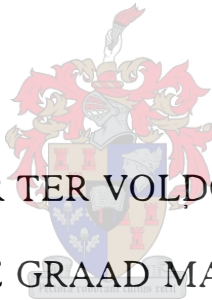


**'N BEDRYFSIELKUNDIGE ONDERSOEK NA DIE
VERBAND TUSSEN SOSIALE ONDERSTEUNING EN
BEROEPSAANPASSING BY MIDDELVLAKBESTUURDERS**

deur

PIETER VAN DEN BERG



TESIS INGELEWER TER VOLDOENING AAN DIE
VEREISTES VIR DIE GRAAD MAGISTER IN DIE
LETTERE EN WYSBEGEERTE (BEDRYFSIELKUNDE)

aan die

UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH

STUDIELEIER: DR. W.S. DE VILLIERS

DESEMBER 1996

Verklaring

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is wat nog nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige ander universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê is nie.

Pieter van den Berg

Datum: 25/11/96.....

OPSOMMING

Dit is elke werker se strewe om satisfaksie in sy werk te ervaar. Tegelykertyd verwag die organisasie ook van sy werkers bevredigende resultate. Wanneer die werker as bevredigend deur die organisasie beskou word en wanneer hy tegelykertyd satisfaksie uit sy werk verkry, word beroepsaanpassing ervaar. Sodanige beroepsaanpassing kan gesien word as 'n belangrike vereiste vir individuele asook organisatoriese doeltreffendheid.

In die literatuur word sosiale ondersteuning geïdentifiseer as 'n faktor wat 'n invloed kan hê op die beroepsaanpassing wat 'n persoon ervaar. In hierdie studie is daar gepoog om te bepaal of daar 'n verband tussen die sosiale ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing bestaan. Daar bestaan verskeie bronne van sosiale ondersteuning. Die studie fokus op vier van hierdie bronne, naamlik die persoon se medewerkers, meerderes, familie en vriende. Die verband wat elkeen van hierdie bronne met beroepsaanpassing het, is ondersoek. Die studie fokus voorts op die invloed wat lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het. Laastens is die invloed van geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing onder die soeklig geplaas.

Die steekproef in die studie bestaan uit 131 middelvlakbestuurders in die banksektor. Vir die meting van sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing is daar van die Werk en Ondersteuningsnetwerk Satisfaksie Skaal van Maynard (1986) gebruik gemaak. Die Interne-Eksterne Lokus van Kontrole Skaal wat deur Rotter (1966) ontwikkel is en deur Lefcourt (1982) en Phares (1976) aangepas is, is as meting van lokus van kontrole gebruik.

Die resultate van die ondersoek toon dat daar 'n statisties beduidende en positiewe verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan. Medewerkerondersteuning neig ook om statisties beduidend en positief met beroepsaanpassing te korreleer. Daar is verder ook bevind dat daar 'n statisties beduidende en positiewe verwantskap tussen meerdere-ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan. Ten opsigte van die verwantskap tussen familie-ondersteuning en beroepsaanpassing, dui die resultate van die studie op 'n positiewe, maar statisties onbeduidende verwantskap. 'n Negatiewe en statisties onbeduidende verwantskap is ook tussen vriendskapsondersteuning en beroepsaanpassing gevind. Wat die invloed van lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing betref, dui die resultate van die ondersoek op 'n positiewe, maar statisties onbeduidende verwantskap. Laastens is daar, ten opsigte van die invloed van geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing, 'n positiewe, maar statisties onbeduidende verband gevind.

Algemene gevolgtrekkings en moontlike verklarings vir bogenoemde bevindings word aangebied. Laastens word die praktiese

implikasies van die studie bespreek, waarna aanbevelings vir toekomstige navorsing gemaak word.

ABSTRACT

It is the aim of every worker to experience satisfaction at work. At the same time the organization expects satisfactory performance from workers. When the worker enjoys job satisfaction and is considered as satisfactory by the organization, occupational adjustment will be experienced.

According to relevant literature social support can be identified as a factor having an influence on occupational adjustment. An attempt was made in this study to determine whether a relationship exists between the social support that a person receives and occupational adjustment. Various sources of social support exist. Four of these were focused on. They are, the person's co-workers, superiors, family and friends. The relationship that each of these sources of social support has with occupational adjustment was investigated. The study also focused on the influence that locus of control has on the relationship between social support and occupational adjustment. Finally, the influence that gender has on the relationship between social support and occupational adjustment was put under scrutiny.

The sample in this study is compiled of 131 mid-level managers

in the banking sector. For the purposes of measuring social support and occupational adjustment, the Work and Support Network Satisfaction Scale of Maynard (1986) was used. The Internal-External Locus of Control Scale, which was developed by Rotter (1966) and adapted by Lefcourt (1982) and Phares (1976), was used in order to measure locus of control.

The results of the investigation reveal that a statistically significant and positive relationship exists between social support and occupational adjustment. Co-worker support also tends to correlate in a statistically significant and positive manner with occupational adjustment. It was also found that a statistically significant and positive relationship exists between superior support and occupational adjustment. With regard to the relationship between family support and occupational adjustment, the results of the study suggest a positive, albeit statistically insignificant relationship. A negative and statistically insignificant relationship was also found to exist between friendship support and occupational adjustment. With regard to the influence that locus of control has on the relationship between social support and occupational adjustment, the outcome of the study reveals a positive, though statistically insignificant relationship. Finally, a positive, but statistically insignificant relationship was found to exist with regard to the influence of gender on the relationship between social support and occupational adjustment.

Conclusions and possible explanations for the above-mentioned findings are presented. Finally the practical implications of the

study and recommendations for future research on the topic are made.

Dankbetuigings

Graag wil ek my opregte dank en waardering teenoor die volgende persone uitspreek.

- My studieleier, Dr. W.S. de Villiers, vir sy bekwame leiding en ondersteuning tydens die skryf van die tesis.
- Die personeel van die organisasie waar die studie uitgevoer is vir hulle ondersteuning en die geleentheid om die studie in die betrokke organisasie te kon doen.
- Die verskillende proefpersone wat aan die studie deelgeneem het.
- Marie de Kock vir die bekwame en professionele wyse waarop sy die tesis taalkundig versorg het.
- My ouers en suster, familie en vriende vir hulle volgehoue belangstelling, bystand, aanmoediging en morele ondersteuning.

My dank aan die Hemelse Vader vir Sy krag, leiding en deursettingsvermoë. Daarsonder sou hierdie studie nie moontlik gewees het nie.

OPGEDRA AAN

My ouers en

suster

INHOUDSOPGAWE

Bladsy

Hoofstuk 1

Agtergrond, motivering en doelstellings.

1.1 Agtergrond tot en motivering vir die studie.	1
1.2 Doelstellings van die studie.	5

Hoofstuk 2

Werk en die mens.

2.1 Inleiding.	10
2.2 Werk in historiese konteks.	10
2.2.1 Die Griekse beskouing.	10
2.2.2 Die Hebreëuse beskouing.	11
2.2.3 Die beskouing van die primitiewe Christenskap.	12
2.2.4 Die beskouing van die vroeë Katolieke.	12
2.2.5 Die Protestantse beskouing.	13
2.3 Die betekenis van werk vir die individu vandag.	15

2.4 Die werkspersoonlikheid.	18
2.5 Die werksomgewing.	26
2.6 Samevatting.	29

Hoofstuk 3

Die interaksie tussen die mens en sy werksomgewing.

3.1 Inleiding.	31
3.2 Persoon-omgewing passing.	32
3.3 Konsepte van beroepsaanpassing.	38
3.3.1 Nie-sielkundige konsepte van beroepsaanpassing.	38
3.3.2 Sielkundige konsepte van beroepsaanpassing.	40
3.4 Persoon-omgewing passing en beroepsaanpassing.	44
3.5 Die verband tussen persoon-omgewing passing, satisfaksie en produktiwiteit.	50
3.6 Die verband tussen persoon-omgewing passing en stres.	56
3.7 Samevatting.	70

Hoofstuk 4

Sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

4.1 Inleiding.	71
4.2 Sosiale ondersteuning gedefinieer.	72
4.3 Tipes sosiale ondersteuning.	76
4.3.1 Instrumentele of tasbare ondersteuning.	77
4.3.2 Emosionele ondersteuning.	78
4.3.3 Informatiewe ondersteuning.	78
4.4 Waargenome en verkreeë sosiale ondersteuning.	81
4.4.1 Waargenome sosiale ondersteuning.	81
4.4.2 Verkreeë sosiale ondersteuning.	83
4.5 Die effek van sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing.	88
4.6 Die invloed van die bron van sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing.	100
4.6.1 Medewerkers en meerderes as bronne van sosiale ondersteuning.	101
4.6.2 Familie en vriende as bronne van sosiale ondersteuning.	105
4.7 Die invloed van lokus van kontrole op die verwantskap	

tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	107
4.8 Die invloed van geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	114
4.9 Samevatting.	116

Hoofstuk 5

Die bestuursfunksie.

5.1 Inleiding.	118
5.2 Bestuur gedefinieer.	119
5.3 Bestuur in 'n evolusionêre perspektief.	123
5.3.1 Die klassieke perspektief.	124
5.3.2 Die gedragsperspektief.	128
5.3.3 Die kwantitatiewe perspektief.	132
5.3.4 Die stelselbenadering.	134
5.3.5 Die gebeurlikheidsbenadering.	136
5.3.6 Totale kwaliteitsbestuur en hoë betrokkenheidsbestuur.	137
5.3.7 Bestuur-deur-voortreflikheid.	139
5.4 Die vyf funksies van bestuur.	143
5.4.1 Beplanning.	143

v

5.4.2 Organiserings.	144
5.4.3 Leiding.	145
5.4.4 Kontrole.	147
5.4.5 Koördinerings.	148
5.5 Die drie vlakke van bestuur.	150
5.6 Bestuursvaardighede.	153
5.6.1 Konseptuele vaardighede.	154
5.6.2 Mensvaardighede.	155
5.6.3 Tegnie se vaardighede.	155
5.7 Bestuursrolle.	156
5.7.1 Interpersoonlike rolle.	157
5.7.2 Informatiewe rolle.	169
5.7.3 Besluitnemingsrolle.	171
5.8 Samevatting.	163

Hoofstuk 6

Die navorsingsmetodologie.

6.1 Inleiding.	165
6.2 Hipoteses.	165

6.3 Die steekproef.	168
6.4 Meetinstrumente.	173
6.4.1 Die Werk en Ondersteuningsnetwerk Satisfaksie Skaal.	175
6.4.1.1 'n Beskrywing van die oorspronklike W.O.S. Skaal.	175
6.4.1.2. Psigometriese kenmerke van die oorspronklike W.O.S. Skaal.	177
6.4.1.3 'n Beskrywing van die aangepaste W.O.S. Skaal.	180
6.4.1.4 Psigometriese kenmerke van die aangepaste W.O.S Skaal.	183
6.4.2 Die Interne-Eksterne Lokus van Kontrole Skaal.	191
6.4.2.1 'n Beskrywing van die I-E Skaal.	191
6.4.2.2 Psigometriese kenmerke van die I-E Skaal.	192
6.5 Praktiese aspekte rakende die vraelys.	194
6.6 Verwerking van gegewens.	197
6.7 Samevatting.	199

Hoofstuk 7

Resultate van die ondersoek.

7.1 Inleiding.	201
7.2 Die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en	

vii

beroepsaanpassing.	201
7.3 Die verwantskap tussen medewerkerondersteuning en beroepsaanpassing.	203
7.4 Die verwantskap tussen meerdere-ondersteuning en beroepsaanpassing.	203
7.5 Die verwantskap tussen familie-ondersteuning en beroepsaanpassing. .	206
7.6 Die verwantskap tussen vriendskapsondersteuning en beroepsaanpassing.	206
7.7 Die invloed van lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	207
7.8 Die invloed van geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	209
7.9 Samevatting van resultate.	211

Hoofstuk 8

Gevolgtrekkings en aanbevelings.

8.1 Inleiding.	213
----------------	-----

viii

8.2 Algemene gevolgtrekkings.	213
8.3 Implikasies van die studie.	224
8.4 Aanbevelings vir toekomstige navorsing.	230
8.5 Samevatting.	234
Verwysings	237

Lys van figure

2.1 Die totstandkoming van die werkspersoonlikheid.	20
3.1 Die verband tussen objektiewe en subjektiewe persoon-omgewing passing.	37
3.2 Die verband tussen persoon-omgewing interaksie en beroepsaanpassing.	47
3.3 Die verband tussen persoon-omgewing passing en dissatisfaksie.	53
3.4 Die verband tussen persoon-omgewing passing en stres.	59
3.5 Persoon-omgewing passing en response op 'n gebrek aan passing.	62
3.6 Die verband tussen persoon-omgewing passing, motivering om op 'n gebrek aan passing te reageer	

ix

en response op 'n gebrek aan passing.	66
4.1 Die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	89
4.2 Die hoofeffekte en buffereffekte van sosiale ondersteuning.	94
5.1 Die stelselbenadering.	135
5.2 Die hiërargie van bestuursvlakke.	151
5.3 Die bestuurder se rolle.	160

Lys van tabelle

5.1 Teorie X en Teorie Y.	130
5.2 Die agt attribute van bestuur-deur-voortreflikheid.	140
5.3 Die verskille tussen bestuur en leierskap.	147
6.1 Posvlakke van die teikenpopulasie.	169
6.2 Die responskoers wat behaal is.	170
6.3 Die geslags- en maritale kenmerke van die steekproef.	171
6.4 Die ouderdomsverspreiding van die steekproef.	172
6.5 Aantal jare wat respondente hulle huidige poste bekleë.	172
6.6 Aantal jare wat respondente vir organisasie werk.	173
6.7 Die verskillende subskale van die oorspronklike W.O.S Skaal.	176
6.8 Die onderskeie subskale van die oorspronklike W.O.S. Skaal en hul betroubaarheidskoëffisiënte.	179
6.9 Wederkerige Gemiddelde Analise van die oorspronklike	

x

W.O.S. Skaal.	180
6.10 Die onderskeie subskale van die aangepaste W.O.S. Skaal.	183
6.11 Psigometriese kenmerke van die werksatisfaksie en aanpassing subskaal.	184
6.12 Psigometriese kenmerke van die familie-ondersteuning subskaal.	186
6.13 Psigometriese kenmerke van die vriendskapsondersteuning subskaal.	188
6.14 Psigometriese kenmerke van die medewerker- ondersteuning subskaal.	189
6.15 Psigometriese kenmerke van die meerdere- ondersteuning subskaal.	190
7.1 Pearson korrelasiekoëffisiënte vir die veranderlikes in die studie.	202
7.2 Gekwadreerde parsiele en semi-parsiele korrelasies van die onafhanklike veranderlikes medewerker- ondersteuning en meerdere-ondersteuning.	205
7.3 Variansie-ontleding ten opsigte van die invloed van lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	209
7.4 Variansie-ontleding ten opsigte van die invloed van geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.	210

Bylae

A: Die vraelys.	255
-----------------	-----

Hoofstuk 1

AGTERGROND, MOTIVERING EN DOELSTELLINGS

1.1 AGTERGROND TOT EN MOTIVERING VIR DIE STUDIE.

Organisasies funksioneer vandag in besonder dinamiese omgewings. Politieke bedelings verander, ekonomiese uitdagings ontstaan en die sosiale omgewing verander. Ten einde deel van hierdie dinamiese omgewing te kan bly en die voordele daarvan te kan benut, is dit nodig dat organisasies deurentyd sal ontwikkel, konstruktief sal verander en aanpassings sal ondergaan.

Om dié rede is baie organisasies in Suid-Afrika vandag betrokke by transformasieprosesse, herstrukturering, herontwerping en regstellende aksie. Alhoewel dit nodig is dat organisasies sal verander en aanpassings sal maak ten einde in pas te bly met die omgewing waarbinne hulle funksioneer, gebeur dit dikwels dat organisasies die effek wat hierdie veranderinge op hulle belangrikste bate - hulle werkers - het, miskyk of dit bloot ignoreer (Alfred & Potter, 1995). Die gevolg is dikwels dat hierdie werkers later probleme in hulle beroepsaanpassing ervaar.

Elke werknemer beskik oor 'n unieke werkspersoonlikheid in die organisasie waarbinne hy of sy werk (van Staden, 1981). Hierdie werkspersoonlikheid kan in terme van twee dimensies beskryf word, naamlik vermoëns en behoeftes. Die individu beskik oor 'n

aantal vermoëns wat hy of sy in die werksomgewing beskikbaar stel, en uit 'n aantal behoeftes wat hy of sy graag in sy werksomgewing wil bevredig. Gevolglik selekteer werkers werksomgewings wat meer kongruent met hulle werkspersoonlikhede is.

Die individu moet ook binne 'n bepaalde werksomgewing funksioneer. Net soos wat die individu sekere behoeftes deur sy werksomgewing wil bevredig, stel die werksomgewing ook sekere vereistes en verwagtinge aan die individu (Lofquist & Dawis, 1969). So kan 'n persoon wat nie aan die vereistes van sy werksomgewing voldoen nie moontlik ontslaan of verplaas word, of bloot net nie in diens geneem word nie.

In dié verband huldig Pervin (in Crites, 1969) dan ook die standpunt dat daar vir elke individu werksomgewings bestaan wat min of meer by die werkspersoonlikheid van die individu pas. 'n Individu wat meer kongruent met sy werksomgewing is, sal ook hoër werkstevredenheid ervaar as individue met 'n gebrek aan sodanige passing (Steckle, 1957).

Die mate waartoe die individu met verskillende omgewings in interaksie verkeer, hang ook af van die mate waartoe hulle sy behoeftes bevredig of frustreer. Die omgewing kan 'n positiewe of negatiewe motivering vir die individu hê, of die individu kan 'n positiewe of negatiewe sentiment teenoor die omgewing hê.

Hoe die individu teenoor sy werksomgewing sal reageer is 'n

funksie van die persoon self (sy werkspersoonlikheid) en die werksomgewing. Elke individu poog om 'n passing of balans te verkry tussen sy eie behoeftes en vermoëns, en die kenmerke van die werksomgewing (die bronne wat dit beskikbaar stel en die eise wat dit aan die individu stel) (Caplan, 1979). Wanneer sodanige passingsverhouding ontstaan, sal die individu poog om dit in stand te hou en 'n balans of ewewig te handhaaf.

Hierdie proses waardeur 'n individu poog om 'n passing of kongruensie tussen homself en sy werksomgewing te verkry en instand te hou, staan as beroepsaanpassing bekend. Beroepsaanpassing kan daarom gedefinieer word as :

'n Aaneenlopende en dinamiese proses waardeur die individu poog om kongruensie ('n wederkerige, komplementerende en harmonieuse verhouding) tussen homself en sy werksomgewing te verkry en instand te hou (Lofquist & Dawis, 1969, p.46).

Daar bestaan vandag verskeie vorme van organisatoriese veranderinge wat die emosionele welstand van werkers kan beïnvloed. Herstrukturering, herontwerping, regstellende aksie, resessionêre druk en sakereaksies op werêldmededingendheid kan tot verhoogde stresvlakke by werkers aanleiding gee. Hoewel hierdie veranderinge nie noodwendig tot probleme in beroepsaanpassing lei nie, kan dit in sommige gevalle veroorsaak dat die kongruensie of passing wat daar tussen die individu en sy omgewing bestaan het, versteur word. Hierdie versteuring van

passing bring gewoonlik mee dat die werker aan stres onderwerp word en wanneer die werker nie hierdie stres konstruktief kan hanteer nie, kan dit tot gevolg hê dat die persoon probleme in sy beroepsaanpassing begin ondervind.

Op emosionele vlak kan dit lei tot gevoelens van vervreemding, aggressie, angs en depressie. Navorsing (Alfred & Potter, 1995) dui selfs daarop dat selfmoorde onder bestuurspersoneel vandag al verdubbel het.

Op fisiese vlak het dit tot gevolg dat die persoon alkohol kan begin misbruik of begin rook, sy bloeddruk en cholesterolvlakke kan styg en verskeie psigosomatiese siektes kan by die persoon voorkom (Tziner, 1990).

In terme van die direkte invloed wat nie-konstruktiewe stres hantering op 'n persoon se beroepslewe kan hê, is daar gevind (Edwards & Van Harrison, 1993; Tziner, 1990) dat dit kan lei tot lae werksmoraal en -tevredenheid, hoë werksafwesigheid, hoë arbeidsomset en verlaagde produktiwiteit.

Organisasies spandeer vandag baie geld en tyd aan hulle werknemers. Hierdie organisasies sal graag wil sien dat hierdie belegging vrugte sal afwerp, daar dit tog die doel van 'n belegging is. Wanneer 'n betrokke werknemer nie kan presteer nie sal die organisasie verliese lei, hetsy in die vorm van verlaagde produksie van die betrokke werker, of vanweë die kostes wat aangegaan moet word om die betrokke werker te ontslaan of

verplaas en 'n ander een in sy plek te bekom.

Dit spreek dus vanself dat swak beroepsaanpassing ernstige nadelige gevolge vir sowel die individuele werknemer se beroepslewe, sy persoonlike lewe en die organisasie as 'n geheel kan inhou. Om dié rede kan daar verwag word dat organisasies vandag alles in hulle vermoë sal doen ten einde werknemers wat beroepsaanpassingsprobleme ervaar te help om hulle probleme te oorkom.

1.2 DOELSTELLINGS VAN DIE STUDIE.

Navorsing (Caplan, 1979; Caplan, Cobb & French, 1975; Fisher, 1985; House, 1981; Kobasa & Puccetti, 1993; Maynard, 1986) dui daarop dat daar 'n verband bestaan tussen die hoeveelheid en kwaliteit van sosiale ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy (beroeps)aanpassing. Persone wat sosiale ondersteuning van ander ontvang, is geneig om stresvolle lewensgebeure, soos dié wat met 'n verandering in die persoon se beroepslewe gepaard gaan, beter te hanteer as persone wat nie oor hierdie ondersteuning beskik nie.

Sosiale ondersteuning kan gekonseptualiseer word as :

Die kwaliteit en kwantiteit van vriendskappe en sorgsame verhoudings wat emosionele gerusstelling, benodigde informasie of instrumentele hulp, wat

nodig is vir die hantering van stresvolle situasies,
aan 'n individu verskaf (Fisher, 1985, p.50).

Veranderinge in 'n persoon se beroepslewe het 'n invloed op die passingsverhouding wat tussen die individu en sy werksomgewing bestaan. Die mens is egter ook 'n responderende wese en daarom sal hy op dié veranderinge op 'n bepaalde wyse reageer.

Navorsing (Caplan, 1979) dui egter daarop dat sosiale ondersteuning 'n groot invloed kan hê ten opsigte van die wyse waarop die individu op dié veranderinge in sy beroepslewe sal reageer. Die primêre fokus van die studie val op hierdie verwantskap wat daar tussen die sosiale ondersteuning wat die persoon ontvang en sy beroepsaanpassing bestaan.

Daar bestaan verskeie bronne van sosiale ondersteuning waarmee 'n werknemer daaglik mee in aanraking kom. Vir die doeleindes van die studie sal daar op vier van hierdie bronne gefokus word. Hulle is die persoon se medewerkers, meerderes (sy direkte hoof of toesighouer), familie en vriende.

Daar bestaan 'n aantal redes waarom daar op hierdie bronne van sosiale ondersteuning in die studie gefokus sal word:

Ten eerste is hierdie bronne van die mees algemene wat persone opnoem wanneer hulle gevra word om belangrike bronne van sosiale ondersteuning in hulle lewe aan te dui (House, 1981).

Tweedens word hierdie bronne as baie belangrik geag in die

voorkoming van meer ernstige probleme wanneer die oorsprong van sodanige probleme in die persoon se beroepslewe geleë is. Die aanwesigheid van sosiale ondersteuningsbronne soos hierdie kan ook daartoe lei dat die persoon nie formele hulp of behandeling (van byvoorbeeld 'n kliniese sielkundige) mag nodig kry nie (House, 1981).

Daar is ook gevind (Caplan, 1979; Fisher, 1985; House, 1981; Kobasa & Pucetti, 1983; Lefcourt, Martin & Saleh, 1984; Maynard, 1986) dat hierdie tipe sosiale ondersteuningsbronne baie nuttig kan wees in die vermindering van stres, die verbetering van gesondheid en die hantering van die impak van stres op gesondheid.

Navorsing (Fisher, 1985; La Rocco & Jones, 1978) toon aan dat sosiale ondersteuning van 'n persoon se medewerkers en meerderes gewoonlik met positiewe beroepsuitkomst soos werksatisfaksie en werksbetrokkenheid geassosieer word. Streeter en Franklin (1992) voer ook aan dat 'n persoon se medewerkers en meerderes gewoonlik van die eerste persone is om op te merk dat 'n persoon probleme in sy werk ervaar.

Volgens House (1981) kan 'n persoon se familie en vriende 'n groot invloed hê ten einde die persoon te help om by stresvolle gebeure in sy werk aan te pas en om die impak wat stres op die persoon se algemene welsyn het, meer konstruktief te hanteer. Die familie kan volgens Billings en Moos (1982) 'n baie kragtige bron van emosionele en instrumentele ondersteuning wees vir 'n persoon

wat probleme in sy beroepslewe ervaar.

Volgens studies wat tot op hede gedoen is bestaan daar nog geen uitsluitel ten opsigte van watter bron van sosiale ondersteuning die grootste verwantskap met werkers se beroepsaanpassing toon nie. Hierdie studie word daarom tweedens gekonfronteer met die vraagstuk of die aanwesigheid van 'n bepaalde bron van sosiale ondersteuning (en in hierdie verband is die bronne die persoon se medewerkers, meerderes, familie en vriende) 'n invloed kan hê op die beroepsaanpassing van werknemers.

Navorsing (Anderson, 1977; Glogow, 1986; Hersch & Scheibe, 1967; Kimmons & Greenhaus, 1976; Spector, 1982) dui daarop dat daar 'n positiewe verwantskap bestaan tussen 'n persoon se lokus van kontrole en sekere uitkomst wat kenmerkend van beroepsaanpassing is. Persone met 'n interne lokus van kontrole is geneig om meer positiewe uitkomst, soos hoër werksatisfaksie, laer angstigtheid en hoër werksbetrokkenheid te ervaar as persone met 'n meer eksterne lokus van kontrole.

Studies (Lefcourt, Martin & Saleh, 1984; Sandler & Lakey in Fusilier, Ganster & Mayes, 1986) het bevind dat 'n positiewe verband bestaan tussen 'n interne lokus van kontrole en die effek wat sosiale ondersteuning op 'n persoon se beroepsaanpassing het. Persone met 'n interne lokus van kontrole wat sosiale ondersteuning ontvang, is geneig om minder angstigtheid en depressie en ook beter stresshantering te ervaar as persone met 'n eksterne lokus van kontrole wat sosiale ondersteuning ontvang.

Die studie word dus derdens gekonfronteer met die vraagstuk of lokus van kontrole 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het.

Navorsing (Billings & Moos, 1982; Etzion, 1984; Geller & Hobfoll, 1994) dui daarop dat geslag 'n belangrike veranderlike kan wees in die effek wat sosiale ondersteuning op 'n persoon se beroepsaanpassing het. Die rede hiervoor is daarin geleë dat mans en vrouens van verskillende bronne van sosiale ondersteuning gebruik maak indien hulle probleme in hulle beroepsaanpassing ervaar.

Geller en Hobfoll (1994) het byvoorbeeld gevind dat mans meer van werksverwante bronne van sosiale ondersteuning, soos medewerkers en meerderes, gebruik maak ten einde beroepskrisisse te hanteer. Vroue maak weer meer van bronne in die alledaagse lewe, soos familieleden en vriende gebruik. Die rede hiervoor is dat mans en vroue verskillend baat by verskillende bronne van sosiale ondersteuning. Die studie spreek daarom vierdens die vraagstuk aan of 'n persoon hoë vlakke van beroepsaanpassing vanweë sosiale ondersteuning sal ervaar omdat die persoon lid van 'n spesifieke geslag is.

Hoofstuk 2

WERK EN DIE MENS

2.1 INLEIDING.

Die verhouding tussen die mens en sy werk word in 'n groot mate beïnvloed deur die bepaalde betekenis wat die individu aan werk heg. In hierdie afdeling gaan daar eers vanuit 'n historiese oogpunt, en dan vanuit 'n meer moderne perspektief, na die betekenis wat werk vir die individu het, gekyk word. Hierna sal daar gefokus word op die twee belangrikste rolspelers in die verhouding tussen die mens en sy werk, naamlik die individu met sy unieke werkspersoonlikheid, en die werksomgewing waarbinne die individu moet funksioneer.

2.2 WERK IN HISTORIESE KONTEKS.

Alhoewel 'n volledige geskiedenis van werk nog nie in geskrewe vorm bestaan nie, is dit moontlik om die invloede wat verskillende filosofieë ten opsigte van werk deur die eeue heen tot vandag toe gehad het, weer te gee.

2.2.1 Die Griekse beskouing.

In die vroegste Griekse beskawing was meganiese werk

hoofsaaklik deur slawe gedoen. Vir die Grieke was werk verteenwoordigend van die beperkinge wat op die mens geplaas is en het dit nie deel gevorm van die "goeie lewe" nie. Hierdie grondslag vir die siening van werk was hoofsaaklik gesetel in religieuse oortuigings.

Volgens Griekse oortuigings was die mens deur die gode verafsku en is uit wraak verdoem tot 'n lewe van werk (van Staden, 1981). Werk was daarom as 'n vloek beskou wat op die mens gebring is. Werk het 'n degraderende invloed op die mens se denke gehad en slegs persone uit die lae stand was as geskik beskou om te mag werk (Applebaum, 1992; Cull & Hardy, 1973; Mills, 1973; Parker, 1972).

2.2.2 Die Hebreeuse beskouing.

Net soos deur die Griekse beskawing was werk ook deur die Hebreeuse beskawing as 'n "pynlike noodsaaklikheid" bestempel. Vir die Hebreërs het werk die produk van die mens se sonde teen God voorgestel (Parker, 1972). Die mens was verplig gewees om te werk ten einde boete te doen vir die sondes wat deur sy voorvaders in die Paradys aangegaan is.

Slegs deur te werk kon 'n persoon redding vir sy siel vind en versoening vir sy sondes by God verkry. As gevolg van hierdie siening het nie net intellektuele werk nie, maar ook meganiese werk respek en waarde begin kry (Nosow &

Form, in van Staden, 1981; Parker, 1972; Terreblanche, 1990a).

2.2.3 Die beskouing van die primitiewe Christenskap.

Volgens die beskouing van die primitiewe Christenskap het werk steeds geen intrinsieke waarde gehad nie, maar kon dit bevorderlik wees vir 'n gesonde liggaam en die bewaring teen nadelige gedagtes en ydelheid (Fox, in van Staden, 1981).

Werk was as noodsaaklik beskou ten einde dit wat geproduseer was met 'n persoon se naastes te deel. Werk het dus 'n verdere betekenis vir die individu gekry, naamlik die betoning van barmhartigheid (Parker, 1972; Mills, 1973).

2.2.4 Die beskouing van die vroeë Katolieke.

Die vroeë Katolieke het 'n tipe waardigheid aan die betekenis van werk verleen, alhoewel die klem steeds op die religieuse en intellektuele geval het. Suiwer passiewe kontemplasie het nou die mees eerbare vorm van werk verteenwoordig. Verwant hieraan was die toenemende verdraagsaamheid wat ten opsigte van intellektuele aktiwiteite soos lees en die kopieering van manuskripte ontstaan het (Parker, 1972; van Staden, 1981).

Soos wat die Katolieke kerk nader beweeg het aan die aanvaarding van sekulêre standaarde, is groter regmatigheid aan werk en die vrugte wat dit oplewer verleen. Werk het nou 'n natuurlike reg en verpligting geword wat die basis van die gemeenskap, die grondslag vir eiendomsbesit en die bron van welvaart geword het (Parker, 1972; Pieper, in Lofquist & Dawis, 1969).

Werk is as 'n noodsaaklikheid beskou, maar net in sover dit nodig was om die persoon en die gemeenskap waarvan hy deel gevorm het, te onderhou. Die idee van investering en rente (om geld te maak sonder om daarvoor te werk) was steeds deur die Kerk verbied (Lofquist & Dawis, 1969).

2.2.5 Die Protestantse beskouing.

Dit was met die ontstaan van die Protestantisme dat 'n nuwe betekenis aan die konsep van werk verleen is. As gevolg van Protestantisme is die Christelike oriëntasie teenoor werk verander en het die idee ontstaan dat werk die "basis en die sleutel van die lewe is" (Lofquist & Dawis, 1969; Parker, 1972).

Die Protestantse werksetiek - 'n begrip wat dikwels gebruik word om te verwys na enige ideologie wat werk probeer verhef - het gepoog om werk deur religieuse waardigheid te verryk en dit as 'n "roeping" van God te identifiseer.

Volgens hierdie siening word elke persoon deur God geroep om dit waarin hy of sy opgelei is, na die beste van sy of haar vermoë te doen, sonder inagneming van die sekulêre waarde wat die werk vir die persoon het (Applebaum, 1992; Lofquist & Dawis, 1969; van Staden, 1981).

Luther het 'n belangrike rol gespeel om die skeiding tussen die sogenaamde "religieuse mens" en die "ekonomiese mens" te verwyder. Volgens hom kon die mens God ten beste dien deur te werk (Cull & Hardy, 1973; Mills, 1973; Terreblanche, 1990a).

Dit was veral Calvyn gewees wat radikale veranderinge ten opsigte van die houdings wat teenoor werk bestaan het, voorgestel het. Volgens hom moes alle mense werk ongeag die posisie wat hulle in die samelewing bekleed het aangesien dit die wil van God was. Dit het egter nie beteken dat hulle nie die vrugte van hulle arbeid kon najaag nie. Vir Calvyn het profytmaking deel gevorm van die arbeid wat God van die mens vereis het, gegewe die feit dat hy nie hierdie profyt net vir homself gehou het nie, maar dit ook met ander persone gedeel het (Applebaum, 1992; Terreblanche, 1990a; Terreblanche, 1990b). Die mens is ook aangemoedig om mobiliteit aan die dag te lê ten einde sy beroepsmoontlikhede optimaal te benut.

Gedurende die 20ste eeu het tegnologiese vooruitgang veroorsaak dat 'n afname plaasgevind het ten opsigte van die

siening oor die belangrikheid van werk. 'n Toënemende belangstelling in die individuele werker het ontstaan, wat die klem op die humanistiese sy van werk begin plaas het. Volgens van Staden (1981) het laasgenoemde tot intensiewe navorsing op die gebied van die gedragswetenskappe gelei.

2.3 DIE BETEKENIS VAN WERK VIR DIE INDIVIDU VANDAG.

Die gewone volwasse persoon spandeer die grootste gedeelte van sy aktiewe lewe deur te werk. Vir die meeste mense is dit belangrik dat hulle hierdie tyd nuttig sal bestee en dat hulle iets in ruil daarvoor sal ontvang (Braude, 1975; Hall, 1986).

Vir werkers in ekonomies-ontwikkelde lande het die betekenis van werk en die motiewe wat mense aanspoor om te werk, grootliks nog dieselfde gebly as wat dit 'n paar eeue gelede was. Mense in hierdie lande werk hoofsaaklik om in hulle basiese behoeftes van voeding, kleding en sekuriteit te kan voorsien (van Staden, 1981).

Vir persone in geïndustrialiseerde lande verteenwoordig werk vandag ook 'n ander dimensie. Werk bevredig nou nie net meer mense se basiese behoeftes aan voeding, kleding en behuising nie, maar ook mense se behoeftes aan werksatisfaksie, interpersoonlike kommunikasie, 'n persoonlike identiteit, status, mag, 'n sosiale rol, die geleentheid om hulle vermoëns en talente in die werksplek beskikbaar te stel en persoonlike groei (Applebaum,

1992; Laird, Laird & Fruehling, 1983). Volgens Maslow (1970) is die doel van werk, bo en behalwe die bevrediging van die werker se basiese behoeftes, ook geleë in die vervulling van die individu se behoeftes aan selfaktualisering, selfesteen en liefde en aanvaarding.

Friedman en Havinghurst (in van Staden, 1981) bestempel die doel van werk as vyfledig. Volgens hulle het werk vyf basiese funksies, naamlik :

- die verskaffing van 'n inkomste en ekonomiese opbrengste;
- die regulering van die werker se patroon van lewens-aktiwiteite;
- die identifisering van die persoon in die groep - waar werk as 'n beskrywing of 'n etiket dien;
- die totstandkoming van patrone van assosiasie - werkers staan in 'n verwantskap tot ander lede van die groep, en
- die verskaffing van 'n stel betekenisvolle lewensgebeure aan die werker.

Werk verteenwoordig nie net meer 'n middel om 'n bestaan te kan voer nie, maar is vir baie persone ook die kern van hulle hele bestaan waardeur hulle selfvervulling kan ervaar (Braude, 1975). Om dié rede is werkers ook al hoe meer besorg oor die

satisfaksie wat hulle uit hulle beroepe ontvang, en maak werkers vandag toenemend op hulle regte staat ten einde bevrediging van hierdie behoefte aan werksatisfaksie te kan ervaar. Alhoewel navorsing (in Hall, 1986) vandag oorwegend téén 'n vereenvoudigde verband tussen satisfaksie en produktiwiteit dui, is baie organisasies steeds bereid om in die satisfaksie van hulle werkerskorps te investeer.

Volgens Bryant (in van Staden, 1981) bestaan daar 'n aantal faktore wat 'n rol kan speel in die bepaling van die betekenis wat werk vir die individu kan hê. Aspekte wat geïdentifiseer word is naamlik:

- die persoon se lewenstandaard
- lewenstyl
- politieke ideologie
- waardestelsel
- keuse van vriende en huweliksmaat
- metode waarvolgens die persoon grootgemaak is

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat werk vandag vir baie mense meer is as net die vervulling van hul basiese behoeftes. Die betekenis van werk strek baie wyer en sluit daarom ook

aspekte in wat 'n paar eeue gelede nie deur werk gedek was nie. Noudat die betekenis wat werk vir die individu het verduidelik is, kan daar oorgegaan word tot 'n bespreking van die verhouding wat die individu met sy werksomgewing het.

2.4 DIE WERKSPERSOONLIKHEID.

Elke individu is 'n unieke wese. Een van die eenvormigste en belangrikste eienskappe van mense is die feit dat hulle so verskil. Nie alleen omdat alle mense nie almal oor dieselfde eienskappe beskik nie, maar ook omdat dieselfde eienskappe nie in dieselfde mate by alle persone voorkom nie (Möller, 1993).

Ten einde die mens se gedrag beter te kan verstaan beskou sielkundiges die mens vandag allerweë as 'n responderende wese (Lofquist & Dawis, 1969). Hy reageer op 'n verskeidenheid van omgewingstoestande, of stimuli, en kan ook op verskillende tye verskillend reageer op wat oënskynlik na dieselfde stimuli lyk. Sommige van sy response blyk reaksies ("reactions") op die omgewing te wees, terwyl ander aksies ("actions") teenoor die omgewing is.

Omdat die individu 'n responderende wese is, beskik hy oor 'n bepaalde stel respons-potensiale, waarvan die buitenste limiete 'n funksie van sy oorerflikheid is. Die individu sal daarom op stimuli vanuit sy omgewing respondeer indien sy respons-potensiaal respondering moontlik maak en indien die omgewing dit

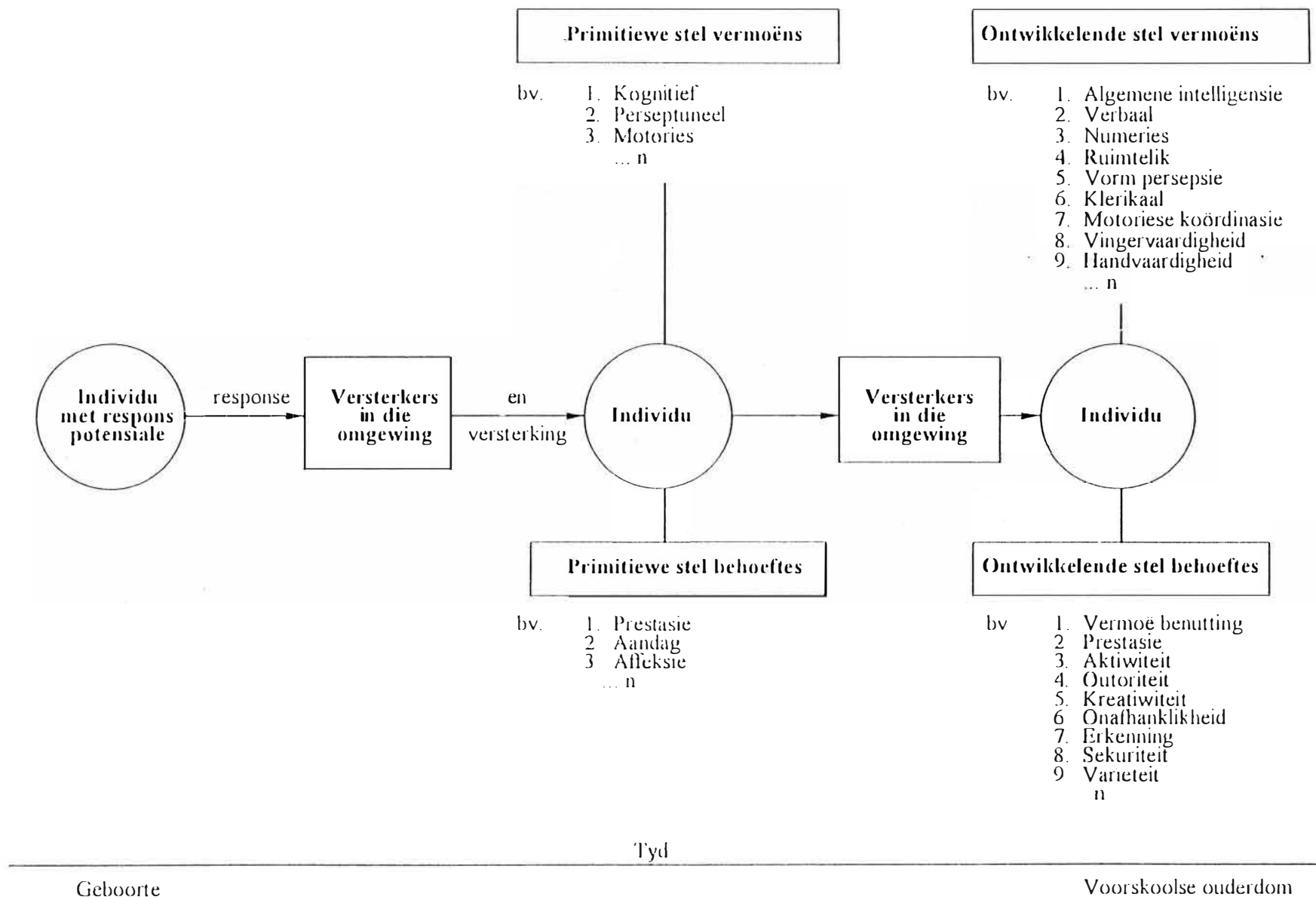
toelaat of stimuleer (van Staden, 1981).

Volgens Lofquist en Dawis (1969) kan die werkspersoonlikheid deur twee stelle dimensies omskryf word. Dit is naamlik vermoëns en behoeftes.

Die response wat die meeste deur die individu benut word kan later as 'n primitiewe stel vermoëns van die individu geïdentifiseer word (van Staden, 1981). Vermoëns kan daarom as die mees basiese eenhede van respons-potensiaal geïdentifiseer word. In dié opsig kan vermoëns ook gedefinieer word as gedrag wat deur 'n werkstaak vereis word. Elke werkstaak vereis daarom ander vermoëns van die individu (Dawis, Dohm & Jackson, 1993; Dawis, Fruehling & Oldham, 1989; Kitson, 1925).

Soos wat die individu respondeer, word sy response met bepaalde versterkers in sy omgewing geassosieer. Hierdie versterkers of versterkende stimuli in die individu se omgewing is verantwoordelik vir die instandhouding van die individu se response.

Die versterkers wat die meeste met die versterking van die individu se response voorkom, kan later as 'n primitiewe stel behoeftes van die individu geïdentifiseer word. Hierdie primitiewe stel vermoëns en behoeftes van die individu verteenwoordig die begin van die individu se werkspersoonlikheid (sien Figuur 2.1).



Figuur 2.1 Die totstandkoming van die werkspersoonlikheid.

(Aangepas uit Lofquist & Dawis, 1984, p.22)

Net soos wat een van die vereistes vir die individu om binne sy omgewing te kan funksioneer, die bevrediging van sy behoeftes is, poog die individu ook om vervulling van sekere waardes binne sy omgewing te verkry. Volgens Dawis et al. (1989) is waardes die gemeenskaplike element wat versterkers vir 'n individu belangrik maak. 'n Persoon se waardes het 'n groot invloed op die tipe respons wat hy gaan lewer, en gevolglik op die soort gedrag wat hy gaan openbaar.

Waardes kan ook dien as 'n standaard waarvolgens die persoon aspekte in sy omgewing meet en evalueer (Meyer, 1988). Die individu vereis dus dat aspekte in sy omgewing aan sekere van sy waardes voldoen.

In studies (Dawis et al., 1989) wat gedoen is, is 'n aantal waardes geïdentifiseer wat veral in die beroepswêreld aangetref word, hulle is naamlik :

1. Prestasie. Die belangrikheid van versterkers wat werksprestasie beklemtoon.
2. Altruïsme. Die belangrikheid van versterkers wat diens aan en harmonie met ander beklemtoon.
3. Outonomie. Die belangrikheid van versterkers wat selfgenoegsaamheid en selfgeïnisieerde aktiwiteite beklemtoon.

4. Gemak. Die belangrikheid van versterkers wat geassosieer word met die afwesigheid van stres en die teenwoordigheid van aangename emosies.
5. Sekuriteit. Die belangrikheid van versterkers wat geassosieer word met orde, voorspelbaarheid en beskerming van dit wat skadelik vir 'n persoon kan wees.
6. Status. Die belangrikheid van versterkers wat erkenning en die uitoefening van dominansie aan 'n persoon verleen.

Soos wat die individu groei en ontwikkel, groei en verander die persoon se vermoëns en behoeftes daarmee saam. Nuwe vermoëns en behoeftes kan ontwikkel en sommige word meer benut as ander. Tegelykertyd kan sommige versterkers meer dikwels voorkom in die versterking van die individu se response as ander. (Lofquist & Dawis, 1969).

Sommige vermoëns en behoeftes neem ook vinniger toe in "sterkte" as ander. "Sterkte" impliseer hier die kwantifisering van vermoëns en behoeftes, bedoelende "spoed" of "krag" in die geval van vermoëns, en "versterkingswaarde" in die geval van behoeftes (van Staden, 1981).

Die sterkte van 'n spesifieke vermoë, relatief tot die individu se ander vermoëns, is afhanklik van drie faktore, naamlik:

- die responspotensiaal van die individu;

- vorige geleenthede waar respondering moontlik was, en
- die relatiewe versterkingswaarde van die versterkers wat met die individu se respons geassosieer word (van Staden, 1981).

Die sterkte van 'n spesifieke behoefte, relatief tot die individu se ander behoeftes, is weer afhanklik van twee faktore, naamlik:

- die frekwensie waarmee die versterker met die individu se respons geassosieer word, en
- die relatiewe sterkte van die individu se vermoë ten opsigte waarvan die versterker primêr mee geassosieer is (van Staden, 1981).

Omdat die sosio-opvoedkundige vereistes waaraan elke individu aan blootgestel is verskil, sal die individu verskillende ervarings in die benutting van sy vermoëns. Die resultaat is 'n meer spesifieke stel vermoëns wat in verskillende sterktes opereer. Dieselfde sal plaasvind in die geval van behoeftes, omdat die individu se ervarings met verskillende sosio-opvoedkundige omgewings ook sal verskil.

Navorsing (in Laird, Laird & Fruehling, 1983) wat gedoen is toon aan dat die vier belangrikste behoeftes wat persone ten opsigte van hul werksomgewing het, die volgende is :

- benutting van vermoëns,
- prestasie,
- sekuriteit (of stabiliteit), en
- vooruitgang

Hierdie differensiasie van vermoëns en behoeftepatrone oor tyd vind plaas vanweë verskillende vlakke van kongruensie of passing (sien afdeling 3.2 vir 'n volledige definisie van kongruensie) tussen die individu se vermoë en behoeftepatrone, en die vereiste-versterker omgewing waaraan die individu blootgestel is (van Staden, 1981).

Soos wat die individu in die rigting van 'n spesifieke lewenstyl met 'n eie, relatief stabiele stel vereiste-versterker kondisies beweeg, word hierdie vermoëns en behoeftes van die individu meer spesifiek. Wanneer hierdie stadium bereik is, is die individu se vermoëns en behoeftesterkte relatief konstant en beskik die persoon oor 'n stabiele werkspersoonlikheid.

Ten einde die interaksie wat die individu met sy omgewing het te omskryf, word elke individu se werkspersoonlikheid beskou as bestaande uit 'n werkspersoonlikheidstyl. Daar bestaan 'n aantal dimensies wat die werkspersoonlikheidstyl konstrueer. Hierdie dimensies sal vervolgens kortliks bespreek word.

Volgens Lofquist, Dawis (1969); Dawis et al. (1989) is daar vier dimensies van werkspersoonlikheidstyl. Hulle is die volgende:

Buigsaamheid

Buigsaamheid van die werkspersoonlikheidstyl verwys na die mate van nie-kongruensie met die werksomgewing wat die individu bereid is om te verduur. 'n Meer buigsame individu sal byvoorbeeld sekere mates van interaksie en steurings met medewerkers verdra, terwyl die minder buigsame persoon onmiddellik iets aan die situasie sal doen ten einde meer privaatheid te verkry.

Aktiwiteit

Aktiwiteit verwys na die individu se aksies ten opsigte van die werksomgewing ten einde kongruensie te verkry. Die individu sal pogings aanwend om die omgewing te beïnvloed ten einde vervulling aan sy vermoëns en behoeftepatrone te gee.

Reaktiwiteit

Die individu kan egter ook op 'n ander wyse response teenoor die omgewing lewer ten einde kongruensie te bereik. Wanneer 'n individu dit doen deur die manier waarop die werkspersoonlikheid uitgedruk of gemanifesteer word te verander, staan dit bekend as reaktiwiteit.

Snelheid

Snelheid verwys na die verskil in spoed waarmee die individu optree ten einde kongruensie te vergroot. Dit kan waargeneem word in terme van hoe stadig of vinnig 'n individu reageer op 'n nie-kongruente situasie.

Omdat hierdie dimensies eers gedurende die laaste drie dekades geïdentifiseer is, en geskikte metingstegnieke nog nie vir al die dimensies ontwikkel is nie, bestaan daar nog geen direkte getuienis ten opsigte van die vraag of die omgewing of oorerflikheid die grootste rolspeler in die vorming van die werkspersoonlikheid is nie. Indirekte getuienis neig egter ten gunste van oorerflikheid as oorsaak vir werkspersoonlikheidstyl te wees (Dawis et al., 1989).

'n Belangrike aspek van die werkspersoonlikheid is die feit dat dit altyd binne 'n bepaalde omgewing funksioneer. Die omgewing waarbinne die individu se werkspersoonlikheid funksioneer is die werksomgewing.

2.5 DIE WERKSOMGEWING.

Vir die werkspersoonlikheid om effektief te kan funksioneer, is dit nodig dat dit deel sal vorm van 'n bepaalde werksomgewing.

Volgens Schkade en Schultz (1992) word 'n omgewing as 'n

werksomgewing geklassifiseer wanneer dit 'n werksrespons van die individu ontlok. Die omgewing is nodig want, soos wat die individu aksies in sy omgewing uitoefen of bepaalde reaksies lewer, ontwikkel die persoon se bepaalde respons-vermoëns en die vereistes wat die persoon ten opsigte van versterkers in sy omgewing het (Dawis et al., 1989).

Volgens Dawis et al. (1989) is die werksomgewing meer as bloot net die fisiese ruimte waarbinne 'n persoon werk verrig. Dit omsluit aspekte soos die persoon se medewerkers, sy onmiddellike hoof, en die persone wat hoër op in die organisasiehiërargie geleë is. Ander persone waarmee die persoon deur sy werk in kontak kom, soos die kliënte, werknemers in ander groepe of organisasies, en die breë publiek maak ook deel van hierdie werksomgewing uit.

Omdat werk 'n sosiale onderneming is, word die sosiale aspek as die mees belangrikste gedeelte van die werksomgewing bestempel. Hierdie werksomgewing is dinamies en omsluit sisteme wat aktief, reaktief en interaktief is (Dawis et al., 1989).

Werksomgewings kan ook beskou word as die kontekste waarbinne werk plaasvind (Schkade & Schultz, 1992). Net soos wat persoonsisteme uit uniek gefundeerde subsisteme bestaan en as die onderbou van hierdie sisteme dien, bestaan die werksomgewing ook uit 'n aantal subsisteme. Volgens Spencer (in Schkade & Schultz, 1992) is die subsisteme wat bydra tot die spesifieke aard van 'n werksomgewing, die fisiese, sosiale en kulturele.

Die fisiese subsisteem bestaan uit die nie-menslike faktore wat in die werksomgewing aangetref word. Die sosiale subsisteem omsluit persone wat teenwoordig is en 'n spesifieke werksomgewing deur hulle sosiale predisposisies, houdings en optredes beïnvloed. Beide formele en informele sosiale netwerke vorm deel van hierdie subsisteem. Die kulturele subsisteem reflekteer die wyse waarop die fisiese en sosiale subsysteme integreer ten einde die missie en doelwit van die werksomgewing na te streef, en omsluit aspekte soos prosedures, metodes, rituele, waardes, en beperkinge op werk en ontspanning (Schkade & Schultz, 1992).

Daar bestaan vandag verskeie omskrywings van die werksomgewing, elk vanuit die perspektief van 'n ander dissipline. So sal industriële ingenieurs aspekte soos werksvloei en produksiesisteme beklemtoon; sosioloë aspekte soos werksgroepe, outoriteit en kommunikasie; terwyl ekonome die belangrikheid van arbeidsprobleme in die omskrywing van die werksomgewing sal beklemtoon.

Een van die sielkundige benaderings tot die omskrywing van die werksomgewing fokus hoofsaaklik op werkereienskappe of -trekke en is op drie aannames gebaseer, naamlik :

- werkers selekteer werksomgewings wat kongruent met hulle werkspersoonlikhede is.
- werksomgewings "selekteer" werkers met voldoende werkspersoonlikhede.

- dit is moontlik om tussen werkspersoonlikhede wat tipies in verskillende werksomgewings voorkom, te onderskei (Lofquist & Dawis, 1969).

Dit stem ooreen met die standpunt van Pervin (in Crites, 1969) dat daar vir elke individu werksomgewings bestaan wat min of meer by die werkspersoonlikheid van die individu pas. Die mate waartoe die individu met verskillende omgewings in interaksie verkeer hang ook af van die mate waartoe hulle sy behoeftes bevredig of frustreer.

Die omgewing kan 'n positiewe of negatiewe motivering vir die individu hê of die individu kan 'n positiewe of negatiewe sentiment teenoor die omgewing hê. Die omgewing is daarom 'n beperkende en determinerende faktor in die manier waarop die individu sy motiewe bevredig.

2.6 SAMEVATTING.

In hierdie afdeling het die fokus geval op die mens en sy werk. Daar is gesien, eers vanuit 'n historiese konteks, en daarna uit 'n meer moderne perspektief, dat werk 'n bepaalde betekenis vir 'n individu kan hê en dat dit die siening wat die individu van sy werk het, kan beïnvloed. Die werker met sy unieke stel eienskappe, soos vervat in sy werkspersoonlikheid, en die werksomgewing, wat ook uit 'n unieke stel eienskappe bestaan, is daarna bespreek.

In die volgende hoofstuk sal daar gesien word dat die werker en die werksomgewing nie onafhanklik van mekaar funksioneer nie, maar dat hulle voortdurend in 'n toestand van interaksie verkeer. Die resultaat van hierdie interaksie sal in 'n groot mate bepaal of die individu aanpassing in sy werk gaan ervaar of nie. In die volgende hoofstuk sal daar op dié proses van interaksie tussen die werker en sy werksomgewing, en die verband wat dit met die werker se beroepsaanpassing het, gefokus word.

Hoofstuk 3

DIE INTERAKSIE TUSSEN DIE MENS EN SY WERKSOMGEWING

3.1 INLEIDING.

In die voorafgaande afdeling het die fokus geval op die twee belangrikste rolspelers in die wêreld van werk vandag, naamlik die werknemer met sy individuele werkspersoonlikheid, en die werksomgewing waarbinne die werker elke dag moet funksioneer. Die gemeenskaplike deler wat die werker en die werksomgewing met mekaar verbind, is "werk".

Om dié rede hang die voortbestaan van die een party ook af van die aanwesigheid van die ander een. Die werker en die werksomgewing verkeer in 'n toestand van voortdurende interaksie en wedersydse beïnvloeding. In hierdie afdeling gaan daar op dié interaksie gefokus word. Die passingsverhouding tussen die werker en die werksomgewing, die verband wat dit met beroepsaanpassing, werksatisfaksie en produktiwiteit het, sowel as die verband met stres sal in hierdie afdeling van naderby beskou word.

3.2 PERSOON-OMGEWING PASSING.

Die konsep van persoon-omgewing passing is een waaroor daar al sedert die 1930's en 1940's wyd oor in die literatuur geskryf is. Die konsep word dan ook in verskeie kontekste - van die mediese, penologiese, sosiologiese, tot die ekonomiese kontekste gebruik (Fryer, 1989; Hesketh & Gardner, 1993; Moos, 1987). In hierdie afdeling gaan daar gefokus word op die konsep soos wat dit in die wêreld van werk, en meer spesifiek in die verhouding tussen die individu en sy werksomgewing, manifesteer.

Die meeste gedragswetenskaplikes gaan vandag van die standpunt af uit dat 'n mens se gedrag nie net bepaal word deur die persoon wat die gedrag gaan uitvoer self nie, maar dat die omgewing waarbinne die persoon funksioneer, ook 'n belangrike rol te speel het in die determinering van die respons wat die individu gaan lewer (Caplan in Puccio, Joniak, Talbot, 1995; Pervin, 1987).

Hierdie beskouing tot menslike gedrag staan ook bekend as die interaksionistiese perspektief. Hiervolgens word nóg persoonlike eienskappe nóg situasionele faktore as die hoof determinant van menslike gedrag bestempel. Dit is die interaksie tussen persoonlike kenmerke en situasionele (omgewings) veranderlikes wat 'n individu se gedrag gaan bepaal (Fryer, 1989). Lewin (in Puccio et al., 1995, p. 932) het dan ook 'n formule voorgestel waarvolgens gedrag (G) beskou kan word as funksie (F) van die individu (I) en die omgewing (O) :

$$G = F(I, O)$$

Menslike gedrag is baie kompleks en alhoewel persoon-omgewing passing nie noodwendig as die primêre kousale faktor in sekere gedrag beskou kan word nie, kan dit nogtans 'n baie groot rol speel (Fryer, 1989).

Wanneer die individu die werksomgewing betree, beskik hy oor 'n unieke aantal persoonlike eienskappe wat hy in die werksomgewing kom beskikbaarstel (Dawis & Lofquist, 1984; Lofquist & Dawis, 1984, 1969). Die individu het ook sekere behoeftes, vereistes en verwagtinge wat hy graag in die werksomgewing wil bevredig en wat hy wil hê die werksomgewing aan sal voldoen. Tesame hiermee kom stel die individu ook sy unieke talente, vermoëns en vaardighede in die werksomgewing bekend.

Net soos wat die individu sekere behoeftes, vereistes en verwagtinge het wat hy in die werksomgewing wil bevredig, en oor 'n aantal vermoëns en vaardighede beskik wat hy in die werksomgewing kom aanbied, stel die werksomgewing ook sekere vereistes en verwagtinge aan die individu, en bied die omgewing ook sekere bronne vir die individu aan (Lofquist & Dawis, 1984, 1969).

Van die eise en verwagtinge wat die omgewing aan die individu stel, is byvoorbeeld gereelde werksbywoning, produktiwiteit, aanpasbaarheid, lojaliteit teenoor die organisasie en die nastrewing van die organisasie se doelwitte en waardes. In ruil

vir die vaardighede en vermoëns wat die individu in die werksomgewing kom aanbied, verskaf die organisasie sekere bronne en belonings in die vorm van byvoorbeeld 'n salaris, status, erkenning en persoonlike verhoudings aan die individu.

Wanneer aan beide die individu en die werksomgewing se vereistes en verwagtinge van mekaar voldoen is, word die verhouding tussen die individu en sy werksomgewing bestempel as kongruent.

Kongruensie tussen die individu en die omgewing word omskryf as:

- 'n harmonieuse verhouding tussen die individu en die omgewing;
- gepastheid van die individu tot die omgewing en van die omgewing tot die individu;
- konsonansie of ooreenstemming tussen die individu en die omgewing, en
- 'n wederkerige of komplementerende verhouding tussen die individu en die omgewing (Cull & Hardy, 1973).

Kongruensie verwys dus na 'n toestand van passing tussen 'n persoon en sy werksomgewing (Munchinsky & Monohan in Fryer, 1989).

Volgens Coulton (in Fryer, 1989) dui persoon-omgewing passing op

die graad van kongruensie tussen 'n persoon se behoeftes, vermoëns en aspirasies, en die bronne, vereistes en geleenthede wat kenmerkend van die werksomgewing is. Volgens Lofquist & Dawis (1984) poog elke individu om kongruensie met sy werksomgewing te verkry en in stand te hou. Volgens Bizot en Goldman (1993) is aanleg-werkvereiste korrespondensie geneig om beduidend tot voorspellings van bevredigendheid (word later na verwys) en prestasie te lei (sien ook Morrow, 1993; Murphy, 1993; Tinsley, 1993).

Die verhouding tussen die individu en sy werksomgewing is een waar die individu en die omgewing gedurig besig is om mekaar te beïnvloed. Om dié rede is persoon-omgewing passing 'n dinamiese konsep aangesien persone verskillende grade van kongruensie met hulle omgewing oor die verloop van hulle lewe kan ervaar.

Verskeie gedragswetenskaplikes het hulle teorieë aangaande die interaksie van die mens met sy omgewing geformuleer rondom die konsep van persoon-omgewing passing. Holland (in Medcof & Hausdorf, 1995; Wampold, Ankarlo, Mondin, Trinidad- Carrillo, Baumler & Prater, 1995) het werksomgewings gekategoriseer volgens die patroon van sielkundige eise wat dit aan individue stel. Deur te fokus op die persoonlikheidseienskappe van werkers wat tipies in verskillende beroepe aangetref word, het Holland 'n profiel vir elke beroep ontwikkel. Hy het dus werksomgewings gedefinieer volgens die persoonlikhede van die werkers wat in daardie beroepe aangetref word. Volgens Holland (in Wampold et al., 1995) kies mense beroepe wat verenigbaar (kongruent) met hulle

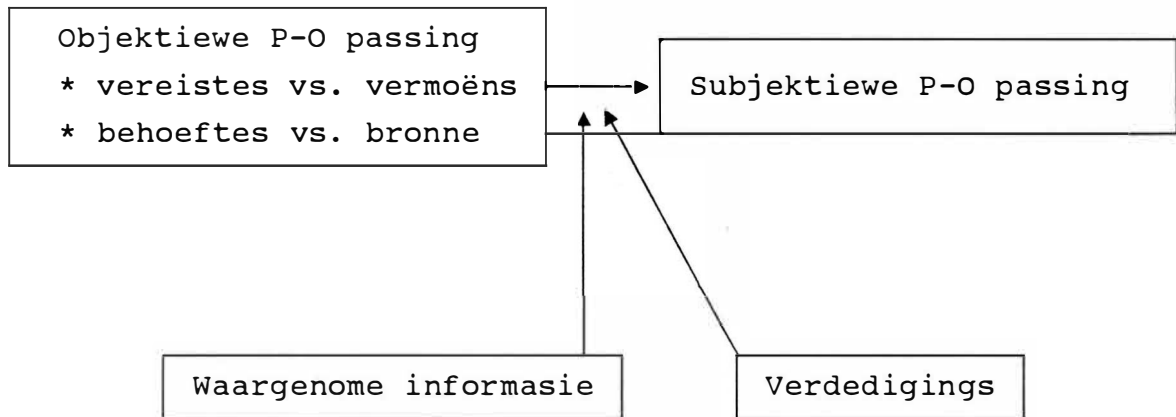
persoonlikhede is.

Dit is dan ook op hierdie konsep van persoon-omgewing passing dat hedendaagse personeelkeuringspraktyke gebaseer is, aangesien keuring dui op die doelbewuste keuse van 'n sosiale of fisiese omgewing op grond van sekere persoonlikheidseienskappe (Breedem, 1993; Hesketh & Gardner, 1993; Wampold et al., 1995).

Verskeie navorsers (Caplan, 1979; French, Rodgers, Cobb, 1974; Pervin, 1968) tref 'n onderskeid tussen objektiewe persoon-omgewing passing en subjektiewe persoon-omgewing passing. Objektiewe persoon-omgewing passing dui op die passingsverhouding tussen die objektiewe persoon, die persoon soos wat hy deur ander individue waargeneem word aan die hand van sekere realiteite, en die objektiewe omgewing, met ander woorde die omgewing onafhanklik van die persoon se eie persepsies daarvan.

Deur middel van informasie uit die individu se omgewing sowel as verdedigingsmeganismes soos kognitiewe distorsies deur die persoon self, ontstaan 'n subjektiewe persoon-omgewing passing (Figuur 3.1). Subjektiewe persoon-omgewing passing dui dus op die individu se eie subjektiewe persepsie van die passingsverhouding.

Informasie van ander persone beïnvloed ook 'n individu se passing met sy omgewing. Wanneer 'n medewerker vir 'n persoon sê: "Ek dink dat jy nog heeltemal instaat is om die werk te kan verrig", kan dit 'n positiewe invloed op die persoon se persepsie van homself en van sy werksomgewing hê (Caplan, 1979). Die



Figuur 3.1 Die verband tussen objektiewe en subjektiewe persoon-omgewing passing.

(Aangepas uit Caplan, 1979, p.91)

teenoorgestelde kan egter ook ontstaan. Wanneer 'n individu informasie vanuit sy omgewing ontvang wat nie akkuraat is nie, (omdat betroubare bronne van informasie nie vir die persoon toeganklik is nie - omrede die persoon nie van hierdie bronne bewus is nie of wanneer informasie van 'n persoon weerhou word ten einde beheer oor die persoon te behou), kan informasie 'n negatiewe effek op 'n persoon se subjektiewe passing met sy omgewing hê.

'n Individu kan, wanneer daar oënskynlik nie 'n goeie passing bestaan nie, dit probeer "regstel" deur sekere defensiewe distorsies, soos ontkenning of projeksie te ontwikkel. Dit alles beïnvloed die wyse waarop die persoon die passing tussen homself en sy omgewing waarneem, en gee aanleiding tot sy subjektiewe

persoon-omgewing passing. 'n Passingsverhouding heers dus hier tussen die subjektiewe omgewing, soos dit deur die individu vanuit sy eie perspektief waargeneem word, en die subjektiewe persoon, of die persoon met sy eie unieke selfkonsep (of selfidentiteit) en stel attribute (French et al., 1974). Volgens Koffka (in Pervin, 1968) kan menslike gedrag ten beste begryp word wanneer dit binne die konteks van 'n subjektiewe persoon-omgewing passing ontleed word.

3.3 KONSEPTE VAN BEROEPSAANPASSING.

Daar bestaan vandag verskeie konsepte wat poog om die begrip van beroepsaangepassing te beskryf. Hierdie konsepte kan verdeel word in nie-sielkundige konsepte van beroepsaangepassing, en sielkundige konsepte van beroepsaangepassing (Crites, 1969).

3.3.1 Nie-sielkundige konsepte van beroepsaangepassing.

Nie-sielkundige konsepte van beroepsaangepassing se primêre fokus val op die werkskomponent van die verhouding tussen die individu en sy werk. Die rol van die werker met sy unieke persoonlikheid word in hierdie verhouding as minder belangrik beskou (Crites, 1969). Drie nie-sielkundige konsepte van beroepsaangepassing sal vervolgens bespreek word. Hulle is die historiese-, ekonomiese- en sosiologiese konsepte van beroepsaangepassing.

Historiese konsepte van beroepsaanpassing.

Soos reeds in afdeling 2.1 en 2.2 vermeld is, is daar sedert die ontstaan van die Griekse beskawing 'n bepaalde konnotasie aan die betekenis van werk geheg. Fisiese arbeid was as onrein en 'n straf beskou en slegs persone uit die laer klasse is as geskik beskou om te kon werk. Hierdie siening het deurgevloei na die Middeleeue en die Katolieke kerk het ook sy stempel op die betekenis van werk afgedruk. 'n Persoon was as beroepsaangepas beskou indien hy of sy so gelukkig was om lid van die ryk klas te kon gewees het en nie werk hoef te verrig het nie.

Met die ontstaan van die Protestantse werksetiek het hierdie siening, soos wat dit in die Westerse beskawing verskyn het, heeltemal verander, en word persone vandag as beroepsaangepas beskou indien hulle oor 'n beroep beskik (Crites, 1969).

Ekonomiese konsepte van beroepsaanpassing.

Ekonome gebruik die term "werkloos" as kriterium vir hulle siening van beroepsaanpassing. Volgens die ekonomiese perspektief word 'n persoon as beroepsaangepas bestempel indien hy of sy oor 'n werk beskik en dus instaat is om finansieel vir hom en sy afhanklikes te sorg. Volgens die ekonomiese perspektief het 'n lewe sonder werk weinig betekenis, hetsy of dit toegeskryf kan word aan aftrede, onderbroke werk of kroniese werkloosheid (Smith, 1961).

Sosiologiese konsepte van beroepsaanpassing.

Die sosiologiese konsepte van beroepsaanpassing is baie na verwant aan die sielkundige konsepte van beroepsaanpassing. Die sosiologiese perspektief op beroepsaanpassing fokus primêr op werksgroepe en rolle, eerder as op die individuele werker se persoonlikheid.

Suksesvolle beroepsaanpassing hang af van die mate waartoe die individu daarin geslaag het om kongruensie te bewerkstellig tussen homself en die rol wat hy in sy werk vervul. 'n Individu wat nie daarin geslaag het om sy werksrol met egtheid te vertolk nie, en wat dus nie homself in sy werksrol kan wees nie, word nie as beroepsaangepas beskou nie.

3.3.2 Sielkundige konsepte van beroepsaanpassing.

Waar nie-sielkundige konsepte van beroepsaanpassing op die werkskomponent in die verhouding tussen die individu en sy werksomgewing fokus, val die fokus van die sielkundige konsepte van beroepsaanpassing op die rol wat die individuele werker in hierdie verhouding speel. Daar word gekyk na die individu se persoonlike eienskappe en leerervarings en hoe dit sy beroepsaanpassing beïnvloed. Drie sielkundige konsepte sal bespreek word, naamlik trek- en faktor konsepte, psigodinamiese konsepte en ontwikkelingskonsepte.

Trek- en faktor konsepte van beroepsaanpassing

Die trek- en faktor konsepte van beroepsaanpassing is op drie aannames gebaseer, naamlik

- Vanweë elke persoon se unieke sielkundige eienskappe is hy of sy die mees geskikste vir 'n spesifieke werk.
- Groepe werkers in verskillende beroepe, het verskillende sielkundige eienskappe.
- Beroepsaanpassing word direk beïnvloed deur die verhouding tussen die eienskappe van die werker en die eise van die werk.

Die trek- en faktor konsep is geskoei op die beginsel van "square pegs in square holes and round pegs in round holes" wat deur die wetenskaplike bestuursbeweging van Taylor en Gilbreth ontwikkel is (Crites, 1969; Landy, 1989). Volgens hierdie benadering is elke individu slegs vir 'n bepaalde beroep geskik, en hang die persoon se suksesvolle beroepsaanpassing af van die mate waartoe die persoon hierdie "regte" beroep vir homself gevind het.

Daar bestaan vandag wye kritiek teen hierdie benadering omdat dit as te rigied en eng beskou word. Vanuit hierdie kritiek het 'n nuwe konsep ontwikkel, naamlik die konsep van "beroepsgepastheid". Volgens hierdie benadering is 'n persoon se suksesvolle beroepsaanpassing nie slegs beperk tot net een beroep

nie. 'n Persoon kan met sy bepaalde eienskappe geskik wees vir 'n verskeidenheid van beroepe en kan ook verander en ontwikkel ten einde meer by daardie beroep in te pas en geluk en sukses in daardie beroep te ervaar (Crites, 1969).

Psigodinamiese konsepte van beroepsaanpassing.

Die psigodinamiese konsepte fokus primêr op die motiewe en dryfkragte binne 'n persoon wat sy beroepsaanpassing beïnvloed. 'n Persoon word as beroepsaangepas bestempel indien die persoon se werk sy motiewe en dryfkragte bevredig.

Volgens psigoanalitiese teorieë, soos dié van Freud, word werk as 'n middel tot 'n doel, eerder as 'n doel op sigself, bestempel. Die mate waartoe werk 'n persoon se onbewuste motiewe en drange bevredig, bepaal sy beroepsaanpassing (Crites, 1969).

Volgens behoefte teorieë, soos dié van Maslow, kan 'n persoon as beroepsaangepas bestempel word indien 'n persoon se werk en die onderskeie aspekte daarvan, die persoon se verskillende behoeftes bevredig. Dit sluit nie net fisiologiese behoeftes na byvoorbeeld voedsel en sekuriteit in nie, maar ook behoeftes aan affeksie, selfaktualisering en self-estem (Crites, 1969; Maslow, 1970; Miner, 1992).

Volgens die selfteorieë, soos wat deur Super voorgestel is, word 'n persoon as beroepsaangepas beskou, indien hy daarin geslaag het om sy selfkonsep in sy beroepsrol te implementeer (Crites,

1969; Möller, 1992). Volgens Super is daar drie prosesse by suksesvolle beroepsaanpassing ter sprake :

Holding and adjusting to a job is for the typical beginning worker a process of finding out, first, whether that job permits him to play the kind of role he wants to play; secondly, whether the role the job makes him play is compatible with his selfconcept (whether the unforeseen elements in it can be assimilated into the self or modified to suit the self); and, finally, it is a process of testing his selfconcept against reality, of finding out whether he can actually live up to his cherished picture of himself (Super in Crites, 1969).

Ontwikkelingskonsepte van beroepsaanpassing.

Die ontwikkelingskonsepte van beroepsaanpassing fokus op die mate waartoe 'n persoon suksesvol deur sekere beroepstadia beweeg het, en dus in sy beroep vooruitgang getoon het en daarin gegroei het.

Volgens Super (in Crites, 1969) bestaan daar 'n aantal take wat 'n individu in die verskillende stadiums in sy beroepslewe moet bemeester ten einde suksesvol in sy beroep te kan aanpas. Hierdie take is naamlik:

- die implementering van 'n beroepskeuse;

- die stabilisering van 'n beroep, en
- die konsolidering van status en vooruitgang in 'n beroep.

Dit is belangrik dat die individu selfinsig sal openbaar wanneer besluit word op die implementering van 'n beroepskeuse. Die persoon moet deeglik van sy eie vermoëns, verwagtinge en behoeftes bewus wees alvorens hy op 'n beroep besluit. Dit vereis ook dat die persoon 'n grondige kennis sal hê van die tipe beroepe wat aan hierdie vermoëns, verwagtinge en behoeftes sal kan voldoen. Die stabilisering in 'n beroep behels nie net die totstandkoming van stabiliteit as sodanig nie, maar ook die aanvaarding deur die individu van 'n beroep wat deur onstabiliteit gekenmerk word. Beroepsaanpassing behels ook die besef van 'n behoefte aan konsolidasie en vooruitgang deur die individu.

Noudat persoon-omgewing passing en die verskillende konsepte van beroepsaanpassing verduidelik is, kan daar nou oorgegaan word tot 'n bespreking van die verband tussen persoon-omgewing passing en beroepsaanpassing.

3.4 PERSOON-OMGEWING PASSING EN BEROEPSAANPASSING.

Wanneer 'n individu die werksomgewing betree, is sy gedrag hoofsaaklik gemik op die vervulling van sy verskillende behoeftes

en vereistes. Die individu ontvang egter ook sekere voordele en bronne ter vervulling van sy behoeftes vanuit sy werksomgewing. Soos reeds genoem poog elke individu om kongruensie of passing tussen homself en sy omgewing te verkry en in stand te hou.

Wanneer kongruensie nie ervaar word nie sal die persoon poog om dit te skep. Volgens Lofquist en Dawis (1984, 1969) kan die individu selfs sy werksomgewing verlaat indien dit nie vir hom moontlik is om kongruensie met sy werksomgewing te verkry nie.

Hierdie aaneenlopende en dinamiese proses waardeur die individu poog om kongruensie met sy werksomgewing te verkry en in stand te hou, staan as beroepsaanpassing bekend (Blau, 1993; Dawis & Lofquist, 1976; Lofquist & Dawis, 1984, 1969).

Gilmer (1975) beskou beroepsaanpassing as 'n proses waardeur die individu poog om 'n balans te verkry tussen sekere behoeftes, stimuli en geleenthede wat deur die werksomgewing beskikbaar gestel word. Dit impliseer dat die individu pogings aanwend ten einde sy of haar behoeftes te bevredig deur die oorkoming van innerlike en eksterne struikelblokke en die passing (aanpassing) van hom of haarself by omstandighede.

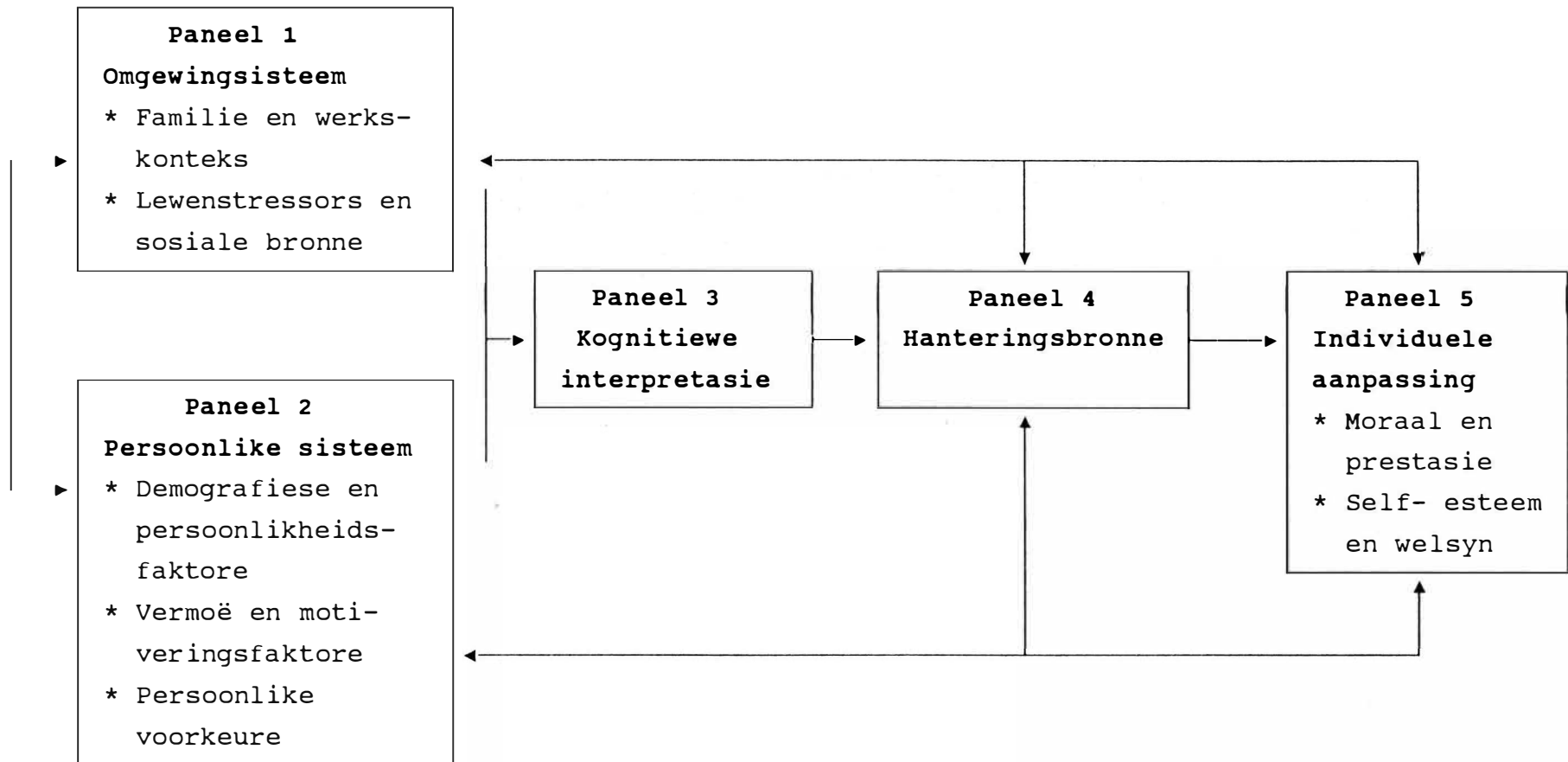
Volgens Heron (1975) word 'n organisme as aangepas beskou wanneer dit op so 'n wyse met die eksterne omgewing in interaksie verkeer dat die biologiese welstand van die organisme daardeur bevorder word. Beroepsaanpassing is daarom afhanklik van die suksesvolle passing van die eienskappe van die persoon en die omgewing

(French et al., 1974; Gustafson & Mumford, 1995).

Persoon-omgewing passing dui op die subjektiewe of objektiewe passing van die individu met die omgewing. Die wyse waarop die individu, vanuit sy eie unieke subjektiewe raamwerk van persoonlike eienskappe, hierdie persoon-omgewing passing, of die gebrek daaraan, ervaar en beleef, staan as beroepsaanpassing bekend. Wanneer die individu nie aanpassing in sy beroep ervaar nie, sal die persoon simptome soos stres, depressie, angs en psigologiese uitbranding begin ervaar. Beroepsaanpassing dui nie net op die passing tussen die individu met sy behoeftes en eise, en die werksomgewing met sy bronne wat hy beskikbaar stel en die eise wat dit aan die individu stel nie. Beroepsaanpassing dui ook op die wyse waarop die individu die passing, of die gebrek daaraan ervaar en beleef. Self al bestaan daar oënskynlik nie 'n toestand van passing tussen die individu en die werksomgewing nie, kan die individu steeds later leer om hierdie gebrek aan passing suksesvol te hanteer en so by die gebrek aan passing in sy beroep aan te pas. Wanneer die individu dit gedoen het, het hy beroepsaanpassing bereik.

Die verwantskap tussen beroepsaanpassing en persoon-omgewing passing word skematies voorgestel deur Figuur 3.2. Paneel 1 stel die omgewing voor met die stressors en sosiale bronne waaraan die individu elke dag blootgestel word. Die werksomgewing maak 'n belangrike gedeelte hiervan uit (Moos, 1987).

Die individuele sisteem word voorgestel deur die tweede paneel



Figuur 3.2 Die verband tussen persoon-omgewing interaksie en beroepsaanpassing.

(Aangepas uit Moos, 1987, p.232)

en omsluit aspekte soos die individu se sosio-demografiese eienskappe, persoonlike voorkeure, en persoonlike bronne of vermoëns soos self-esteem, motivering, intellektuele vermoë en probleemoplossingsvaardighede (Moos, 1987). Die individu en die omgewing is in 'n proses van voortdurende interaksie met mekaar betrokke.

Die interaksie tussen die individu en sy omgewing beïnvloed die individu se kognitiewe interpretasie (paneel 3) van die situasie (met ander woorde of dit goed of sleg vir die individu is), die bronne (paneel 4) wat die persoon tot sy beskikking het om die interaksie suksesvol te kan hanteer (aspekte soos persoonlike eienskappe en 'n sosiale ondersteuningsnetwerk), en die uiteindelijke aanpassing wat die individu gaan ervaar.

Anders gestel is die assosiasie tussen die werksomgewing en die aanpassing wat die individu uiteindelik gaan beleef volgens Moos (1987) 'n funksie van die persoon self, sy kognitiewe interpretasie van die situasie, en die bronne wat die persoon tot sy beskikking het om die situasie suksesvol te kan hanteer.

Volgens Schkade en Schultz (1992) hang die bestaan en sterkte van beroepsaanpassing van twee faktore af, naamlik:

- die mate waartoe die individu se beroepsresponse effektief genoeg was om beheer of kontrole oor die beroepsuitdaging (dit wil sê die gebrek aan passing) te verkry, en

- die veralgemeenbaarheid van die individu se respons oor verskeie beroepsuitdagings heen.

Ten einde die vlak van kongruensie of passing wat tot beroepsaanpassing kan lei aan te toon, maak Lofquist en Dawis (1984, 1969) van twee begrippe gebruik, naamlik satisfaksie en bevredigendheid.

Satisfaksie

Met satisfaksie word bedoel algehele werksatisfaksie en satisfaksie met verskeie aspekte van die individu se werksomgewing. Hierdie aspekte sluit in die individu se toesighouer, medewerkers, werksomstandighede, werksure ensovoorts. Satisfaksie behels dus die mate waartoe die werksomgewing aan die behoeftes, aspirasies en verwagtinge van die individu voldoen (Lofquist & Dawis, 1984, 1969).

Bevredigendheid

Met bevredigendheid word bedoel die produktiwiteit en effektiwiteit van die werknemer, sowel as die manier waarop hy deur sy toesighouer, medewerkers en die maatskappy waarvoor hy werk, beskou word. Bevredigendheid impliseer dus die mate waartoe die individuele werknemer aan die eise en verwagtinge van die werksomgewing voldoen (Lofquist & Dawis, 1984, 1969).

Volgens Lofquist en Dawis (1984, 1969) sal beroepsaanpassing slegs aanwesig wees indien daar 'n toestand van satisfaksie sowel as bevredigendheid bestaan. Die moontlikheid dat satisfaksie sonder bevredigendheid sal bestaan is gewoonlik baie klein, omdat die een toestand die ander een beïnvloed (Dawis et al., 1993). 'n Individue kan byvoorbeeld aan die begin van sy verhouding met sy werksomgewing satisfaksie in sy werk ervaar omdat die werksomgewing aan hom baie bronne, in die vorm van byvoorbeeld 'n salaris, persoonlike aansien en persoonlike kontak met ander individue verskaf. Soos wat die individu langer in die werksomgewing funksioneer kan dit gebeur dat hy nie meer instaat, of bereid is om aan die eise en verwagtinge van die werksomgewing te voldoen nie, en so vanuit die oogpunt van die werksomgewing nie meer as 'n bevredigende werker beskou word nie. Die gevolg is dat die werksomgewing bepaalde response gaan lewer ten einde die bevredigendheid van die individu te verhoog soos om hom aan te spreek of bepaalde dissiplinêre aksies teenoor hom te neem, wat kan beteken dat die werker nie dieselfde mates van satisfaksie as voorheen sal ervaar nie.

3.5 DIE VERBAND TUSSEN PERSOON-OMGEWING PASSING, SATISFAKSIE EN PRODUKTIWITEIT.

Studies (in Laird et al., 1983) toon aan dat 'n sekere graad van kongruensie tussen die behoeftes en verwagtinge van die individu en die vereistes en verwagtinge van die organisasie as 'n belangrike aanduier van werksatisfaksie beskou kan word.

Werksatisfaksie is geneig om hoër te wees indien werknemers dit kry wat hulle van hulle werk verwag. Alhoewel die verwagting is dat persone wat satisfaksie in hulle werk beleef geneig sal wees om meer produktiewe werkers te wees as persone wat nie hierdie selfde mates van satisfaksie in hulle werk ervaar nie, dui hedendaagse navorsing nie konsekwent op dié positiewe verband tussen satisfaksie en produktiwiteit nie (Hall, 1986; Huse, 1979; Pervin, 1986).

Sommige studies in die literatuur (Laird et al., 1983; Tziner, 1990) toon egter wel aan dat lae werksatisfaksie tot negatiewe organisatoriese uitkomst soos werksafwesigheid en hoë arbeidsomset aanleiding kan gee. In dié opsig het werksatisfaksie wel 'n invloed op die algehele prestasie van die maatskappy omdat die werksafwesigheid en arbeidsomset wat lae werksatisfaksie tot gevolg kan hê, tot groot verliese in die vorm van byvoorbeeld verlaagde produksie en hoë rekruterings- en opleidings kostes vir die maatskappy kan lei (Laird et al., 1983).

Navorsing (in Tziner, 1990) het bevind dat daar 'n verband bestaan tussen organisatoriese toewyding en werksatisfaksie. Organisatoriese toewyding dui op 'n kondisie waar die individu identifiseer (kongruent is) met 'n spesifieke organisasie en sy doelstellings. Die individu sal daarom poog om deel van hierdie organisasie te bly ten einde hierdie doelstellings te help verwesenlik.

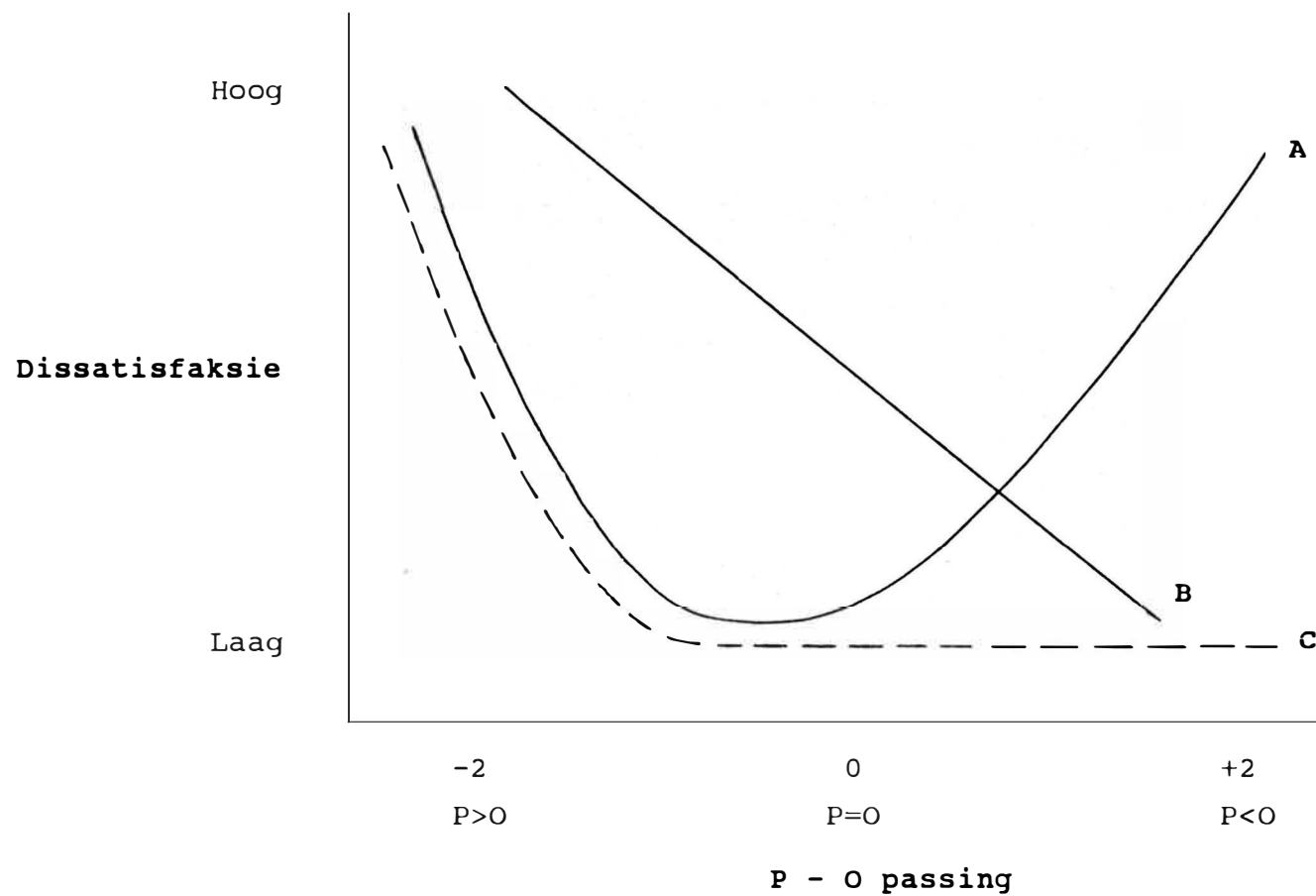
Organisatoriese toewyding gaan van die standpunt af uit dat die

organisasie die individu behulpsaam kan wees in die vervulling van sy ekstrinsieke behoeftes (Tziner, 1990). 'n Persoon wat toegewyd is aan die organisasie waaraan hy behoort, is geneig om hoër vlakke van werksatisfaksie te ervaar as iemand by wie hierdie toewyding nie teenwoordig is nie.

'n Aspek wat baie na aan die konsep van organisatoriese toewyding geleë is en ook met werksatisfaksie verband hou, is werksbetrokkenheid. Werksbetrokkenheid dui op die mate waartoe die individu op 'n psigologiese vlak met sy beroep identifiseer (Blau, Kanungo in Tziner, 1990). Werksbetrokkenheid gaan van die veronderstelling uit dat die individu se beroep oor die kapasiteit beskik om in die intrinsieke behoeftes van die individu te kan voorsien. Individue wat werksbetrokkenheid ervaar is geneig om hoër werksatisfaksie te beleef as individue wat nie oor sodanige werksbetrokkenheid beskik nie.

In Figuur 3.3 word die verband tussen persoon-omgewing passing en dissatisfaksie grafies aangetoon. Wanneer die vereistes en behoeftes van die individu groter is as wat die omgewing aan voldoen ($P > 0$) het dit tot gevolg dat die individu 'n sekere mate van dissatisfaksie in sy werk kan begin ervaar. Dieselfde sal plaasvind wanneer die eise en verwagtinge wat die werksomgewing aan die individu stel, groter is as wat die individu in staat is om aan te kan voldoen ($P < 0$), en sal dit ook tot dissatisfaksie by die individu aanleiding gee.

Wanneer die werksomgewing te min of te veel werk aan die individu



Figuur 3.3 Die verband tussen persoon-omgewing passing en dissatisfaksie.

(Aangepas uit Caplan, 1979, p.95)

gee om te doen, kan die werksatisfaksie van die individuele werker nadelig beïnvloed word (Caplan, 1979). Hierdie verhouding tussen die individu en die werksomgewing kan deur lyn A voorgestel word. Satisfaksie sal die hoogste wees wanneer daar kongruensie tussen die individu en die werksomgewing bestaan, met ander woorde waar $P=0$.

Lyn B verteenwoordig 'n lineêre verhouding tussen die behoeftes van die persoon en dissatisfaksie, sonder dat die eise en bronne van die werksomgewing in ag geneem word. Indien finansiële sekuriteit vir 'n individu van groot waarde is, sal dissatisfaksie afneem namate die individu meer geld ontvang, in vergelyking met wanneer 'n sekere bedrag deur die individu benodig word ten einde minimum sekuriteit te verseker.

'n Assimptotiese verwantskap tussen persoon-omgewing passing en dissatisfaksie word deur lyn C voorgestel. So ag sommige persone dit redelik belangrik dat hulle oor 'n sekere aantal vriende sal beskik, omdat dit aan hulle 'n bepaalde mate van satisfaksie verskaf. Sodra daar in hulle behoefte van 'n minimum aantal vriende voldoen is, sal hulle satisfaksie ervaar. Enige verdere toename in die getal vriendskappe sal dan nie noodwendig tot 'n afname in dissatisfaksie by die persoon aanleiding gee nie omdat hulle behoefte reeds bevredig is (Caplan, 1979).

Volgens Pervin (1968) toon 'n aantal studies aan dat daar 'n positiewe verwantskap tussen 'n persoon, die interpersoonlike omgewing waarbinne die persoon funksioneer, en produktiwiteit

bestaan. Wanneer daar 'n passing tussen die persoonlikheidseienskappe van 'n persoon en dié van ander individue, of tussen 'n individu en die sosiale klimaat wat deur die teenwoordigheid van 'n groep individue geskep word, bestaan, is die produktiwiteit van die werker geneig om hoër te wees as wanneer sodanige passing nie bestaan nie. Individue is ook geneig om assosiasies met ander individue te verkies waar die ander individue oor dieselfde belangstellings, waardes en persoonlikheidskenmerke as die betrokke individu beskik (Lott & Lott in Pervin, 1968).

Verskeie navorsers (Blocher, Brophy, Englander, Super in Pervin, 1968) het gevind dat daar 'n positiewe verwantskap tussen werksatisfaksie en die mate waartoe die individu sy selfkonsep in sy beroep kan implementeer, bestaan. Selfkonsep verwys na die stel oortuigings en gelowe wat 'n persoon omtrent homself en van sy unieke stel kwaliteite en tipiese gedrag het (Vrey, 1974; Weiten, 1992). Die konsep, oortuiging of siening wat 'n persoon van 'n bepaalde beroep het, staan bekend as die beroepskonsep.

Wanneer daar 'n verwantskap tussen die individu se selfkonsep en die waargenome rolle wat die beroep van die individu vereis (die beroepskonsep) bestaan, is dit geneig om tot werksatisfaksie te lei, in teenstelling met wanneer daar 'n negatiewe verwantskap tussen selfkonsep en beroepskonsep is.

Volgens Super (in Pervin, 1968) bestaan daar 'n verband tussen 'n persoon se selfkonsep en beroepskonsep, en die tipe beroep wat

die persoon gaan kies, asook met interne en eksterne kriteria vir sukses en satisfaksie wat die persoon het. Blocher (in Pervin, 1968) het bevind dat die ooreenkoms tussen 'n persoon se selfkonsep en die beroep waarvan die persoon die meeste hou, groter is as die ooreenkoms tussen die persoon se selfkonsep en die beroep wat die persoon die minste van hou.

Studies wat deur Oppenheimer (in Pervin, 1968) gedoen is, het egter ook gevind dat sommige individue beroepe kies, waarvan hulle beroepskonsep nie met hulle selfkonsep ooreenstem nie, maar verskil. Hierdie individue kies beroepe, nie gemeet aan hulle ware en realistiese selfkonsep nie, maar gemeet aan die selfkonsep wat hulle as ideaal vir hulle self beskou. So kan dit gebeur dat 'n individu met 'n lae selfkonsep 'n beroep sal kies wat kongruent is met die persoon se ideale selfkonsep wat die persoon vir homself voorhou, eerder as met die persoon se ware selfkonsep. Die gebrek aan passing tussen die individu se ware selfkonsep en die selfkonsep soos wat hy dit in sy beroep openbaar, kan egter weer tot nuwe probleme ten opsigte van werksatisfaksie en stres, aanleiding gee.

3.6 DIE VERBAND TUSSEN PERSOON-OMGEWING PASSING EN STRES.

Elke werknemer en ook die organisasie waarvoor die persoon werkzaam is, se ideaal is om in 'n komplementerende en harmonieuse verhouding met die ander party te verkeer. In hierdie verhouding heers daar 'n toestand van kongruensie of passing en

vind vervulling van elkeen se behoeftes en verwagtinge van mekaar plaas. Wanneer sodanige toestand teenwoordig is, sal die individu beroepsaanpassing ervaar.

Ongelukkig gebeur dit dikwels in die wêreld van werk dat so 'n toestand van kongruensie nie altyd bestaan nie. 'n Faktor wat veral daartoe kan bydrae dat sodanige passing versteur word, is verandering, en spesifiek veranderinge direk in die persoon se beroepslewe.

Sodanige beroepsveranderinge kan insluit die verplasing na 'n ander afdeling of streek, demovering, bevordering, of die desentralisering van verantwoordelikhede. Selfs waar die persoon nie formeel van beroep verander nie, kan tegnologiese en organisatoriese veranderinge tot gevolg hê dat die aard van die werk wat die persoon verrig, kan verander (House, 1981).

Die beroepsveranderinge wat die persoon ondergaan kan die produk wees van sy eie inisiatiewe, en is in hierdie opsig vrywillige veranderinge, of dit kan die resultaat wees van besluite wat deur ander persone, soos die betrokke persoon se werkgewer, geneem is en dus nie deur die persoon self geïnisieer is nie. Sodanige besluite mag die guns van die persoon wegdra, maar omdat dit nie in die eerste plek deur die persoon self geïnisieer is nie, dra dit in baie gevalle nie die guns van die persoon weg nie.

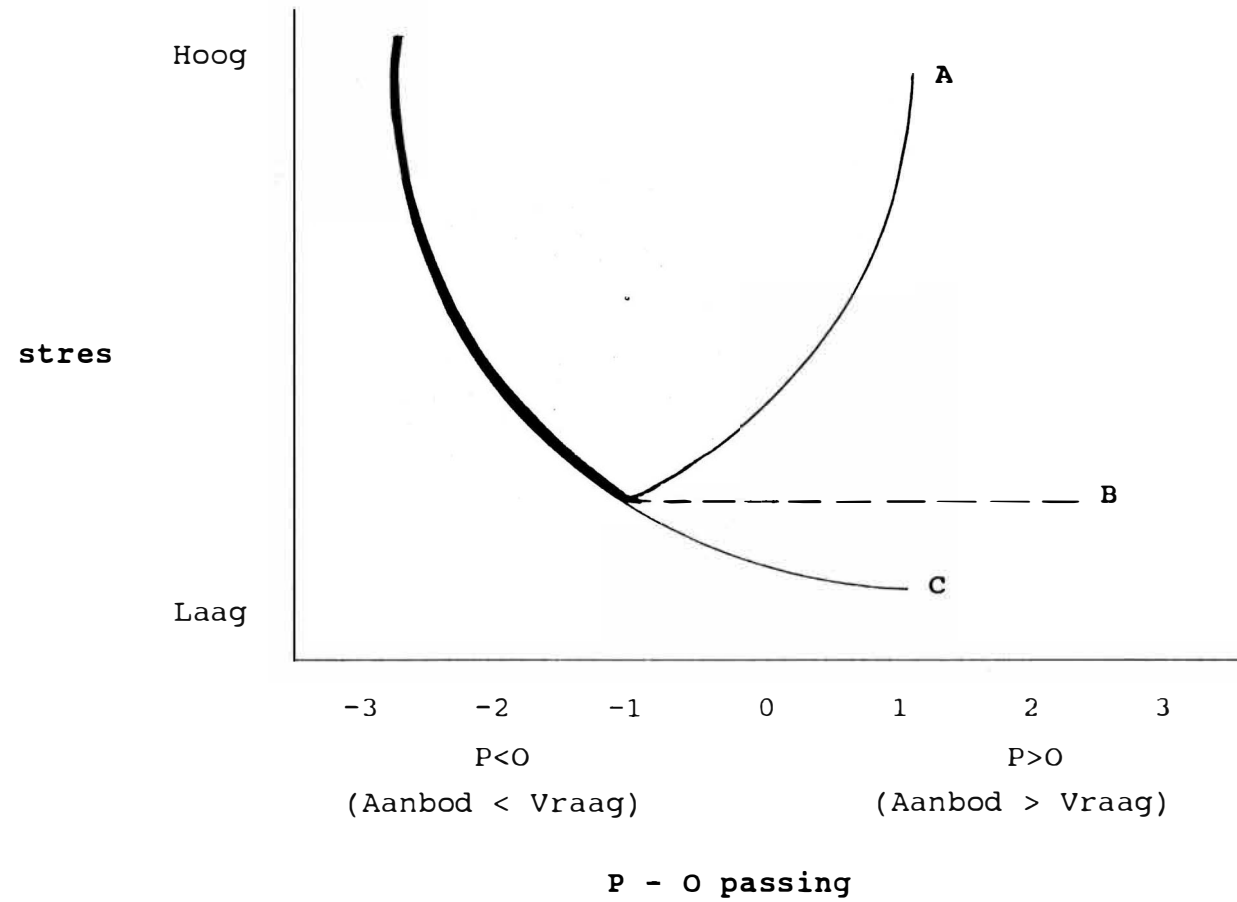
Veranderinge in die persoon se beroepslewe kan daartoe lei dat die kongruensie tussen die persoon se selfkonsep en die konsep

wat die persoon van sy beroep het, versteur word. Wanneer die persoon se waardes, en die waardes wat deur die organisasie voorgestaan word, nie meer dieselfde is nie, kan dit ook die passing tussen die individu en sy werksomgewing beïnvloed (Caplan & Van Harrison, 1993). Die gevolg is dikwels dat rolkonflik by die individu kan ontstaan, wat aanleiding kan gee tot simptome van stres soos 'n lae self-esteem en gevoelens dat die persoon nie meer deur ander individue in die omgewing aanvaar word nie. Een van die gevolge van 'n gebrek aan passing, is stres (Conway, Vickers, French, 1992). Alhoewel daar nog geen eenvormige definisie in die literatuur rondom die konsep bestaan nie, is dit die navorser se mening dat stres ten beste gedefinieer kan word as :

'n Akute kombinasie van emosionele, kognitiewe, motiverende, fisiologiese en gedragsimptome wat deur 'n persoon ervaar word (Duvenage, 1994, p.5).

Indien die omgewing minder bronne aan die individu beskikbaarstel, in ruil vir die eise wat dit aan die individu stel ($O < P$), kan dit tot stres by die persoon aanleiding gee (soos voorgestel deur die vetgedrukte lyn in Figuur 3.4). Namate die verhouding tussen die persoon en die omgewing meer kongruent raak en persoon-omgewing passing toeneem, behoort die individu minder stres te ervaar.

'n Toename in die bronne wat die werksomgewing aan die individu beskikbaar stel, relatief tot dit wat die individu vereis ($O > P$),



Figuur 3.4 Die verband tussen persoon-omgewing passing en stres.

(Aangepas uit Conway, Vickers & French, 1992, p.97)

kan ook daartoe lei dat stres by die individu sal verminder (soos voorgestel word deur lyn C).

Wanneer daar 'n oormaat in die bronne wat die omgewing aan die individu bied ontstaan, sal enige verdere toename in bronne nie noodwendig tot 'n vermindering in stres by die persoon aanleiding gee nie, soos voorgestel deur lyn B, en sal dit dus geen effek op die persoon se beroepsaanpassing meer hê nie (Conway et al., 1992).

'n Individu wat byvoorbeeld 'n behoefte aan persoonlike groei het, sal bevrediging van sy behoefte ervaar indien sekere minimum geleenthede vir persoonlike groei aan die individu beskikbaar gestel word. Enige verdere toename in die geleenthede vir persoonlike groei behoort nie noodwendig 'n afname in stres tot gevolg te hê nie.

Dit kan egter ook gebeur dat die bevrediging van een behoefte, en daarmee saam die vermindering van stres by die individu, tot die ontstaan van 'n ander behoefte by die individu aanleiding kan gee. 'n Individu se behoefte aan sosiale kontak met ander persone in sy werksomgewing kan byvoorbeeld bevredig word deurdat die persoon na 'n ander afdeling in die organisasie verplaas word. Aangesien die individu bevrediging van sy behoefte ervaar, verminder die stres wat die individu vanweë die behoefte ervaar het ook.

Na 'n sekere tyd ontdek die persoon egter dat die sosiale kontak

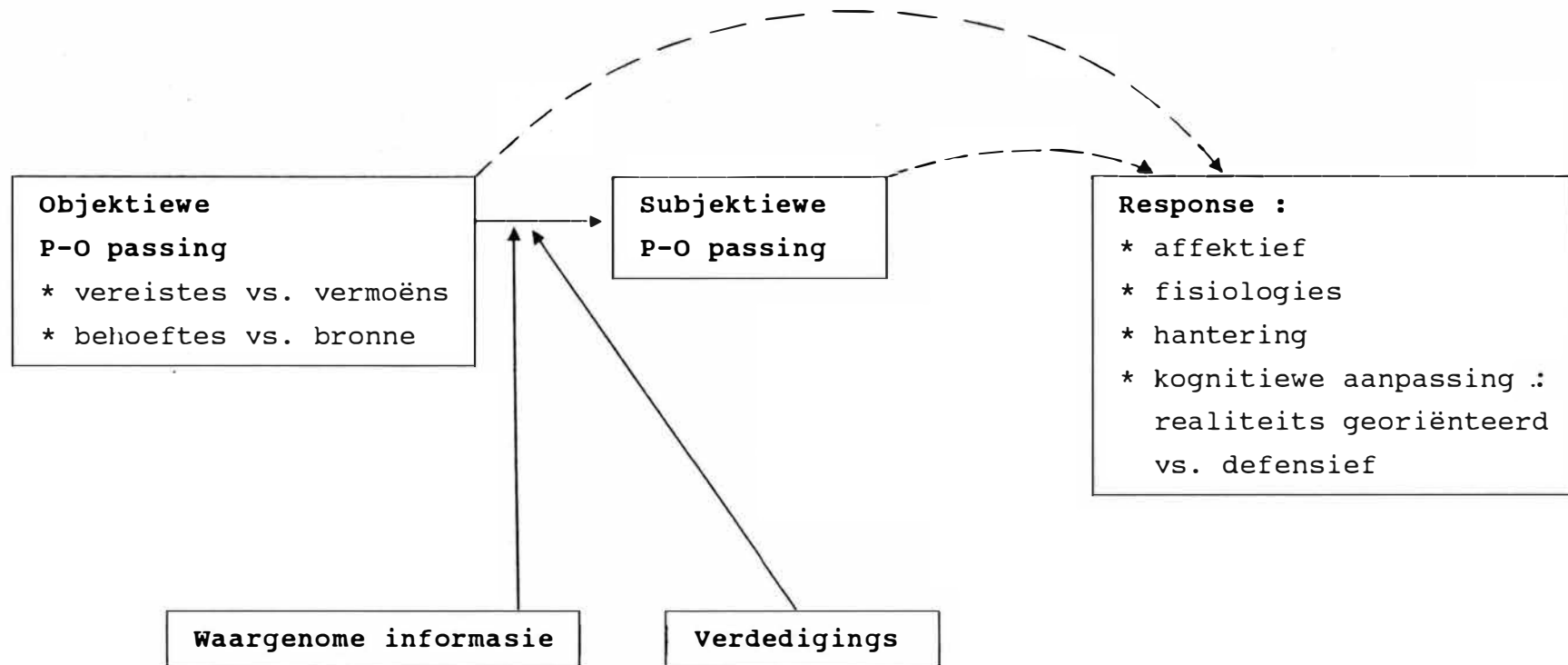
wat hy ontvang, soms sy werk nadelig kan beïnvloed omdat hy nie genoeg privaatheid meer het om sy werk effektief te kan verrig nie. Die bevrediging van die individu se behoefte aan sosiale kontak het dus 'n ander behoefte, naamlik die behoefte aan privaatheid by die persoon laat ontstaan.

Omdat die individu se behoefte aan privaatheid nie bevredig word nie, is die gevolg dat stres by die persoon begin intree (lyn A in Figuur 3.4). Die omgewing bied meer aan as waaraan die individu 'n behoefte het, en die gevolg is dat 'n ander behoefte by die individu ontstaan. Omdat die persoon-omgewing passing versteur word, ontstaan stres.

'n Individue kan op verskeie wyses op die passing, met ander woorde beroepsaanpassing, of die gebrek aan passing tussen hom en sy omgewing reageer. In Figuur 3.5 word 'n aantal van die response wat die individu kan gee, aangetoon. Soliede lyne dui hipotetiese verhoudings aan, en stippellyne verhoudings wat in ander studies waargeneem is, en wat hulle effek moontlik aan sekere tussenkomende veranderlikes te danke het (Caplan, 1979).

Affektief kan die persoon emosies soos stres, angs, depressie, aggressie, satisfaksie en gevoelens dat die persoon te na gekom of verontreg is, ervaar (Caplan, 1979; Gaylord & Symons, 1984).

Fisiologiese response het betrekking op emosies wat met 'n sielkundige uitdaging of stres verband hou. Dit kan insluit 'n



Figuur 3.5 Persoon-omgewing passing en response op 'n gebrek aan passing.

(Aangepas uit Caplan, 1979: 91)

verandering in die persoon se bloeddruk en serumcholesterolvlakke, en 'n afname in die persoon se fisiologiese weerstand teen siektes (Caplan, 1979; Tziner, 1990). Hedendaagse navorsing dui dan ook op 'n positiewe verwantskap tussen stres (soos byvoorbeeld veroorsaak deur 'n beroepsverandering) en psigosomatiese siektes (Tziner, 1990).

Die individu kan ook op die gebrek aan passing reageer deur doelbewuste pogings aan te wend om dit te hanteer (te "cope"). Op gedragvlak kan die persoon verskeie tegnieke aanwend ten einde die waargenome stres wat die gebrek aan passing meegebring het, te probeer verminder.

So kan die individu pogings aanwend ten einde sy waargenome self te verander, deur byvoorbeeld opleiding in relevante werksvaardighede te onderneem. Die persoon kan ook probeer om die waargenome omgewing te verander, deur byvoorbeeld na 'n beroep te verander wat meer effektief van die persoon se vermoëns en vaardighede gebruik maak (Caplan, 1979).

Deur die gebruik van sekere psigo-aktiewe substansies, soos alkohol en nikotien, kan die persoon ook probeer om die verandering in kongruensie te hanteer.

Op kognitiewe vlak kan die persoon pogings probeer aanwend ten einde sy persepsie van sy eie vermoëns en behoeftes, asook van die bronne en vereistes wat die werksomgewing stel, te verbeter. Dit kan gedoen word deur onder meer van tegnieke soos

psigoterapie en introspeksie gebruik te maak (Caplan, 1979).

Die persoon kan ook op die gebrek aan passing in sy beroep reageer deur 'n verandering in sy houding te ondergaan. Die persoon kan byvoorbeeld pogings begin aanwend ten einde sy aggressie en frustrasie te probeer beheer, omdat hy glo dat die resultaat hiervan in belang van moontlike toekomstige prestasie vir homself kan wees.

Die individu kan egter ook op 'n kognitiewe vlak op die gebrek aan passing reageer deur sekere defensiewe distorsies te ontwikkel. Deur middel van defensiewe distorsies wend die persoon pogings aan ten einde sy persepsie van 'n realistiese toestand van inkongruensie te vermy of te verwring (Caplan, 1979). Wanneer kognitiewe distorsies gerig word teenoor die waargenome omgewing, kan dit die vorm aanneem van verbale of fisiese aanvalle teenoor ander persone in die individu se omgewing, of teenoor die persoon self, soos in die geval van selfmoord.

Die individu kan ook defensiewe distorsies rig teenoor sy subjektiewe omgewing, soos in die geval van projeksie, of teenoor die subjektiewe persoon self, soos in die geval van ontkenning en vermyding. Sodanige defensiewe distorsies verteenwoordig pogings deur die individu ten einde sy persepsie van die realiteite te verdring sodat die vereistes wat die werksomgewing stel meer in passing is met die persoon se vermoëns, of sodat die bronne wat die werksomgewing beskikbaar stel meer in passing is met die behoeftes wat die individu het (Caplan, 1979).

Wat bepaal hoe 'n individu op 'n gebrek aan passing gaan reageer? Navorsing (Caplan, 1979; French et al., 1974) het 'n aantal faktore geïdentifiseer wat 'n individu se respons op 'n gebrek aan passing kan beïnvloed.

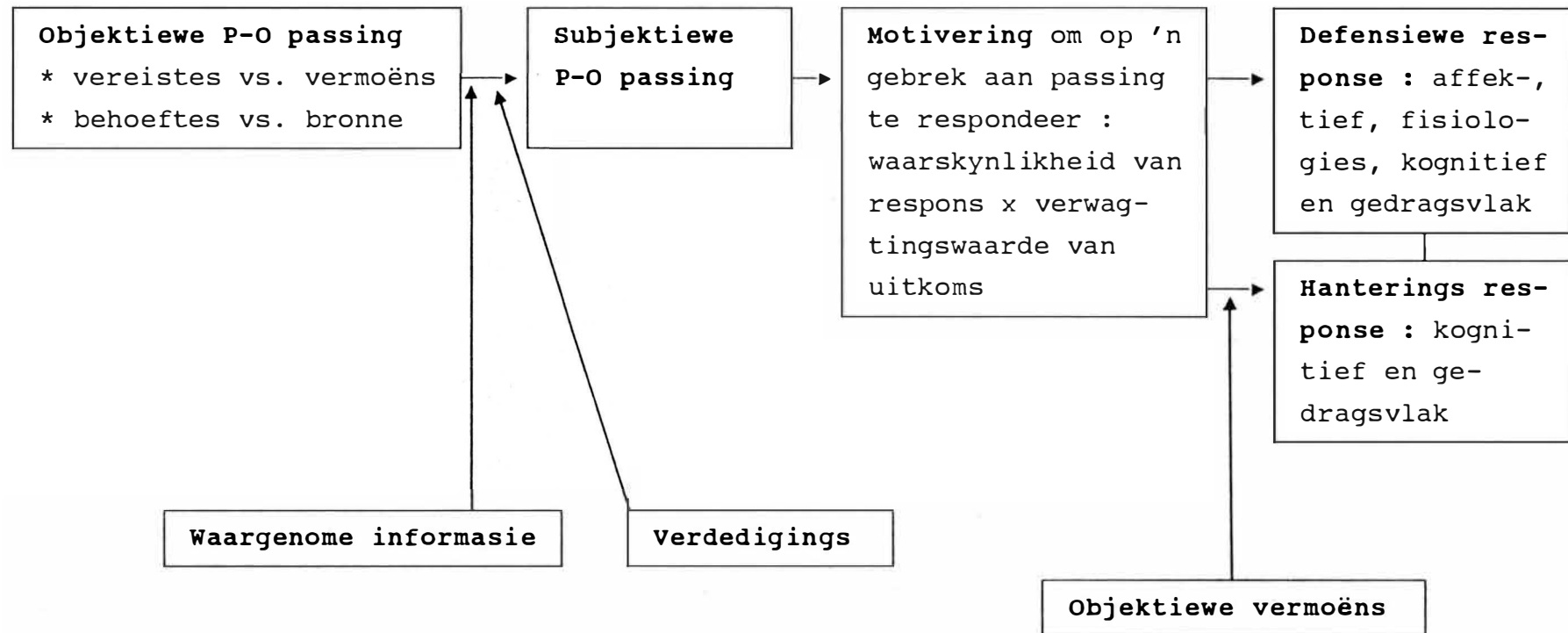
Volgens Caplan (1979) bestaan daar twee mediators wat 'n individu se respons kan beïnvloed. Dit is naamlik die subjektiewe waarskynlikheid van die respons en die aansporingswaarde van die respons (Figuur 3.6).

Subjektiewe waarskynlikheid

Die subjektiewe waarskynlikheid van 'n respons hang af van die verwagting wat die individu het dat hy wel daartoe in staat is om die gebrek aan passing suksesvol te kan hanteer en sy doelwitte te bereik. Dit handel dus oor die persepsie wat die individu het dat hy wel sukses sal behaal in die hantering van die gebrek aan persoon-omgewing passing.

Aansporingswaarde

Die aansporingswaarde wat 'n respons vir 'n individu het, dui op die waarde wat die respons vir die individu het ten einde sy behoeftes te bevredig, en wat die individu dan sal aanspoor om die respons te lewer. Norms verskaf ook aansporings. Omdat die individu lid is van 'n bepaalde normgroep, heg hy dikwels waarde aan die goedkeuring van ander individue. Gevolglik kan norms ook die respons wat die individu gaan lewer beïnvloed.



Figuur 3.6 Die verband tussen persoon-omgewing passing, motivering om op 'n gebrek aan passing te reageer en response op 'n gebrek aan passing.

(Aangepas uit Caplan, 1979, p.100)

Hierdie twee begrippe, naamlik subjektiewe waarskynlikheid en aansporingswaarde van 'n respons, vorm dan ook die basis van die verwagtingswaarde teorie wat deur Vroom (in Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1994) ontwikkel is. Dié teorie gaan van die veronderstelling af uit dat 'n persoon se motivering om 'n spesifieke respons te lewer, 'n funksie is van die verwagting wat die individu het dat hy suksesvol gaan responseer, vermenigvuldig met die waarde wat die uitkoms van die respons vir die individu inhou.

Die verwagtingswaarde teorie is die nuttigste wanneer daar 'n persepsie by die persoon bestaan dat hy 'n keuse tussen alternatiewe metodes van respondering het. Volgens Lazarus (in Caplan, 1979) sal die persoon, wanneer hy oënskynlik geen keuse vir alternatiewe responslewing waarneem nie (omrede daar nie 'n geskikte respons vir hom bestaan nie, of omdat sterk groepsnorme die lewing van 'n keuse verhinder), 'n respons van aggressie en aanvallendheid lewer. Hierdie response is klassieke response wat vanweë 'n toestand van frustrasie ontstaan.

Wanneer die persoon meen dat daar nie 'n geskikte manier bestaan om die situasie suksesvol te kan hanteer nie, kan depressie by die persoon intree (Caplan, 1979). In sommige gevalle kan die individu defensiewe distorsies ontwikkel. Soos reeds genoem, doen die individu dit ten einde die feit dat die situasie te moeilik is om te bemeester, of dat die individu nie oor voldoende vermoëns beskik om die situasie suksesvol te kan hanteer nie, weg te rasionaliseer.

Volgens Caplan (1979) kan die motivering wat die persoon het om 'n respons te lewer, en die persoon se vermoë om die respons te lewer, ook die respons wat die individu gaan lewer, beïnvloed (Figuur 3.6).

Hierdie aanname word dikwels in die literatuur omtrent organisatoriese- en motiveringsielkunde gemaak. Die term "prestasie", soos dit hier gebruik word, dui maar net op die kwaliteit van 'n respons (Caplan, 1979, p. 104):

$$\text{motivering} \times \text{vermoë} = \text{prestasie}$$

Interaksie kan ook plaasvind tussen 'n individu se response om die gebrek aan passing te hanteer en defensiewe distorsies, aangesien die twee 'n invloed op mekaar kan hê (Figuur 3.6). So kan die gebruik van sekere psigo-aktiewe substansie tot kognitiewe distorsies en die vermindering van affek aanleiding gee, wat kan lei tot 'n verandering in die respons wat gelewer gaan word. Hierdie affektiewe toestande kan weer lei tot die gebruik van psigo-aktiewe substansie.

Volgens French et al. (1974) is die respons wat die individu gaan lewer afhanklik van die deprivasie van die individu se behoeftes of waardes, die relatiewe deprivasie daarvan, die sterkte van die eise van die omgewing, en die sterkte van die rolverskaffers in die individu se omgewing.

Die persoon moet van 'n spesifieke behoefte gedepriveer wees

(daar moet met ander woorde 'n gebrek aan persoon-omgewing passing bestaan) vir 'n respons om gelewer te word. Die sterkte en tipe respons wat die individu gaan lewer sal afhang van die mate van deprivasie wat bestaan, wat 'n individu gaan motiveer om 'n bepaalde respons te lewer ten einde sy behoefte te bevredig.

Die verwagting wat die persoon omtrent moontlike toekomstige deprivasies het, kan ook die respons wat die persoon gaan lewer beïnvloed. Indien die persoon 'n toekomstige deprivasie verwag sal die intensiteit van die individu se pogings om die situasie te verbeter toeneem, afhangende van die onmiddellikheid en die duur wat die toekomstige bedreiging vir die persoon se passing met die omgewing inhou (French et al., 1974).

Relatiewe deprivasie kan ook 'n persoon se respons beïnvloed. Die persoon sal sy eie deprivasie wat hy verduur, teen dié van ander individue in sy omgewing opweeg. 'n Persoon wat byvoorbeeld nie daartoe in staat is om te kan presteer nie (wat nie aan die eise van die omgewing kan voldoen nie), kan moontlike gevoelens van minderwaardigheid en skuld begin ontwikkel teenoor die persone wat saam met hom werk en wat beter as hy presteer.

Wanneer die omgewing waarbinne die individu moet funksioneer hoë eise aan die individu stel, kan dit daartoe lei dat die persoon pogings sal aanwend ten einde die gebrek aan passing te herstel.

So sal 'n persoon vinniger probeer om 'n houdingsverandering te

maak wanneer sy werkgewer dit aan hom stel dat sy volgehoue indiensname by die betrokke maatskappy sal afhang van die feit of die persoon se houding gaan verbeter of nie, as wanneer die persoon nie sodanige druk vanuit sy omgewing kry nie. In hierdie opsig speel die mag van rolspelers in die individu se omgewing ook 'n belangrike rol in die respons wat die individu gaan lewer.

3.7 SAMEVATTING.

In hierdie hoofstuk is daar gefokus op die interaksie tussen die mens en sy werksomgewing. Daar is gesien dat elke individu poog om 'n balans of passing tussen sy vermoëns en behoeftes, en die bronne en vereistes van die werksomgewing, te verkry. Sodanige passing word ook deur die werksomgewing waarbinne die individu moet funksioneer, nagestreef. Wanneer daar 'n passing tussen die individu en die werksomgewing bestaan, word die verhouding tussen die individu en die werksomgewing as kongruent bestempel en beleef die individu beroepsaanpassing.

Elke individu funksioneer in 'n bepaalde sisteem of konteks, waarvan hy of sy deel is. Die sosiale omgewing maak 'n belangrike deel van dié sisteem uit. In die volgende hoofstuk gaan daar op hierdie sosiale sisteem gefokus word, asook op die invloed wat sosiale ondersteuning op 'n persoon se beroepsaanpassing kan hê.

Hoofstuk 4

SOSIALE ONDERSTEUNING EN

BEROEPSAANPASSING

4.1 INLEIDING.

In die tweede hoofstuk is daar gesien dat die wêreld van werk vandag uit basies twee deelnemers bestaan, naamlik die individuele werker met sy unieke werkspersoonlikheid en die werksomgewing waarbinne die werker elke dag moet funksioneer. In die derde hoofstuk is daar gesien dat die werker en die werksomgewing nie losstaande entiteite is nie, maar dat hulle in 'n proses van voortdurende interaksie en wedersydse beïnvloeding met mekaar betrokke is. In hierdie proses van interaksie poog elkeen om in 'n passingsverhouding met die ander een te verkeer. Die resulterende kondisie en proses waardeur die individu poog om 'n passing tussen homself en die omgewing waarbinne hy funksioneer te verkry, staan as beroepsaangepassing bekend.

Die blote teenwoordigheid van beide die werker en die werksomgewing beteken nie noodwendig dat beroepsaangepassing ervaar sal word nie. 'n Faktor wat geïdentifiseer is wat 'n positiewe effek op die beroepsaangepassing van 'n individu kan hê, is sosiale ondersteuning. In hierdie hoofstuk word daar op die verband wat

tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan, gefokus. Die effek wat sosiale ondersteuning, soos dit van vier bronne, naamlik medewerkers, meerderes, familie en vriende afkomstig is, op 'n persoon se beroepsaanpassing het sal ook in die studie bespreek word. Die effek van twee veranderlikes wat as moderators in dié verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing kan optree, naamlik lokus van kontrole en geslag sal ook in hierdie hoofstuk bespreek word.

4.2 SOSIALE ONDERSTEUNING GEDEFINIEER.

Alhoewel die konsep van sosiale ondersteuning eers die laaste paar dekades 'n algemene verskyning in die literatuur begin maak het, is die idee rondom sosiale ondersteuning reeds baie jare gelede al gevestig. Reeds in die Bybelse tyd is die term "liefde" in dieselfde konteks gebruik as wat "ondersteunende verhoudings" vandag, as deel van die sosiale ondersteuning begrip, gebruik word.

Gedurende die 1940's en 1950's het bedryfsielkundiges soos Mayo na "menslike verhoudings" as sosiale meganismes verwys wat tot verhoogde algemene welsyn en produktiwiteit aanleiding kon gee. In die 1960's het die terme "deelnemende bestuur" en "prosesoriëntasie", onder leiding van onder andere Likert en Blake en Mouton, beslag begin kry. Hierdie terme verwys na metodes waardeur verhoudings met ander persone ontwikkel kon word sodat hulle gehelp kon word om deel van hulle sisteme te voel en

waardeur hulle aangemoedig kon word om ook 'n bydrae tot dié sisteme te maak (Caplan, 1979).

In die 1970's het sosiale ondersteuning begin verwys na die kwaliteit van die sosiale omgewing in die werksopset sowel as die samelewing. Gedurende die laaste paar jaar het sosiale ondersteuning ook 'n belangrike konnotasie begin vorm met die vakgebied van rehabilitasie en die rol wat dit kan speel ten einde persone te help om lewenskrisisse beter te hanteer (Caplan, 1979).

Sosiale ondersteuning is vandag 'n multi-dimensionele konsep. Dit kan 'n verskeidenheid van vorme aanneem, oor 'n veelvoud van verhoudings, gedrag en uitkomst (Streeter & Franklin, 1992). Om dié rede bestaan daar ook nie 'n enkele eenvormige omskrywing van sosiale ondersteuning in die literatuur nie. Een van die redes waarom daar 'n gebrek aan eenvormigheid ten opsigte van die omskrywing van sosiale ondersteuning bestaan, is die feit dat verskillende dissiplines van die konsep gebruik maak en so elk hulle eie betekenis, vanuit 'n spesifieke perspektief daaraan koppel.

So word sosiale ondersteuning vanuit 'n sosiologiese perspektief primêr beskou in terme van die frekwensie en die intensiteit van verbintenisse wat 'n individu met ander persone in sy sosiale omgewing het. Sosiale ondersteuning dui dus hier op die sosiale integrasie, of die grootte en struktuur van 'n persoon se sosiale netwerk. Volgens Rook (in Buunk & Peeters, 1994) lei sodanige

sosiale integrasie tot 'n verbetering in gesondheid deur die voorsiening van stabiele en belonende rolle en die instandhouding van stabiele funksionering gedurende tye van vinnige verandering.

'n Tweede perspektief op sosiale ondersteuning fokus op betekenisvolle verhoudings, soos dit gekenmerk word deur aspekte soos liefde, intimiteit, vertroue en waarde. Cutrona en Russel (in Buunk & Peeters, 1994) en Kirmeyer en Lin (1987) het dan ook gevind dat sekere produkte van verhoudings, soos 'n gevoel van geborgenheid en die versekering van waarde, as buffers kan dien wat 'n persoon teen die negatiewe impak van stres kan beskerm.

Volgens die waargenome behulpsaamheidsperspektief dui sosiale ondersteuning op die persepsie wat die persoon het dat hy in stresvolle omstandighede op ander individue kan staatmaak vir leiding, informasie, empatiese begrip en advies. Eksperimentele getuienis in die literatuur (in Buunk & Peeters, 1994) dui daarop dat die blote persepsie wat 'n persoon het dat ander persone hom sal help indien hy in nood verkeer, reeds tot 'n vermindering in stres by die persoon aanleiding kan gee. Die werklike beskikbaarheid van die hulp is nie hier van belang nie, net die persoon se persepsie dat die hulp beskikbaar sal wees wanneer dit benodig word.

Wanneer sosiale ondersteuning vanuit 'n genesende perspektief beskou word, dui die begrip op die werklike ontvang van die ondersteuning. Ondersteuning word hier aan die persoon verskaf wanneer die persoon reeds stres ervaar en dui dus nie op die

voorkoming van die stres nie.

Verskeie skrywers het ook al gepoog om die begrip sosiale ondersteuning te definieer, elk vanuit 'n eie teoretiese raamwerk. So beskou Cobb (1976) sosiale ondersteuning as informasie wat aan 'n individu verskaf word en wat by hom die geloof laat ontstaan dat daar vir hom omgee word, dat hy liefde en esteem ontvang, en dat hy deel van 'n netwerk van wedersydse verpligtinge is.

Kahn en Quinn (in Caplan, 1979) definieer sosiale ondersteuning as 'n interpersoonlike transaksie wat dui op die uitdrukking van positiewe affeksie, soos die bevestiging van 'n persoon se gelowe, waardes, houdings en aksies, die voorsiening van hulp en informasie, en 'n positiewe evaluering van die persoon deur ander persone in sy omgewing.

Walker, MacBride en Vachon (in Caplan, 1979) definieer emosionele ondersteuning as gedrag wat aan 'n individu die versekering gee dat sy persoonlike gevoelens deur ander individue begryp word en as normaal in die persoon se betrokke omstandighede beskou word.

Volgens Erera (1992) dui sosiale ondersteuning op die mate waartoe 'n persoon se basiese behoeftes bevredig word deur interaksie met ander individue in die persoon se sosiale omgewing. Hierdie behoeftes sluit in die behoefte aan affeksie, esteem en goedkeuring, 'n gevoel van behoort, identiteit, en sekuriteit.

Elkeen van bogenoemde definisies fokus op 'n ander aspek van sosiale ondersteuning. By Cobb (1976) is die fokus informasie; by Kahn en Quinn (in Caplan, 1979) is dit interpersoonlike transaksies, uitdrukking en voorsiening; by Walker (in Caplan, 1979) val die fokus op gedrag; en by Erera (1992) is dit behoeftebevrediging.

Die navorser is van mening dat sosiale ondersteuning, soos wat dit in verskeie kontekste, waaronder die konteks van werk verskyn, die beste omskryf kan word deur die definisie wat Fisher (1985) aan die konsep gee. Hiervolgens kan sosiale ondersteuning gedefinieer word as:

Die kwaliteit en kwantiteit van vriendskappe en sorgsame verhoudings wat emosionele gerusstelling, benodigde informasie of instrumentele hulp, wat nodig is vir die hantering van stresvolle situasies aan 'n individu verskaf (Fisher, 1985, p.40).

Noudat sosiale ondersteuning gekonseptualiseer is, kan daar oorgegaan word tot 'n bespreking van die verskillende tipes sosiale ondersteuning.

4.3 TIPES SOSIALE ONDERSTEUNING.

Volgens Caplan (1979) kan sosiale ondersteuning verdeel word in tasbare sosiale ondersteuning en sielkundige sosiale

ondersteuning. Die term "tasbaar" verwys na eienskappe van die fisiese omgewing, of soos Cobb (1976) dit beskryf: enigiets wat oor gewig of fisiese energie beskik. Voorbeelde van tasbare sosiale ondersteuning is byvoorbeeld 'n salaris (met ander woorde geld), 'n dagsorgdiens en vervoer. Sielkundige sosiale ondersteuning verwys na die eienskappe van 'n persoon wat nie in terme van massa of fisiese energie gemeet kan word nie. Dit sluit in behoeftes en motiewe, waardes, gelowe, persepsies en emosies (Caplan, 1979).

Hierdie twee vorme waarin sosiale ondersteuning manifesteer, naamlik tasbare en sielkundige sosiale ondersteuning, vorm die basis van die drie tipes sosiale ondersteuning wat bestaan. Hierdie drie tipes sosiale ondersteuning is naamlik instrumentele of tasbare ondersteuning, emosionele ondersteuning, en informatiewe ondersteuning.

4.3.1 Instrumentele of tasbare ondersteuning.

Instrumentele of tasbare ondersteuning verwys na die voorsiening van tasbare hulp en ondersteuning aan die persoon. Dit kan insluit die aanbied van advies of kennis wat 'n persoon kan help om 'n taak te voltooi, materiële hulp soos dagsorg en vervoer-fasiliteite en finansiële ondersteuning soos 'n bonus in die persoon se jaarlikse salaris (Helgeson, 1993). Waar instrumentele ondersteuning 'n tasbare vorm van sosiale ondersteuning is, dui die volgende twee tipes, naamlik emosionele en informatiewe

ondersteuning, op sielkundige vorme van sosiale ondersteuning.

4.3.2 Emosionele ondersteuning.

Volgens Fenlason en Beehr (1994) en Helgeson (1993) word emosionele ondersteuning gekenmerk deur aksies wat aan 'n persoon aangebied word om hom in nood by te staan en na sy probleme te luister. Die aanbod van intimiteit, simpatie, sosiale versterking, goedkeuring of afkeuring, erkenning en esteem omsluit 'n groot gedeelte van emosionele ondersteuning (Streeter & Franklin, 1992).

4.3.3 Informatiewe ondersteuning.

Informatiewe ondersteuning hou baie verband met emosionele ondersteuning en word soms as sinoniem daarvoor gebruik. Informatiewe ondersteuning is egter meer spesifiek in sy benadering as emosionele ondersteuning. Informatiewe ondersteuning dui op die aanbod van hulp, leiding, advies en informasie aan 'n persoon ten einde hom te help om die situasie meer effektief te hanteer (Helgeson, 1993).

Volgens Cobb (1976) het informatiewe ondersteuning ten doel om drie tipes informasie aan 'n individu te verskaf, naamlik:

1. Informasie wat die geloof by die persoon laat ontstaan dat

daar vir hom omgee word en dat liefde aan hom bewys word.

2. Informasie wat die geloof by die persoon laat ontstaan dat hy na waarde geskat word en esteem het.
3. Informasie wat die geloof by die persoon laat ontstaan dat hy aan 'n netwerk van kommunikasie en wedersydse verpligting behoort.

Informasie wat die geloof by die persoon laat ontstaan dat daar vir hom omgee word en dat liefde aan hom bewys word, word veral aangebied in intieme verhoudinge wat gekenmerk word deur 'n toestand van wedersydse vertroue. Hierdie tipe informasie hou baie verband met emosionele ondersteuning.

Informasie wat die geloof by 'n persoon laat ontstaan dat hy na waarde geskat word en esteem het, is die nuttigste wanneer dit aan 'n persoon verskaf word binne 'n sosiale konteks waarvan verskeie ander individue ook deel van is. Sodoende kan die individu homself en sy unieke eienskappe weer na waarde skat en net weer sy gevoel van persoonlike waarde herbevestig (Cobb, 1976).

Informasie wat die geloof by die persoon laat ontstaan dat hy aan 'n netwerk van kommunikasie en wedersydse verpligting behoort, is die nuttigste wanneer al die ander persone in die sosiale netwerk waarbinne die persoon funksioneer, ook oor hierdie inligting beskik en bewus daarvan is dat die ander individue in

die groep ook hierdie inligting het.

Alhoewel instrumentele ondersteuning, emosionele ondersteuning en informatiewe ondersteuning die vernaamste tipes is waarvolgens sosiale ondersteuning geklassifiseer kan word, bestaan daar ook vandag ander tipologieë in die literatuur wat poog om sosiale ondersteuning te klassifiseer. Die meeste van hierdie tipologieë omsluit egter die drie basiese tipes sosiale ondersteuning waarna so pas na verwys is. So het Barrera en Ainlay (in Streeter & Franklin, 1992) 'n tipologie voorgestel waarvolgens sosiale ondersteuning in ses kategorieë verdeel kan word, naamlik:

1. Materiële ondersteuning: die voorsiening van tasbare materiaal in die vorm van byvoorbeeld geld of ander fisiese objekte;
2. Gedragsondersteuning: die deel van werkstake deur fisiese arbeid;
3. Intieme interaksie: die aanbied van tradisionele nie-direktiewe beradende gedrag soos luister, die uitdrukking van esteem en begrip, en die omgee vir die ander persoon;
4. Leiding: die aanbied van advies, informasie, of instruksies;
5. Terugvoering: die voorsiening van terugvoer aan 'n individu rakende sy gedrag, gevoelens, en idees;

6. Positiewe sosiale interaksie: die deelneem aan sosiale interaksies ten einde pret of ontspanning daardeur te verkry (Barrera & Ainlay in Streeter & Franklin, 1992).

Dit is duidelik dat die klassifikasie wat so pas gegee is in die meeste opsigte ooreenstem met die drie tipes sosiale ondersteuning waarna vroeër verwys is, en dat hierdie klassifikasie, soos baie ander wat in die literatuur verskyn, slegs 'n uitbreiding van hierdie tipologie is. Navorsing (in Helgeson, 1993) het ook gevind dat emosionele ondersteuning 'n belangrike hoofeffek op welsyn kan hê en lewensatisfaksie kan verhoog. Instrumentele en informatiewe ondersteuning is weer geneig om as 'n buffer teen die negatiewe impak van stres te dien.

4.4 WAARGENOME EN VERKREË SOSIALE ONDERSTEUNING.

'n Aspek in die literatuur rondom sosiale ondersteuning wat die laaste paar jaar al meer aandag onder skrywers van sosiale ondersteuning begin kry het, is die kwessie van waargenome en verkreë sosiale ondersteuning.

4.4.1 Waargenome sosiale ondersteuning.

Waargenome sosiale ondersteuning het betrekking op die kognitiewe waardeskatting van 'n persoon ten opsigte van die verbintenis

wat hy met ander individue het (Streeter & Franklin, 1992). Die wyse waarop 'n persoon vanuit sy unieke en subjektiewe raamwerk van kennisies, sosiale ondersteuning of die gebrek daaraan waarneem, bepaal die persoon se vlak van waargenome sosiale ondersteuning.

Waargenome sosiale ondersteuning kan vasgestel word deur aan 'n persoon te vra in watter mate hy van mening is dat sosiale ondersteuning aan hom beskikbaar is (Helgeson, 1993). Metings van waargenome sosiale ondersteuning dui dan ook daarop dat nie alle verbintenisse tussen 'n individu en sy omgewing noodwendig tot sosiale ondersteuning sal lei nie.

Selfs indien die potensiaal bestaan vir 'n spesifieke verhouding om tot uitdrukkings van sosiale ondersteuning te lei, sal dit nie noodwendig die gevolg wees nie. Sosiale ondersteuning sal slegs as sodanig waargeneem word indien die persoon dit op so 'n wyse waarneem dat dit voldoende is om in 'n spesifieke behoefte van hom te voorsien (Jayaratne, Himle & Chess, 1988; Streeter & Franklin, 1992).

So kan sosiale ondersteuning in sommige omstandighede as onvanpas, in 'n ontoepaslike tydstop, of teen die wil van die ontvanger waargeneem word. In sodanige gevalle sal sosiale ondersteuning nie die positiewe effekte hê wat die sender van die ondersteuning daarmee bedoel het nie.

Metings van waargenome sosiale ondersteuning fokus dus op die

individue se kognitiewe interpretasie van sy sosiale omgewing en die vertroue wat die persoon het dat sosiale ondersteuning, wanneer dit benodig word, beskikbaar sal wees, voldoende sal wees om in die persoon se behoefte te kan voorsien, en op so 'n wyse aangebied word dat dit as nuttig deur die persoon waargeneem sal word (Tracy in Streeter & Franklin, 1992).

4.4.2 Verkreë sosiale ondersteuning.

Verkreë sosiale ondersteuning dui op die direkte observasie van sosiale ondersteuning, soos dit deur ander individue in die persoon se omgewing, of deur die persoon self vanuit 'n gedragsoogpunt, waargeneem word (Helgeson, 1993). Verkreë sosiale ondersteuning kan vasgestel word deur aan 'n persoon te vra om aan te dui in watter mate sosiale ondersteuning, soos dit in die vorm van sekere aksies gefigureer het, aan die persoon verskyn het.

Verkreë sosiale ondersteuning dui dus meer spesifiek op die bepaalde gedrag van ander individue in die persoon se omgewing wat ten doel het om hulp of ondersteuning aan die persoon te verskaf (Streeter & Franklin, 1992). Ondersteunende gedrag sluit aktiwiteite in soos die aanbied van hulp met 'n taak, die luister na 'n persoon se probleme, die aanbied van advies of leiding, en die toon van affeksie en besorgdheid.

Caplan (1979) tref 'n onderskeid tussen objektiewe (of verkreë)

tasbare en sielkundige sosiale ondersteuning ; en subjektiewe (of waargenome) tasbare en sielkundige sosiale ondersteuning.

Objektiewe tasbare sosiale ondersteuning.

Objektiewe tasbare sosiale ondersteuning verwys na gedrag wat daarop gemik is om 'n persoon van tasbare bronne te voorsien wat sy fisiese en sielkundige welsyn kan bevorder. Dit dui dus op die fisiese en tasbare aksies van ander persone teenoor die teikenpersoon. Voorbeelde van sodanige sosiale ondersteuning is die aanbied van geld, sekuriteit en vervoer.

Objektiewe sielkundige sosiale ondersteuning.

Objektiewe sielkundige sosiale ondersteuning dui op gedrag wat daarop gemik is om 'n persoon van kognisies (soos gelowe, houdings en persepsies) te voorsien wat die persoon se algemene welsyn kan bevorder. Voorbeelde van sodanige ondersteuning is die aanbied van lof en aanmoediging.

'n Belangrike aspek van beide objektiewe tasbare sosiale ondersteuning en objektiewe sielkundige sosiale ondersteuning is dat die gedrag wat deur die sender van die sosiale ondersteuning verskaf word, doelgerig is. Dit word dus verskaf ten einde 'n spesifieke doel na te streef, soos om die persoon finansieel te help indien hy sy werk verloor het, of om hom emosioneel by te staan indien die persoon na

'n ander afdeling of streek verplaas is en probleme in sy beroepsaanpassing ondervind.

Indien 'n persoon na 'n ander afdeling of streek verplaas is en probleme in sy beroepsaanpassing ondervind, kan die persoon objektiewe sielkundige sosiale ondersteuning van ander individue ontvang deur byvoorbeeld:

- die persepsie by die individu te laat ontstaan dat hy nog heeltemal in staat is om sy pospligte effektief te kan vervul.
- by die individu die persepsie te laat ontstaan dat hy heeltemal in staat is om effektief en binne 'n redelike tydsverloop effektief in sy pos te kan aanpas.
- by die individu die persepsie te laat ontstaan dat hy aan 'n sosiale netwerk behoort wat hom sal help om effektief in sy pos te kan aanpas.
- die individu se persepsie van sy omgewing en die akkurate passing van sy vermoëns en behoeftes met die bronne en vereistes van die omgewing te help verbeter.

Subjektiewe tasbare sosiale ondersteuning.

Subjektiewe tasbare sosiale ondersteuning kan gedefinieer word as die teikenpersoon se persepsie dat sekere fisiese

bronne in die omgewing, waaraan die persoon 'n behoefte het, deur die omgewing aan die persoon voorsien word. Die fokus val dus hier op die teikenpersoon se persepsie van die beskikbare sosiale ondersteuning (Caplan, 1979).

Subjektiewe sielkundige sosiale ondersteuning.

Subjektiewe sielkundige sosiale ondersteuning verwys na die persepsie wat die teikenpersoon het dat gedrag wat deur ander individue geopenbaar word, 'n verbetering in die persoon se algemene welsyn tot gevolg sal hê. Of die gedrag wel die persoon se welsyn gaan verbeter, vorm nie deel van hierdie konsep nie. Al wat hier van belang is, is die teikenpersoon se persepsie dat die gedrag van die ander persone tot kennisies en emosies sal lei wat moontlik die persoon se welsyn sal kan bevorder (Caplan, 1979).

Vertroue speel 'n belangrike rol in subjektiewe sielkundige sosiale ondersteuning. Wanneer 'n toesighouer vir 'n persoon sê: "Ek dink jy lewer 'n belangrike bydrae in hierdie departement", mag dit wel as objektiewe sosiale ondersteuning beskou word, maar sal slegs as subjektiewe sosiale ondersteuning waargeneem word indien die persoon die sender van die informasie vertrou en dus die persoon se boodskap as geloofwaardig ag.

Die vraag kan ook gevra word: watter van waargenome of verkreeë sosiale ondersteuning is die mees effektiefste in die bevordering

van 'n persoon se algemene welsyn? Studies (in Helgeson, 1993) het bevind dat waargenome ondersteuning 'n beter aanduier van welsyn is as verkreeë sosiale ondersteuning. Wat 'n reaksie op stresvolle lewensgebeure betref, is daar egter bevind (in Helgeson, 1993) dat verkreeë sosiale ondersteuning soms meer effektief kan wees in die hantering van die stresvolle situasie as waargenome sosiale ondersteuning. Alhoewel die individu se persepsie dat sosiale ondersteuning beskikbaar is 'n gerusstellende effek op die individu kan hê en tot die welsyn van die persoon kan bydra, sal die persepsie van die ondersteuning nie so 'n groot effek hê wanneer ondersteuning werklik deur die persoon benodig word nie, soos in die geval van 'n stresvolle situasie (Helgeson, 1993).

Die bepaalde stadium of tydsvlak waarin sosiale ondersteuning verskaf word, kan ook die effektiwiteit van die ondersteuning wat verskaf word beïnvloed. So is daar gevind (Helgeson, 1993) dat waargenome sosiale ondersteuning die effektiefste sal wees alvorens die individu aan 'n baie stresvolle situasie blootgestel is, maar dat werklike verkreeë ondersteuning (ten einde die persoon te help om die situasie meer effektief te hanteer) die nuttigste sal wees nadat die individu reeds aan die stresvolle situasie blootgestel is.

Desnieteenstaande die feit dat waargenome en verkreeë sosiale ondersteuning soms verskillende effekte op 'n persoon se welsyn kan hê, beteken dit nie dat die een as minder geskik as die ander een beskou behoort te word nie, en kan beide 'n effek op 'n

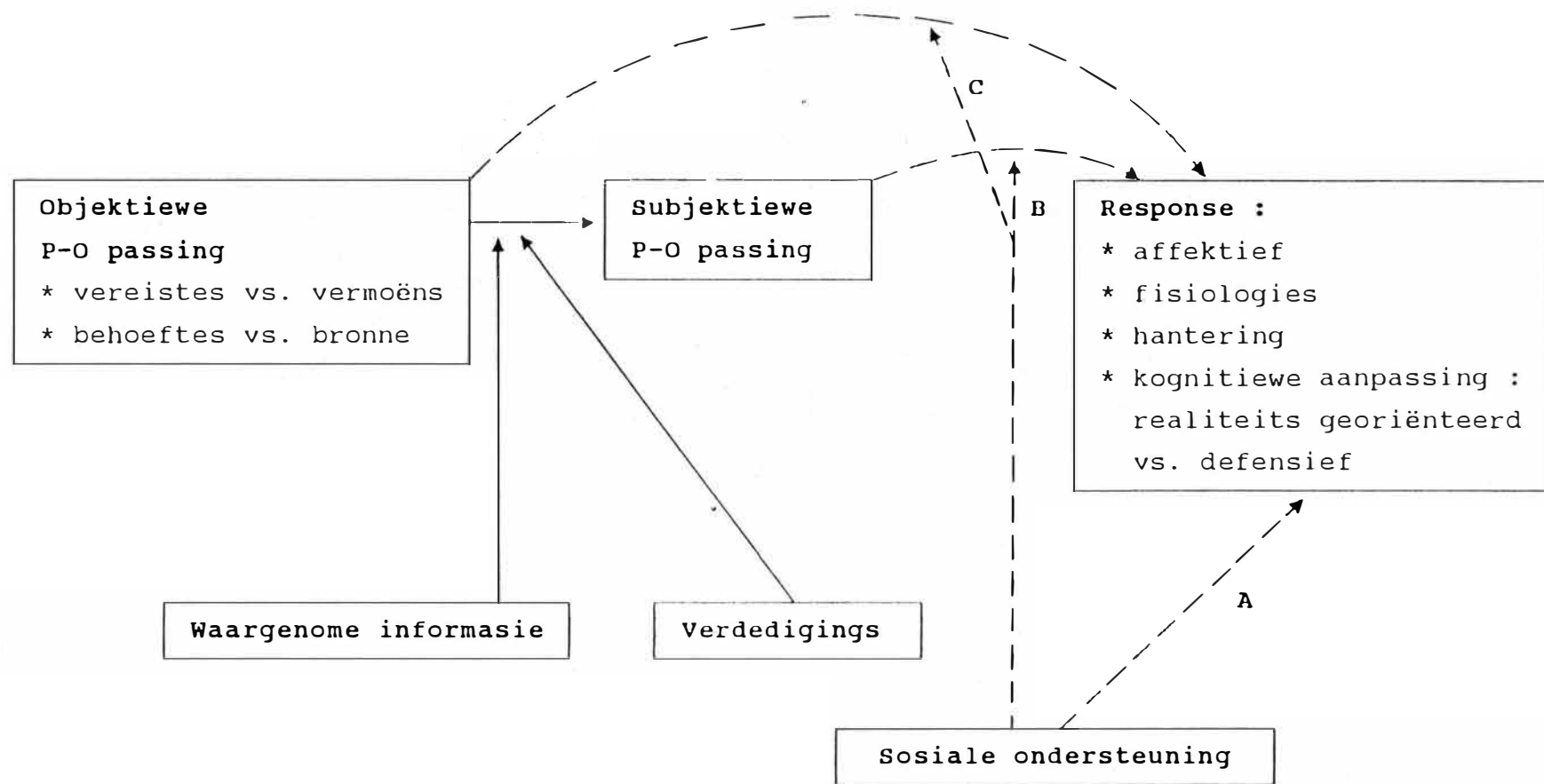
persoon se welsyn hê.

4.5 DIE EFFEK VAN SOSIALE ONDERSTEUNING OP BEROEPSAANPASSING.

In die voorafgaande hoofstuk is daar gesien dat die subjektiewe passing wat 'n persoon met sy werksomgewing ervaar, deur die tipes informasie wat die persoon van ander individue in sy omgewing ontvang, en sekere kognitiewe distorsies wat die persoon ontwikkel ten einde die realiteit verbonde aan 'n gebrek aan passing te probeer afweer, beïnvloed word.

'n Individu kan op 'n verskeidenheid van wyses op die passing of die gebrek daaraan reageer (Caplan, 1979). Die wyse waarop die persoon die passing gaan ervaar en beleef, bepaal dan ook die persoon se beroepsaangepassing, aangesien die persoon se beroepsaangepassing afgelei kan word van die tipes response wat die persoon op die passing of die gebrek daaraan lewer.

Daar bestaan egter 'n veranderlike wat 'n invloed kan uitoefen op die verhouding tussen die passing wat die persoon gaan ervaar en die resulterende response wat die individu gaan lewer, en op die uitkomst wat die persoon gaan beleef. Hierdie veranderlike is sosiale ondersteuning. Hierdie effek wat sosiale ondersteuning op die verhouding tussen persoon-omgewing passing en die individuele response, en op die uitkomst wat die persoon gaan ervaar, en gevolglik op beroepsaangepassing het, word voorgestel deur Figuur 4.1. Volgens Caplan (1979) dui soliede lyne in die figuur op



Figuur 4.1 Die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

(Aangepas uit Caplan, 1979, p.91)

hipotetiese verhoudinge, terwyl stippelyne dui op verhoudinge wat in ander studies geobserveer is en wat hul effek moontlik aan tussenkomende veranderlikes te danke het.

In Figuur 4.1 word daar gesien dat sosiale ondersteuning beroepsaanpassing op twee wyses kan beïnvloed. Sosiale ondersteuning kan 'n invloed hê op die response wat die individu op die passingsverhouding lewer. Hierdie response dui ook op die uitkomst wat die persoon ervaar. Dit word voorgestel deur lyn A in die figuur. Hierdie effek wat sosiale ondersteuning op die uitkomst het wat die persoon ervaar, staan bekend as die hoofteffek van sosiale ondersteuning.

Sosiale ondersteuning kan egter ook op 'n tweede wyse 'n invloed op beroepsaanpassing hê. Sosiale ondersteuning kan naamlik as 'n buffer of filter optree ten einde die negatiewe effek wat 'n gebrek aan passing op die response wat die persoon gaan lewer, te probeer teenwerk. Hierdie effek wat sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing het, word voorgestel deur lyne B en C, en staan bekend as die buffereffek van sosiale ondersteuning.

Alvorens daar egter tot 'n bespreking van die impak wat sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing het, oorgegaan word, is dit eers nodig dat twee begrippe, naamlik stressors en stres, van naderby beskou word.

Stressors dui op kondisies wat tot gevolg het dat die persoon stres begin ervaar (van Dijkhuizen, 1980,

p.25)

Die mees algemeenste stressor is 'n gebrek aan passing tussen die eienskappe van die individu en die eienskappe van sy omgewing. Voorbeelde van stressors wat vanweë 'n gebrek aan passing ontstaan, is rolkonflik, roldubbelsinnigheid en die onderbenutting van die individu se vermoëns (Beehr, King & King, 1990).

Die gevolg van stressors, soos die gebrek aan passing tussen die persoon en die omgewing, is stres. Soos daar in die voorafgaande hoofstuk vermeld is, kan stres gedefinieer kan word as :

'n Akute kombinasie van emosionele, kognitiewe, motiverende, fisiologiese en gedragsimptome wat deur 'n persoon ervaar word (Duvenage, 1994, p.5).

Voorbeelde van stres is werksdissatisfaksie, depressie, angs, geïrriteerdheid en psigo- somatiese probleme. Sodanige kondisies is almal simptome van 'n gebrek aan beroepsaanpassing. Die stres wat die individu ervaar is tiperend van die wyse waarop die persoon die passing tussen hom en sy werksomgewing beleef en ervaar.

Verskeie navorsers het al gepoog om faktore voor te stel wat 'n persoon kan help om minder stres en meer positiewe uitkomst te ervaar, en om die negatiewe effek wat stressors op stres het te

help verminder. Van die veranderlikes wat al voorgestel is, is ontspannende aktiwiteite, selfversorging en rasioneel-kognitiewe hanteringstegnieke (Beehr, King & King, 1990). Een van die veranderlikes wat ook voorgestel word, is sosiale ondersteuning.

Studies in die literatuur (Beehr, King & King, 1990; Fisher, 1985; Jayaratne & Chess, 1984; en andere) dui daarop dat sosiale ondersteuning 'n persoon se beroepsaanpassing op 'n aantal wyses kan beïnvloed. Wanneer meer spesifiek na hierdie wyses waarop sosiale ondersteuning beroepsaanpassing beïnvloed, gefokus word, word daar gevind dat daar drie wyses van beïnvloeding bestaan. Hierdie beïnvloeding word voorgestel deur lyne A, B, C en D in Figuur 4.2. Sosiale ondersteuning kan 'n effek op beroepsaanpassing hê deur:

1. 'n hoofeffek op stressors te hê;
2. 'n hoofeffek op stres te hê, en deur
3. 'n buffereffek op die verband tussen stressors en stres te hê.

Die hoofeffek van sosiale ondersteuning op stressors.

Die hoofeffek wat sosiale ondersteuning op stressors en stres het, word voorgestel deur lyn A in Figuur 4.2.

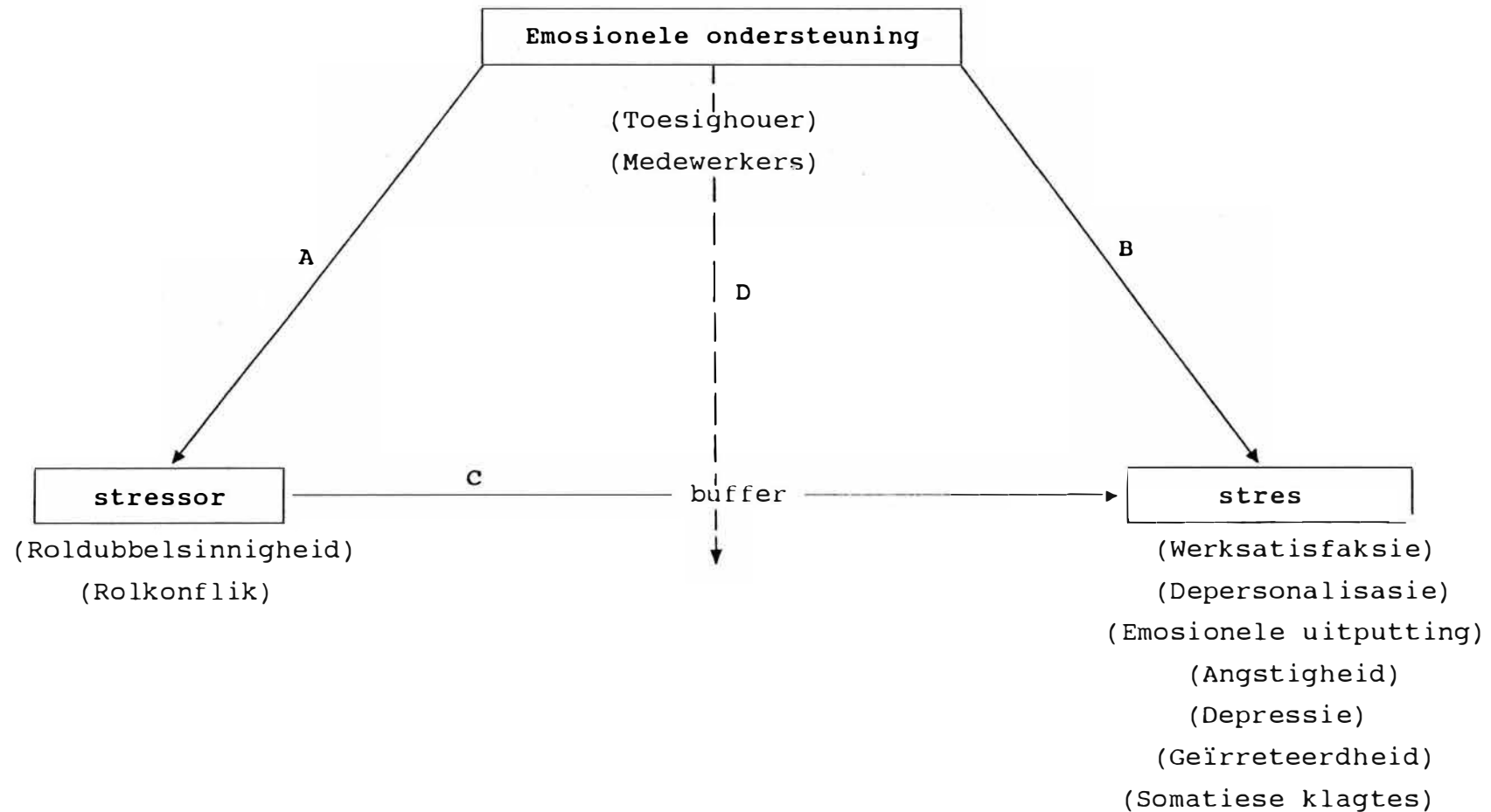
Sosiale ondersteuning kan 'n hoofeffek op die stressors in die individu se omgewing hê sodat hierdie stressors nie

deur die persoon as sodanig waargeneem word nie, of sodat dit as minder bedreigend deur die persoon waargeneem word (Fenlason & Beehr, 1994; Fisher, 1985).

Sosiale ondersteuning bring nie noodwendig mee dat die persoon nie aan stressors blootgestel word nie, maar dit kan wel die persoon se ervaring en persepsie van hierdie stressors, en gevolglik die stres wat dit tot gevolg kan hê, beïnvloed. Hoe meer sosiale ondersteuning 'n persoon ontvang, hoe minder bedreigd sal die stressor vir die persoon voorkom, en gevolglik hoe minder stres (as reaksie op die stressor) sal die persoon ervaar (Jayaratne & Chess, 1984). Alhoewel getuienis ten opsigte van die hoofeffek van sosiale ondersteuning op stressors beskikbaar is, is dit nie so hoog as vir die hoofeffek van sosiale ondersteuning op stres nie.

Die hoofeffek van sosiale ondersteuning op stres.

Sosiale ondersteuning kan 'n persoon se beroepsaanpassing op 'n tweede wyse beïnvloed; naamlik deur die stres, wat 'n uitkoms van 'n passingsverhouding en gevolglik van stressors is, te beïnvloed (Liem & Liem, 1979). Hierdie effek wat sosiale ondersteuning op stres het, word voorgestel deur lyn B in Figuur 4.2. Volgens Cohan en Wills (in Fenlason & Beehr, 1994) het sosiale ondersteuning 'n direkte (of hoofeffek) op stres omdat (onder andere) sosiale aanvaarding, wat vanweë sosiale ondersteuning



**Figuur 4.2 Die hoofeffekte en buffereffekte van sosiale ondersteuning.
(Aangepas uit Jayaratne & Chess, 1984, p.144)**

ontstaan, 'n persoon se self-esteem beïnvloed. Die resultaat van 'n verhoogde self-esteem is dan ook verbeterde algemene welsyn.

Daar is gevind (Lin, Simeone, Ensel & Kuo in Fisher, 1985) dat individue wat sosiale ondersteuning van ander ontvang geneig is om minder depressief te wees en beter gesondheid te ervaar as persone wat nie dié ondersteuning ontvang nie. Fisher (1985) en Jayaratne en Chess (1984) het gevind dat sosiale ondersteuning geneig is om 'n negatiewe verwantskap te hê met uitkomst soos lae werkstevredenheid, depersonalisasie, emosionele uitputting, angstigheid, depressie, geïrriteerdheid en somatiese klagtes.

Alhoewel navorsing (deur onder andere Beehr, King & King, 1990; Ganster, Fusilier & Mayes, 1986; La Rocco & Jones, 1978) vandag grotendeels op hierdie hoofeffek van sosiale ondersteuning op stres dui, bestaan daar egter nog geen duidelikheid oor die kousaliteit van hierdie verband nie. Een siening voer aan dat die teenwoordigheid van ondersteunende verhoudings in die werksopset die werksomgewing meer bevredigend en aangenaam maak en tot verhoogde werksatisfaksie en laer arbeidsomset aanleiding gee (Fisher, 1985). 'n Ander siening voer weer aan dat 'n persoon gepaste gedrag, soos toegewydheid, satisfaksie en prestasie moet openbaar ten einde deur ander persone aanvaar te word en dus sosiale ondersteuning te ontvang. (Fisher, 1985).

Die buffereffek van sosiale ondersteuning.

Sosiale ondersteuning het 'n buffereffek wanneer dit die negatiewe effek wat stressors op stres het, buffer (soos voorgestel word deur lyne B en C in Figuur 4.1). Sosiale ondersteuning dien dus as 'n buffer of 'n filter wat voorkom dat die negatiewe effek van stressors tot stres lei (Cobb, 1979; Erera, 1992)

Abdel-Halim (in Fisher, 1985) het byvoorbeeld gevind dat sosiale ondersteuning die negatiewe effek wat stres vanweë rolkonflik en roldubbelsinnigheid, op werksbetrokkenheid en intrinsieke satisfaksie het, kan buffer. Sosiale ondersteuning speel in hierdie opsig 'n modererende rol in die verhouding tussen stressors en stres. Hierdie buffereffek van sosiale ondersteuning word voorgestel deur die punt waar lyn D in Figuur 4.2 lyn C kruis.

Die aangeleentheid van die buffereffek van sosiale ondersteuning was die afgelope paar jare al die fokus van verskeie studies rondom sosiale ondersteuning, beroepsaanpassing en werkstres. Volgens Cobb (1979) sal sosiale ondersteuning slegs die effek van stressors (soos 'n gebrek aan persoon-omgewing passing) buffer, indien die stressor van 'n ernstige aard is (soos byvoorbeeld 'n skielike en omvangryke toename in 'n gebrek aan persoon-omgewing passing).

Seers, McGee, Serey en Graen (in Fisher, 1985) het gevind dat die buffereffek van sosiale ondersteuning 'n positiewe verwantskap met satisfaksie getoon het wanneer stres vanweë rolkonflik hoog was, maar dat dit geen effek op satisfaksie gehad het wanneer stres vanweë rolkonflik laag was nie. Sosiale ondersteuning het in hierdie opsig 'n hanteringsfunksie ("coping function") en sal dus tot satisfaksie lei in die teenwoordigheid van hoë vlakke van stres, maar sal irrelevant wees in omstandighede waar stresvlakke laag is en waar hantering nie nodig is nie (Fisher, 1985).

Daar blyk egter tot op hede nog geen uitsluitel te wees rondom die kwessie van die buffereffek van sosiale ondersteuning nie. Sommige navorsers (Cobb, 1979; Fenlason & Beehr, 1994; House in Erera, 1992) vind dat 'n buffereffek wel bestaan, terwyl ander (Beehr, King & King, 1990; Ganster, Fusilier & Mayes, 1986; Jayaratne & Chess, 1984) geen buffereffek vind nie. Sommige navorsers (Erera, 1992; Fenlason & Beehr, 1994) vind wel 'n buffereffek, maar dat dit net voorkom in die teenwoordigheid van sekere bronne van sosiale ondersteuning, terwyl ander (Fisher, 1985) vind dat dit net in die aanwesigheid van baie ernstige stressors voorkom.

Sommige studies toon aan dat sosiale ondersteuning inderwaarheid 'n negatiewe effek op stres (en gevolglik op beroepsaanpassing) kan hê. Hiërdie effek staan ook bekend as die omgekeerde

buffereffek en dui op 'n positiewe verband tussen sosiale ondersteuning en stres. Soos wat sosiale ondersteuning toeneem is die stresvlakke wat die persoon ervaar ook geneig om toe te neem, eerder as om te verlaag (Buunk & Peeters, 1994; Erera, 1992; Helgeson, 1993).

By die omgekeerde buffereffek versterk sosiale ondersteuning dus die stressor - stres verhouding, eerder as om dit te verswak. Beehr (in Ganster et al., 1986) het selfs gevind dat werkgroep ondersteuning soms geneig kan wees om die impak van roldubbelsinnigheid op werksdissatisfaksie te verhoog.

Daar bestaan verskeie verklarings in die literatuur rondom die omgekeerde buffereffek van sosiale ondersteuning. Volgens Friedman (in Buunk & Peeters, 1994) kan sosiale ondersteuning tot verhoogde stresvlakke aanleiding gee wanneer hierdie stres gevoelens impliseer wat sosiale afkeuring, insluitende angs en vernedering tot gevolg het.

Navorsing oor groepsassosiasie dui dan ook daarop dat die wyse waarop ander individue sekere werksprobleme en stressors beskou, 'n invloed op 'n persoon se stres kan hê. Indien die groep waarvan 'n persoon deel is, sekere werksprobleme in 'n negatiewe lig bestempel, kan dit ook later die persoon se siening van sy probleme vererger en so die stres wat die persoon ervaar beïnvloed (Buunk & Peeters, 1994).

Wanneer ander persone in die individu se sosiale omgewing die

situasie as slegter bestempel as wat die persoon aanvanklik gedink het dit is, kan dit ook die persoon se eie siening van die situasie vererger en so die verhouding tussen stressors en stres versterk. Sosiale ondersteuning sal ook tot stres lei wanneer dit tot gevolg het dat die ontvanger van die sosiale ondersteuning gevoelens van minderwaardigheid begin ervaar, omdat die persoon nie instaat is om die ondersteuning te vergoed nie, of omdat die ontvanger van die ondersteuning meer voordele uit die gedrag verkry as die sender.

Wanneer hulpgedrag impliseer dat die ontvanger nie oor die nodige vaardighede beskik nie, of dat die persoon van ander persone afhanklik is, kan dit die persoon se self-esteem en die uitkomst wat die persoon gaan ervaar, negatief beïnvloed (Fisher in Buunk & Peeters, 1994; Taylor, Peplau & Sears, 1994).

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat sosiale ondersteuning 'n groot rol kan speel in die beroepsaanpassing wat 'n persoon ervaar, hetsy deur 'n hoofeffek op die stressors wat die persoon ervaar, of deur 'n hoofeffek op die stres wat die persoon ervaar te hê. Alhoewel daar baie sieninge rondom die buffereffek van sosiale ondersteuning bestaan, blyk sosiale ondersteuning ook op hierdie wyse 'n effek op beroepsaanpassing te hê.

Dit blyk dat die effek van sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing nie altyd dieselfde is nie, maar dat dit kan verskil. Die vraag kan gevolglik gevra word waarom sosiale ondersteuning in sommige gevalle tot beroepsaanpassing lei, en

in ander gevalle nie? Uit die literatuur kan drie veranderlikes geïdentifiseer word. Dit is naamlik die bron waaruit die persoon sosiale ondersteuning ontvang, lokus van kontrole en geslag. Die invloed wat hierdie drie veranderlikes op die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het, sal in die volgende drie afdelings van naderby beskou word.

4.6 DIE INVLOED VAN DIE BRON VAN SOSIALE ONDERSTEUNING OP BEROEPSAANPASSING.

Elke persoon word deurentyd aan verskeie sosiale omgewings, soos sy familie-omgewing, sy vriendskapomgewing, sy kerkomgewing en die omgewing waarbinne hy ontspan, blootgestel. Omdat werk vandag so 'n groot gedeelte van die moderne, ekonomies aktiewe persoon se lewe in beslag neem, vorm werk ook 'n belangrike sosiale omgewing waarbinne die individu moet funksioneer. Werk is, om die waarheid te sê, een van die belangrikste sosiale omgewings waaruit 'n persoon sosiale ondersteuning kan ontvang.

In hierdie afdeling gaan daar op vier bronne van sosiale ondersteuning gefokus word wat volgens literatuur oor die onderwerp, 'n invloed op die persoon se welsyn in sy beroepslewe kan hê. Die vier bronne is die persoon se medewerkers, sy meerderes, sy familie en sy vriende.

4.6.1 Medewerkers en meerderes as bronne van sosiale ondersteuning.

Die persone waaraan die gemiddelde werker die meeste in sy werksomgewing blootgestel is, is die persoon se toesighouer (of meerderes) en sy medewerkers. Volgens Beehr, King en King (1990) vorm die persone wat saam met 'n persoon werk, die belangrikste bronne wat sosiale ondersteuning verskaf ten einde die effek van werksverwante stres te help hanteer. Navorsing wat deur Streeter en Franklin (1992) gedoen is het verder ook aan die lig gebring dat 'n persoon se toesighouer en medewerkers gewoonlik van die eerste persone is wat opmerk dat die persoon soms van die werk afwesig is of swakker presteer. Kirmeyer en Lin (1987) het gevind dat wanneer daar 'n gevoel van openheid tussen werkers en toesighouer bestaan, dit tot groter werksatisfaksie aanleiding kan gee.

Navorsing (Fisher, 1985; La Rocco & Jones, 1978) dui daarop dat sosiale ondersteuning van 'n persoon se medewerkers of toesighouer gewoonlik geassosieer word met positiewe uitkomst; soos werksatisfaksie, werksbetrokkenheid en 'n voorneme om aan te bly in die organisasie. Volgens Fisher (1985) kan sosiale ondersteuning van medewerkers en toesighouers ook help om stres wat ontstaan vanweë roldubbelsinnigheid en rolbelading te voorkom.

Navorsing (In House, 1981) het bevind dat werkers in Japan van die laagste syfers van kroniese hartsiektes in die wêreld het,

maar dat hierdie werkers dikwels hulle immuniteit teen hartsiektes verloor wanneer hulle na die Verenigde State van Amerika emigreer. Een verklaring wat vir hierdie verskynsel gegee word is die opbreek van tradisionele bande van sosiale ondersteuning wat die emigrasie tot gevolg het, en wat 'n kenmerkende deel van die Japanse samelewing en industrie is. Die volgende stelling word deur Matsumoto (in House, 1981, p.100) in dié verband gemaak:

The etiology of coronary heart disease is multiple and complex, but in urban-industrial Japan, the in-group work community of the individual, with its institutional stress-reducing strategies, plays an important role in decreasing the frequency of the disease... In spite of rapid social change... observers agree that Japan has not moved from group values toward individualism but rather retains strong emphasis on collectivity orientations with the in-group... The immediate work group is of primary importance... Group membership is continuous over the years. Both the individual and the firm look upon his employment as a lifetime commitment... Among his fellow employees, the Japanese individual can relax, argue, criticize and be obstinate without endangering relations... In both labour and leisure the Japanese individual is involved primarily with his fellow workers... with built-in social techniques and maneuvers for diminishing tension.

Die vraag kan egter gevra word of daar 'n verskil in die effek van sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing is, indien dit van die persoon se medewerkers afkomstig is, teenoor wanneer dit van die persoon se toesighouer afkomstig is. Alhoewel sommige studies (Fisher, 1985; Jayaratne et al., 1988) op geen verskil in die effek van die twee bronne van sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing dui nie, dui die meeste studies dat daar wel 'n verskil bestaan.

Studies wat deur Blau en La Rocco (in Erera, 1992) gedoen is, het gevind dat sosiale ondersteuning van 'n persoon se medewerkers 'n persoon se algemene gesondheid twee keer meer beïnvloed as sosiale ondersteuning wat van 'n persoon se toesighouer ontvang is. Navorsing wat in 1991 deur Orpen (1991) onder swart werkers in Suid-Afrika gedoen is, het getoon dat sosiale ondersteuning van die persoon se swart medewerkers 'n groter effek op die stres wat die persoon ervaar gehad het, as wat sosiale ondersteuning van die persoon se blanke toesighouers gehad het. Die tydstip en politieke konteks waarin die studie gedoen is kon moontlik die resultate beïnvloed het, wat daarop dui dat die resultate eerder dui op kulturele, sosiale en politieke verskille as op die verskil in effek tussen ondersteuning van medewerkers en van toesighouers. Erera (1992) het in haar studie gevind dat toesighouers soms nie die tasbare, informatiewe, emosionele of goedkeurende ondersteuning verskaf wat die persoon benodig nie.

Verskeie ander studies toon egter aan dat sosiale ondersteuning

van 'n persoon se toesighouer 'n meer positiewe effek op die persoon se beroepsaanpassing kan hê as ondersteuning van 'n medewerker. Volgens Beehr et al. (1990) beïnvloed 'n toesighouer 'n persoon se raamwerk van rolle en stressors - soos roldubbelsinnigheid en rolkonflik. Navorsing wat deur onder andere Beehr et al. (1990); Buunk en Peeters, (1994); Kirmeyer en Lin, (1987) en Ouellette Kobasa en Puccetti (1983) gedoen is, toon aan dat 'n persoon se toesighouer 'n meer positiewe effek op die stres wat die persoon gaan ervaar het, as die persoon se medewerkers.

La Rocco en Jones (1987) het bevind dat toesighouerondersteuning tot verhoogde werksatisfaksie by 'n werker aanleiding kan gee, terwyl Ouellette Kobasa en Puccetti (1983) gevind het dat persone wat ondersteuning van hulle toesighouer ontvang, geneig is om minder siek te wees as persone wat nie hierdie ondersteuning ontvang nie.

Buunk en Peeters (1994) het bevind dat medewerkerondersteuning nie noodwendig stres beïnvloed nie. Die omgekeerde is eerder geneig om plaas te vind, naamlik dat die teenwoordigheid van stres 'n afbrekende invloed het op die ondersteuning wat 'n persoon van sy medewerkers ontvang. Die skrywers voer vier redes aan vir die negatiewe effek van stres reaksies op verhoudinge met medewerkers:

Ten eerste: Indien die persoon 'n negatiewe gemoedstemming ervaar, is dit geneig om 'n negatiewe houding van ander persone,

soos die persoon se medewerkers, jeens die persoon te ontlok. Tweedens vermy 'n persoon wat stres ervaar gewoonlik ander persone, veral as sodanige stres as vernederend ervaar word of as 'n teken van onbevoegdheid beskou word. Derdens: Affiliasie by die werk kan nie altyd vermy word nie. Wanneer hierdie ondersteuning nie deur die persoon benodig word nie, of wanneer hierdie ondersteuning impliseer dat die persoon as ongeskik vir die pos beskou word, kan dit ook 'n negatiewe impak op die persoon se werksverhoudinge hê (Buunk & Peeters, 1994). Daar is vierdens 'n aanduiding dat ander persone soms nie sosiale ondersteuning verskaf aan persone wat onaantreklik is of nie sosiaal vaardig is nie. Dit kan weer tot verhoogde stres tot gevolg hê, wat weer die persoon se verhoudinge met sy medewerkers nadelig kan beïnvloed (Buunk & Peeters, 1994).

4.6.2 Familie en vriende as bronne van sosiale ondersteuning.

Benewens 'n persoon se medewerkers en sy toesighouers bestaan daar ook ander bronne van sosiale ondersteuning wat 'n invloed op die persoon se beroepswelsyn - en dus beroepsaanpassing - kan hê. Alhoewel die persoon se familie en vriende nie so 'n prominente plek in die persoon se werksomgewing inneem as wat sy medewerkers en meerderes inneem nie, word hierdie twee bronne ook as belangrik geag in die beroepsaanpassing wat die persoon in sy beroep kan ervaar (Billings & Moos, 1982; House, 1981; Streeter & Franklin, 1992).

Volgens House (1981) kan 'n persoon se vriende en familie 'n belangrike rol speel ten einde die persoon te help om by stres in sy werk aan te pas en om die invloed wat stres op sy algemene welsyn het, beter te kan hanteer. Die feit dat 'n persoon se medewerkers ook deel van sy vriendekring kan wees, verklaar dan ook waarom vriendskapsondersteuning 'n effek op die persoon se beroepslewe kan hê. Volgens Streeter en Franklin (1992) is 'n persoon se familie, vriende en gelykes dan ook van die eerste bronne om te ontdek dat iets met die persoon verkeerd is. Deur uitdrukkings van sorgsaamheid en omgee kan hulle ondersteuning aan die persoon verskaf.

Die familie kan 'n baie kragtige bron van emosionele en instrumentele ondersteuning wees ten einde die persoon te help om stresvolle situasies in sy werk te hanteer. Die familie kan ook 'n alternatiewe bron van self-esteem en ontspanningsaktiwiteite verskaf wat nuttig kan wees om die gesondheidsgevolge van onopgeloste werkstressors te verberg (Billings & Moos, 1982).

In 'n studie wat deur House en Wells (in House, 1981) gedoen is, het die twee navorsers egter bevind dat sosiale ondersteuning van 'n persoon se familie en vriende nie so 'n beduidende invloed op die persoon se algemene beroepswelsyn het as wat die persoon se meerderes het nie. Die navorsers stel dan ook 'n aantal redes vir hierdie bevinding voor. Die toenemende getal egskeidings vandag, veroorsaak dat mans en vrouens nie die nodige ondersteuning aan mekaar verskaf wat nodig is ten einde beroepskrissise effektief

te hanteer nie. Die feit dat beide huweliksmaats vandag werk, met die verantwoordelikheid van 'n gesin, neem dikwels baie tyd en energie in beslag en lei daartoe dat gesinslede dikwels nie tyd vir mekaar het nie. Baie mans hang vandag ook die sienswyse aan dat hulle eggenote hulle in hulle beroepe moet ondersteun, terwyl die omgekeerde dikwels nie geld wanneer die vrou ook werk nie. Dit kan ook gebeur dat stresvolle gebeure by die persoon se werk die funksionering van sy familie-opset kan beïnvloed, en dat dit op hierdie wyse weer 'n effek op die persoon se beroepslewe kan hê (House, 1981).

Sosiale bronne buite die werksopset het tot dusver nog relatief min empiriese aandag verkry. Meer navorsing kan veral nog gedoen word ten opsigte van die effek wat familie- en vriendskapondersteuning op 'n persoon se beroepsaanpassing het.

4.7 DIE INVLOED VAN LOKUS VAN KONTROLE OP DIE VERWANTSKAP TUSSEN SOSIALE ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

In die voorafgaande afdeling is daar gesien dat die bron waaruit 'n persoon sosiale ondersteuning ontvang, 'n groot invloed kan hê ten opsigte van die effek wat sosiale ondersteuning op sy beroepsaanpassing het. In hierdie afdeling gaan daar op 'n verdere veranderlike gefokus word wat 'n invloed kan hê op die effek wat sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing het. Hierdie veranderlike is lokus van kontrole. Meer spesifiek handel dit om die vraag of lokus van kontrole 'n invloed kan hê ten opsigte van

die wyse waarop persone van sosiale ondersteuning gebruik maak, en wat die effek daarvan op beroepsaanpassing is.

Lokus van kontrole dui op die geloof wat 'n persoon het dat interne kragte of eksterne kragte vir die bepaling van sy of haar gedrag verantwoordelik is (Louw, 1990, p.561).

Persone kan die oorsake van uitkomst aan faktore binne hulleself of aan faktore in die eksterne omgewing toeskryf. Wanneer persone die oorsake van uitkomst aan kragte binne hulleself toeskryf, het hierdie persone 'n interne lokus van kontrole. Wanneer die persoon van mening is dat die uitkomst toegeskryf kan word aan eksterne kragte; soos geluk, geloof en ander persone, beskik hierdie persoon oor 'n eksterne lokus van kontrole (Ashkanasy & Gallois, 1994; Phares, 1976).

Verskeie navorsers (waaronder Anderson, 1977; Glogow, 1986; Kimmons & Greenhaus, 1976 en Spector, 1982) het bevind dat daar 'n direkte verband bestaan tussen lokus van kontrole en sekere uitkomst van beroepsaanpassing. Kimmons en Greenhaus (1976) het gevind dat persone met 'n interne lokus van kontrole, geneig is om meer betrokke in hulle werk te wees en ook hoër werksatisfaksie te ervaar as persone met 'n eksterne lokus van kontrole, terwyl Hersch en Scheibe (1967) bevind het dat 'n interne lokus van kontrole meer geassosieer word met sekere indekse van sosiale aanpassing as 'n eksterne lokus van kontrole.

Persone met 'n eksterne lokus van kontrole is ook, volgens

Anderson (1977), geneig om meer stres in 'n situasie waar te neem as persone met 'n interne lokus van kontrole. Hulle is ook geneig om meer van emosioneel-gesentreerde gedrag, soos verdedigingsmeganismes, gebruik te maak ten einde 'n stresvolle situasie te hanteer as van taak-gesentreerde gedrag. Persone met 'n interne lokus van kontrole maak meer van laasgenoemde tipe gedrag gebruik.

Glogow (1986) het bevind dat persone wat aan sielkundige uitbranding lei, meer geneig is om die verantwoordelikheid op die organisasie te plaas om werker uitbranding te voorkom, en het dus 'n meer eksterne lokus van kontrole. Individue wat nie sielkundige uitbranding ervaar het nie, het die verantwoordelikheid om uitbranding te voorkom eerder op hulle self geplaas as op die organisasie, en het dus 'n meer interne lokus van kontrole. Nelson en Phares (in Phares, 1976) en Spector (1982) het ook bevind dat individue met 'n eksterne lokus van kontrole geneig is om meer angstig te wees as individue met 'n meer interne lokus van kontrole.

Volgens Morris (1992) is individue wat van mening is dat hulle self in beheer is van die uitkomst wat hulle ervaar, geneig om in 'n mindere mate organisatoriese veranderinge teen te staan, en ook geneig om beter by sulke veranderinge aan te pas.

Lefcourt (1982) en Lefcourt, Ware & Sherk, (1981) het gevind dat lokus van kontrole wel 'n modererende effek op die stressor-stres verhouding het, maar dat dit meer in 'n langtermyn verband

voorgekom het. Wanneer die stressor die stres met ongeveer drie tot sewe weke voorafgegaan het, is stressors meer geneig om tot stres aanleiding te gee vir persone met 'n eksterne lokus van kontrole as vir persone met 'n interne lokus van kontrole. Hierdie modererende effek van lokus van kontrole sal plaasvind vir persone met 'n interne lokus van kontrole, behalwe as die persoon aan ernstige stressors blootgestel is. In sodanige gevalle sal die stres wat die persoon ervaar dieselfde, of selfs hoër wees, as vir 'n persoon met 'n meer eksterne lokus van kontrole.

Een verklaring vir die modererende effek van lokus van kontrole op die stressor-stres verhouding, is geleë in die doelgerigte gedrag van die persoon met 'n interne lokus van kontrole. Persone met 'n interne lokus van kontrole is meer geneig om gedrag te openbaar ten einde teenswoordige satisfaksie na te streef. Gebeurtenisse wat in die verlede plaasgevind het, soos eertydse prestasies en mislukkings is vir hierdie persone van minder belang en het nie dieselfde blywende effek as vir persone met 'n meer eksterne lokus van kontrole nie (Lefcourt et al., 1981).

Volgens Spector (1982) is werksatisfaksie vir persone met 'n interne lokus van kontrole, geneig om hoër te wees as vir persone met 'n eksterne lokus van kontrole. Twee redes vir hierdie effek van lokus van kontrole op werksatisfaksie word aangevoer:

Omdat 'n persoon met 'n interne lokus van kontrole voel dat hy self beheer oor sy gedrag het en daarvoor verantwoordelik is, sal die persoon geneig wees om vinniger tot aksie oor te gaan. Indien

die persoon voel dat sy werksomgewing dit nie vir hom moontlik maak om werksatisfaksie te verkry nie, sal die persoon vinniger tot aksie oorgaan, (deur byvoorbeeld 'n verplasing na 'n ander afdeling of streek aan te vra, of selfs deur van organisasie te verwissel, ten einde werksatisfaksie te verkry), as die persoon wat voel dat hy nie beheer oor sy uitkomst het nie (Spector, 1982). Fusilier, Ganster en Mayes (1987) het ook bevind dat persone met 'n meer eksterne lokus van kontrole dikwels nie die nodige stappe geneem het ten einde moontlike rolkonflik wat hulle ervaar het, aan te spreek nie, omdat hulle van mening was dat hulle nie self in beheer van hulle situasie is nie.

'n Tweede rede waarom werksatisfaksie vir 'n persoon met 'n interne lokus van kontrole geneig sal wees om hoër te wees as vir 'n persoon met 'n eksterne lokus van kontrole, is dat die persoon wat voel dat sy prestasie en die beloning wat hy ontvang die produk van sy eie inspanning is, geneig sal wees om meer tevrede met hierdie prestasie te wees as wanneer die persoon voel dat hy sy prestasie aan ander faktore, soos sy toesighouer of sy medewerkers, te danke het. Die gevolg is dat die werksatisfaksie wat die persoon gaan ervaar geneig sal wees om hoër te wees.

Studies (in Phares, 1976) toon wel aan dat individue met 'n uitermatige hoë interne lokus van kontrole, geneig is om mislukkings minder doeltreffend te hanteer, omdat die persoon die mislukking wat hy ervaar moontlik alleenlik aan sy eie toedoen toeskryf, en nie aan eksterne faktore wat moontlik ook 'n rol gespeel het nie. Persone met 'n interne lokus van kontrole is ook

geneig om meer werksatisfaksie te ervaar wanneer hulle sukses in 'n redelik moeilike taak behaal het. Wanneer die taak redelik maklik was, is werksatisfaksie geneig om hoër te wees vir persone met 'n eksterne lokus van kontrole.

Navorsing (Lefcourt, 1982; Phares, 1976; Spector, 1982) het gevind dat persone met 'n interne lokus van kontrole geneig is om informasie meer aktief te soek, meer daarvan gebruik te maak en dit beter te gebruik as persone met 'n eksterne lokus van kontrole. Een rede wat aangevoer word waarom persone met 'n interne lokus van kontrole geneig is om informasie meer aktief te soek en te gebruik, is omdat hulle van mening is dat hulle wel oor die vermoë beskik om iets aan die situasie te kan doen, en dat hulle informasie benodig ten einde tot optrede te kan oorgaan.

Lokus van kontrole word om dié rede dan ook met sosiale ondersteuning in verband gebring. Die informasie wat die individu verkry, ontvang hy hoofsaaklik deur sosiale verbintenisse met sy medewerkers en sy toesighouer. Om dié rede behoort lokus van kontrole en sosiale ondersteuning 'n groter effek op beroepsaanpassing te hê as sosiale ondersteuning of lokus van kontrole alleen (Lefcourt et al., 1984). Fusilier et al., (1987) het ook bevind dat persone met 'n interne lokus van kontrole geneig is om sosiale ondersteuning meer effektief te benut in die hantering van stres as persone met 'n meer eksterne lokus van kontrole. Die twee navorsers stel dan ook voor dat bestuur sosiale ondersteuning in die organisasie moet aanmoedig en 'n

gevoel van beheer by werkers moet bevorder.

Volgens Sandler en Lakey (1982) kan lokus van kontrole, en spesifiek 'n interne lokus van kontrole, 'n groot effek hê ten opsigte van die wyse waarop sosiale ondersteuning aangewend kan word ten einde die negatiewe impak van stres (op algemene welsyn) te help verminder. Die twee navorsers het interaksies tussen negatiewe lewensgebeure en sosiale ondersteuning by individue met 'n interne lokus van kontrole gevind wanneer hulle voorspellings ten opsigte van angstigtheid en depressie gemaak het, maar nie wanneer hulle sodanige voorspellings vir persone met 'n eksterne lokus van kontrole gemaak het nie. Angs en depressie, vanweë 'n negatiewe lewensgebeurtenis, is deur die aanwesigheid van sosiale ondersteuning, by persone met 'n interne lokus van kontrole gemodereer, maar nie by persone met 'n eksterne lokus van kontrole nie.

Studies (Sandler & Lakey, 1982) toon aan dat persone met 'n eksterne lokus van kontrole inderwaarheid aan méér sosiale ondersteuning blootgestel is, en meer sosiale ondersteuning ontvang as persone met 'n interne lokus van kontrole. Volgens Lefcourt et al. (1984) toon persone met 'n eksterne lokus van kontrole selfs 'n groter behoefte aan sosiale ondersteuning, maar verkry hulle minder waarde uit die ondersteuning.

Die verskil is moontlik daarin geleë dat persone met 'n interne lokus van kontrole meer effektief en meer diskriminerend van sosiale ondersteuning gebruik maak, en so groter waarde daaruit

verkry - alhoewel hulle moontlik nie so baie en so gerêeld sosiale ondersteuning ontvang as persone met 'n eksterne lokus van kontrole nie.

Soos reeds vermeld kan dit soms gebeur dat persone met 'n baie hoë lokus van kontrole die mislukkings wat hulle behaal het, net aan hulle eie toedoen toeskryf, en hulleself sodoende aan stres blootstel. Volgens Lefcourt et al. (1984) kan sosiale ondersteuning veral hier van groot nut wees, en is daar selfs gevind dat wanneer sosiale ondersteuning by hierdie persone afwesig is, dit tot stres by die persoon aanleiding kan gee.

4.8 DIE INVLOED VAN GESLAG OP DIE VERWANTSKAP TUSSEN SOSIALE ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

'n Aspek wat baie interessant blyk te wees met betrekking tot die aangeleentheid van die invloed van sosiale ondersteuning op 'n persoon se beroepsaanspassing, is die kwessie van geslag. Geller en Hobfoll (1994) het bevind dat mans en vroue gewoonlik ewe veel stres en sosiale ondersteuning in die werksplek ervaar, maar dat die effek wat sosiale ondersteuning op die welsyn van die verskillende geslagte het, verskil.

Die twee navorsers het bevind dat sosiale ondersteuning gewoonlik meer effektief vir mans is, veral as die ondersteuning van die persoon se medewerkers afkomstig is. 'n Moontlike rede vir hierdie verskynsel wat deur die navorsers aangevoer word, is dat

mans gewoonlik meer op informele vlak met hulle medewerkers in interaksie verkeer as vroue.

Etzion (1984) het die effek van sosiale ondersteuning op uitbranding by mans en vroue gemeet en gevind dat - alhoewel sosiale ondersteuning die effek van uitbranding by beide mans en vroue gemodereer het, mans en vroue van verskillende bronne van sosiale ondersteuning gebruik gemaak het. Die werkstres wat mans ervaar word gewoonlik gemodereer deur ondersteunende verhoudings in hulle werksomgewing, soos die persoon se medewerkers of toesighouer. Vroue gebruik gewoonlik ondersteuningsbronne uit die alledaagse lewe, soos familie en vriende om hulle te help om beroepskrisisse beter te hanteer (Etzion, 1984).

Die feit dat vroue meer met ander persone sal kommunikeer ten einde hulle probleme te hanteer, verklaar moontlik hul vermoë om bronne in die alledaagse lewe aan te wend wat nie in die stresvolle situasie aanwesig is nie - ten einde die effek van werkstres te buffer. Die navorser voer aan dat, omdat mans gewoonlik minder oor die stres wat hulle ervaar kommunikeer, hulle meer baat by werksverwante bronne van sosiale ondersteuning, aangesien hierdie bronne die persoon se werkprobleme gewoonlik beter verstaan en minder verklarende kommunikasie vereis (Etzion, 1984).

Holahan en Moos (in Billings & Moos, 1982) het bevind dat positiewe interpersoonlike verhoudinge in die werksplek verband hou met die persoonlike aanpassing van werkende mans, maar nie

met die persoonlike aanpassing van werkende vroue nie. 'n Inverse verhouding tussen medewerkerondersteuning en depressie, is ook deur Wetzell en Redmont (in Billings & Moos, 1982) by mans gevind. By vroue is 'n inverse verhouding tussen medewerkerondersteuning en depressie ook gevind, maar slegs indien hierdie vroue hulleself as baie onafhanklik in hul beroepsrolle waargeneem het.

4.9 SAMEVATTING.

In hierdie hoofstuk is daar op die konsep van sosiale ondersteuning gefokus. Die verskillende tipes sosiale ondersteuning, sowel as waargenome en verkreeë sosiale ondersteuning, is bespreek. Die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing is in hierdie hoofstuk onder die soeklig geplaas. Daar is gesien dat sosiale ondersteuning 'n belangrike rol in beroepsaanpassing kan speel. Die effek van sosiale ondersteuning, soos dit van die persoon se medewerkers, meerderes, familie en vriende afkomstig is, is ook onder die soeklig geplaas. Daar is gesien dat elkeen van hierdie bronne van waarde kan wees ten einde 'n individu in sy beroepsaanpassing by te staan.

Twee veranderlikes wat 'n invloed op die verhouding tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing kan hê, naamlik lokus van kontrole en geslag, is bespreek. Daar is gevind dat persone met 'n interne lokus van kontrole soms geneig is om meer uitkomst van beroepsaanpassing te ervaar, en ook meer waarde uit

sosiale ondersteuning te ontvang as persone met 'n eksterne lokus van kontrole. Daar is ook gevind dat geslag 'n rol kan speel ten opsigte van die effek wat sosiale ondersteuning op 'n persoon se beroepsaanpassing het. Uit die literatuur blyk dit dat persone van verskillende geslagte van verskillende bronne van sosiale ondersteuning gebruik maak en daarom ook verskillend by hierdie bronne baatvind.

Beroepsaanpassing is op alle posvlakke belangrik en gevolglik ook op bestuursvlak. Om hierdie rede en veral aangesien hierdie studie fokus op die beroepsaanpassing van middelvlakbestuurders, word daar in die volgende hoofstuk kortliks aandag gegee aan die aard van die bestuursfunksie. Die verskillende benaderings tot die konsep, die onderskeie funksies en vlakke van bestuur, asook die verskillende bestuursvaardighede en rolle sal vervolgens bespreek word.

Hoofstuk 5

DIE BESTUURSFUNKSIE

5.1 INLEIDING.

Die moderne werker word vandag met verskeie uitdagings en eise gekonfronteer wat 'n invloed kan hê op die beroepsaanpassing wat die persoon in sy beroep gaan ervaar. Dit is veral die bestuursamptenare, en in hierdie opsig veral die middelvlakbestuurders, wat vandag druk op hul beroepsaanpassing ervaar. Vanweë die fokus van hierdie studie en die aard van die teikenpopulasie, is dit wenslik dat 'n hoofstuk aan die funksie van bestuur gewy word, met spesifieke verwysing na middelvlakbestuurders.

In dié hoofstuk word daar eerstens gepoog om die konsep van "bestuur" te omskryf. Daarna word verskillende perspektiewe rondom bestuur soos dit in 'n evolusionêre perspektief na vore tree, bespreek. Hedendaagse benaderings tot die konsep word ook bespreek. Die verskillende funksies wat 'n bestuurder moet vervul en die verskillende vlakke waarvolgens bestuurders vertikaal gekategoriseer kan word, word ook na verwys. Laastens sal daar gefokus word op die tipes vaardighede wat van bestuurders vereis word ten einde hulle funksies effektief en doeltreffend te kan vervul, en die onderskeie rolle wat die bestuurder vir dié

doeleindes moet aanneem.

5.2 Bestuur gedefinieer.

Alhoewel die konsep van " bestuur " 'n onderwerp is waaroor daar al wyd oor in die literatuur geskryf is, bestaan daar tot op hede nog nie 'n enkele definisie wat die konsep op 'n gestandaardiseerde wyse omskryf nie (Albanese, 1981). Een rede vir die gebrek aan eenvormigheid in die literatuur oor die presiese omskrywing van die konsep, hou waarskynlik verband met die kompleksiteit daarvan. Bestuurders is verantwoordelik vir 'n verskeidenheid van aktiwiteite en die aktiwiteite kan ook verskil van een bestuurder tot 'n volgende. Die bestuurder se take bly ook nie altyd konstant nie, maar kan wissel en verander en dra sodoende ook tot die kompleksiteit van die konsep by (Van Fleet & Peterson, 1994).

Een aspek in die omskrywing van die bestuursfunksie wat redelik eenvormig in die literatuur voorkom, is dat die aktiwiteite wat bestuurders uitoefen gewoonlik gemik is op die bereiking van 'n bepaalde doelstelling. Die mees algemene doelstelling waaronder byna alle sub-doelstellings ressorteer, is die uiteindelijke prestasie en produktiwiteit van die organisasie (Van Fleet & Peterson, 1994). Vanuit hierdie doelwitbereikende funksie van bestuur, kan bestuur as volg gedefinieer word :

'n Stel aktiwiteite wat gerig is op die

doeltreffende en effektiewe gebruik van bronne ten einde een of meer doelstellings te bereik (Van Fleet & Peterson, 1994, p.3).

Twee begrippe in bogenoemde definisie van bestuur wat nadere toeligting vereis, is doeltreffendheid en effektiwiteit.

Doeltreffendheid

Doeltreffendheid fokus op die verband tussen uitsette en insette. 'n Bestuursbesluit sal slegs doeltreffend wees indien die uitsette wat deur die besluit verkry is, groter is as die insette wat in ruil vir die uitsette aangebied is (Albanese, 1981; Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1994). Doeltreffendheid impliseer dus dat daar op so 'n wyse opgetree word dat verkwisting van bronne nie plaasvind nie, met ander woorde dat insette optimaal aangewend sal word (Mullings, 1993).

Voorbeelde van 'n gebrek aan doeltreffendheid in die bestuursfunksie, is: die belê van surplusfondse teen 'n lae rentekoers in 'n bankrekening - eerder as om dit op 'n ander wyse waar die opbrengste groter sal wees te belê; die verkryging van waardevolle informasie deur die organisasie - maar nie die gebruik van hierdie informasie nie, en wanneer werkers nie produktiewe werk verrig nie omdat hulle vir instruksies sit en wag (Van Fleet & Peterson, 1994).

Effektiwiteit

Effektiwiteit beteken om "die regte ding op die regte wyse en op die regte tyd te doen" ten einde die verlangde uitsette te verkry (Van Fleet & Peterson, 1994). Waar doeltreffendheid van die bestuursfunksie daarop dui om "dinge reg te doen", dui effektiwiteit volgens Mullings (1993) om "die regte ding te doen".

Bogenoemde impliseer dat die bestuurder die korrekte besluite moet neem en bewus sal wees van aspekte in die eksterne omgewing wat 'n invloed op die organisasie kan hê. 'n Bestuurder sal effektiwiteit aan die dag lê wanneer hy die organisasie se produkte in 'n nuwe mark bekend stel wanneer die mark besig is om te vergroot, maar dat hy die produkte sal onttrek voordat die mark in duie stort (Van Fleet & Peterson, 1994). Effektiwiteit word nie net gemeet aan die hand van die bestuurder se eie prestasie nie, maar ook aan die hand van die prestasie van sy ondergeskiktes. Verdere determinante van die effektiwiteit van die bestuursfunksie is die sterkte van die moraal en motivering van ondergeskiktes, die suksesvolle opleiding en ontwikkeling van ondergeskiktes, die skep van 'n werksomgewing waar werkers effektief en gewillig kan saamwerk, en die bereiking van sperdatums deur die bestuurder (Mullings, 1993).

Hierdie twee konsepte, naamlik doeltreffendheid en effektiwiteit, vorm dan ook die grondslag vir die evaluering van suksesvolle bestuur. Suksesvolle bestuur behels die bereiking van beide

doeltreffendheid en effektiwiteit (Van Fleet & Peterson, 1994).

Soos in die definisie vermeld behels bestuur 'n stel aktiwiteite. Die meeste van hierdie bestuursaktiwiteite het betrekking op die uitoefening van vyf basiese bestuursfunksies, naamlik: organisering, beplanning, leiding, kontrole en koördinerings (Daft, 1994). Hierdie vyf funksies sal later in die hoofstuk van naderby beskou word.

Die aktiwiteite wat bestuurders uitoefen is hoofsaaklik gemik op die doeltreffende en effektiewe benutting en aanwending van bronne. Daar bestaan vier basiese bronne wat deur bestuurders benut word ten einde doelwitbereiking te bewerkstellig, naamlik:

- Menslike hulpbronne
- Fisiese hulpbronne
- Finansiële hulpbronne
- Informatiewe hulpbronne

Menslike hulpbronne omsluit werkers soos lynbestuurders, produksie bestuurders, bestuurders wat op dieselfde posvlak as die bestuurder is, en ondergeskikte werkers. Fisiese hulpbronne omsluit aspekte soos die fisiese geboue, kantoortoerusting, masjinerie en apparatuur en sekere roumateriale. Finansiële hulpbronne omsluit weer aspekte soos kapitaal, banklenings en

produk verkope; terwyl informatiewe hulpbronne op bronne soos verkoopsprojeksies en marknavorsing dui (Van Fleet & Peterson, 1994).

Elke faset van die organisasie het ten doel om sekere doelstellings van die organisasie na te streef. Dit is ook die geval met die bestuursfunksie. Deurdat bestuur bepaalde aktiwiteite uitoefen wat gerig is op die doeltreffende en effektiewe benutting van bronne, word daar na hierdie doelstellings of mikpunte van die organisasie gestreef. Kortom het bestuur dus die verantwoordelikheid om toepaslike doelwitte te formuleer, aksieplanne daar te stel en te implimenteer sodat die organisasie se doelstellings verwesenlik kan word.

5.3 BESTUUR IN 'N EVOLUSIONÊRE PERSPEKTIEF.

Dit is om verskeie redes nuttig om 'n oorsig te hê van die verskillende teorieë rondom bestuur en hoe dit tot vandag toe ontwikkel het. Deur so 'n begrip kan bestuurders hedendaagse ontwikkelinge beter begryp en ook voorkom dat foute wat in die verlede as gevolg van 'n bepaalde teorie rondom bestuur gemaak is, weer herhaal word. Toekomstige gevolge van besluite kan beter voorspel word, omdat daar teruggeval kan word op die gevolge wat in die verlede, onder 'n bepaalde teorie rondom bestuur, ontstaan het (Van Fleet & Peterson, 1994).

Drie perspektiewe rondom bestuur sal in hierdie afdeling bespreek

word. Dit is die klassieke perspektief, die gedragsperspektief en die kwantitatiewe perspektief. Meer kontemporêre perspektiewe rondom bestuur – soos die stelselbenadering, die gebeurlikheidsbenadering, totale kwaliteitsbestuur, hoë betrokkenheidsbestuur en bestuur-deur-voortreflikheid, sal ook bespreek word.

5.3.1 Die klassieke perspektief.

Hoewel die aktiwiteit van bestuur reeds so ver terug as 3000 jaar Voor Christus nagevolg kan word toe regeringsorganisasies deur die Samaritane en Egiptenare begin is, is die formele studie van bestuur 'n relatief hedendaagse verskynsel. Die studie van bestuur, soos dit vandag omskryf word, het begin met die klassieke perspektief.

Die klassieke perspektief rondom bestuur het gedurende die negentiende en vroeg twintigste eeu ontstaan. Hierdie perspektief het 'n rasionele, wetenskaplike benadering op die studie van bestuur geplaas en het gepoog om organisasies meer effektiewe "masjinerie" te maak (Daft, 1994). Die klassieke perspektief bestaan uit twee afdelings, naamlik wetenskaplike bestuur en administratiewe bestuur.

Wetenskaplike bestuur.

Die pioniers van die wetenskaplike bestuursbenadering was

Frederick W. Taylor en Frank en Lillian Gilbrecht (Huse, 1979). Volgens hierdie benadering kan produktiwiteit en individuele uitset verhoog word deur werk te herontwerp en wetenskaplik gedetermineerde veranderinge in bestuurspraktyke te implementeer (Huse, 1979; Longenecker & Pringle, 1984).

Taylor het die afsonderlike elemente of bewegings van 'n werker se taak waargeneem, en na 'n deeglike analise van die werk, die onderskeie elemente herontwerp sodat dit die geskikste metode vir alle werkers wat daardie taak verrig sou wees. So is standaard metodes, tye, toerusting en rusperiodes vir alle werkers wat soortgelyke take moes verrig daargestel (Daft, 1979). Hierna is die werker geselekteer en opgelei. Die resultaat hiervan is dat die organisasie en die werker self by die benadering baat - die organisasie deur verhoogde produktiwiteit en die werker deur verhoogde vergoeding.

Die proses van wetenskaplike bestuur is op vier basiese stappe gebaseer. Die eerste stap behels dat 'n bestuurder 'n wetenskap van elke element van die werk moet ontwikkel. Hy moet dus die werk bestudeer en die wyse bepaal waarop dit uitgevoer moet word. Die bestuurder moet tweedens die werkers op 'n wetenskaplike wyse selekteer, onderrig, oplei en ontwikkel. Die werker is nou nie meer vir sy eie opleiding verantwoordelik nie. Derdens moet die bestuurder met die werkers saamwerk ten einde te verseker dat die stappe wat wetenskaplik ontwikkel is, toegepas word. Hy moet hulle werk dus monitor ten einde toe te sien dat hulle die korrekte metode gebruik. Die laaste stap behels dat die

bestuurder 'alle beplanning en organiseringsverantwoordelikhede sal behartig terwyl die werkers met hulle werkstake voortgaan (Van Fleet & Peterson, 1994).

Frank en Lillian Gilbrecht het ook belangrike bydraes gelewer op die gebiede van die mediese beroep en die welsyn van werkers, en die wetenskaplike bestuursbeginsel ook in dië gebiede toegepas.

Alhoewel wetenskaplike bestuur wel produktiwiteit verhoog het, het dit dikwels die sosiale konteks sowel as werkers se behoeftes, bo en behalwe die behoefte aan finansiële kompensasie, agterweë gelaat. Werkers het dikwels gevoel dat hulle deur die stelsel uitgebuit word en sodoende het konflik tussen werkers en bestuur dikwels ontstaan (Longenecker & Pringle, 1984).

Administratiewe bestuur

Waar die wetenskaplike bestuursbenadering meer op die individuele werker gefokus het, val die klem by die administratiewe benadering op die totale organisasie en veral op die wyse waarop dit gestruktureer is (Kelly, 1980). Die persone wat primêr tot die benadering van administratiewe bestuur bygedra het was Henri Fayol en Max Weber. Henri Fayol het 14 algemene riglyne vir bestuur ontwikkel, waarvan verskeie vandag nog in organisasies gebruik word (Daft, 1994; Flippo & Munsinger, 1975). Van die beginsels wat Fayol voorgestel het is :

- Outoriteit : bestuurders het die reg om bevele te te verskaf sodat take afgehandel kan word.
- "Esprit de corps" : deur die bevordering van spangees ontwikkel 'n gevoel van eenheid binne die organisasie.
- Gesagsketting : 'n ketting van outoriteit bestaan van bo na onder in die organisasie en behoort elke werker in te sluit.
- Eenheid van rigting : soortgelyke aktiwiteite in die organisasie moet onder dieselfde bestuurder gegroepeer wees (Daft, 1994; Flipppo & Munsinger, 1975).

Max Weber het ook 'n belangrike bydrae gelewer tot die administratiewe benadering. Hy was die eerste individu om die konsep van burokrasie te omskryf (Van Fleet & Peterson, 1994). 'n Burokrasie is 'n organisatoriese vorm wat op rasionele reëls gebaseer is, met die klem op tegniese vaardighede as die basis om besluite te neem rakende watter werk aan watter werkers toegeken moet word (Van Fleet & Peterson, 1994).

Aspekte van 'n burokrasie wat deur Weber beklemtoon is, is 'n duidelik gedefinieerde stel outoriteite en verantwoordelikhede, die skeiding van bestuur en eienaarskap, die verdeling van arbeid, 'n hiërargie van outoriteit en 'n raamwerk van reëls (Daft, 1994; Huse, 1979; Kreitner, 1989).

Volgens Weber (in Daft, 1994) is 'n organisasie gebaseer op rasionele outoriteit meer doeltreffend en aanpasbaar by veranderinge omdat kontinuïteit met formele strukture en posisies verband hou, eerder as met spesifieke persone wat verganklik is.

Alhoewel burokrasieë vandag in baie organisasies in 'n negatiewe lig beskou word, verskaf dit dikwels 'n standaard ten opsigte waarvan daar teen elke werker opgetree kan word (Daft, 1994).

5.3.2 Die gedragsperspektief.

Die gedragsperspektief, of menslike hulpbronspektief soos dit ook dikwels bekend staan, het in die laat negentiende eeu ontstaan en het aspekte soos onder andere 'n verligte benadering tot die behandeling van werkers en magdeling tussen bestuur en werkers beklemtoon (Daft, 1994). Die gedragsperspektief het gefokus op die potensiele belangrikheid van die individuele werker se houdings en gedrag en die rol wat groepsprosesse in die werksplek speel (Griffin, 1993).

Die gedragsperspektief het sy beslag gekry toe 'n reeks studies in 1924 by die Hawthorne aanleg van die Western Electric Company in die Verenigde State van Amerika gedoen is (Huse, 1979). Hierdie studies het later bekend begin staan as die Hawthorne studies (Flippo & Munsinger, 1975). Die studies se aanvanklike oogmerk was om die verband tussen faktore soos algemene beligting en vergoeding gebaseer op onder andere stukwerk, en

produktiwiteit te probeer vasstel.

In teenstelling met dit wat met die studies verwag is, is daar gevind dat die blote persoonlike aandag (en sosiale ondersteuning) wat die toetslinge van die navorsers ontvang het, 'n groot effek op die werkers se produktiwiteit gehad het (Dyer, Daines & Giaque, 1990). Hierdie siening dat menslike verhoudings met produktiwiteit verband hou word tot vandag toe nog in baie organisasies toegepas (Daft, 1994).

Die gedragbenadering het aanleiding gegee tot die menslike verhoudingsmodel. Volgens hierdie model het mense elk hul eie stel behoeftes en motiewe wat hulle saam met hulle na die werksplek bring. Die mate waartoe verskillende aspekte in die individu se werksomgewing sy behoeftes bevredig, bepaal of die individu werksatisfaksie gaan ervaar of nie.

Die individu se werkgewer speel 'n belangrike rol ten opsigte van die mate waartoe die individu se behoeftes bevredig gaan word en die individu werksatisfaksie gaan ervaar (Daft, 1994; Griffin, 1993). Die menslike verhoudingsperspektief het veral die klem laat val op die sosiale konteks binne die werksplek en die verhouding tussen werkgewer en werknemer (Kreitner, 1989).

Abraham Maslow het dan ook 'n hiërargie van behoeftes voorgestel waardeur hy sommige persone se onvermoë om bevrediging in 'n bepaalde behoefte te ervaar, probeer verklaar het. Hierdie behoeftehiërargie het, van onder na bo, bestaan uit die fisiologiese behoefte, die behoefte aan sekuriteit, die behoefte

aan affeksie, die behoefte aan esteem, en die behoefte aan selfaktualisering (Arndt, 1974).

'n Ander belangrike rolspeler op die gebied van die menslike verhoudingsbenadering was Douglas McGregor. McGregor het twee stellinge opinies voorgestel wat werkgewers na sy mening dikwels van hulle werknemers het. Hierdie opinies het hy vervat in sy Teorie X en Teorie Y, soos voorgestel word deur Tabel 5.1.

Tabel 5.1

Teorie X en Teorie Y

Teorie X aannames	Teorie Y aannames
1. Mense hou nie van werk nie en probeer om dit te vermy.	1. Mense het nie noodwendig 'n afkeer aan werk nie, werk vorm 'n natuurlike deel van hulle lewe.
2. Omdat mense nie van werk hou nie moet bestuur werkers beheer, bestuur, dwing en dreig sodat hulle die organisasie se doelstellings sal nastreef.	2. Mense word intern gemotiveer om doelstellings waaraan hulle toegewyd is te bereik.
3. Mense verkies om bestuur te word, sekuriteit na te streef en oor min ambisie te beskik.	3. Mense is toegewyd tot doelwitte in die mate waartoe hulle persoonlike belonings waarneem wanneer hierdie doelwitte bereik word.
	4. Mense sal onder gunstige omstandighede verantwoordelikheid soek

(Tabel 5.1 vervolg)

en aanvaar.
5. Mense het die vermoë om innoverend te wees in die oplos van organisatoriese probleme.
6. Mense is vaardig, maar hulle potensiaal word onder die meeste organisatoriese omstandighede nie benut nie.

(Aangepas uit Van Fleet & Peterson, 1994, p.14)

Teorie X was vir McGregor tiperend gewees van 'n pessimistiese bestuurder, waar die klem op gestruktureerde werk, streng toesighouding en 'n hiërargie van kontrole geval het. Teorie Y het vir McGregor 'n meer optimistiese siening van bestuurders se houding jeens hulle werkers verteenwoordig. Hier het die klem meer geval op outonomie, erkenning en 'n gepaste werksomgewing waar werkers hulle vaardighede, kreatiwiteit en toegewydheid ten toon kon stel (Gibson et al., 1994; Kelly, 1980; Van Fleet & Peterson, 1994).

'n Subafdeling van die gedragsperspektief is die gedragswetenskaplike benadering. Hierdie benadering tot bestuur fokus op die toepassing van sosiale wetenskap in die organisatoriese konteks deur van verskeie ander dissiplines soos ekonomie, sielkunde en sosiologie gebruik te maak (Daft, 1994).

Die implementering van sistematiese en wetenskaplike praktyke en teorieë in organisasies, is 'n voorbeeld van die gedragswetenskaplike benadering.

5.3.3 Die kwantitatiewe perspektief.

Die derde benadering tot bestuur is die kwantitatiewe perspektief, en soos die naam aandui hou hierdie benadering verband met kwantitatiewe of metingstegnieke en konsepte wat vir bestuurders van belang kan wees (Van Fleet & Peterson, 1994). Hierdie benadering het kort na die Tweede Wêreldoorlog sy beslag gekry en bestaan uit drie afdelings; naamlik bestuurswetenskap, operasionele bestuur en bestuursinformatiesistelsels.

Bestuurswetenskap hou verband met die wetenskaplike ontwikkeling van gevorderde wiskundige en statistiese hulpmiddele wat die bestuurder kan gebruik ten einde doeltreffendheid te verhoog (Griffin, 1993; Van Fleet & Peterson, 1994). 'n Bestuurder kan byvoorbeeld, deur middel van wiskundige formules, bestuurswetenskap aanwend ten einde te bepaal hoe groot die ideale aanleg behoort te wees. Rekenaars word vandag veral in die bestuurswetenskaplike benadering aangewend.

Operasionele bestuur hou baie verband met wetenskaplike bestuur, maar fokus meer op die toepassing van wiskundige en statistiese modelle ten einde die prosesse en sisteme verbonde aan die organisasie te bestudeer (Daft, 1994; Van Fleet & Peterson,

1994). Dit omsluit die verskillende prosesse en sisteme wat 'n organisasie aanwend ten einde bronne in verwerkte goedere en dienste te omskep en fokus meer op die fisiese produksie van die goedere en dienste (Griffin, 1993). Aspekte soos waar 'n aanleg gelokaliseer moet wees, hoe dit gerangskik moet wees, en hoe die klaar vervaardigde produkte versprei moet word, is voorbeelde van operasionele bestuur.

Bestuursinformatiesistelsels is die mees resente subafdeling van kwantitatiewe bestuur en fokus primêr op die verskaffing van relevante informasie aan bestuurders op 'n tyd en koste-effektiewe wyse (Daft, 1994). Die moderne rekenaar vervul hier 'n belangrike rol ten einde die bestuurder van toepaslike en akkurate inligting, soos byvoorbeeld personeelrekords, te voorsien.

Die kwantitatiewe perspektief op bestuur lewer 'n belangrike bydrae omdat dit aan bestuurders die hulpmiddele wat nodig is om hulle in hul besluitneming, kontrole- en beplanningsfunksie by te staan, verskaf. Dit is egter belangrik dat die menslike element nie agterweë gelaat word wanneer dit by die kwantitatiewe perspektief op bestuur kom nie. Die bestuurder behoort steeds self oor die regte hulpmiddele vir die taak te besluit, weet hoe om dit reg toe te pas en die resultate daarvan te begryp (Daft, 1994).

Alhoewel bogenoemde drie perspektiewe op bestuur, naamlik die klassieke perspektief, die gedragsbenadering en die kwantitatiewe

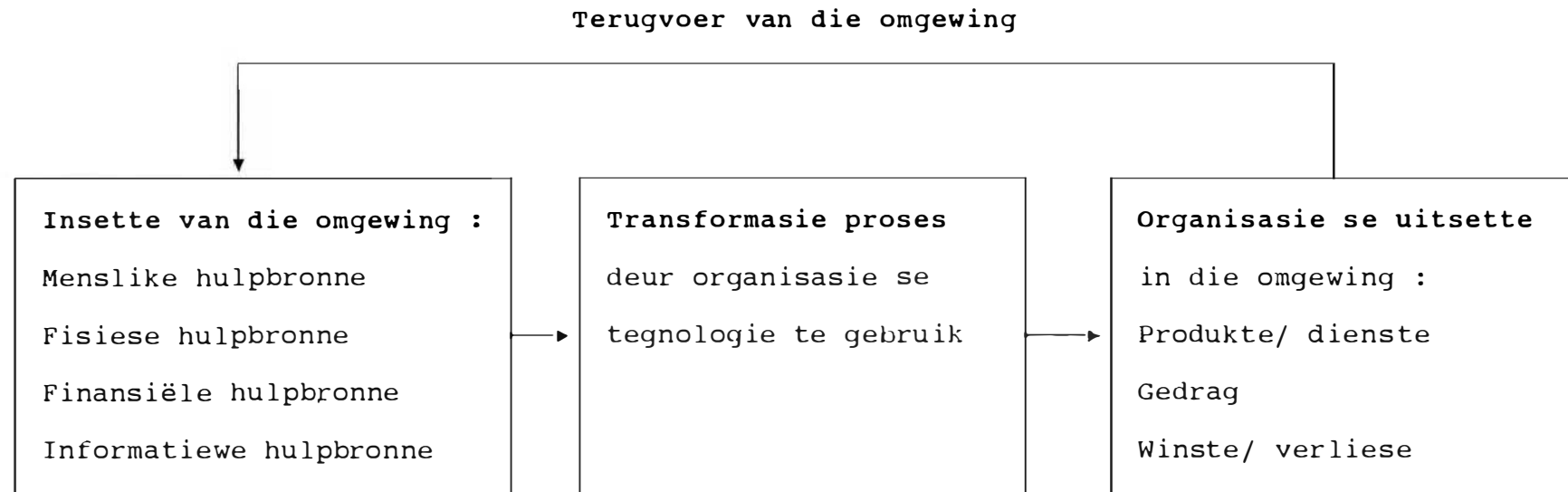
perspektief wel vandag nog in organisasies toegepas word, het daar die afgelope paar jaar verskeie ander teorieë rondom die bestuursfunksie na vore getree. Die stelselbenadering, gebeurlikheidsbenadering, totale kwaliteitsbenadering, hoë betrokkenheidsbestuursbenadering en die benadering van bestuurder-voortreflikheid is van hierdie perspektiewe op bestuur wat die laaste paar jaar ontwikkel het, en sal vervolgens bespreek word.

5.3.4 Die stelselbenadering.

Die stelselbenadering fokus primêr op die wyse waarop die verskillende elemente in 'n organisasie funksioneer en saamwerk ten einde 'n doelstelling te bereik (Longenecker & Pringle, 1984). 'n Stelsel of sisteem kan beskryf word as :

'n Onderling verbandhoudende stel elemente wat as 'n geheel of 'n eenheid funksioneer (Kreitner, 1989, p.9).

'n Sisteem bestaan uit drie dele, soos voorgestel word deur Figuur 5.1. Vanuit die omgewing ontvang die organisasie insette in die vorm van byvoorbeeld menslike hulpbronne, fisiese hulpbronne, finansiële hulpbronne en informasie hulpbronne. Deur middel van 'n verskeidenheid van prosesse word hierdie insette tot uitsette omskep in die vorm van produkte, dienste en werkergedrag. Laastens verskaf die omgewing terugvoer aan die



Figuur 5.1 Die stelselbenadering.

(Aangepas uit Van Fleet & Peterson, 1994, p.16)

sisteem in die vorm van informasie oor die wyse waarop die omgewing die uitsette ervaar (Van Fleet & Peterson, 1994).

Interaksie met die omgewing maak 'n belangrike gedeelte van 'n sisteem uit en gaan bepaal of die organisasie suksesvol gaan funksioneer of nie. Elke organisasie funksioneer as 'n sisteem. Wanneer die organisasie aktiewe interaksie met sy omgewing het, staan dit as 'n oop sisteem bekend, wanneer interaksie met die omgewing beperk is, word dit 'n geslote sisteem genoem. Dit is belangrik om ook daarop te let dat veranderinge in een sisteem ook 'n ander sisteem kan beïnvloed.

Alle sisteme vereis interaksie met die omgewing. Wanneer die organisasie nie interaksie met sy omgewing het nie, sal dit ten gronde gaan of nie suksesvol funksioneer nie. Hierdie verskynsel staan bekend as entropie (Kreitner, 1989; Van Fleet & Peterson, 1994). Om dié rede moet bestuurders ook ten alle tye sensitief en bewus wees van aspekte binne die omgewing wat 'n invloed op die organisasie kan hê.

5.3.5 Die gebeurlikheidsbenadering.

Die gebeurlikheidsbenadering is primêr deur die werk van Fred Fiedler beïnvloed en gaan van die veronderstelling af uit dat toepaslike bestuursaksies afhang van die mate waartoe die bestuurder sekere sleutelelemente in die situasie geïdentifiseer het en toepas (Daft, 1994). Waar die universele benadering

veronderstel dat 'n probleem deur 'n universele "een beste metode" opgelos kan word, en die gevalbenadering die aanname maak dat elke probleem of situasie uniek is en net deur 'n enkele oplossing opgelos kan word, veronderstel die gebeurlikheidsbenadering dat daar verskeie oplossings vir 'n probleem kan bestaan en dat daar ook nie altyd net een beste oplossing vir 'n probleem is nie (Kelly, 1980).

'n Oplossing wat in een geval werk mag moontlik nie in 'n ander geval werk nie. Wanneer die bestuurder dus met 'n probleem gekonfronteer word moet hy belangrike gebeurlikhede oorweeg ten einde te bepaal watter van 'n verskeidenheid van oplossings die mees geskikte sal wees om die probleem op te los (Dyer, Daines & Giaguque, 1990; Van Fleet & Peterson, 1994)

5.3.6 Totale kwaliteitsbestuur en hoë betrokkenheidsbestuur.

Twee perspektiewe op die gebied van bestuur wat veral die laaste paar jaar na vore getree het, is die totale kwaliteitsbestuursperspektief en die hoë betrokkenheidsbestuursperspektief. Om rede hierdie perspektiewe nog relatief nuut is, het hulle nog nie heeltemal die toets van die tyd deurstaan nie en sal dit nodig wees om eers oor 'n paar jaar te gaan vasstel of hulle wel suksesvol was (Van Fleet & Peterson, 1994). Die twee perspektiewe sal nogtans net kortliks bespreek word.

Totale kwaliteitsbestuur (T.K.B.) verwys na die totale kwaliteit beweging in besigheidsorganisasies vandag. Dit vereis dat 'n

strategiese toegewydheid aan die kant van werkersbetrokkenheid, materiële bronne, tegnologieë en metodes teenwoordig sal wees ten einde produk-en dienskwaliteit op 'n sistematiese en deurlopende wyse te beklemtoon (Van Fleet & Peterson, 1994). T.K.B. word in drie fases toegepas: In die eerste fase word 'n algehele bewustheid van kwaliteit en die betekenis daarvan in die organisasie gemaak. Dit word toegepas in die opleiding van werkers en deur die seleksie van verskaffers op grond van prys en betroubaarheidsoorwegings.

In die tweede fase word werkers aangemoedig om meer effektiewe produksiemetodes te vind, word daar gepoog om markleiers en wêreldklas organisasies in terme van kwaliteit en suksesse te ewenaar, word verskaffers geselekteer op grond van kwaliteitsoorwegings met prys as 'n tweede opsie en word kwaliteitbevordering deel van die organisasie se kultuur gemaak.

In die derde fase van T.K.B. word selfbesturende-werkspanne in die meeste van die organisasie se werksaamhede geïmplementeer, is werkspanne self vir hul eie opleiding verantwoordelik en word deurlopende verbetering 'n belangrike deel van die wyse waarop die organisasie funksioneer (Van Fleet & Peterson, 1994).

Hoë betrokkenheidsbestuur (H.B.B.) vereis dat bestuur 'n hoë mate van betrokkenheid en toegewydheid van al die deelnemers in die organisasie by die bestuur van die organisasie aanmoedig (Van Fleet & Peterson, 1994). Die implementering van tegniese soos selfkontrole en selfbestuur maak 'n belangrike faset van H.B.B.

uit. Kwaliteitsirkels, werkverryking, werkspanne en kwaliteit van leweprogramme vorm deel van H.B.B. (Van Fleet & Peterson, 1994).

5.3.7 Bestuur-deur-voortreflikheid.

In 1982 het twee bestuurskonsultante, Thomas J. Peters en Robert H. Waterman (Jr), 'n boek gepubliseer wat 'n totale opskudding in die bestuurswêreld veroorsaak het. Hierdie boek was "In Search of Excellence" getiteld, en teen die einde van 1987 was meer as 5 miljoen kopieë van die boek al wêreldwyd verkoop. Die oogmerk met die boek was om te probeer verklaar waarom Amerika se mees suksesvolste maatskappye so suksesvol was (Peters & Waterman, 1982).

Uit die inligting wat Peters en Waterman van die maatskappye verkry het, het hulle agt attribute geïdentifiseer wat vir hulle kenmerkend was van voortreflike of suksesvolle organisasies. Hierdie agt attribute word aangedui in Tabel 5.2. Die benadering wat gevolg is was baie onkonvensioneel, en wel om drie redes.

Die skrywers het konvensionele bestuursteorieë beskou as te konserwatief, rasioneel, analities, onemosioneel, onbuigsaam, negatief en te gepreokkupeerd met grootsheid ("bigness") (Kreitner, 1987). Tweedens het die skrywers konvensionele bestuursterminologieë soos beplanning, bestuur deur doelwitte en kontrole vervang met frases wat die aandag meer getrek het, soos "Doen dit, herstel dit, probeer dit" en "Bestuur deur rond te

loop". Derdens het Peters en Waterman belangrike punté met stories en anekdotes, in plaas van objektiewe, gekwantifiseerde data en feite, toegelig (Kreitner, 1989).

Kritiek teen die bestuur-deur-voortreflikheid-benadering van Peters en Waterman is dat sommige bestuurders voel dat dit vir bestuur meer vrae as antwoorde gee, dit die gebeurlikheidsbenadering tot bestuur ignoreer, en te veel op nie ondersteunde veralgemenings staatmaak (Kreitner, 1989). Alhoewel daar wel kritiek teen die bestuur-deur-voortreflikheid-benadering in die literatuur bestaan, het die benadering ook 'n belangrike bydrae gelewer in die sin dat dit vir bestuur weer eens opnuut bewus gemaak het van die basiese aspekte van bestuur, soos hulle klante, werknemers en die daarstelling van nuwe idees (Kreitner, 1989).

Tabel 5.2

Die agt attribute van bestuur-deur-voortreflikheid.

Attribute van voortreflikheid	Sleutel aanduiers
1. 'n Vooroordeel vir aksie	Klein skaal; maklik bestuurbare eksperimente ten einde kennis, belangstelling en toegewydheid op te bou. Bestuur bly sigbaar en persoonlik toegewyd in alle areas deur aktiewe, informele kommunikasie en spontane " bestuur deur

(Tabel 5.2 vervolg)

	rond te loop "
2. Na aan die klant	Klantesatisfaksie is prakties gesproke 'n obsessie. Insette van klante word verkry gedurende die hele ontwerp/ produksie/ bemarkingsiklus.
3. Outonomie en entrepreneurskap	Risikoneming word aangemoedig; mislukkings word verdra. Innoveerders word aangemoedig om hulle eie produkte te verdedig en daarvoor te stry (te "Champion") Deur buigsame strukture kan sogenaamde "skunk" werke (klein spanne ywerige persone wat aan 'n spesiale projek werk) gevorm word. Verskeie kreatiewe aksies ("swings") word aangemoedig ten einde tuislopie ("home runs") (of suksesvolle produkte) te verseker.
4. Produktiwiteit deur mense.	Individue word met respek en waardigheid behandel. Entoesiasme, vertroue en 'n familie-gevoel word aangemoedig. Mense word aangemoedig om pret te hê terwyl hulle besig is om iets betekenisvol te verwesenlik. Werkeenhede word klein en menslik gehou.
5. "Hands-on, value-driven"	'n Duidelike organisasie beleid word wyd versprei en

(Tabel 5.2 vervolg)

	nagevolg. Persoonlike waardes word openlik bespreek, nie verberg nie. Die organisasie se geloofstelsel word gereeld deur stories, mites en legendes versterk. Leiers is positiewe rolmodelle; nie "Doen-soos-ek-sê, nie-soos-ek-doen-nie" rolmodelle nie.
6. "Stick to the knitting"	Bestuur moet hou by die besigheid waarmee dit die beste mee bekend is. Die klem is op interne groei, nie op samesmeltings nie.
7. "Simple form, lean staff"	Outoriteit word so veel as moontlik gedesentraliseer. Hoofkwartier personeel moet klein gehou word; talent word in die veld uitgedra.
8. Gelyktydige "los-vas" eienskappe	Streng algehele strategiese en finansiële kontrole word teengebalanseer deur gedesentraliseerde outoriteit, outonomie, en geleenthede vir kreatiwiteit.

(Aangepas uit Kreitner, 1989, p.81)

5.4 DIE VYF FUNKSIES VAN BESTUUR.

Die aktiwiteite van 'n bestuurder kan basies in vyf funksies gegroepeer word. Hierdie funksies is: beplanning, organisering, leiding, kontrole en koördinerings (Daft, 1994). Alhoewel die mate waartoe hierdie funksies deur 'n bestuurder uitgeoefen word oortyd en die persoon se posisie binne die organisasie sal verskil, maak die meeste bestuurders van al hierdie funksies gebruik in die uitvoering van hulle posities.

5.4.1 Beplanning.

Beplanning behels die definiering van doelstellings vir toekomstige organisatoriese prestasie en die vasstelling van die take en bronne wat aangewend moet word ten einde die doelstellings te bereik (Daft, 1994). Beplanning behels dus die vasstelling van waar die organisasie in die toekoms wil wees en die wyse wat gevolg gaan word ten einde by daardie mikpunt uit te kom (Gibson et al., 1994). Beplanning voorsien dus basies die bloudruk vir toekomstige aksies ten einde doelwitbereiking te bewerkstellig.

Die bestuurder se beplanningsfunksie bestaan uit drie stappe. Ten eerste is dit nodig dat die organisasie doelwitte vir homself sal stel. Dit word gewoonlik deur die topbestuur in die organisasie gedoen, alhoewel ander werkers ook betrek kan word. Die tweede stap behels die opstel van strategiese planne. Die derde stap

behels die ontwikkeling van taktiese planne, 'n aktiwiteit wat hoofsaaklik deur die middelvlakbestuur van die organisasie gedoen word (Van Fleet & Peterson, 1994).

Besluitneming maak 'n belangrike deel van die beplanningsfunksie uit. Planne moet konsekwent wees en geïntegreer wees oor beide organisatoriese vlakke en bestuursareas. Volgens Flippo en Munsinger (1975) is dit belangrik dat bestuur nie die menslike element in die proses van beplanning agterweë sal laat nie. Werkers se behoeftes, reaksies, sentimente en houdings moet ook in die formulering van planne in ag geneem word.

5.4.2 Organisering.

Die proses waardeur aktiwiteite en hulpbronne in 'n logiese en toepaslike vorm groepeer word, staan as organisering bekend (Dyer, Daines & Giaque, 1990). Breedweg gesien behels organisering die skepping van die struktuur van die organisasie. Take word geallokeer en in departemente gegroepeer, terwyl hulpbronne weer aan elke departement geallokeer word (Daft, 1994).

Die vasstelling van die hoeveelheid gesag waaroor elke afdeling in die organisasie moet beskik, hoeveel ondergeskiktes daar in elke afdeling moet wees en die tipe komitees wat benodig word is alles deel van die funksie van organisering wat 'n bestuurder moet vervul. Net soos beplanning 'n groot invloed op die sukses

van die organisasie het, speel die bestuurder se vermoë om effektief en doeltreffend te kan organiseer ook 'n groot rol ten opsigte van die sukses wat die organisasie gaan hê.

5.4.3 Leiding.

Leiding dui op die wyse waarop 'n persoon ander se aktiwiteite en gedrag beïnvloed ten einde sekere doelwitte te bereik (Van Fleet & Peterson, 1994). Sleutelelemente in die proses van leiding is die motivering van werkers, die bestuur van groepsprosesse, die kommunisering van die organisasie se doelstellings en die hantering van konflik (Van Fleet & Peterson, 1994).

Suksesvolle leiding vereis dat volgehoue interaksie tussen die bestuurder en sy werkers sal plaasvind (Gibson et al., 1994). Die benadering word vandag in baie organisasies gevolg om werkers toe te laat om deel te hê aan die proses van leiding - sodoende word die toegewydheid van die werkers verhoog. 'n Bestuurder moet ook deur die proses van leiding die begeerte by die werkers laat ontstaan om die doelstellings van die organisasie na te streef.

'n Fout wat baie keer in organisasies gemaak word, is dat organisasies bestuurskap as sinoniem vir leierskap voorhou, terwyl dit nie die geval is nie. So kan dit gebeur dat 'n persoon òf 'n goeie bestuurder kan wees - maar nie 'n goeie leier nie òf 'n goeie leier - maar nie 'n goeie bestuurder nie òf beide 'n

goeie leier en 'n goeie bestuurder gelyktydig kan wees (Van Fleet & Peterson, 1994).

Die verskille tussen bestuur en leierskap word deur Tabel 5.3 voorgestel. Volgens Kotter (1990) bestaan bestuur en leierskap elk uit drie afsonderlike funksies. Bestuur behels die uitvoer van die aktiwiteite van beplanning en die opstel van 'n begroting, organisering en personeelvoorsiening, en kontrole en probleemoplossing.

Leierskap omsluit vir Kotter (1990) die volgende: Die aktiwiteite in die daarstelling van 'n rigting soos 'n visie vir die toekoms en die strategieë wat nodig is ten einde daardie visie te bereik. Die ingelid-bring van mense ten einde hierdie visie aan hulle te kommunikeer sodat dit bereik kan word. Die motivering en inspirering van mense ten einde hulle in die regte rigting te hou ten spyte van faktore wat konstruktiewe verandering kan belemmer, deurdat die bestuurder sekere basiese waardes, behoeftes en emosies implementeer (Kotter, 1990).

Volgens Kotter (1990) verskaf bestuur voorspelbaarheid en orde en het dit die potensiaal om konsekwent tot omvangryke en verwagte resultate by belanghebbendes te lei. Die resultaat van leierskap is dramatiese en bruikbare verandering. Waar formele organisatoriese posisies en die beheer van bronne dikwels die magsbasis vir bestuur is, is die mag van 'n leier gewoonlik gesetel in die persoon se kundigheid en persoonlikheid (Van Fleet & Peterson, 1994).

Tabel 5.3**Die verskille tussen bestuur en leierskap.**

	Bestuur	Leierskap
Vorming van 'n agenda vir aksie.	Fokus op beplanning en begroting.	Konsentreer op vestiging van rigting.
Bereiking van daardie agenda.	Dink in terme van organisering en personeelvoorsiening.	Gemoeid met kommunikasie en samewerking.
Uitvoer van die agenda.	Fokus op probleemoplossing en beheer.	Beklemtoon motivering.
Magsbasis.	Formele organisatoriese posisie en beheer van bronne.	Kundigheid en persoonlikheid.

(Aangepas uit Van Fleet & Peterson, 1994, p.365)**5.4.4 Kontrole.**

Die kontrolefunksie van bestuur hou verband met die monitering en aanpassing van organisatoriese aktiwiteite ten einde die organisasie se doelwitte te bereik (Dyer, Daines & Giaugue, 1990; Van Fleet & Peterson, 1994). Deur die aktiwiteit van kontrole

monitor die bestuurder werkers se aktiwiteite en maak aanpassings en korreksies waar nodig, en bepaal hy of die organisasie nog op die regte pad is in die nastrewing van sy doelwitte volgens die voorafbepaalde planne wat in die beplanningsfase gemaak is (Daft, 1994).

Die wyse waarop kontrole uitgevoer word kan 'n groot effek op die verwagte resultate hê. Die bestuurder wat die insette en sienswyses van sy werkers in ag neem wanneer hy 'n besluit neem, sal vind dat so 'n werkswyse meer positiewe resultate sal afwerp as wanneer die bestuurder op 'n outokratiese wyse sy besluite neem (Flippo & Munsinger, 1975).

5.4.5 Koördinerings.

Sommige skrywers maak, bo en behalwe die funksies van beplanning, organisering, leiding en kontrole, ook voorsiening vir die funksie van koördinerings. Koördinerings verwys na die sinchronisasie van die aktiwiteite van individue en groepe ten einde die doelstellings van die organisasie te bereik (Hodgetts & Kuratko, 1991). Die funksie van koördinerings is veral van belang in organisasies wat deur kompleksiteit gekenmerk word, aangesien daar dikwels verskillende aktiwiteite bestaan wat deur 'n groot aantal persone in 'n verskeidenheid van departemente uitgevoer moet word. (Tosi & Carroll, 1982).

Die bestuurder vervul gewoonlik sy funksie van koördinerings in

organisatoriese omstandighede waar 'n hoë mate van interafhanklikheid teenwoordig is, omdat hy die pogings van verskillende individue of werkgroepe met mekaar moet koördineer (Tosi & Carroll, 1982). Deur die delegering van outoriteit in die organisasie - ten einde formele koördinasie te bewerkstellig, die aanwending van komitees wat bestaan uit verteenwoordigers van al die betrokke groepe, en die herstrukturering van werk - sodat personeelbehoeftes en die organisasie se vereistes versoen kan word, kan die bestuurder koördineringsfunksie in die organisasie uitoefen (Hodgetts & Kuratko, 1991).

Die koördineringsfunksie is die laaste basiese bestuursfunksie wat die bestuurder vervul. Sommige moderne sieninge soos dié van Gulick (in Dyer, Daines & Giaque, 1990) maak, bo en behalwe die funksies van beplanning, organisering, leiding, kontrole en koördineringsfunksie ook voorsiening vir meer spesifieke funksies soos die beoefening van die :

Personeelfunksie : dit wil sê die aktiwiteite verbonde aan die selektering, opleiding en instandhouding van personeel;

Verslagdoening : die proses waardeur die bestuurder deur middel van rekenaarverslae, rekords, inspeksies en navorsing van verskillende aspekte binne die organisasie op die hoogte bly.

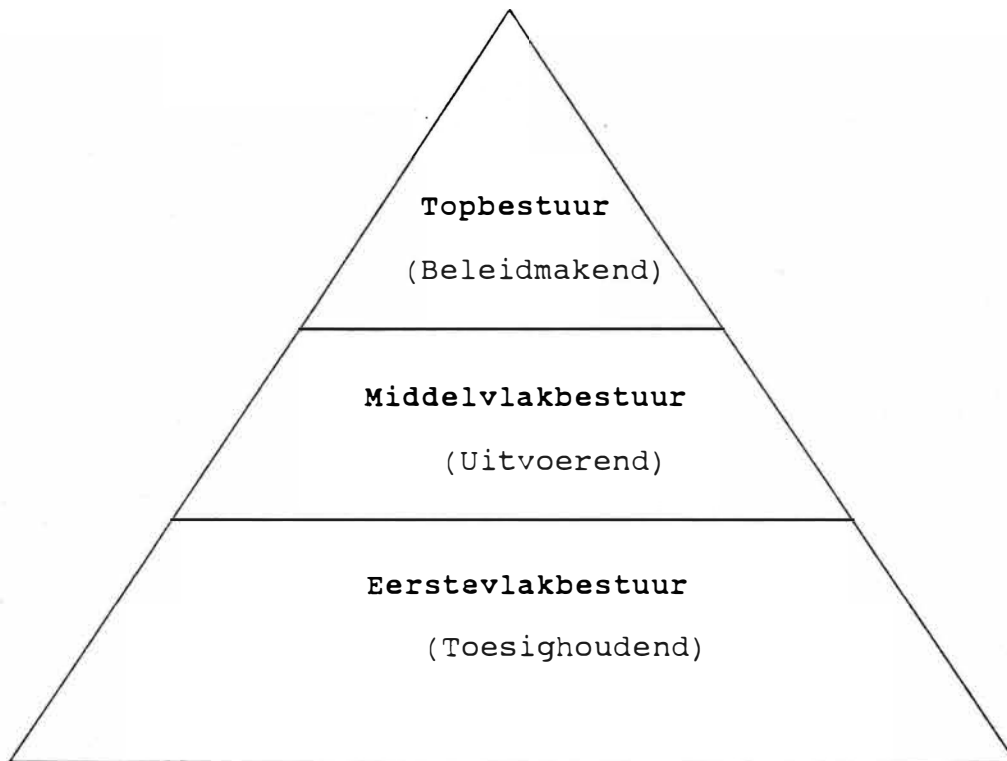
Begroting : die sistematiese beplanning van die gebruik van finansiële bronne.

5.5 DIE DRIE VLAKKE VAN BESTUUR.

Bestuurders word op vertikale vlak van mekaar onderskei op grond van 'n hiërargie van drie vlakke. Hierdie hiërargie van vlakke word voorgestel deur Figuur 5.2. en bestaan uit die eerstevlakbestuur, middelvlakbestuur en topbestuur (Griffin, 1993).

Eerstevlakbestuur.

Die eerstevlakbestuur is direk vir die produksie van goedere en dienste en vir groepe nie-besturende werkers verantwoordelik. Hulle primêre taak is die toepassing van reëls en prosedures ten einde doeltreffendheid in produksie te verseker, tegniese bystand te verleen en ondergeskiktes te motiveer. Die tydsperspektief is hoofsaaklik korttermyn met die klem op die bereiking van korttermyn doelstellings (Daft, 1994). Eerstevlakbestuurders het gewoonlik benamings soos "toesighouer", "departementele bestuurder", "kantoorbestuurder" of "voorman". (Van Fleet & Peterson, 1994).



**Figuur 5.2 Die hiërargie van bestuursvlakke
(Aangepas uit Daft, 1994, p.16 en Kelly,
1980, p.6)**

Middelvlakbestuur.

Middelvlakbestuurders maak vandag in die meeste maatskappye die grootste groep van besturende personeel uit. Hulle vernaamste funksie is om die strategieë en beleide wat deur die topbestuur

van die maatskappy voorgestel is te implementeer, en die aktiwiteite van laevlakbestuurders te koördineer (Kelly, 1980; Longenecker & Pringle, 1984). Die aktiwiteite van middelvlakbestuurders het gewoonlik 'n meer langtermyn perspektief, alhoewel hulle fokus steeds op die nabye toekoms gerig is (Daft, 1994).

Die take van middelvlakbestuurders sluit die bepaling van departementele beleide, die hersiening van daaglikse produksie en verkoopsyfers, en die proses verbonde daaraan om produkbestuurders en personeelspesialiste te laat saamwerk in (Kelly, 1980). Middelvlakbestuurders staan ook gewoonlik bekend onder titels soos "algemene bestuurder", "departementele bestuurder" en "superintendente".

Middelvlakbestuur is vandag die bestuursvlak wat deur die meeste veranderinge en aanpassings gekenmerk word. Baie organisasies het vandag beleide van herstrukturering, regstellende aksie, afskaling en herontwerping geïmplementeer. Hierdie beleide raak van al die bestuursvlakke gewoonlik die middelvlakbestuur die meeste. Verskeie organisasies maak ook vandag die gaping tussen die topbestuur, wat die besluite moet neem, en die eerstevlakbestuur, wat die besluite tot uitvoering moet bring, kleiner. Hierdie stap word gedoen ten einde tyd en koste te bespaar en hoër doeltreffendheid en produktiwiteit in die organisasie te verkry (Griffin, 1993).

Die groterwordende internasionale mark vir mededinging vereis

dikwels dat sulke stappe geneem word ten einde die mededingendheid van die organisasie te behou of te vergroot (Daft, 1994). Die gevolg is dikwels dat die bestuurders nie die veranderinge wat gemaak word kan hanteer nie. Die resultaat hiervan is negatiewe stres en uiteindelik probleme in die bestuurders se beroepsaanpassing (Alfred & Potter, 1995; J. Stassen, persoonlike kommunikasie, 20 November 1995; J. F. van den Berg, persoonlike kommunikasie, 21 Augustus 1995).

Topbestuur.

Die laaste en hoogste geleë vlak in die hiërargie van bestuursvlakke is die vlak van topbestuur. Die topbestuur is vir die totale organisasie verantwoordelik. Hulle aktiwiteite behels die stel van organisasie doelwitte, die omskrywing van strategieë ten einde hierdie doelwitte te bereik, die monitering en interpretasie van die eksterne omgewing, en die neem van besluite wat die totale organisasie affekteer (Daft, 1990). Die topbestuur se aktiwiteite is meer gerig op langtermyn doelwitbereiking (Dyer, Daines & Giaugue, 1990). Postitels soos "hoof uitvoerende beampte", "president" en "vise-president" word algemeen vir persone in topbestuursposisies gegee (Kelly, 1980).

5.6 BESTUURSVAAARDIGHEDE.

Hoe lyk die suksesvolle bestuurder en oor watter vaardighede moet hy beskik ten einde 'n aanwinst vir die organisasie waarvoor hy

werk te wees? Wat is die vaardighede wat benodig word ten einde die funksies van beplanning, organisering, leiding, kontrole en koördinerings effektief en doeltreffend te kan verrig? Alhoewel daar verskeie eienskappe en vaardighede bestaan waarvoor 'n bestuurder moet beskik, kan bestuursvaardighede breedweg in drie groepe verdeel word. Dit is naamlik konseptuele vaardighede, mensvaardighede en tegniese vaardighede (Daft, 1994; Dyer, Daines & Giaugue, 1990).

5.6.1 Konseptuele vaardighede.

Konseptuele vaardighede kan omskryf word as die kognitiewe vermoë van 'n bestuurder om abstrak te kan dink (Griffin, 1993; Van Fleet & Peterson, 1994). Dit dui op die vermoë om die organisasie as 'n eenheid te sien en om verhoudings tussen dele binne die organisasie, en tussen die organisasie en die omgewing, te kan raaksien, en te kan sien hoe hierdie aspekte met mekaar verband hou (Daft, 1994; Griffin, 1993).

Konseptuele vaardighede sluit ook die vermoë in om verskillende situasies te kan begryp en omskryf, en om strategies te kan dink - om 'n breër en meer langtermyn gerigte siening te hê (Daft, 1994). Hierdie tipe vaardigheid is veral belangrik by persone in topbestuursposisies omdat hulle dikwels nuwe geleenthede moet kan identifiseer en benut, alhoewel dit ook in 'n mate by middelvlakbestuurders vereis word (Van Fleet & Peterson, 1994).

5.6.2 Mensvaardighede.

Mensvaardighede dui op die vermoë om met en deur ander persone te kan saamwerk en effektief in 'n groep te kan funksioneer (Daft, 1994; Griffin, 1993). Dit sluit aspekte in soos 'n begrip van 'n ander persoon se posisie, die vermoë van die bestuurder om sy eie posisie op 'n redelike wyse te kan aanbied, om effektief te kan kommunikeer, om konflik effektief te kan hanteer, en om ander te kan motiveer, fasiliteer, te lei en te koördineer (Daft, 1994; Van Fleet & Peterson, 1994). Volgens Daft (1994) help bestuurders met mensvaardighede ander werkers om hulle energie meer doeltreffend aan te wend en sodoende te groei en te ontwikkel ten einde effektiewe bestuurders in die toekoms te wees.

'n Bestuurder wat in sy werkers belangstel en hulle toelaat om hulself te kan uitdruk, sal vind dat hy meer positief deur sy werkers waargeneem word (Daft, 1994). Sommige navorsers gaan selfs van die standpunt af uit dat 'n bestuurder se mensvaardigheid sy belangrikste vaardigheid in die moderne wêreld van werk is (Van Fleet & Peterson, 1994).

5.6.3 Tegniese vaardighede.

Tegniese vaardighede behels die aanwesigheid van 'n begrip en 'n bekwaamheid ten einde gespesialiseerde take in die organisasie effektief en doeltreffend te kan uitvoer (Van Fleet & Peterson,

1994). Dit sluit aspekte in soos gespesialiseerde kennis, analitiese vermoë en die vaardige gebruik van tegnieke en hulpmiddele ten einde probleme in 'n spesifieke dissipline te kan oplos (Daft, 1994).

Aspekte soos die bemeestering van die metodes, tegnieke en toerusting wat in spesifieke funksies soos ingenieurswese, vervaardiging of finansies aangewend word, maak 'n belangrike gedeelte van 'n bestuurder se tegniese vaardighede uit. Dit is veral die eerstevlakbestuurders wat oor tegniese vaardighede moet beskik aangesien hulle baie tyd saam met vervaardigende werkers spandeer en dus 'n begrip nodig het van die aktiwiteite waarmee die werkers besig is (Griffin, 1993; Van Fleet & Peterson, 1994).

5.7 BESTUURSROLLE.

Dit is duidelik dat 'n bestuurder elke dag 'n verskeidenheid van funksies soos - beplanning, organisering, leiding, kontrole en koördinering - moet vervul. Hierdie funksies vereis egter ook dat die bestuurder oor sekere vaardighede - soos konseptuele vaardighede, mensvaardighede en tegniese vaardighede moet beskik ten einde hierdie funksies effektief te kan vervul. Omdat die bestuurder so 'n verskeidenheid van funksies moet vervul wat elk sekere vaardighede van hom vereis, is dit nodig dat hy sekere rolle moet aanneem.

'n Rol kan gedefinieer word as :

'n Georganiseerde stel gedrag wat aan 'n identifiseerbare posisie of amp behoort (Sabin & Allen in Mintzberg, 1973, p.54).

'n Rol vorm dus die tipe gedrag wat van 'n persoon verwag word. Daar bestaan ongeveer tien rolle wat 'n bestuurder elke dag moet vervul in sy pligte as bestuurder. Hierdie rolle kan egter in drie kategorieë gegroepeer word, naamlik: interpersoonlike rolle, informatiewe rolle en besluitnemingsrolle (Huse, 1979). Die drie kategorieë van rolle en die onderskeie rolle wat in elke kategorie aangetref word, word voorgestel deur Figuur 5.3.

Rolle ontstaan deurdat formele outoriteit deur die organisasie aan 'n persoon verskaf word, ten einde daardie rolle te mag vervul. Hierdie outoriteit word vergesel met 'n sekere mate van status (Mintzberg, 1973). Hierdie status bring mee dat bestuurders persoonlike verhoudinge met ander individue soos sy medewerkers, kollegas en ander individue het. Hierdie individue verskaf dan dikwels informasie wat die bestuurder benodig ten einde besluite te kan neem (Mintzberg, 1973).

5.7.1 Interpersoonlike rolle.

Die interpersoonlike rolle wat die bestuurder moet vervul het betrekking op die persoonlike verhoudingsaspek wat die bestuurder

met ander persone in sy omgewing het. Vir die bestuurder om sy interpersoonlike rol te kan vervul, is dit nodig dat hy oor persoonlike vaardighede sal beskik. Drie tipes interpersoonlike rolle moet deur die bestuurder vervul word, naamlik die rol as skynhoof, die leier rol en die rol as skakelpersoon (Mintzberg, 1973).

Die bestuurder se rol as 'n skynhoof vereis van hom om sekere seremoniële en simboliese verpligtinge na te kom (Huse, 1979). In hierdie rol verteenwoordig die bestuurder die organisasie in sy formele bestuurshoedanigheid as hoof van die eenheid waarvan hy die bestuurder is. Van die pligte wat die persoon as 'n skynhoof moet vervul, is die verwelkoming van belangrike besoekers, die ondertekening van wetlike dokumente en die bywoning van belangrike byeenkomste (Van Fleet & Peterson, 1994). In die bestuurder se rol as leier gee hy rigting aan en motiveer hy werkers, lei hy hulle op, gee hy advies, skep hy vir sy werkers 'n visie vir die toekoms, beklemtoon hy die rol van hoë kwaliteit prestasie, word daar met werkers gekommunikeer en maak hy elke werker se rol aan hom duidelik (Daft, 1994; Van Fleet & Peterson, 1994). Op so 'n wyse dra hy ook by tot die tipe atmosfeer wat in die organisasie sal heers (Mintzberg, 1973).

'n Belangrike aspek van die bestuurder se rol as leier, is dat hy moet poog om die organisasie se doelstellings en die individuele doelstellings van werkers met mekaar te versoen ten einde die organisasie se doelstellings te bereik (Fiedler & Chemers, 1974). Volgens Fiedler en Chemers (1974) hang die mate

waartoe 'n persoon 'n goeie leier is, af van die mate waartoe hy daarin geslaag het om sekere doelstellings wat gestel is, te bereik.

Die laaste interpersoonlike rol wat die bestuurder moet vervul is dié van 'n skakelpersoon. Deur sy rol as skakelpersoon vir die organisasie, moet die bestuurder informatiewe bande met ander persone en organisasies buite - sowel as binne - die organisasie daarstel (Daft, 1994).

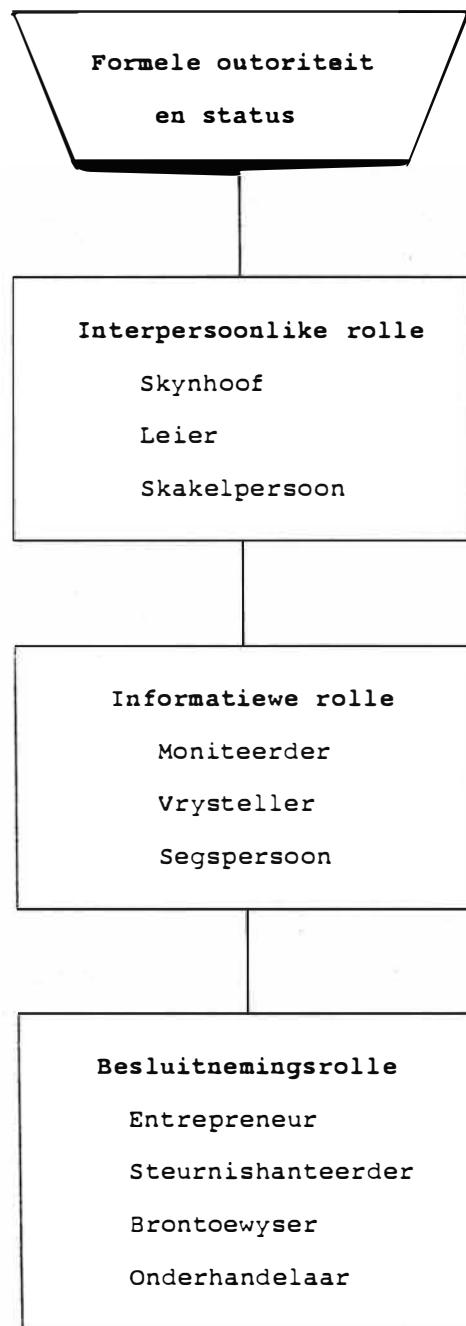
5.7.2 Informatiewe rolle.

Die bestuurder het ook 'n informatiewe rol te speel en in hierdie opsig word daar van hom verwag om te kan optree as 'n moniteerder, vrysteller en 'n segspersoon (Van Fleet & Peterson, 1994).

In die bestuurder se rol as 'n moniteerder word daar van hom vereis om 'n verskeidenheid van spesiale informasie te soek en te ontvang ten einde 'n begrip van die omgewing en die organisasie te verkry (Mullings, 1993; Van Fleet & Peterson, 1994).

Informasie wat die effektiwiteit van die organisasie kan verhoog moet verkry word en die bestuurder moet ook voortdurend op die hoogte bly van informasie soos verkoopsyfers, personeelrekords en die algemene produktiwiteit van die organisasie (Huse, 1979).

160



Figuur 5.3 Die bestuurder se rolle.

(Aangepas uit Mintzberg, 1980, p. 59)

Die bestuurder moet ook van tyd tot tyd informasie aan ander persone binne die organisasie en die omgewing waarbinne die organisasie funksioneer, verskaf. Die bestuurder speel in hierdie opsig die rol van vrysteller van informasie. Sommige van hierdie informasie vereis 'n interpretasie en integrasie deur die bestuurder (Van Fleet & Peterson, 1994).

In die bestuurder se rol as 'n segspersoon moet hy informasie aan buitestaanders ekstern tot die organisasie oordra. Hierdie informasie sluit aspekte in soos die organisasie se huidige beleid omtrent 'n bepaalde aangeleentheid, bestaande aktiwiteite in die organisasie, en die nuutste resultate omtrent 'n sekere aspek van die organisasie (Daft, 1994; Longenecker & Pringle, 1984; Van Fleet & Peterson, 1994).

5.7.3 Besluitnemingsrolle.

'n Bestuurder het laastens die rol as 'n besluitnemer in die organisasie. Daar bestaan vier rolle wat die bestuurder in hierdie hoedanigheid moet vervul, naamlik die rol as entrepreneur, as steurnishanteerder, as brontoewyser en as 'n onderhandelaar (Daft, 1994).

In die rol as entrepreneur is die bestuurder verantwoordelik vir die inisiëring van verbeteringsprojekte, die identifisering van nuwe idees en die delegering van verantwoordelikheid ten einde

hierdie idees tot uitvoering te bring (Daft, 1994). Die bestuurder probeer dus om die werkseenheid te verbeter en beplande, vrywillige en gekontroleerde verandering - wat tot die voordeel van die hele organisasie kan wees - te inisieer (Huse, 1979; Longenecker & Pringle, 1984).

Die bestuurder moet ook as 'n steurnishanteerder optree. Dit vereis dat hy korrektiewe aksies moet neem wanneer die organisasie met onverwagte steurnisse, soos stakings en arbeidsgeskille, te doen kry (Van Fleet & Peterson, 1994). Die bestuurder moet konflikte tussen werkers help oplos en die organisasie help om by omgewingskrisisse aan te pas (Daft, 1994). Die bestuurder moet vinnig en effektief op 'n steurnis kan reageer, aangesien sy optrede langtermyn gevolge vir die organisasie kan inhou (Huse, 1979).

Die bestuurder is ook 'n brontoewyser. Dit is deel van sy verantwoordelikhede om besluite te neem - soos aan watter departement bepaalde bronne toegewys moet word, hoe die begroting in 'n bepaalde jaar daarna moet uitsien en watter aangeleenthede prioriteit moet geniet (Daft, 1994). Bronne kan insluit geld, tyd, materiale, toerusting en mannekrag. Omdat elke organisasie slegs oor 'n beperkte aantal bronne beskik is dit nodig dat die bestuurder die korrekte besluit moet neem.

Die laaste rol wat die bestuurder moet vervul is dié van 'n onderhandelaar. Die bestuurder is verantwoordelik daarvoor om die organisasie tydens die onderhandeling van vakbondooreenkomste en

verkoopskontrakte, en die opstel van begrotingskontrakte te verteenwoordig ten einde te verseker dat die organisasie of die bepaalde departement se belange bevorder word (Daft, 1994; Kreitner, 1989). Om dié rede is dit dan ook nodig dat die bestuurder oor die nodige informasie en gesag sal beskik ten einde effektief in hierdie hoedanigheid te kan optree (Huse, 1979).

Dit is duidelik dat daar verskeie rolle bestaan wat die bestuurder moet vervul ten einde die verskillende funksies wat van hom verwag word effektief en doeltreffend te kan uitvoer en so as 'n suksesvolle bestuurder bestempel te word. Alhoewel alle bestuurders al die rolle moet kan vervul, sal die mate waartoe daar van die bestuurder verwag word om 'n bepaalde rol te vervul afhang van die persoon se posisie en funksie in die organisasie.

Uit relevante posbeskrywingsdata wat ten opsigte van die teikenpopulasie in die studie (naamlik middelvlakbestuurders) verkry is, blyk dit dat die onderskeie funksies van bestuur waarna in die hoofstuk na verwys is, asook die vaardighede waaroor die bestuurder moet beskik en die onderskeie rolle wat hy moet aanneem, ook in bepaalde mates deur die teikenpopulasie vervul word.

5.8 SAMEVATTING.

In hierdie hoofstuk is daar op die funksie van "bestuur" gefokus.

Nadat die betekenis van die konsep en die verskillende perspektiewe daaromtrent vanuit 'n evolusionêre oogpunt van naderby beskou is, is daar aandag gegee aan die verskillende funksies wat 'n bestuurder moet vervul. Die onderskeie vlakke van bestuur is bespreek en daar is veral klem gelê op die vlak van middelbestuur aangesien die studie spesifiek op hierdie vlak fokus. Laastens is daar gelet op die verskillende vaardighede waaroor 'n bestuurder moet beskik ten einde sy funksies effektief en doeltreffend te kan verrig, asook die onderskeie rolle wat hy vir dié doeleindes moet aanneem.

In die volgende hoofstuk sal die metodologie, wat in die empiriese navorsingsproses in die studie gebruik is, bespreek word. Die werkswyse wat gevolg is, die steekproef en die meetinstrumente wat gebruik is, asook die verwerkingstegnieke wat aangewend is, sal vervolgens bespreek word.

HOOFSTUK 6

DIE NAVORSINGSMETODOLOGIE

6.1 INLEIDING.

In hierdie hoofstuk word eerstens aandag gegee aan die hipoteses wat gestel word. Daarna word die teikenpopulasie waarvan gebruik gemaak is bespreek. Voorts word die meetinstrumente wat vir die doeleindes van die studie aangewend is onder die soeklig geplaas. 'n Beskrywing van die meetinstrumente word gegee waarna die belangrikste psigometriese kenmerke van die instrumente verduidelik sal word. Sekere praktiese aspekte rondom die vraelys wat in die studie gebruik is, sal ook uitgelig word. Ten slotte sal daar gefokus word op die verskillende tegnieke en rekenaar sagteware pakette wat in die verwerking van die verkreeë data aangewend is.

6.2 HIPOTEESES.

Teen die agtergrond van die literatuurstudie en met inagneming van dit wat die studie hom ten doel stel, word die volgende hipoteses geformuleer.

Hipotese 1

Ho1 : Geen positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van sosiale ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing nie.

Ha1 : 'n Positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van sosiale ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing.

Hipotese 2

Ho2 : Geen positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van medewerkerondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing nie.

Ha2 : 'n Positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van medewerkerondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing.

Hipotese 3

Ho3 : Geen positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van meerdere-ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing nie.

Ha3 : 'n Positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van meerdere-ondersteuning wat 'n persoon ontvang

en sy beroepsaanpassing.

Hipotese 4

Ho4 : Geen positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van familie-ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing nie.

Ha4 : 'n Positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van familie-ondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing.

Hipotese 5

Ho5 : Geen positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van vriendskapsondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing nie.

Ha5 : 'n Positiewe verwantskap bestaan tussen die vlak van vriendskapsondersteuning wat 'n persoon ontvang en sy beroepsaanpassing.

Hipotese 6

Ho6 : Lokus van kontrole het nie 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing nie.

Ha6 : Lokus van kontrole het 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

Hipotese 7

Ho7 : Geslag het nie 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing nie.

Ha7 : Geslag het 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

6.3 DIE STEEKPROEF.

Die teikenpopulasie waarop die studie fokus is middelvlakbestuurders. In dié verband is daar gebruik gemaak van middelvlakbestuurders binne die bankbedryf in Suid-Afrika. Die organisasie waar die studie uitgevoer is val dan ook binne hierdie sektor. Die rede vir die keuse van teikenpopulasie is dat middelvlakbestuurders in Suid-Afrika vandag van die werkers is wat die meeste deur organisatoriese veranderinge, wat 'n weerspieëling is van veranderinge in die politieke, sosiale en ekonomiese omgewing, geaffekteer word. Die banksektor is ook een van die sektore in die Suid-Afrikaanse ekonomie wat die afgelope paar jaar deur verskeie transformasies gegaan het, en waarbinne

die konsep van beroepsaanpassing 'n baie relévante een is (Badenhorst, 1991; Cloete, 1990; J.F van den Berg, persoonlike kommunikasie, 21 Augustus, 1995).

Die betrokke organisasie waar die studie uitgevoer is maak van sy eie posgraderingstelsel gebruik. Binne die konteks van die organisasie word toesighouer vlak en junior bestuur as middelvvlakbestuurders beskou, en val hierdie bestuurders hoofsaaklik binne posvlakke NB 6-8 en NB 9 onderskeidelik (sien Tabel 6.1).

Tabel 6.1

Posvlakke van die teikenpopulasie

Posvlak	Beskrywing
NB 6-8	Toesighouer vlak
NB 9	Junior bestuur
NB 10	Bestuur
NB 10+	Senior bestuur

Nadat 'n loodsstudie onder 'n beperkte aantal respondente gedoen is ten einde die vraelys van enige ontwerpsofoute te suiwer, is die vraelys aan respondente in die volgende geografiese gebiede gestuur : Noord-Wes provinsie, Wes-Kaap provinsie, Vrystaat, Natal, Oos-Kaap provinsie, Gauteng (Oos), Gauteng (Wes) en die Noordelike provinsie. Soos in Tabel 6.2 aangedui is, is 'n totaal

van 200 vraelyste uitgestuur. Eenhonderd een en dertig vraelyste is terug ontvang. Dit dui op 'n responskoers van 66% Die feit dat elke vraelys persoonlik deur die organisasie aan elke respondent gerig is, en dat die respondente van die organisasie se binne-pos afdeling gebruik moes maak om die voltooide vraelyste terug te stuur, verklaar moontlik die bevredigende responskoers wat behaal is.

Tabel 6.2

Die responskoers wat behaal is.

Vraelyste uitgestuur	200
Vraelyste terugontvang	131
Persentuele responskoers	65,5%

Wat die geslags- en maritale kenmerke van die steekproef aanbetref, blyk dit dat meer as 75,6% van die respondente mans is, terwyl slegs 24,4% vroue is (Tabel 6.3). Hierdie tendens weerspieël die natuurlike geslagsamestelling van die teikengroep en is nie deur die navorser op enige wyse beïnvloed nie. Die oorgrote meerderheid (85,5%) van die respondente is ook getroud teenoor die 14,5% wat ongetroud is.

Tabel 6.3

Die geslags- en maritale kenmerke van die steekproef.

Veranderlike	Persentasie
Geslag	
Mans	75,6%
Vroue	24,4%
Huwelikstatus	
Getroud	85,5%
Ongetroud	14,5%

Wat die ouderdomsverspreiding van die respondente aanbetref is daar gevind dat die grootste gedeelte van die respondente (36,6%) binne die 37 tot 45 jaar ouderdomsgroep val, alhoewel 'n beduidende persentasie (27,5%) binne die 46 tot 52 jaar ouderdomsgroepe val (sien Tabel 6.4). Die ouderdomsverspreiding is dan ook na verwagte, gegewe die posvlak van die betrokke steekproef.

172

Tabel 6.4**Die ouderdomsverspreiding van die steekproef.**

Ouderdom (in jare)	Persentasie
25-30	1,5%
31-36	15,3%
37-45	36,6%
46-52	27,5%
53+	19,1%

'n Interessante verskynsel, wat 'n bevestiging is van die toepaslikheid van die teikenpopulasie in die studie, is geleë in inligting wat verkry is rondom die tydperk wat die respondente hulle huidige poste beklee en die tydperk wat hulle reeds vir die organisasie werksaam is (Tabel 6.5 en Tabel 6.6).

Tabel 6.5**Aantal jare wat respondente hulle huidige poste beklee.**

Jare	Persentasie
0-1	30,8%
1-3	34,6%
3-5	13,8%
5-7	5,4%
7+	15,4%

Tabel 6.6**Aantal jare wat respondente vir organisasie werk.**

Jare	Persentasie
0-1	3,8%
1-3	6,9%
3-5	4,6%
5-7	7,8%
7+	76,9%

Die data wat verkry is dui daarop dat die grootste gedeelte van die respondente (76,9%) reeds vir 'n geruime tyd (langer as sewe jaar) vir die organisasie werksaam is. Uit data wat verkry is rondom die aantal jare wat respondente reeds hulle huidige poste bekleë, blyk dit dat - alhoewel die grootste persentasie van die respondente al vir 'n redelike periode vir die organisasie werk - die meerderheid (34,6% en 30,8%) nog nie vir lank hulle huidige poste bekleë nie (net 1 tot 3 jaar en 0 tot een jaar onderskeidelik). Dit dui daarop dat die teikenpopulasie, naamlik middelvlakbestuurders in die bankbedryf, geneig is om baie veranderinge in hulle beroepslewe te ondergaan.

6.4 MEETINSTRUMENTE.

Die gebruik van vraelyste is een van die mees algemene metodes

van data-insameling, en word in feitlik enige navorsingsteëgniek aangewend (Hoinville, Jowell & Associates, 1987; Maree, 1990). Daar is van twee vraelyste in die studie gebruik gemaak, naamlik die Werk en Ondersteuningsnetwerk Satisfaksie Skaal (W.O.S.) (Work and Support Network Satisfaction Scale) en die Interne-Eksterne Lokus van Kontrole Skaal (I-E skaal).

Die W.O.S. Skaal is een van die min instrumente in die literatuur wat die konsep van beroepsaanpassing as sodanig meet. Die meeste instrumente fokus meestal op werksatisfaksie wanneer daar gepoog word om beroepsaanpassing te meet. Die feit dat die twee hoof veranderlikes in die studie, naamlik beroepsaanpassing en sosiale ondersteuning, binne dieselfde instrument vervat is, hou die voordeel in dat die bewoording en keuse van die items en die instruksies deurgaans redelik eenvormig is. Die skaal wat gebruik word is ook konsekwent in die vraelys oor al die verskillende subskale toegepas. Hierdie eenvormigheid sou nie noodwendig bestaan het indien daar van verskillende meetinstrumente gebruik gemaak is nie. Gevolglik is die meetinstrument meer gebruikersvriendelik vir die respondente.

Die I-E Skaal word vandag baie wyd as meting van lokus van kontrole gebruik. Die feit dat die instrument al verskeie kere deur gedragswetenskaplikes aangepas en verbeter is motiveer dan ook waarom daar op dië instrument as meting van die konstruksie van lokus van kontrole besluit is (Phares, 1976).

6.4.1 Die Werk en Ondersteuningsnetwerk Satisfaksie Skaal.

Die W.O.S. Skaal is oorspronklik deur Maynard (1986) ontwikkel. Vanweë verskeie redes is daar besluit om nie die skaal in sy totaliteit vir die studie aan te wend nie, maar om sekere aanpassings in die instrument aan te bring. Die rasionaal vir die aanpassings sal in 'n latere afdeling bespreek word. Dit is egter volledigheidshalwe nodig dat die oorspronklike instrument, soos dit deur Maynard (1986) ontwikkel is, bespreek word, veral omdat sommige aspekte van die instrument onveranderd vir die doeleindes van die studie behou is.

6.4.1.1 'n Beskrywing van die oorspronklike W.O.S. Skaal.

Die W.O.S. Skaal het deur verskeie veranderinge gegaan voordat die finale instrument uiteindelik daargestel is (Maynard, 1986). Die finale vorm van die W.O.S. skaal bestaan uit 41 items. Hierdie items is in vyf subskale verdeel soos voorgestel word deur Tabel 6.7.

Die werksatisfaksie en aanpassing subskaal bestaan uit 17 items wat aspekte soos werkswaardighede, prestasie, satisfaksie, inkomste, werksverandering, verhoudings met medewerkers, die werksomgewing en loopbaandoelwitte meet. Die familie-ondersteuning subskaal bestaan uit 11 items wat areas soos familie betrokkenheid in beroepsveranderinge en die hoeveelheid familie-ondersteuning wat die persoon in sy loopbaanplanne

ontvang meet.

Tabel 6.7

Die verskillende subskale van die oorspronklike W.O.S. Skaal

Subskaal 1 :	Werksatisfaksie en aanpassing
Subskaal 2 :	Familie-ondersteuning
Subskaal 3 :	Vriendskapsondersteuning
Subskaal 4 :	Sosiale en gemeenskapsondersteuning
Subskaal 5 :	Profesionele ondersteuning

(Aangepas uit Maynard, 1986, p.11)

Die vriendskapsondersteuning subskaal omsluit nege items en dek aspekte soos die aantal vriende wat die persoon het, die hoeveelheid tyd wat saam met vriende spandeer word, die mate waartoe die persoon op sy vriende kan staat maak, die mate waartoe die persoon persoonlike probleme met sy vriende kan bespreek en die ondersteuning wat die persoon van bure en medewerkers ontvang.

Die nege items van die sosiale en gemeenskapsondersteuning subskaal hou verband met aspekte soos die mate waartoe die persoon aan aktiwiteite binne die organisasie deelneem, die persoon se betrokkenheid by groepsaktiwiteite, die mate waartoe die persoon saam met ander aan ontspanningsaktiwiteite deelneem, die ondersteuning wat die persoon van gemeenskapsorganisasies en

verenigings ontvang en gevoelens van betrokkenheid by sosiale aangeleenthede wat die persoon ervaar.

Die laaste subskaal van die oorspronklike W.O.S. Skaal is die professionele ondersteuning subskaal. Hierdie subskaal bestaan uit slegs vier items en meet aspekte soos die persoon se gevoelens rakende lidmaatskap van professionele organisasies sowel as professionele betrokkenheid, lidmaatskap en verwagtings (Maynard, 1986).

Respondente is in die oorspronklike W.O.S. skaal gevra om hul keuse met 'n "X" oor die toepaslike alternatief op 'n vyf-punt Likert-skaal te merk. 'n Totaaltelling van 205 punte het op 'n baie tevrede en aangepaste werker gedui, terwyl 'n telling van 125 aangedui het dat die persoon probleme in sy werksatisfaksie en aanpassing, en die ondersteuning wat hy ontvang, ondervind het (Maynard, 1986).

6.4.1.2 Psigometriese kenmerke van die oorspronklike W.O.S. Skaal.

Wat die geldigheid en betroubaarheid van die W.O.S. Skaal aanbetref is bevredigende resultate deur Maynard (1986) gerapporteer. Geldigheid van 'n metingsinstrument verwys na die mate waartoe die instrument presies meet wat dit veronderstel is om te meet (Johnson & Joslyn, 1991; Kerlinger, 1986) Volgens Maynard (1986) is die skaal deur twee metingsdeskundiges

ondersoek en is daar gevind dat dit uit 'n verteenwoordigende steekproef van items bestaan. Daar is ook deur die metingsdeskundiges gevind dat die instrument 'n verstandige toetskonstruksie het en dat dit oor inhoudsgeldigheid beskik, gebaseer op 'n literatuuroorsig en vorige navorsing op skaal items. Geen geldigheidsdata is egter verstrek nie.

Maynard (1986) het die voorlopige instrument op 'n groep van 53 gesondheids en rehabilitasie personeel wat op 'n ewekansige wyse geselekteer is, toegepas. Bevredigende betroubaarheidswaardes is ook hier verkry. Betroubaarheid verwys na die mate waartoe die meetinstrument, soos wat dit op 'n enkele individu toegepas is, konsekwent oor tyd dieselfde metings oplewer (Johnson & Joslyn, 1991; Kerlinger, 1986; Mouton & Marais, 1992). Cronbach se koëffisiënt alpha is as 'n meting van betroubaarheid gebruik en die volgende waardes is vir die onderskeie subskale gevind.

Tabel 6.8

Die onderskeie subskale van die oorspronklike W.O.S. Skaal
en hul betroubaarheidskoëffisiënte.

Subskaal	Cronbach se Koëffisiënt alpha
1. Werksatisfaksie en aanpassing	0,86
2. Familie-ondersteuning	0,84
3. Vriendskapsondersteuning	0,83
4. Sosiale en gemeenskapsondersteuning	0,59
5. Proffesionele ondersteuning	0,65

(Aangepas uit Maynard, 1986, p.12)

Alhoewel die 41 item-skaal 'n hoë betroubaarheid, gebaseer op die interne konsekwentheid van die instrument het, is 'n Wederkerige Gemiddelde Analise (W.G.A.) (Reciprocal Average Analysis) uitgevoer ten einde gewigte vir enige ontbrekende data te verkry en om die interne konsekwentheid van die instrument te verhoog (Maynard, 1986, p.13). Die resultate van die W.G.A. in Tabel 6.9 toon aan dat die verkreeë algehele Hoyt betroubaarheids koëffisiënt heeltemal binne die aanvaarbare koers van 0,88 geleë is.

Tabel 6.9

**Wederkerige Gemiddelde Analise van die oorspronklike W.O.S.
Skaal.**

Skaal	Gemiddeld	Standaard afwyking	Hoyt betroubaarheids koëffisient	Standaard fout
1. Werksatisfaksie en aanpassing	51,6	8,8	0,78	3,9
2. Familie-onder- steuning	39,3	6,8	0,83	2,6
3. Vriendskaps- ondersteuning	57,7	8,3	0,82	3,4
4. Sosiale /gemeenskap- ondersteuning	40,4	6,1	0,70	3,1
5. Professionele ondersteuning	19,4	4,5	0,54	2,6

(Aangepas uit Maynard, 1986, p.12)

6.4.1.3 'n Beskrywing van die aangepaste W.O.S. Skaal.

Soos in afdeling 6.3.1 vermeld, is die oorspronklike W.O.S. Skaal wat deur Maynard (1986) ontwikkel is nie vir die doeleindes van die studie aangewend nie, maar is bepaalde aan-

passings aan die instrument aangebring. Laasgenoemde stap is gedoen ten einde dit meer relevant tot die studie te maak en ten einde te poog om die geldigheid daarvan te verhoog.

Die aanpassings wat aan die oorspronklike W.O.S. skaal aangebring is, is die volgende: Wat subskaal 1 (werksatisfaksie en aanpassing) en subskaal 2 (familie-ondersteuning) betref is geen veranderinge aan die oorspronklike subskale aangebring nie. Die subskale is dus net soos wat hulle in die oorspronklike instrument verskyn in die studie aangewend. By subskaal 3 wat handel oor vriendskapsondersteuning is besluit om twee items wat handel oor ondersteuning van die persoon se bure te verwyder. Die rasionaal onderliggend aan hierdie stap was om duplisering en moontlike verwarring by die respondent te voorkom aangesien dit die navorser se mening is dat die term "bure" binne dieselfde konteks as "vriende" gebruik kan word en dat "bure" net op 'n bepaalde graad van vriendskap dui.

Daar is verder ook besluit om twee items in subskaal 3 wat handel oor die ondersteuning wat die persoon van sy medewerkers ontvang, uit die skaal te verwyder en in 'n afsonderlike skaal wat die area van medewerkerondersteuning meer volledig dek, te plaas. Die laaste item in die subskaal is ook in twee afsonderlike items verdeel ten einde verwarring by die respondente uit te skakel en die items onderling uitsluitend te maak (Kerlinger, 1986; Walizer & Wienir, 1978). Volgens Alreck en Settle (1985) moet elke vraag so opgestel wees dat dit op 'n afsonderlike aspek of onderwerp fokus. Wanneer twee vrae binne een item vervat is staan dit as

'n dubbelloop vraag bekend en so 'n item moet eerder vermy word.

Wat subskaal 4 (sosiale en gemeenskapsondersteuning) betref is daar besluit om die subskaal te vervang met een wat meer spesifiek die doelstellings van die studie aanspreek. Die sosiale en gemeenskapsondersteuning subskaal van Maynard het, tesame met die professionele ondersteuning subskaal, ook van die laagste betroubaarheidswaardes in Maynard se studie opgelewer (sien Tabel 6.8). Subskaal 4 staan nou bekend as die medewerkerondersteuning subskaal en meet die mate van ondersteuning wat die persoon van sy medewerkers ontvang. Die Medewerkerondersteuning subskaal bestaan nou uit agt items. Drie van die items is afkomstig van die oorspronklike subskaal 3 wat uit hierdie subskaal verwyder is. 'n Verdere drie items is gebaseer op items in subskaal 3 en twee items is deur die navorser, gebaseer op die konstruk wat die betrokke subskaal meet, geformuleer.

Die laaste subskaal in die oorspronklike W.O.S. Skaal handel oor professionele ondersteuning. Hierdie subskaal het uit slegs vier items bestaan en het ook van die laagste betroubaarheidstellings in Maynard (1986) se studie gehad (sien Tabel 6.8). Daar is besluit om hierdie subskaal ook te vervang met een wat beter afgestem is op die doelstellings van die studie. Subskaal 5 is verander na die meerdere-ondersteuning subskaal. Die subskaal bestaan uit agt items wat almal op items in subskaal 4 gebaseer is.

In totaal bestaan die aangepaste W.O.S. uit 40 items teenoor

Maynard se oorspronklike 41. Die aangepaste subskaal sien nou as volg daarna uit.

Tabel 6.10

Die onderskeie subskale van die aangepaste W.O.S. Skaal

Subskaal 1	:	Werksatisfaksie en aanpassing
Subskaal 2	:	Familie-ondersteuning
Subskaal 3	:	Vriendskapsondersteuning
Subskaal 4	:	Medewerkerondersteuning
Subskaal 5	:	Meerdere-ondersteuning

6.4.1.4 Psigometriese kenmerke van die aangepaste W.O.S. Skaal.

Vanweë die feit dat bepaalde veranderinge aan die oorspronklike W.O.S. Skaal van Maynard (1986) vir die doeleindes van die studie aangebring is en omdat die steekproef wat in die studie gebruik word verskil van die een wat deur Maynard (1986) gebruik is, is daar besluit om 'n psigometriese evaluasie van die aangepaste W.O.S. Skaal te doen. Cronbach se koëffisiënt alpha is deurgaans as maatstaf vir betroubaarheid gebruik.

Wat die eerste subskaal aanbetref is die volgende psigometriese tellings verkry, soos uiteengesit is in Tabel 6.11.

Tabel 6.11

Psigometriese kenmerke van die werksatisfaksie en
aanpassing subskaal.

Item	Gekorrigeerde item-totaal korrelasie	Alpha indien item weggelaat word
1	0,4311	0,1147
2	0,1279	0,2749
3	0,4226	0,1131
4	0,1809	0,2469
5	0,1448	0,2678
6	- 0,3720	0,5060
7	- 0,4010	0,5167
8	0,2004	0,2517
9	0,3048	0,1731
10	0,4659	0,1035
Alpha = 0,30		

'n Ietwat teleurstellende totale Cronbach alpha van 0,30 is vir die werksatisfaksie en aanpassing subskaal behaal. Dit is laer as die betroubaarheidskoëffisiënt van 0,86 wat vir dieselfde subskaal deur Maynard (1986) gerapporteer is. Uit die data wat verkry is het dit geblyk dat twee van die items, naamlik item ses en item sewe, aansienlik laer tellings behaal het in terme van

die gekorrigeerde item-totaal korrelasie en die waarde van alpha indien die item weggelaat word as die ander items (sien Tabel 6.11). Laer tellings is ook op die gebied van gekwadreerde meervoudige korrelasies behaal.

Daar is besluit om die betrokke twee items weg te laat en weer 'n itemontleding te doen. Dit het tot gevolg gehad dat alpha van 0,30 na 0,71 gestyg het. Alhoewel dit duidelik is dat items ses en sewe grootliks vir die verskil in Cronbach alpha tellings verantwoordelik is, is daar ook besluit om items twee en vyf weg te laat en weer 'n itemontleding te doen aangesien hierdie items swakker as die ander items gepresteer het op die gebiede van gekorrigeerde item-totaal korrelasie, alpha indien die item weggelaat word en die gekwadreerde meervoudige korrelasie. Nadat hierdie items dus ook uitgelaat is en 'n itemontleding weer gedoen is, het die Cronbach koëffisiënt alpha gestyg na 0,74.

Wat die tweede subskaal, die familie-ondersteuning subskaal, aanbetref, het die volgende psigometriese kenmerke na vore gekom (sien Tabel 6.12).

Tabel 6.12

Psigometriese kenmerke van die familie-ondersteuning
subskaal.

Item	Gekorrigeerde item-totaal korrelasie	Alpha indien item weggelaat word
1	0,4840	0,7850
2	0,6533	0,7521
3	0,7767	0,7356
4	0,7500	0,7406
5	0,6629	0,7536
6	0,3882	0,7996
7	0,1936	0,8501
Alpha = 0,8		

'n Cronbach waarde van 0,8 is deur die navorser verkry. Dit is laer as die 0,84 wat deur Maynard (1986) (Tabel 6.8) vir dieselfde subskaal gerapporteer is, alhoewel die verskil nie aansienlik is nie. Soos wat uit Tabel 6.12 afgelei kan word presteer item sewe laer op die gekorrigeerde item-totaal korrelasie en alpha indien die item weggelaat word, as die ander items. Die gekwadreerde meervoudige korrelasie van die item stem ook nie ooreen met dié van die ander items nie. Daar is besluit om weer 'n itemontleding te doen, maar sonder dat item sewe

ingesluit is. Die resultaat hiervan was dat Cronbach se koëffisiënt α gestyg het na 0,85. Hierdie waarde stem meer ooreen met die telling wat deur Maynard (1986) gerapporteer is.

In die derde subskaal, wat vriendskapsondersteuning meet, is 'n betroubaarheidswaarde van 0,84 verkry. Dit is hoër as die waarde van 0,83 wat deur Maynard (1986) gerapporteer is (Tabel 6.8). Die feit dat die subskaal 'n aangepaste weergawe van Maynard (1986) se subskaal is en dus nie in alle opsigte met die oorspronklike subskaal ooreenstem nie, beteken dat 'n vergelyking tussen die twee subskale nie sondermeer gemaak kan word nie.

Uit Tabel 6.13 kan daar gesien word dat die tellings van die gekorrigeerde item-totaal korrelasie en die α indien die item weggelaat word van item drie nie in dieselfde mates ooreenstem met dié van die ander items nie. Die gekwadreerde meervoudige korrelasie van die item verskil ook betekenisvol van dié van die ander items. Nadat item drie dus uitgelaat is en 'n itemontleding op die subskaal weer gedoen is, is daar gevind dat Cronbach se koëffisiënt α na 0,86 gestyg het.

Tabel 6.13

Psigometriese kenmerke van die vriendskapsondersteuning
subskaal.

Item	Gekorrigeerde item-totaal korrelasie	Alpha indien item weggelaat word
1	0,6385	0,8183
2	0,6329	0,8182
3	0,3869	0,8584
4	0,6187	0,8208
5	0,8525	0,8264
6	0,7686	0,7993
7	0,6488	0,8166
Alpha = 0,84		

Wat die medewerkerondersteuning subskaal betref is 'n Cronbach alpha waarde van 0,86 verkry. Aangesien hierdie subskaal nie in dieselfde formaat in die oorspronklike instrument van Maynard (1986) voorkom nie, kan 'n vergelyking nie gemaak word nie. Soos wat in Tabel 6.14 gesien kan word, is bevredigende tellings ten opsigte van die gekorrigeerde item-totaal korrelasies en die alpha indien die item weggelaat word behaal. Bevredigende tellings is ook behaal op die gebied van gekwadreerde meervoudige korrelasies. Daar is dus besluit om geen van die items uit te

laat nie. 'n Itemontleding is daarom nie weer gedoen nie.

Tabel 6.14
Psigometriese kenmerke van die medewerkerondersteuning
subskaal.

Item	Gekorrigeerde item-totaal korrelasies	Alpha indien item weggelaat word
1	0,6248	0,8449
2	0,4763	0,8628
3	0,4864	0,8614
4	0,6840	0,8379
5	0,7059	0,8368
6	0,6981	0,8364
7	0,6245	0,8458
8	0,6399	0,8445
Alpha=0,86		

Die laaste subskaal van die W.O.S. Skaal is die meerdere-ondersteuning subskaal. Aangesien die subskaal nie in dieselfde formaat in die oorspronklike instrument voorkom nie, is dit nie moontlik om 'n vergelyking van betroubaarheidswaardes te maak nie. 'n Baie bevredigende betroubaarheidswaarde van 0,92 is vir die betrokke subskaal verkry. Bevredigende gekorrigeerde

korrelasies en alpha waarde indien die item weggelaat word is vir die betrokke subskaal gevind (sien Tabel 6.15). Bevredigende waardes ten opsigte van gekwadreerde meervoudige korrelasies is ook gevind. Dit het daartoe gelei dat geen items uitgelaat is nie en 'n itemontleding nie weer op die betrokke subskaal uitgevoer is nie.

Die volledig aangepaste W.O.S. Skaal verskyn in Bylae A bladsy 255 tot 267.

Tabel 6.15

Psigometrieke kenmerke van die meerdere-ondersteuning subskaal.

Item	Gekorrigeerde item-totaal korrelasie	Alpha indien item weggelaat word
1	0,6853	0,9197
2	0,5922	0,9252
3	0,6831	0,9194
4	0,7638	0,9129
5	0,7973	0,9108
6	0,8055	0,9095
7	0,8129	0,9090
8	0,8221	0,9081
Alpha = 0,92		

6.4.2 Die Interne-Eksterne Lokus van Kontrole Skaal.

Soos in afdeling 6.3 vermeld is, is daar van twee skale in die studie gebruik gemaak. Die eerste skaal wat gebruik is, is die Werk en Ondersteuningsnetwerk Satisfaksie Skaal wat vir die doeleindes van die studie aangepas is. Die tweede skaal wat gebruik is, is die Interne-Eksterne Lokus van Kontrole Skaal (I-E Skaal). Geen veranderinge is aan dié skaal aangebring nie, die instrument is dus in sy oorspronklike vorm in die studie aangewend. Die vernaamste strukturele en psigometriese kenmerke van die I-E Skaal word vervolgens bespreek.

6.4.2.1 'n Beskrywing van die I-E Skaal.

Die I-E Skaal is oorspronklik deur Rotter (1966) ontwikkel alhoewel baie van die voorbereidende werk vir die skaal deur Seeman en Leverent gedoen is (Best, 1994). Verskeie aanpassings is deur die jare aan die oorspronklike I-E Skaal van Rotter, wat uit 100 items bestaan het, aangebring. Die skaal wat in die studie gebruik is, is die aangepaste weergawe van die skaal, soos dit deur Lefcourt (1982) en Phares (1976) aangepas is.

Die huidige I-E Skaal is 'n 29 item-gedwonge keuse instrument wat die konstruk van lokus van kontrole meet. In wese bestaan die instrument slegs uit 23 items, aangesien ses van die items vuller items is wat deur Lefcourt (1982) en Phares (1976) bygevoeg is.

Die doel met die vuller items is om, ten minste gedeeltelik, die doel van die instrument vir die repondente te verberg. Hierdie items word dan ook uit enige statistiese berekeninge gelaat.

Elke item in die I-E Skaal bestaan uit twee alternatiewe stellings (A en B), wat interne en eksterne lokus van kontrole onderskeidelik voorstel. Die respondent word gevra om die een alternatief te kies waarmee hy of sy die meeste mee saamstem. Ten einde te voorkom dat 'n bepaalde patroon in die vraelys gevorm word wat kan veroorsaak dat respondente deurgaans dieselfde alternatief merk, is die volgorde waarin die konstrunkte interne lokus van kontrole en eksterne lokus van kontrole deur die twee alternatiewe A en B gemeet word, nie deurgaans dieselfde nie. So kan dit gebeur dat alternatief A in 'n bepaalde item 'n meting van interne lokus van kontrole is en in die volgende item weer 'n meting van eksterne lokus van kontrole is.

Die I-E Skaal word as 'n additiewe skaal beskou. Hiermee word bedoel dat dit 'n skaal is waarvan die onderverdelings (skaaleenhede) eweredig versprei is (Gouws, Louw, Meyer & Plug, 1979). Dit meet die konstruk lokus van kontrole oor 'n verskeidenheid van situasies (Best, 1994; Phares, 1976).

6.4.2.2 Psigometriese kenmerke van die I-E Skaal.

Alhoewel die I-E Skaal 'n additiewe skaal is en die items nie eintlik vergelyk kan word nie, rapporteer Rotter 'n interne

konsekwentheid wat strek van 0,65 tot 0,79 (Phares, 1976).

Wat die toets-hertoets betroubaarheid aanbetref is daar gevind (Phares, 1976) dat dit as bevredigend bestempel kan word. Rotter (1966) het byvoorbeeld betroubaarheidskoëffisiënte van 0,49 tot 0,83 verkry. Ander navorsers soos Hersch en Scheibe (1976) het ook bevredigende betroubaarheidskoëffisiënte van 0,48 tot 0,84 verkry, terwyl 'n waarde van 0,75 deur Harrow en Ferrante (in Phares, 1986) onder psigiatriese pasiënte oor 'n ses week-lange periode gerapporteer is.

Aangesien die steekproef en die konteks waarbinne die betrokke studie gedoen is verskil van studies wat deur ander navorsers oor die I-E Skaal gedoen is, is daar besluit om die I-E Skaal ook aan psigometriese evaluering te onderwerp. Cronbach se koëffisiënt alpha is as maatstaf van betroubaarheid gebruik. 'n Betroubaarheidskoëffisiënt van 0,75 is verkry. Hierdie waarde stem ooreen met resultate wat deur ander navorsers soos reeds vermeld verkry is.

Wat die sosiale wenslikheid van die I-E skaal aanbetref is Phares (1976) van mening dat, alhoewel die instrument nie heeltemal vry van die effek van sosiale wenslikheid is nie, dit nie 'n ernstige nadelige effek op die resultate van die respondente het nie. Sosiale wenslikheid verwys na die verskynsel waar respondente 'n sekere alternatief kies omdat hulle van mening is dat die navorser 'n gunstiger opinie van hulle sal vorm indien hulle hierdie alternatief kies (Lewin, 1979). Die I-E skaal beskik

volgens Phares (1976), soos enige ander gedragsveranderlike, nie oor algehele veralgemeenbaarheid nie. Die skaal beskryf 'n individu se lokus van kontrole oor 'n verskeidenheid van situasies - nie in terme van spesifieke situasies nie. Die doel met die I-E Skaal is om 'n algemene meting van lokus van kontrole te verkry en gevolglik behoort die skaal nie gevalideer te word in terme van spesifieke situasies nie (Best, 1994).

Omdat die I-E Skaal 'n additiewe skaal is bevat dit ook elemente van multi-dimensionaliteit (Phares, 1976). Dit verwys na die feit dat verskeie komponente van interne en eksterne lokus van kontrole in die skaal figureer. So byvoorbeeld kan 'n eksterne lokus van kontrole verwys na 'n geloof dat "magtige" ander persone die wêreld beheer of na 'n geloof in die noodlot of 'n gevoel dat die wêreld so kompleks is dat 'n begrip en kontrole daarvan onmoontlik is (Phares, 1976).

Die I-E Skaal is 'n relatief kort instrument, en alhoewel die psigometriese kenmerke daarvan nie besonders indrukwekkend is nie, meen Phares (1976, p.51) dat dit tog 'n bruikbare instrument is vir die meet van lokus van kontrole.

6.5 PRAKTIESE ASPEKTE RAKENDE DIE VRAELYS.

Alvorens die finale meetinstrument op die respondente toegepas is, is 'n loodsstudie eers onder 'n beperkte aantal respondente gedoen. Dit is gedoen ten einde enige ontwerpsfoute wat rondom

aspekte soos die bewoording van die items, die duidelikheid en verstaanbaarheid van die instruksies en die deursigtigheid en geskiktheid van die skale wat gebruik is, te voorkom (Cochran, 1977). Persoonlike sowel as telefoniese onderhoude is met respondente gevoer nadat die vraelys aan hulle vir voltooiing voorsien is.

Soos in die voorafgaande afdeling vermeld, is daar van twee vraelyste in die studie gebruik gemaak, naamlik die Werk en Ondersteuningsnetwerk Satisfaksie Skaal van Maynard (1986) en die Interne-Eksterne Lokus van Kontrole Skaal wat deur Rotter (1966) ontwikkel is en deur Lefcourt (1982) en Phares (1976) aangepas is. Hierdie meetinstrumente is nie afsonderlik in die studie aangewend nie, maar binne die konteks van 'n enkele vraelys gebruik. Die vraelys verskyn in Bylae A. Die vraelys is opgedeel in verskillende afdelings wat elk poog om 'n ander konstruk of dimensie van 'n konstruk meet. In totaal is daar sewe afdelings.

Deur middel van afdeling A word daar gepoog om 'n oorsig te verkry rondom die biografiese kenmerke van die steekproef. Afdeling B bevat die werksatisfaksie en aanpassing subskaal. Respondente is gevra om hulle keuse op 'n vyf-punt Likert skaal te merk. Die beskikbare alternatiewe wat gegee word is :

1. Stem sterk saam
2. Stem saam
3. Neutraal
4. Verskil

5. Verskil sterk

Afdelings C tot F meet die verskillende bronne, of dimensies van die sosiale ondersteuning konstrueer en respondente is weer eens gevra om hul keuses op 'n vyf-punt Likert skaal te merk. In die laaste afdeling van die vraelys, naamlik afdeling G, word die konstrueer lokus van kontrole gemeet. Die skaal wat hier aangewend is verskil van die een wat in afdelings B tot F gebruik is, deurdat hier aan respondente gevra word om hul keuses uit twee alternatiewe te merk. Die respondent se totaal telling kan op 'n verskeidenheid van wyses bereken word. Tellings word egter gewoonlik in die eksterne rigting bereken, met ander woorde hoe hoër die respondent se telling is, hoe meer ekstern is die persoon se lokus van kontrole.

'n Dekkingsbrief wat die briefhoof van die organisasie waar die studie uitgevoer is bevat, is saam met elke vraelys persoonlik aan elke respondent gerig. In die dekkingsbrief is die vernaamste doelstellings van die studie uiteengesit en is die respondente gevra om die voltooide vraelys teen 'n bepaalde datum na 'n sentrale punt by die betrokke organisasie te stuur, waar die vraelys dan later deur die navorser versamel is. Die vraelys is met behulp van die organisasie se binne-pos afdeling versend en respondente moes op dieselfde wyse die voltooide vraelys terugstuur.

Die vraelys se bewoording het in Afrikaans en Engels geskied en verteenwoordig die vernaamste taalgroepe van die teikenpopulasie.

Respondente is gevra om die vraelys anoniem in te vul. Daar is verseker dat die identiteit van die respondente op geen manier vasgestel kan word nie.

6.6 VERWERKING VAN GEGEWENS.

Ten einde die statistiese gegewens in die studie te verwerk is daar van twee statistiese sagteware pakkette gebruik gemaak. Die twee pakkette wat aangewend is, is die Statistical Package for the Social Sciences (SPSS-X) (Francis, 1981; SPSS Inc., 1986) en die Statistical Analysis System (SAS) (Francis, 1981; SAS Institute Inc., 1985).

Die SPSS-X rekenaarpakket is aangewend ten einde die psigometriesse kenmerke van die twee instrumente wat in die studie gebruik is, naamlik die W.O.S. skaal en die I-E skaal, te bepaal. Die item-totaal korrelasies en Cronbach se koëffisiënt α vir die onderskeie subskale is met behulp van die SPSS-X rekenaarpakket bereken.

Ten einde die biografiese kenmerke van die teikenpopulasie te beskryf, en te bepaal of die voorgestelde hipoteses verwerp moet word al dan nie, is daar van die SAS rekenaar pakket gebruik gemaak. SAS is 'n sagteware pakket wat vir verskeie aspekte van data-analise, soos informasie berging en onttrekking, data modifikasie en programmering, verslagskrywing, statistiese analise en lêerhantering aangewend kan word (Francis, 1981). Vier

statistiese tegnieke is in die verwerking van die data aangewend. Die SAS pakket is vir elk van hierdie tegnieke ingespan.

Ten einde 'n beskrywing rakende die biografiese kenmerke van die teikenpopulasie te verkry, is 'n eenvoudige frekwensie-ontleding op die data uitgevoer. Vir die bepaling van die verband tussen die veranderlikes in die studie is daar van Pearson se produkmoment-korrelasiekoëffisiënt gebruik gemaak (Cozby, 1981).

Guilford en Fruchter (1987, p.90), Nunnally, Pfeifer en Olson (in Maree, 1990, p.105) spesifiseer 'n aantal voorwaardes waarop gelet moet word wanneer Pearson se produkmoment-korrelasiekoëffisiënt aangewend word. Dit is naamlik die volgende:

- 'n Reglynige verband moet tussen die veranderlikes bestaan.
- Die veranderlikes moet normaal verspreid wees.
- Tellings vir die veranderlikes moet verkry word in onafhanklike pare, waar elke paar geen verband met die ander pare het nie.
- 'n Korrelasie moet nie as 'n oorsaaklike verband geïnterpreteer word nie, aangesien dit 'n beskrywende statistiek is wat net waargenome verbande kan beskryf.

- Die korrelasiekoëffisiënt is sensitief vir die reeks van tellings wat vir elke veranderlike waargeneem word.

'n Eenrigting variansie-ontleding, wat 'n kragtige en wyd gebruikte metode van inferensiële statistiek is, is ook in die studie gebruik (Lehman, 1991). Dit is gedoen ten einde die onderskeie veranderlikes se gemiddeldes met mekaar te vergelyk en om sodoende te bepaal of daar enige beduidende verskille tussen hulle bestaan (Guilford & Fruchter, 1978; Tabachnick & Fidell, 1989).

Daar is van die standaard meervoudige regressie-ontleding in die verwerking van die gegewens gebruik gemaak. In die standaard meervoudige model word al die onafhanklike veranderlikes gelyktydig in die regressie vergelyking geplaas. Elke veranderlike word gemeet asof dit die vergelyking binnegaan nadat al die ander veranderlikes reeds in die vergelyking is. Elke onafhanklike veranderlike word geëvalueer in terme van dit wat dit addisioneel tot die voorspelbaarheid van die afhanklike veranderlike bydra en wat verskil van die voorspelbaarheid wat deur die ander onafhanklike veranderlikes bygedra word (Tabachnick & Fidell, 1989).

6.7 SAMEVATTING.

In hierdie hoofstuk is daar op die navorsingsproses wat in die studie aangewend is gefokus. Die hipoteses is gestel en die belangrikste kenmerke rakende die teikenpopulasie en die

meetinstrumente wat gebruik is, is van naderby beskou. Praktiese aspekte wat 'n moontlike invloed op die navorsingsproses kan hê is ook bespreek. Die onderskeie rekenaar sagteware pakkette en die statistiese tegnieke wat gebruik is om die data te ontleed is ook bespreek.

In die volgende hoofstuk sal daar gefokus word op die verkreë resultate. Op grond van hierdie resultate sal daar dan besluit word of die hipoteses verwerp moet word al dan nie.

Hoofstuk 7

RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK

7.1 INLEIDING.

In die voorafgaande hoofstuk is die navorsingsmetodologie verbonde aan die studie bespreek. Die meetinstrumente wat aangewend is sowel as die teikenpopulasie waarop hierdie meetinstrumente toegepas is, is onder die soeklig geplaas. Daar is ook gefokus op die verskillende statistiese tegnieke wat gebruik is om die verkreeë data te ontleed en die rekenaar sagteware pakette wat vir dié doeleindes aangewend is. In hierdie gedeelte van die studie word daar gelet op die resultate van die ondersoek. Op grond van hierdie resultate sal daar dan besluit word of die hipoteses van die studie aanvaar of verwerp behoort te word. 'n Bespreking van die resultate en die gevolgtrekkings wat gemaak is, volg in hoofstuk 8.

7.2 DIE VERWANTSKAP TUSSEN SOSIALE ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Uit die resultate wat in bogenoemde verband verkry is en in Tabel 7.1 weergegee word, blyk dit dat sosiale ondersteuning 'n statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verwantskap ($r = 0,378$) met beroepsaanpassing het. Dit dui daarop dat 'n individu

Tabel 7.1
Pearson korrelasiekoëffisiënte vir die veranderlikes in die studie.

	B/aanpas	Familie/o	Vriend/o	Medewerk/o	Meerder/o	Sos/o	Lokus	Geslag
B/aanpas	1,00000 0,0							
Familie/o	0,00100 0,9910	1,00000 0,0						
Vriend/o	-0,00202 0,9817	0,44236 0,0001	1,00000 0,0					
Medewerk/o	0,35452 0,0001	0,08663 0,3252	0,19694 0,0242	1,00000 0,0				
Meerder/o	0,50013 0,0001	0,11754 0,1812	0,08455 0,3370	0,61162 0,0001	1,00000 0,0			
Sos/o	0,37845 0,0001	0,52146 0,0001	0,55384 0,0001	0,77174 0,0001	0,77969 0,0001	1,00000 0,0		
Lokus	0,18350 0,0467	0,04405 0,6358	0,13153 0,1557	-0,03601 0,6986	0,20423 0,0265	0,13580 0,1426	1,00000 0,0	
Geslag	0,02550 0,7725	-0,05670 0,5200	0,14613 0,0958	0,02337 0,7910	0,07502 0,3944	0,07284 0,4084	0,20894 0,0232	1,00000 0,0

beduidend hoë vlakke van beroepsaanpassing sal ervaar indien die vlakke van sosiale ondersteuning wat die persoon ervaar ook hoog is. Op grond van hierdie resultate is daar besluit om hipotese 1, die nul hipotese, naamlik dat 'n positiewe verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing nie bestaan nie, te verwerp.

7.3 DIE VERWANTSKAP TUSSEN MEDEWERKERONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Uit dieselfde resultate in Tabel 7.1 blyk dit dat medewerkerondersteuning 'n statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verwantskap ($r = 0,355$) met beroepsaanpassing het. 'n Individu sal dus beduidend hoë vlakke van beroepsaanpassing ervaar indien die ondersteuning wat die persoon van sy medewerkers ontvang ook hoog is. Op grond van hierdie resultate word hipotese 2, die nul hipotese, naamlik dat 'n positiewe verwantskap tussen medewerkerondersteuning en beroepsaanpassing nie bestaan nie, verwerp.

7.4 DIE VERBAND TUSSEN MEERDERE-ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Uit Tabel 7.1 wil dit voorkom asof meerdere-ondersteuning ook 'n statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verwantskap ($r = 0,5$) met beroepsaanpassing het. Die beroepsaanpassing wat 'n persoon

gaan ervaar sal dus beduidend hoog wees indien die sosiale ondersteuning wat die persoon van sy meerderes ontvang ook hoog is. Op grond van die verkreeë resultate word hipotese 3, die nul hipotese, naamlik dat 'n positiewe verwantskap tussen meerdere-ondersteuning en beroepsaanpassing nie bestaan nie, verwerp.

Dit blyk ook uit die tabel asof daar 'n statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verwantskap ($r = 0,612$) tussen ondersteuning van 'n persoon se medewerkers en ondersteuning van 'n persoon se meerderes bestaan. Dit wil dus voorkom of 'n persoon beduidend hoër vlakke van medewerkerondersteuning sal ontvang wanneer meerdere-ondersteuning ook hoog is, en anders om.

Die volgende resultate ten opsigte van die semi-parsiele korrelasies en parsiele korrelasies is verkry, soos uiteengesit is in Tabel 7.2.

Ten opsigte van die semi-parsiele korrelasiekoëffisiënte blyk dit asof die proporsie van die totale variansie in beroepsaanpassing wat verklaar word deur die unieke variansie in meerdere-ondersteuning (0,13), groter is as die proporsie totale variansie in beroepsaanpassing wat verklaar word deur die unieke variansie in medewerkerondersteuning (0,003).

Wat die parsiele korrelasies (soos vervat in Tabel 7.2) betref, blyk dit dat die proporsie van die variansie in beroepsaanpassing wat nie verklaar word deur medewerkerondersteuning wat verklaar word deur die unieke variansie in meerdere-ondersteuning (0,147),

groter is as die proporsie van die variansie in beroepsaanpassing wat nie verklaar word deur meerdere-ondersteuning wat verklaar word deur die unieke variansie in medewerkerondersteuning (0,005). Meerdere-ondersteuning verklaar beduidend beroepsaanpassing variansie in 'n model wat reeds medewerkerondersteuning as veranderlike bevat.

Tabel 7.2

Gekwadreerde parsiele en semi-parsiele korrelasies van die onafhanklike veranderlikes medewerkerondersteuning en meerdere-ondersteuning.

Variable	DF	Parameter Estimate	Standard Error	T for H0: Parameter=0	Prob> T
Intercep	1	6.85922	1.85148	3.705	0.0003
Co-work	1	0.07661	0.09516	0.305	0.4223
Super	1	0.36693	0.07823	4.690	0.0001
Variable	DF	Type I SS	Type II SS	Standardized Estimate	Squared Semi-partial Corr Type II
Intercep	1	40804	266.38917	0.00000	
Co-work	1	418.51160	12.57947	0.07769	0.00378
Super	1	426.97467	426.97467	0.45262	0.12823
Variable	DF	Squared Partial Corr Type II			
Intercep	1				
Co-work	1	0.00504			
Super	1	0.14666			

7.5 DIE VERWANTSKAP TUSSEN FAMILIE-ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Dit blyk op grond van die data wat in Tabel 7.1 verkry is dat daar 'n positiewe ($r=0,001$), maar statisties onbeduidende ($p>0,05$) verwantskap tussen familie-ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan. Die aanname dat beroepsaanpassing by 'n persoon hoog sal wees indien die persoon ook hoë vlakke van familie-ondersteuning ontvang kan dus nie hier gemaak word nie. Gevolglik is daar besluit om hipotese 4, die nul hipotese, naamlik dat 'n positiewe verwantskap tussen familie-ondersteuning en beroepsaanpassing nie bestaan nie, nie te verwerp nie.

7.6 DIE VERWANTSKAP TUSSEN VRIENDSKAPSONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Uit Tabel 7.1 wil dit voorkom asof daar 'n negatiewe ($r=-0,002$), maar statisties onbeduidende ($p>0,05$) verwantskap tussen die vlak van ondersteuning wat 'n persoon van sy vriende ontvang en sy beroepsaanpassing bestaan. Die aanname dat beroepsaanpassing by 'n persoon hoog sal wees indien die vriendskapsondersteuning wat die persoon ontvang ook hoog is, kan dus nie hier gemaak word nie. Die vyfde hipotese, die nul hipotese, naamlik dat 'n positiewe verwantskap tussen vriendskapsondersteuning en beroepsaanpassing nie bestaan nie, word dus nie verwerp nie.

'n Interessante bevinding wat in die ondersoek gemaak is, is dat daar 'n statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verwantskap ($r = 0,442$) tussen familie-ondersteuning en vriendskaps-ondersteuning bestaan. Dit wil dus voorkom asof die ondersteuning wat 'n persoon van sy familie ontvang hoog is indien die ondersteuning wat hy van sy vriende ontvang ook hoog is. Die omgekeerde aanname kan ook gemaak word. 'n Verdere bevinding wat gemaak is, is dat medewerkerondersteuning 'n statisties beduidende ($p < 0,05$) en positiewe verwantskap ($r = 0,197$) met vriendskapsondersteuning het. Alhoewel hierdie verwantskap klein is, wil dit op die tendens dui dat medewerkerondersteuning by 'n persoon hoog sal wees indien die ondersteuning wat die persoon van sy vriende ontvang ook hoog is, en anders om.

7.7 DIE INVLOED VAN LOKUS VAN KONTROLE OP DIE VERWANTSKAP TUSSEN SOSIALE ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Wat die direkte verwantskap tussen lokus van kontrole en beroepsaangepassing aanbetref, dui die resultate in Tabel 7.1 dat daar 'n statisties beduidende ($p < 0,05$) en positiewe verwantskap ($r = 0,184$) tussen lokus van kontrole en beroepsaangepassing bestaan. Alhoewel hierdie verwantskap klein is, wil dit op die tendens dui dat persone met 'n interne lokus van kontrole beter beroepsaangepas is as persone met 'n meer eksterne lokus van kontrole. Lokus van kontrole toon egter 'n positiewe ($r = 0,136$), maar statisties onbeduidende ($p > 0,05$) verwantskap met sosiale ondersteuning. Enige verandering in lokus van kontrole sal dus

nie beduidend tot 'n verandering in die hoeveelheid totale sosiale ondersteuning wat 'n persoon sal ontvang aanleiding gee nie.

Wat die interaksie-effek aanbetref (dit is die effek wat lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het) dui die variansie-ontleding (soos voorgestel in Tabel 7.3) daarop dat die vierde hipotese, dit is die nul hipotese, naamlik dat lokus van kontrole nie 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het nie, nie verwerp behoort te word nie. Lokus van kontrole het nie 'n beduidende ($p > 0,05$) invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing nie.

'n Interessante bevinding wat in die data in Tabel 7.1 na vore gekom het is dat lokus van kontrole 'n statisties beduidende ($P < 0,05$) en positiewe (alhoewel klein) verwantskap ($r = 0,204$) met ondersteuning van 'n persoon se meerderes toon. Dit dui op die tendens dat individue wat 'n interne lokus van kontrole het dus meer geneig is om sosiale ondersteuning van hulle meerderes te ontvang as persone met 'n meer eksterne lokus van kontrole.

Tabel 7.3

Variansie-ontleding ten opsigte van die invloed van lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

Source	DF	Type 1 SS*	Mean Square*	F Value	Pr > F
Sos	1	363,61264	363,61264	17,43	0,0001
Locus	1	52,72027	52,720274	2,53	0,1147
Int	1	48,05776	48,05776	2,30	0,1318
Source		Type 2 SS*	Mean Square*	F Value	Pr > F
Sos	1	173,77361	173,77361	8,33	0,0047
Locus	1	62,49297	62,49297	3,00	0,0862
Int	1	48,05776	48,05776	2,30	0,1318

(* Afgerond tot naaste vyf syfers)

7.8 DIE INVLOED VAN GESLAG OP DIE VERWANTSKAP TUSSEN SOSIALE ONDERSTEUNING EN BEROEPSAANPASSING.

Wat die direkte verband tussen geslag en beroepsaanpassing aanbetref, blyk dit uit die korrelasie-ontleding in tabel 7.1, dat geslag positief ($r=0,026$), maar statisties onbeduidend ($p>0,05$) met beroepsaanpassing korreleer. Dit dui daarop dat geslag nie 'n beduidende determinant is ten opsigte van die hoeveelheid beroepsaanpassing wat 'n persoon gaan ervaar nie. Ten opsigte van die direkte verband tussen geslag en sosiale ondersteuning, blyk dit uit die tabel dat 'n positiewe ($r=0,073$), maar statisties onbeduidende ($p>0,05$) verwantskap tussen geslag en sosiale ondersteuning bestaan. Hierdie resultate dui daarop

dat geslag ook nie 'n beduidende determinant is ten opsigte van die totale hoeveelheid sosiale ondersteuning wat 'n persoon sal ervaar nie.

Tabel 7.4

Variansie-ontleding ten opsigte van die invloed van geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

Source	DF	Type 1 SS ^a	Mean Square ^a	F Value	Pr > F
Sos	1	476,92078	476,92078	21,23	0,0001
Gender	1	0,01425	0,01425	0,00	0,9799
Int	1	0,12086	0,12086	0,01	0,9416
Source	DF	Type 1 SS ^a	Mean Square ^a	F Value	Pr > F
Sos	1	52,37666	52,37666	2,33	0,1293
Gender	1	0,10476	0,10476	0,00	0,9457
Int	1	0,12086	0,12086	0,01	0,9416

(^a Afgerond tot naaste vyf syfers)

Wat die interaksie-effek van geslag aanbetref (dit is die invloed wat geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het) dui die gegewens in Tabel 7.4 daarop dat 'n onbeduidende ($p > 0,05$) verwantskap ten opsigte van die invloed wat geslag op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het, bestaan. Om dié rede word die sewende hipotese, die nul hipotese, naamlik dat geslag nie 'n modererende invloed op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het nie, nie verwerp nie.

7.9 SAMEVATTING VAN RESULTATE.

In hierdie hoofstuk is die resultate wat in die studie verkry is, gerapporteer. Ten opsigte van die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing is 'n beduidende en positiewe verwantskap gevind. 'n Beduidende en positiewe verwantskap is ook tussen medewerkerondersteuning en beroepsaanpassing gevind. Tegelykertyd het meerdere-ondersteuning ook 'n beduidende en positiewe verband met beroepsaanpassing getoon.

Wat die verhouding tussen familie-ondersteuning en beroepsaanpassing aanbetref, is 'n positiewe, maar onbeduidende verband gevind. 'n Negatiewe, maar onbeduidende verwantskap is ook tussen vriendskapsondersteuning en beroepsaanpassing aangetref. Ten opsigte van die modererende invloed van lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing, is 'n positiewe, maar statisties onbeduidende verwantskap gevind. Die verkreeë resultate het laastens ook aan die lig gebring dat geslag 'n positiewe, maar statisties onbeduidende invloed op die verhouding tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het.

In hierdie hoofstuk is daar slegs op die resultate van die ondersoek gelet. In die volgende hoofstuk sal daar meer in diepte na hierdie resultate gekyk word. Op grond van hierdie resultate sal sekere algemene gevolgtrekkings dan gemaak word. Ten slotte sal die praktiese implikasie van die studie bespreek word, waarna

sekere aanbevelings vir die doeleindes van toekomstige navorsing oor die betrokke onderwerp, gemaak sal word.

Hoofstuk 8

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

8.1 INLEIDING.

In die vorige hoofstuk is die resultate wat in die ondersoek verkry is rapporteer. In hierdie hoofstuk volg eerstens 'n bespreking van dié resultate. Tweedens word daar verwys na moontlike leemtes of tekortkominge van die ondersoek en word aanbevelings gemaak wat vir die doeleindes van toekomstige navorsing oor die betrokke onderwerp gebruik kan word.

8.2 ALGEMENE GEVOLGTREKKINGS.

Ten opsigte van die verhouding wat sosiale ondersteuning met beroepsaanpassing het, is daar gevind dat 'n statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verwantskap ($r = 0,378$) tussen dié twee veranderlikes bestaan. Dit dui daarop dat beroepsaanpassing by 'n individu hoog sal wees indien die hoeveelheid sosiale ondersteuning wat die persoon ontvang ook hoog is. Gevolglik sal beroepsaanpassing laag wees indien vlakke van sosiale ondersteuning ook laag is.

Hierdie resultate stem ooreen met die resultate wat deur Fisher (1985) in haar studie verkry is. Volgens Fisher (1985) is 'n individu wat hoë vlakke van sosiale ondersteuning ontvang geneig

om positiewe uitkomst wat tiperend van goeie beroepsaanpassing is - soos werksatisfaksie, werksprestasie, werkstoegewydheid, 'n lae arbeidsomset en 'n voorneme om aan te bly in die betrokke organisasie - te ervaar. Volgens Fisher (1985) kan dit gebeur dat 'n persoon hoë vlakke van beroepsaanpassing sal ervaar wanneer sosiale ondersteuning by die persoon hoog is.

Die omgekeerde effek kan egter ook plaasvind. 'n Persoon kan hoë vlakke van sosiale ondersteuning ervaar wanneer die beroepsaanpassing wat die persoon ervaar ook hoog is. Volgens Cohan en Wills (in Fenlason & Beehr, 1994) het die beroepsaanpassing wat 'n persoon ervaar 'n invloed op die persoon se self-esteem. Die verhoogde vlak van self-esteem wat die individu ervaar kan moontlik sy verhoudinge met betekenisvolle ander persone in sy omgewing beïnvloed en so 'n effek op die hoeveelheid sosiale ondersteuning wat die persoon ontvang, hê. Die resultate wat in die studie rondom die verwantskap tussen beroepsaanpassing en sosiale ondersteuning verkry is, stem ooreen met die meeste studies (Cobb, 1979; Erera, 1992; Jaryatne & Chess, 1984) wat oor die betrokke onderwerp gedoen is. 'n Moontlike verklaring vir die bevinding wat ten opsigte van die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing gemaak is, is dat sosiale ondersteuning 'n persoon se persepsies en ervaring van 'n stresvolle situasie beïnvloed (Jayaratne & Chess, 1984). Sosiale ondersteuning kan daartoe lei dat 'n stresvolle situasie nie as sodanig deur die persoon waargeneem word nie, of dat dit as minder bedreigend deur die persoon ervaar word (Fisher, 1985).

'n Statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verband ($r = 0,355$) tussen sosiale ondersteuning soos dit van 'n persoon se medewerkers afkomstig is, en die beroepsaanpassing wat die persoon gaan ervaar is in die studie gevind. Volgens hierdie bevinding sal die beroepsaanpassing wat die persoon ervaar hoog wees indien die sosiale ondersteuning wat die persoon van sy medewerkers ontvang ook hoog is. Tergelykertyd kan die omgekeerde aanname ook gemaak word, naamlik dat 'n individu wat hoë vlakke van beroepsaanpassing in sy werk ervaar, geneig kan wees om hoë vlakke van ondersteuning van sy medewerkers te ontvang.

'n Moontlike verklaring vir die verband tussen medewerker-ondersteuning en beroepsaanpassing is dat medewerkers kan help om interpersoonlike druk en spanning te verlig; en dat die ontvang van medewerkerondersteuning tot die bevrediging van sekere werksverwante motiewe soos affiliasie, goedkeuring, en 'n akkurate waardering van die persoon self en sy omgewing, kan lei (House, 1981).

'n Statisties beduidende ($p < 0,01$) en positiewe verband ($r = 0,5$) is ook tussen meerdere-ondersteuning en beroepsaanpassing gevind. Volgens hierdie bevinding kan daar verwag word dat die beroepsaanpassing wat die persoon ervaar hoog sal wees indien die sosiale ondersteuning wat die persoon van sy meederes ontvang ook hoog is. Tergelykertyd kan daar ook verwag word dat die individu wat hoë vlakke van beroepsaanpassing ervaar, geneig sal wees om hoë vlakke van sosiale ondersteuning van sy meederes te ontvang.

'n Moontlike verklaring vir bogenoemde bevinding word deur Beehr, King en King (1990) gemaak . Volgens hierdie navorsers beïnvloed 'n persoon se meerderes die persoon se raamwerk van rolle, en so stressors soos roldubbelsinnigheid en rolkonflik. Volgens Likert (1961) verskaf 'n toesighouer, wat as ondersteunend deur sy ondergeskiktes beskou word, emosionele, informatiewe, instrumentele en waarderende ondersteuning.

Hierdie persoon word dan ook as volg deur sy ondergeskiktes beskou: hy is ondersteunend, vriendelik, behulpsaam en werklik geïnteresseerd in die welsyn van sy werkers. Hy sien toe dat elke ondergeskikte voldoende opleiding ontvang. Hy streef daarna om ondergeskiktes by te staan ten einde hulle te help om bevordering te ontvang, deur aan hulle relevante ondervinding en opleiding te voorsien. Hy verskaf opleiding en ondersteun ondergeskiktes wie se prestasie onder die standaard is. In die geval waar 'n ondergeskikte op die verkeerde plek in die organisasie geplaas is en nie in staat is om sy werk bevredigend te kan verrig nie, help die toesighouer die ondergeskikte om 'n posisie te vind wat beter by sy vermoëns pas, en tref hy die nodige reëlins sodat die ondergeskikte daarheen verplaas kan word (Likert, 1961).

Die resultate wat in die studie verkry is, stem ooreen met dié wat deur Fisher (1985) en La Rocco en Jones (1987) gerapporteer is. Volgens hierdie navorsers word sosiale ondersteuning van 'n persoon se medewerkers en meerderes gewoonlik geassosieer met positiewe uitkomstes soos werksbetrokkenheid, werksatisfaksie en 'n voorneme om by die organisasie aan te bly, wat almal indekse

van 'n goeie beroepsaanpassing is.

Dit blyk op grond van die resultate dat ondersteuning van 'n persoon se medewerkers en meerderes beide statisties beduidende en positiewe verwantskappe met beroepsaanpassing het. Hierdie bevinding stem ooreen met die gevolgtrekking wat deur Fisher (1985) en Jayaratne, Himle en Chess (1988) gemaak is. Dié navorsers het bevind dat beide medewerkerondersteuning en meerdere-ondersteuning ongeveer ewe belangrik is ten opsigte van die verwantskap wat hulle met beroepsaanpassing het en dat dit minder belangrik is ten opsigte van watter bron die sosiale ondersteuning afkomstig is.

Alhoewel die Pearson korrelasiekoëffisiënte daarop dui dat beide medewerkerondersteuning en ondersteuning van 'n persoon se meerderes beduidend variansie in beroepsaanpassing verklaar, blyk dit op grond van die semi-parsiële en partiële korrelasiekoëffisiënte wat verkry is, dat meerdere-ondersteuning beduidend meer variansie in beroepsaanpassing verklaar as medewerkerondersteuning.

Die bevinding in die studie dat beide medewerkerondersteuning en meerdere-ondersteuning beduidend variansie in beroepsaanpassing verklaar, maar dat meerdere-ondersteuning vir meer van hierdie variansie verantwoordelik is, word deels bevestig deur studies wat deur Beehr, King en King (1990); Buunk en Peeters (1994); Kirmeyer en Lin (1987); Ouellette Kobasa en Pucette (1984) gedoen is. Hierdie navorsers voer aan dat sosiale ondersteuning,

soos dit van 'n persoon se meerderes afkomstig is, 'n meer positiewe effek op 'n persoon se beroepswelsyn het as wat ondersteuning van 'n persoon se medewerkers het, en dat medewerkerondersteuning in sommige gevalle selfs geen positiewe effek op beroepswelsyn het nie terwyl meerdere-ondersteuning wel 'n positiewe effek het. Alhoewel dit egter uit die studie blyk dat albei bronne van sosiale ondersteuning statisties beduidend en positief met beroepsaanpassing korreleer, blyk dit asof meer van die variansie in beroepsaanpassing deur meerdere-ondersteuning verklaar word as deur medewerkerondersteuning.

Ten opsigte van die verwantskap tussen familie-ondersteuning en beroepsaanpassing is 'n positiewe ($r=0,001$), maar statisties onbeduidende ($p>0,05$) verband gevind. 'n Negatiewe ($r=-0,002$), maar statisties onbeduidende ($p>0,05$) verband is ook tussen vriendskapsondersteuning en beroepsaanpassing gevind. Dit dui dus daarop dat beide familie-ondersteuning en vriendskaps-ondersteuning op geen beduidende wyse met 'n persoon se beroepsaanpassing korreleer nie. Hierdie resultate is dan ook in ooreenstemming met die gegewens wat deur House en Wells (in House, 1981) verkry is.

In hierdie studie wat deur House en Wells (in House, 1981) gedoen is, is daar gevind dat sosiale ondersteuning van 'n persoon se familie en vriende nie so 'n groot invloed op 'n persoon se beroepswelsyn het as ondersteuning wat van 'n persoon se medewerkers en meerderes afkomstig is nie. Die feit dat 'n persoon se medewerkers en meerderes saam met die persoon werk en

dat hulle dus nader aan die persoon se probleemsituasie geleë is as die persoon se familie en vriende, verklaar moontlik waarom familie- en vriendskapsondersteuning nie so 'n statisties beduidende en positiewe korrelasie met beroepsaanpassing toon as wat medewerker en meerdere-ondersteuning toon nie. Volgens Streeter en Franklin (1992) is 'n persoon se medewerkers en meerderes gewoonlik van die eerste persone wat opmerk dat die persoon swakker in sy werk presteer of gereeld van die werk afwesig is.

In 'n studie wat in 1975 en 1976 deur Pinneau (in House, 1981) onder 23 verskillende beroepe in die Verenigde State van Amerika gedoen is het die volgende aan die lig gekom:

Support from home had little effect on job stresses, while support from supervisor and from co-workers both had numerous effects on a variety of stress measures. The size of the correlations varied considerably from occupation to occupation, but the direction of significant effects was almost always as predicted. Men with high support from either supervisor or co-workers generally reported low role conflict, low role ambiguity and low future ambiguity, high participation, and good utilization of their skills... The magnitude of these correlations were often in the 0.30's and sometimes in the 0.40's... social support predicted significantly to low levels of psychological

strain in a number of instances... home support correlated much less often with the job dissatisfaction measures than supervisor and co-worker support (Pinneau in House, 1989, p.79).

'n Statisties onbeduidende verwantskap is gevind ten opsigte van die invloed wat lokus van kontrole op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het. Dit blyk dus asof lokus van kontrole nie 'n modererende effek op die sosiale ondersteuning-beroepsaanpassing-verhouding het soos wat verwag is nie. Hierdie resultate stem nie ooreen met bevindinge wat in ander studies oor die betrokke onderwerp gemaak is nie en wat gevind het dat daar wel verskille bestaan ten opsigte van die invloed van lokus van kontrole op die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing.

Lefcourt, Martin en Saleh (1984) en Sandler en Lakey (1982) het byvoorbeeld in hulle studies bevind dat persone met 'n interne lokus van kontrole meer waarde uit sosiale ondersteuning ontvang en stres beter hanteer as individue met 'n eksterne lokus van kontrole. Tziner (1982) het weer in sy studie bevind dat sosiale ondersteuning nie vir individue met 'n interne lokus van kontrole van veel nut is ten einde die negatiewe impak van stres te verlig nie.

'n Moontlike verklaring vir hierdie bevinding is dat individue met 'n interne lokus van kontrole van mening is dat hulle self vir hulle eie geluk verantwoordelik is, gevolglik vind hulle geen

nut uit die ondersteuning wat ander persone in die omgewing aan hulle verskaf nie. Ten opsigte van die effek wat sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing by individue met 'n eksterne lokus van kontrole het, het Lefcourt et al., (1984) gevind dat sodanige individue nie veel waarde uit sosiale ondersteuning ontvang nie.

Alhoewel navorsing deur Sandler en Lakey (1982) daarop dui dat persone met 'n eksterne lokus van kontrole aan meer sosiale ondersteuning blootgestel word as individue met 'n interne lokus van kontrole, kon geen beduidende verband ten opsigte van die verhouding tussen hoeveelheid sosiale ondersteuning en lokus van kontrole in die studie gemaak word nie.

Navorsing wat deur Kimmans en Greenhaus (1976) gedoen is, toon aan dat individue met 'n interne lokus van kontrole geneig is om hoër werksatisfaksie en werksbetrokkenheid te ervaar as individue met 'n eksterne lokus van kontrole. Hoë werksatisfaksie en werksbetrokkenheid is dan ook twee van die aanduiers van beroepsaanpassing. Die resultate wat in die huidige studie verkry is stem ooreen met die resultate wat deur Kimmans en Greenhaus (1976) in hulle studie verkry is. 'n Statisties beduidende ($p < 0,05$) en positiewe korrelasie ($r = 0,184$) is in die ondersoek tussen lokus van kontrole en beroepsaanpassing gevind. Dit dui daarop dat individue met 'n interne lokus van kontrole geneig is om hoër beroepsaanpassingstellings te behaal as individue met 'n meer eksterne lokus van kontrole. Volgens Spector (1982) is werksatisfaksie ook geneig om hoër te wees vir individue met 'n

interne lokus van kontrole as vir individue met 'n meer eksterne lokus van kontrole. 'n Moontlike verklaring vir hierdie verskynsel is dat 'n persoon wat voel dat sy prestasie en die beloning wat hy ontvang, die produk van sy eie inspanning is, geneig sal wees om meer tevrede met hierdie prestasie te wees as wanneer die persoon van mening is dat hy sy prestasie aan ander faktore soos geluk of sy medewerkers te danke het.

'n Statisties beduidende ($p < 0,05$) en positiewe (alhoewel klein) verband (0,209) is ook gevind tussen geslag en lokus van kontrole. Volgens hierdie verband is manlike persone in die studie geneig om 'n meer interne lokus van kontrole te hê as vroulike persone. Die geslagsamestelling van die steekproef kan egter as 'n moontlike verklaring vir hierdie bevinding aangevoer word.

Wat die invloed van geslag as veranderlike op die verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing aanbetref, dui die resultate in die studie op 'n statisties onbeduidende verband. Geslag kan daarom nie as 'n modererende veranderlike in die verhouding tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing beskou word nie. Volgens Billings en Moos (1982); Etzion (1984); Geller en Hobfoll (1994) kan geslag 'n rol speel ten einde te bepaal of sosiale ondersteuning 'n invloed op stres, psigologiese uitbranding en depressie - wat almal indekse van 'n gebrek aan beroepsaanpassing is - het.

Volgens Etzion (1984) maak mans meer van werksverwante bronne van

sosiale ondersteuning soos medewerkers en meerderes gebruik ten einde beroepskrisisse te hanteer. Vroue maak weer meer van lewensbronne soos familie en vriende gebruik ten einde beroepswelsyn te verseker. In die huidige studie is 'n statisties beduidende verwantskap egter nie tussen die hoeveelheid sosiale ondersteuning en geslag gevind nie. Die dui daarop dat 'n persoon nie meer sosiale ondersteuning sal ontvang vanweë die feit dat die persoon van 'n bepaalde geslag is nie. Geen statisties beduidende verwantskap is ook gevind ten opsigte van die onderskeie bronne van sosiale ondersteuning (naamlik medewerkers, meerderes, familie en vriende) en geslag nie, wat moontlik daarop kan dui dat persone van 'n spesifieke geslag meer van sekere bronne van sosiale ondersteuning gebruik maak as van ander. Geller en Hobfoll (1994) rapporteer ook in hulle studie dat mans en dames nie verskillende vlakke van sosiale ondersteuning van medewerkers en toesighouers ontvang het nie. Hierdie tendens kan moontlik toegeskryf word aan die veranderende rol van die vrou in die werksplek, waar meer vrouens vandag die wêreld van werk betree en 'n groter verskeidenheid van rolle begin aanneem (Geller & Hobfoll, 1994). 'n Statisties beduidende verwantskap is ook nie tussen geslag en beroepsaanpassing gevind, wat die aanduiding kan gee dat persone van 'n spesifieke geslag meer beroepsaangepas is as ander persone nie.

In hierdie gedeelte is die resultate van die ondersoek verder toegelig. In die volgende gedeelte word die moontlike implikasies wat die bevindinge van hierdie studie vir die moderne organisasie kan inhou, onder die soeklig geplaas.

8.3 IMPLIKASIES VAN DIE STUDIE.

Soos wat in hoofstuk 1 vermeld is, hou swak beroepsaanpassing ernstige nadelige gevolge vir beide die individuele werker en die organisasie as 'n geheel in. Om hierdie rede kan daar dan ook verwag word dat organisasies alles in hulle vermoë sal doen ten einde werkers wat probleme in hulle beroepsaanpassing ondervind te help om sodanige probleme te oorkom. Gegewe die resultate wat in hierdie studie verkry is, kan die vrae gestel word : watter nut het hierdie studie vir die organisasie wie se werkers probleme in hulle beroepsaanpassing ondervind ?; en tweedens: hoe kan die bevindinge van die studie aangewend word sodat dit van nut vir die organisasie kan wees ?

Wat die eerste vraag betref, dui die resultate in die studie daarop dat 'n statisties beduidende en positiewe verwantskap tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan (sien hoofstukke 6 en 7 vir 'n bespreking van die resultate). 'n Organisasie wat die daarstelling van 'n klimaat van sosiale ondersteuning as 'n prioriteit stel, behoort te vind dat sodanige ondersteuning 'n positiewe effek op die beroepsaanpassing van sy werkers sal hê. Studies (in House, 1981) dui verder daarop dat sosiale ondersteuning, behalwe die effek wat dit op beroepsaanpassing en werkersgesondheid het, baie kan bydrae om werkersmoraal en satisfaksie, en organisasie-effektiwiteit te verbeter. Sosiale ondersteuning is geneig om werkers gelukkiger en meer produktief te maak (House, 1981).

'n Ondersteunende werksomgewing is ook geneig om die effektiwiteit van ander programme wat ten doel het om werkerberoepsaanpassing aan te spreek en stresshantering by werkers te verhoog, te verbeter. Sosiale ondersteuning kan 'n belangrike bydrae lewer ten einde simptome van 'n gebrek aan beroepsaanpassing, soos dwelm- en alkoholmisbruik en rook, aan te spreek. Die finansiële koste verbonde aan pogings wat daarop gemik is om sosiale ondersteuning in die organisasie te verhoog, is relatief laag en dit hou nie ernstige risikos in nie.

Wat die tweede vraag aanbetref, behoort die organisasie op die volgende aspekte te let. Die bevindinge van die studie moet nie afsonderlik of in isolasie in 'n organisasie toegepas word nie, maar behoort deel te vorm van bestaande programme (soos werknemberystandsprogramme) wat daarop gemik is om werkers se stresshantering, kwaliteit van werkslewe, en algemene gesondheid te verhoog. 'n Aspek wat veral hier van belang is, is dat organisasies pro-aktief sal optree ten einde te voorkom dat werkers aan ongesonde vorme van stres blootgestel word. Deur middel van doeltreffende passing tussen die werker en die werksomgewing, deur byvoorbeeld die werker se persoonlikheidskenmerke en voorkeure (in die lig van verplasings en strukturele veranderinge in die organisasie) in ag te neem, kan die organisasie 'n poging aanwend om die hoeveelheid stres waaraan die werker blootgestel word, te beïnvloed.

Alhoewel die resultate in die ondersoek daarop dui dat sosiale ondersteuning 'n statisties beduidende en positiewe verwantskap

met beroepsaanpassing het en 'n belangrike bydrae in hierdie verband kan lewer, behoort ander tegnieke wat die werker kan help om effektief in sy beroep te kan aanpas - soos alkohol en dwelMBERADING en psigoterapie - nie uitgesluit te word nie.

Die resultate in die studie dui daarop dat 'n statisties beduidende en positiewe verwantskap tussen medewerker en meerdere-ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan. Volgens House (1981) behoort hierdie dan ook as die belangrikste (dog nie enigste) bronne van sosiale ondersteuning beskou te word ten einde die beroepswelsyn van werkers te verbeter. Werksverwante bronne van sosiale ondersteuning is makliker bereikbaar as ander bronne en bied die geleentheid om 'n groter hoeveelheid persone te bereik, indien die organisasie besluit om 'n program ter bevordering van sosiale ondersteuning te implementeer. Werksverwante bronne van sosiale ondersteuning voorsien ook reedsbestaande kanale van kommunikasie en beïnvloeding waardeur sosiale ondersteuning aangewend kan word (House, 1981).

Daar behoort ook om etiese redes eerder op werksverwante bronne van sosiale ondersteuning gefokus te word as op lewensbronne, soos familie en vriende. Die moderne organisasie het 'n primêre verantwoordelikheid om werkers teen die negatiewe impak van swak beroepsaanpassing en stres te beskerm. Deur hierdie verantwoordelikheid op die werker se familie en vriende af te skuif, versuim die organisasie sy verantwoordelikheid en word onnodige druk en spanning op ander individue geplaas.

Die vraag kan gestel word welke kondisies in die organisasie teenwoordig moet wees, indien die organisasie sosiale ondersteuning wil bevorder. Die aanmoediging van sosiale ondersteuning dui op veel meer as net die ad hoc aanbod van sielkundige terapie en ondersteuning. Die gee en ontvang van sosiale ondersteuning behoort 'n deurlopende proses in die organisasie te wees (House, 1981). Indien sosiale ondersteuning effektief wil wees, ten opsigte van die effek wat dit op beroepsaanpassing het, is dit nodig dat almal in die organisasie sosiale ondersteuning sal ontvang van individue wat op 'n geroetineerde wyse saam met hulle werk. Dit sluit medewerkers, meerderes, ondergeskiktes en kollegas in.

'n Program ter bevordering van sosiale ondersteuning moet ook die toegewydheid van alle werkers op alle vlakke in die organisasie geniet, indien so 'n program enigsins effektief wil wees. Teikenpersone waarop so 'n program fokus moet individue wees wat gereelde aangesig tot aangesig kontak met 'n verskeidenheid van ander persone het. Om hierdie rede behoort daar veral op meerderes, toesighouers en vakuniehoofde gefokus te word. Die feit dat sodanige persone reeds by gevestigde kanale van kommunikasie en outoriteit betrokke is, behoort hierdie persone se vermoë tot beïnvloeding te verhoog. Net soos wat meerderes aangemoedig moet word om ondersteunende verhoudings met ondergeskiktes aan te knoop en ondergeskiktes aangemoedig moet word om ondersteunende verhoudings met mekaar te vorm, is dit ook nodig dat meerderes in die verskillende vlakke van die organisasie hiërargie sosiale ondersteuning van mekaar sal

ontvang.

Daar bestaan vier faktore wat as riglyne vir die daarstelling van 'n klimaat van sosiale ondersteuning binne die organisasie gebruik behoort te word. Hierdie vier faktore is naamlik toeganklikheid, opleiding, beloning en versterking en strategiese fokus.

1. Toeganklikheid. Vir 'n sosiale ondersteuningsprogram om effektief te kan wees, is dit nodig dat individue toeganklik tot mekaar sal wees ten einde die gee en ontvang van sosiale ondersteuning te fasiliteer. Wanneer individue fisies van mekaar geïsoleer word (soos wat die geval dikwels is in beroepe waar individue afsonderlik van mekaar werk) word die gee en ontvang van sosiale ondersteuning bemoeilik.

'n Verdere faktor wat sosiale ondersteuning in 'n organisasie kan beperk, is sosiale isolasie. Persone moet blootgestel word aan ander persone met wie hulle openlik en effektief oor werksstressors kan kommunikeer. Polisiebeamptes, verkoops persone en tandartse kom elke dag met verskeie persone in aanraak, maar hierdie persone sal nie noodwendig sosiale ondersteuning aan dié betrokke persoon verskaf nie. Die vorming van werks-spanne (in die geval van byvoorbeeld polisiemanne en verkoops personeel) of klein ondernemings (in die ge-

val van byvoorbeeld tandartse) waar 'n paar persone saam werk, behoort die probleem van sosiale isolasie aan te spreek. Deur lid te wees van 'n bepaalde minderheidsgroep in die betrokke organisasie (soos persone van 'n bepaalde geslag of ras), word die openlike gee en ontvang van sosiale ondersteuning ook bemoeilik. Hierdie probleem kan ook effektief deur die organisasie aangespreek word deurdat die organisasie 'n min of meer eweredige verdeling van minderheids en - meerderheids-groepe in diens het.

2. Opleiding. Deur net vir toesighouers en ondergeskiktes te vra om meer ondersteunend met ander individue in die werksopset te wees, sal nie die gewenste resultate lewer nie. Wat nodig is, is dat werkers opgelei sal word om meer ondersteunend tot mekaar te wees. Dit sal vereis dat hulle opgelei sal word in al die verskillende tipes sosiale ondersteuning, soos instrumentele ondersteuning, informatiewe ondersteuning en emosionele ondersteuning. Effektiewe kommunikasie, empatiese luister, sensitiwiteit, openheid en 'n nie-opdringerige benadering behoort onder andere deel van so 'n opleidingsprogram te vorm (House, 1981).

3. Beloning en versterking. Indien 'n program ter bevordering van sosiale ondersteuning effektief wil wees, is dit nodig dat die deelneming en deurlopende toepassing van die program vergoed en versterk sal word

by alle vlakke in die organisasie. In sommige beroepe, wat veral deur mans bekleed word, word die gee van sommige aspekte van sosiale ondersteuning (soos sensitiwiteit, konsiderasie en empatie) as teenproduktief en onmanlik bestempel. Gepaste beloning, versterking, opleiding en die aanmoediging van 'n algemene toegewydheid tot die doelstelling, behoort ook hier beklemtoon te word.

4. Strategiese fokus. Wanneer bronne in 'n organisasie beperk is, behoort pogings ter bevordering van sosiale ondersteuning gemik te wees op werkers of werksinhoude wat deur hoë vlakke van werkstres en gesondheidsprobleme gekenmerk word. Sosiale ondersteuning behoort toegepas te word in areas waar dit die mees voordelige effek sal hê. Werkers wat aan voorspelbare transisies in hulle beroepslewe blootgestel is (soos werksverandering of beroepstoetrede) behoort veral die fokus van sodanige programme te wees (House, 1981).

8.4 AANBEVELINGS VIR TOEKOMSTIGE NAVORSING.

In hierdie gedeelte word aanbevelings vir toekomstige navorsing oor die onderwerp gemaak. Sekere leemtes en tekortkominge van die huidige studie waarop moontlik in toekomstige navorsing verbeter kan word, word ook na verwys.

- 'n Tekortkoming van die huidige studie is die feit dat die geslag van die respondente oorwegend manlik is. Alhoewel hierdie resultaat 'n weerspieëling van die geslagsamestelling van die teikenpopulasie is en die respondente nie doelbewus so geselekteer is nie, is dit die navorser se mening dat toekomstige navorsing oor die betrokke onderwerp 'n meer eweredige verdeling tussen mans en dames moet bevat.

- Die meetinstrumente wat in die studie aangewend is, is in die Verenigde State van Amerika ontwikkel. Gevolglik is die instrumente nie heeltemal vry van die effek van kulturele beïnvloeding nie. Die feit dat die vraelyste nie vir Suid-Afrikaanse omstandighede aangepas is nie, kan as 'n moontlike punt van kritiek teen die meetinstrumente wat gebruik is, beskou word.

Kultuurverskille in Suid-Afrika kan moontlik tot gevolg hê dat persone van verskillende rasse en kulturele agtergronde verskillend sal reageer ten opsigte van sosiale ondersteuning soos dit van verskillende bronne, soos die persoon se medewerkers, meerderes, familie en vriende afkomstig is. 'n Aanbeveling is dat hierdie instrumente aangepas behoort te word ten einde hulle meer geskik vir Suid-Afrikaanse omstandighede te maak.

- 'n Verdere tekortkoming van die studie is die feit dat 'n faktorontleding nie op die aangepaste W.O.S. Skaal uitge-

voer is nie. Die rede waarom 'n faktorontleding nie gedoen is nie, is dat die studie as 'n eksploratiewe studie beskou behoort te word, en die insluiting van 'n faktorontleding kan moontlik daartoe lei dat die studie te omvangryk raak. As 'n aanbeveling vir toekomstige navorsing kan 'n faktorontleding op die aangepaste W.O.S. Skaal uitgevoer word.

- Alhoewel die studie hoofsaaklik op posbeksleërs op middelbestuursvlak fokus, is dit die navorsers se mening dat toekomstige navorsing oor die onderwerp ook op werknemers op ander vlakke kan fokus en dat sodanige werkers so ook uit 'n studie kan baat.
- In hierdie studie is daar, in ooreenstemming met soortgelyke studies oor die onderwerp, slegs op totale sosiale ondersteuning gefokus. Daar is nie op die verskillende soorte of elemente van sosiale ondersteuning gefokus nie. Die vrae wat in die studie aangewend is omsluit dan ook die totale sosiale ondersteuningskonsep en fokus nie op die afsonderlike elemente daarvan nie. Toekomstige navorsing oor die onderwerp kan byvoorbeeld spesifiek op die effek wat elkeen van die tipes sosiale ondersteuning (byvoorbeeld emosioneel, tasbaar, instrumenteel) op beroepsaanpassing het, fokus.
- Alhoewel nie soseer 'n leemte in dié studie as wat dit 'n leemte in die literatuur oor die onderwerp is nie, is die

gebrek aan voldoende navorsing en literatuur rondom die konsep van beroepsaanpassing. Verskeie skrywers fokus op die verband wat sosiale ondersteuning met spesifieke aspekte van beroepsaanpassing, soos stres en stremming, depressie, psigologiese uitbranding, werkdisatisfaksie, werksbetrokkenheid en psigosomatiese welstand, het. Relatief min navorsing is egter tot op hede nog gedoen oor die spesifieke rol wat beroepsaanpassing in die verhouding met sosiale ondersteuning speel. Verdere navorsing behoort nog op hierdie gebied onderneem te word.

- Daar is, in die lig van die feit dat die literatuur dit as die vernaamste bronne van sosiale ondersteuning beskou, net op vier bronne van sosiale ondersteuning in die studie gefokus - naamlik medewerkers, meerderes, familie en vriende. Toekomstige studies rakende die onderwerp sou ook op ander bronne van sosiale ondersteuning kon fokus. Die rol van die vakbond as bron van sosiale ondersteuning by lae vlak werkers kan veral in hierdie verband betrek word. Selfs werknemersbystandsprogramme sou ook as 'n bron van sosiale ondersteuning gesien kon word. Sodoende sou die sukses van sodanige programme in die fasilitering van beroepsaanpassing ook meer doeltreffend evalueer kon word.
- Die feit dat die studie in 'n bepaalde sektor, naamlik die bankwese en by 'n bepaalde organisasie in hierdie

sektor, onderneem is, bring mee dat die gevolgtrekkings wat gemaak is nie sondermeer veralgemeen kan word nie. Toekomstige navorsing behoort gevolglik wyer onderneem te word deur ook te fokus op ander sektore van die volkshuishouding.

8.5 SAMEVATTING.

'n Toenemend mededingendheid in die arbeidsmark vereis van werkers om te kan aanpas ten einde te kan groei en te presteer. Indien die werker nie kan aanpas by veranderinge in die organisasie, wat deur veranderinge in die politieke, ekonomiese en sosiale omgewing waarbinne die organisasie moet funksioneer teweeggebring word nie, sal die persoon nie groei in sy beroepslewe kan ervaar nie. Die gevolg van sodanige gebrek aan groei is stagnasie, agteruitgang en uiteindelik verlaagde produktiwiteit.

Wanneer 'n toestand van kongruensie heers tussen die vermoëns en behoeftes van die individuele werker met sy unieke werkspersoonlikheid, en die werksomgewing met 'n bepaalde stel vereistes en beskikbare bronne, sal die individu beroepsaanpassing ervaar. Die afwesigheid van 'n verhouding wat deur kongruensie gekenmerk word, of dit nou die gevolg van veranderinge in die werker se beroepslewe is of vanweë 'n aanvanklike gebrek aan kongruensie wanneer die individu vir die eerste keer sy werksomgewing betree, lei noodwendig tot probleme

in die werker se beroepsaanpassing. Die gevolg hiervan is dat die individuele werker en die organisasie waarbinne hierdie persoon funksioneer later daaronder begin ly. In hierdie studie is daar gefokus op die moontlike effek wat sosiale ondersteuning op beroepsaanpassing kan hê.

In die eerste hoofstuk is vier doelstellings van die studie gestel. Die eerste doelstelling was om te bepaal of daar 'n verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan. Die resultate van die studie het aan die lig gebring dat 'n statisties beduidende en positiewe verband wel bestaan. Die tweede doelstelling het gepoog om 'n antwoord te kry op die vraag of daar 'n verband tussen die bron van sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing bestaan. Vier bronne van sosiale ondersteuning is gebruik, naamlik die persoon se medewerkers, meederes, familie en vriende.

Wat die eerste twee bronne van sosiale ondersteuning, naamlik medewerkers en meederes aanbetref, dui die resultate van die studie daarop dat 'n statisties beduidende en positiewe verwantskap tussen elkeen van die twee bronne en beroepsaanpassing bestaan. Geen statisties beduidende verwantskap kon egter gevind word ten opsigte van die ander twee bronne van sosiale ondersteuning, naamlik familie en vriende, en die persoon se vlak van beroepsaanpassing nie.

As 'n verdere doelstelling het hierdie studie ook gepoog om modererende verbande te ondersoek. In die derde doelstelling is

daar gefokus op die vraag of lokus van kontrole 'n modererende invloed op die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het. Geen statisties beduidende modererende verband kon egter gevind word nie. Die vierde doelstelling het op die effek wat geslag op die verband tussen sosiale ondersteuning en beroepsaanpassing het, gefokus. Ook is geen statisties beduidende verband gevind nie.

Met die toenemende belangrikheid van die welsyn van werkers en werknemersbystandsprogramme in die organisasie, behoort 'n studie soos hierdie van groot nut te wees vir beide die individuele werker en die organisasie as 'n geheel.

VERWYSINGS

- Albanese, R. (1981). **Toward Accountability for Performance**. (3rd ed.) Illinois: Richard D. Irvin, Inc.
- Alfred, M. & Potter, M. (1995). Feeling flat - the hidden pain of executive stress. **People Dynamics**, 13(9), 33-36.
- Alreck, P. L. & Settle R. B. (1985). **The Survey Research Handbook**. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Anderson, C. R. (1977). Locus of Control, Coping Behaviors, and Performance in a Stress Setting: A Longitudinal Study. **Journal of Applied Psychology**, 62(4), 446-451.
- Applebaum, H. (1992). **The Concept of Work**. New York: State University of New York Press.
- Arndt, W. B. (Jr.) (1974). **Theories of personality**. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.
- Ashkanasy, N. M. & Gallois, C. (1994). Leader Attributions and Evaluations: Effects of Locus of Control, Supervisory Control, and Task Control. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 59, 27-50.

Badenhorst, P. (1991). Banke in Oorgangsfase: Waar staan die Reserwebank? **Finansies & Tegniek**, 43, 12-13.

Beehr, T. A., King, L. A. & King, D. W. (1990). Social Support and Occupational Stress: Talking to Supervisors. **Journal of Vocational Behaviour**, 36, 61-81.

Best, P. W. (1994). **Locus of Control, Personal Commitment and Commitment to the Organization**. Ongepubliseerde Magister verhandeling, Universiteit van Suid-Afrika. Pretoria.

Billings, A. G. & Moos R. H. (1982). Work Stress and the Stress-Buffering Roles of Work and Family Resources. **Journal of Occupational Behaviour**, 3, 215-232.

Bizot, E. B. & Goldman, S. H. (1993). Prediction of Satisfactoriness and Satisfaction: An 8-Year Follow Up. **Journal of Vocational Behavior**, 43, 19-29.

Blau, G. (1993). Work Adjustment Teory: A Critique and Suggestions for Future Research and Applications. **Journal of Vocational Behavior**, 43, 105-112.

Braude, L. (1975). **Work and Workers**. New York: Praeger Publishers.

- Breeden, S. A. (1993). Job and Occupational Change as a Function of Occupational Correspondence and Job Satisfaction. **Journal of Vocational Behavior**, 43, 30-45.
- Buunk, B. P. & Peeters, M. C. W. (1994). Stress at work, social support and companionship: towards an event-contingent recording approach. **Work and Stress**, 8(2), 177-190.
- Caplan, R. D. (1979). Social Support, Person-Environment Fit, and Coping. In L. A. Ferman & J. P. Gordus (eds.), **Mental health and the Economy**. Michigan: W. E. Upjohn Institute for Employment Research.
- Caplan, R.D., Cobb, S. & French, J.R.P. (1975). Relationships of Cessation of Smoking with Job Stress, Personality, and Social Support. **Journal of Applied Psychology**, 60(2), 211-219.
- Caplan, R. D. & Van Harrison, R. (1993). Person-Environment Fit Theory: Some History, Recent Developments, and Future Directions. **Journal of Social Issues**, 49(4), 253-275.
- Cloete, J. J. (1990). The Banking Scene. **The South African Banker**, 87(1), 15-17.
- Cobb, S. (1976). Sosial Support as a Moderator of Life Stress. **Psychosomatic Medicine**, 38(5), 300-313.

- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Conway, T. L., Vickers, R.R. & French, J. R. P. (1992). An application of Person-Environment Fit Theory: Percieved Versus Desired Control. **Journal of Social Issues**, 48(2). 95-107.
- Cozby, P. C. (1981). **Methods in Behavioral Research**. (2nd ed.). California: Mayfield Publishing Company.
- Crites, J. O. (1969). **Vocational Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Cull, J. G. & Hardy, R. E. (1973). **Adjustment to Work**. Illinois: Charles C. Thomas.
- Daft, R. L. (1994). **Management**. (3rd ed.). Fort Worth: The Dryden Press.
- Dawis, R. V., Dohm, T. E. & Jackson, C. R. S. (1993). Describing Work Environments as Reinforcer Systems: Reinforcement Schedules versus Reinforcer Classes. **Journal of Vocational Behavior**, 43, 5-18.
- Dawis, R. V. & Lofquist, L.H. (1984). **A Psychological Theory of Work Adjustment**. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Dawis, R. V. & Lofquist, L. H. (1976). Personality Style and the Process of Work Adjustment. **Journal of Counseling Psychology, 23**(1), 55-59.

Dawis, R. V., Fruehling, R. T. & Oldham, N. B. (1989). **Psychology - Human Relations And Work Adjustment** (7th ed.). New York: McGraw- Hill.

Duvenage. A. (1994). **A Medical Model of the Stress Episode**. Paper delivered at a national conference on Managing Stress and Pressure in the Work Force. Cape Town.

Dyer, W. G., Daines, R. H. & Giaque, W. C. (1990). **The Challenge of Management**. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich, Publishers.

Edwards, J.R. & Van Harrison, R. (1993). Job Demands and Worker Health: Three-Dimensional Re-examination of the Relationship Between Person-Environment Fit and Strain. **Journal of Applied Psychology, 78**(4), 628-648.

Erera, I. P. (1992). Social Support Under Conditions of Organizational Ambiguity. **Human Relations, 45**(3), 247-264.

Etzion, D. (1984). Moderating Effect of Social Support on the Stress-Burnout Relationship. **Journal of Applied Psychology, 69**(4), 615-622.

- Fenlason, K.J. & Beehr T. A. (1994). Social support and occupational stress: Effects of talking to others. **Journal of Organizational Behavior**, 15, 157-175.
- Fiedler, F. E. & Chemers, M. M. (1974). **Leadership and Effective Management**. Illinois: Scott, Foresman and Company.
- Fisher, C. D. (1985). Social Support and Adjustment to Work: A Longitudinal Study. **Journal of Management**, 11(3), 39-53.
- Flippo, E. B. & Munsinger, G. M. (1975). **Management**. (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Francis, I. (1981). **Statistical Software - A Comparative Review**. New York: North Holland
- French, J. R. P., Rogers, W. & Cobb, S. (1974). Adjustment as Person-Environment Fit. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg & J. E. Adams (eds.), **Coping and Adaptation**. New York: Basic Books.
- Fryer, M. (1989). Human-environment relations within the prison context: Application of the person-environment congruence concept to rehabilitation. **Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Sielkunde**, 19(4), 210-214.

Fusilier, M. R., Ganster, D. C. & Mayes, B. T. (1987). Effects of Social Support, Role Stress, and Locus of Control. **Journal of Management**, 13(3), 517-528.

Ganster, D. C., Fusilier, M. R. & Mayes, B. T. (1986). Role of Social Support in the Experience of Stress at Work. **Journal of Applied Psychology**, 71(1), 102-110.

Gaylord, M. C. & Symons, E. B. (1984). Coping with Job Loss and Job Change. **Personnel**, 61, 70-75.

Geller, P. A. & Hobfoll, S. E. (1994). Gender Differences in Job Stress, Tedium and Social Support in the Workplace. **Journal of Social and Personal Relationships**, 11, 555-572.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. (1994). **Organizations: Behavior, Structure, Processes**. (8th ed.). Illinois: Irwin.

Gilmer, B. von H. (1975). **Applied Psychology: Adjustments in living and work**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Glogow, E. (1986). Research Note: Burnout and Locus of Control. **Public Personnel Management**, 15(1), 79-83.

Griffin, R. W. (1993). **Management**. (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.

Gouws, L.A., Louw, D. A., Meyer, W. F. & Plug, C. (1979). **Psigologie Woordeboek**. Johannesburg: McGraw-Hill.

Guilford J. P. & Fruchter, B. (1978). **Fundamental Statistics in Psychology and Education**. (6th ed.). Tokyo: McGraw-Hill.

Gustafson, S. B. & Mumford, M. D. (1995). Personal Style and Person-Environment Fit: A Pattern Approach. **Journal of Vocational Behavior**, 46(2), 163-188.

Hall, R. H. (1986). **Dimensions of Work**. Beverly Hills: Sage Publications.

Helgeson, V. S. (1993). Two Important Distinctions in Social Support: Kind of Support and Percieved Versus Recieved. **Journal of Applied Social Psychology**, 23(10), 825-845.

Heron, A. (1975). Development, Adaptation and Change. **Australian Psychologist**, 10(3), 279-290.

Hersch, P. D. & Scheibe, K. E. (1967). Reliability and Validity of Internal-External Control as a Personality Dimension. **Journal of Consulting Psychology**, 31(6), 609-613.

Hesketh, B. & Gardner, D. (1993). Person-Environment Fit Models: A Reconceptualization and Empirical Test. **Journal of Vocational Behavior**, 42, 315-332.

Hodgetts, R.M. & Kuratko, D.F. (1991). **Management**. (3rd ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich, Publishers.

Hoinville, G., Jowell, R. & Associates. (1978). **Survey Research Practice**. London: Heinemann Educational Books.

House, J. S. (1981). **Work Stress and Social Support**. Ontario: Addison-Wesley Publishing Company.

Huse, E. F. (1979). **The Modern Manager**. St. Paul: West Publishing Company.

Jayaratne, S. & Chess, W. A. (1984). The Effects of Emotional Support on Perceived Job Stress and Strain. **The Journal of Applied Behavioral Science**, 20(2), 141-153.

Jayaratne, S., Himle, D. & Chess, W. A. (1988). Dealing with Work Stress and Strain: Is the Perception of Support More Important than Its Use? **The Journal of Applied Behavioral Science**, 24(2), 191-202.

Johnson, J. B. & Joslyn, R. A. (1991). **Political Science research methods**. (2nd ed.). Washington D. C.: Congressional Quarterly Press.

Kelly, J. (1980). **How Managers Manage**. New Jersey: Prentice-Hall.

Kerlinger, F. N. (1986). **Foundations of Behavioral Research**. (3rd ed.). Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

Kimmons, G. & Greenhaus, J. H. (1976). Relationship Between Locus of Control and Reactions of Employees to Work Characteristics. **Psychological Reports**, 39, 815-820.

Kirmeyer, S. L. & Lin, T. (1987). Social Support: its Relationship to Observed Communication with Peers and Supervisors. **Academy of Management Journal**, 30(1), 138-151.

Kitson, H. D. (1925). **The Psychology of Vocational Adjustment**. Philadelphia: J. B. Lippincott Company.

Kotter, J. P. (1990). **A Force for Change - How Leadership Differs from Management**. New York: The Free Press.

Kreitner, R. (1989). **Management**. (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.

Laird, D. A. Laird, E. C. & Fruehling, R. T. (1983). **Psychology - Human Relations and Work Adjustment**. (6th ed.). New York: McGraw - Hill.

Landy, F. J. (1989). **Psychology of Work Behavior**. (4th ed.). California: Brooks/Cole Publishing Company.

- La Rocco, J. M. & Jones, A. P. (1978). Co-Worker and Leader Support as Moderators of Stress-Strain Relationships in Work Situations. **Journal of Applied Psychology**, 63(5), 629-634.
- Lefcourt, H. M. (1982). **Locus of Control - Current Trends in Theory and Research**. (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lefcourt, H. M., Martin, R. A. & Saleh, W. E. (1984). Locus of Control and Social Support: Interactive Moderators of Stress. **Journal of Personality and Social Psychology**, 47(2), 378-389.
- Lefcourt, H. M., Miller, R. S., Ware, E. E. & Sherk D. (1981). Locus of Control as Modifier of the Relationship Between Stressors and Moods. **Journal of Personality and Social Psychology**, 41(2), 357-369.
- Lehman, R. S. (1991). **Statistics and Research Design in the Behavioral Sciences**. California: Wadsworth Publishing Company.
- Lewin, M. (1979). **Understanding Psychological Research**. New York: John Wiley & Sons.
- Liem, G. R. & Liem, J. H. (1979). Social Support and Stress: Some General Issues and their Application to the problem of Unemployment. In L. A. Ferman & J. P. Gordus (eds.), **Mental**

Health and the Economy. Michigan: W. E. Upjohn Institute for Employment Research.

Likert, R. (1961). **New Patterns of Management.** New York: McGraw-Hill.

Lofquist, L. H., Dawis, R. V. (1969). **Adjustment to Work - A Psychological View of Man's Problems in a Work-Orientated Society.** New York: Appleton-Century-Crofts.

Longenecker, J. G. & Pringle, C. D. (1984). **Management.** (6th ed.). Columbus: Charles E. Merrill Publishing Company.

Louw, D. A. (1990). **Menslike Ontwikkeling.** Pretoria: Haum-Tersiêr.

Maree, C. (1990). 'n Bedryfsielkundige ondersoek na die werksbetrokkenheid en organisasie-betrokkenheid van dubbelloopbaangesin werknemers. Ongepubliseerde Magister verhandeling, Universiteit van Stellenbosch, Stellenbosch.

Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality.** (2nd ed.). New York: Harper & Row.

Maynard, M. (1986). Measuring Work and Support Network Satisfaction. **Journal of Employment Counseling**, 23(1), 9-19.

Medcof, J. W. & Hausdorf, P. A. (1995). Instruments to measure

opportunities to satisfy needs, and degree of satisfaction of needs, in the workplace. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 68, 193-208.

Meyer, W. F. (1988). Die Ekstreme behaviorisme van Skinner. In W. F. Meyer, C. Moore & H. G. Viljoen (reds.), **Persoonlikheidsteorieë - van Freud tot Frankl**. Johannesburg: Lexicon.

Mills, C. W. (1973). The Meanings of Work throughout History. In F. Best. **The Future of Work**. New York: Prentice-Hall.

Miner, J. B. (1992). **Industrial-Organizational Psychology**. New York: McGraw-Hill.

Mintzberg, H. (1973). **The Nature of Managerial Work**. New York: Harper & Row Publishers.

Möller, A. T. (1993). **Perspektiewe oor Persoonlikheid**. Durban: Butterworths.

Moos, R. H. (1987). Person-Environment Congruence in Work, School, and Health Care Settings. **Journal of Vocational Behavior**, 31, 231-247.

Morris, L. (1992). Research Capsules. **Training and Development**, 46(4), 74-76.

- Morrow, P. C. (1993). Work Adjustment Theory: From a Distance. **Journal of Vocational Behavior, 43**, 90-96.
- Mouton, J. & Marais, H. C. (1992). **Basiese Begrippe : metodologie van die geesteswetenskappe**. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
- Mullins, L. J. (1993). **Management and Organisational Behaviour**. (3rd ed.). United Kingdom: Pitman Publishing.
- Murphy, K. R. (1993). Integrating Research on Work Adjustment with Research on Job Performance and Behavior in Organisations: Perspectives from Industrial/Organisational Psychology. **Journal of Vocational Psychology, 43**, 98-104.
- Orpen, C. (1991). Social Support as a Moderator of the Effect of Work Stress on Personal Strain Among Black Employees in South Africa. **The Journal of Social Psychology, 132**(2), 269-270.
- Oullette Kobasa, S. C. & Puccetti, M. C. (1983). Personality and Social Resources in Stress Resistance. **Journal of Personality and Social Psychology, 45**(4), 839-850.
- Parker, S. (1972). **The future of work and leisure**. London: Paladin.
- Pervin, L. A. (1987). Person-Environment Congruence in the light

of the Person-Situation Controversy. **Journal of Vocational Behavior**, 31, 222-230.

Pervin, L. A. (1968). Performance and Satisfaction as a Function of Individual-Environment Fit. **Psychological Bulletin**, 69(1), 56-68.

Peters, T. J. & Waterman, Jr., R. H. (1982). **In Search of Excellence**. New York: Harper & Row, Publishers.

Phares, E. J. (1976). **Locus of Control in Personality**. New Jersey: General Learning Press.

Puccio, G. J., Joniak, A. J. & Talbot, R. J. (1995). Person-Environment Fit: Examining the use of Commensurate Scales. **Psychological Reports**, 76(3), 931-938.

Rotter, J. B. (1966). Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement. **Psychological Monographs**, 80(1), (whole nr. 609)

Sandler, I. N. & Lakey, B. L. (1982). Locus of Control as a Stress Moderator: The Role of Control Perceptions and Social Support. **American Journal of Community Psychology**, 10(1), 65-80.

SAS Institute Incorporated. (1985). **SAS User's Guide : Statistics**. (version 5 ed.). North Carolina.

- Schkade, J. K. & Schultz, S. (1992). Occupational Adaptation: Towards a Holistic Approach for Contemporary Practice, Part 1. **The American Journal of Occupational Therapy**, 46(9), 829-837.
- Smith, H.C. (1961). **Personality adjustment**. London: McGraw-hill.
- Spector, P. E. (1982). Behavior in Organizations as a Function of Employee's Locus of Control. **Psychological Bulletin**, 91(3), 482-497.
- Spss Incorporated. (1986). **Spss-X User's Guide**. (2nd ed.). Chicago: McGraw-Hill Book Company.
- Steckle, L. C. (1957). **Problems of Human Adjustment**. New York: Harper & Brothers.
- Streeter, C. L. & Franklin, C. (1992). Defining and Measuring Social Support: Guidelines for Social Work Practitioners. **Research on Social Work Practice**, 2(1), 81-98.
- Tabachnick B. G. & Fidell, L. S. (1989). **Using Multivariate Statistics**. (2nd ed). United States of America: Harper Collins Publishers.
- Taylor, S.E., Peplau, L.A. & Sears, D.O. (1994). **Social Psychology**. (8th ed.). New York: Prentice-Hall.

Terreblanche, S. J. (1990a). **Geskiedenis van die Westerse Ekonomie**. Pretoria: Academia.

Terreblanche, S. J. (1990b). **Politieke Ekonomie en Sosiale Welvaart**. Pretoria: Academia.

Tinsley, D. J. (1993). Extensions, Elaborations, and Construct Validation of the Theory of Work Adjustment. **Journal of Vocational Behavior**, 43, 67-74.

Tosi, H.L. & Carroll, S.J. (1982). **Management**. (2nd ed.). Toronto: John Wiley & Sons.

Tziner, T. L. (1990). **Organizational Staffing and Work Adjustment**. New York: Praeger.

Van Dijkhuizen, N. (1980). **From Stressors to Strains**. Alblasserdam: Swets & Zeitlinger B.V.- Lisse.

Van Fleet, D. D. & Peterson, T. O. (1994). **Contemporary Management**. (3rd ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.

Van Staden, E. (1981). **The Prediction of Job Satisfaction within the Context of a Theory of Work Adjustment**. Ongepubliseerde Magister verhandeling, Universiteit van Stellenbosch, Stellenbosch.

Vrey, J. D. (1974). **Selfkonsep en die verband daarvan met persoonlikheidsorganisasie en kognitiewe struktuur.** Ongepubliseerde Doktorale proefskrif, Universiteit van Suid-Afrika, Pretoria.

Walizer, M. H. & Wiener, P. L. (1987). **Research Methods and Analysis - Searching for Relationships.** New York: Harper & Row, Publishers.

Wampold, B. E., Ankarlo, G., Mondin, G., Trinidad- Carrillo, M., Baumler, B., & Prater, K. (1995). Social Skills of and Social Environments Produced by Different Holland Types: A Social Perspective on Person-Environment Fit Models. **Journal of Counseling Psychology, 42**(3), 365-379.

Weiten, W. (1994). **Psychology - Themes and Variations.** (2nd ed.). California: Brooks/Cole Publishing Company.

BYLAE A**ORGANIZATIONAL SURVEY**

You have been selected to participate in a confidential survey by Mr Pieter van den Berg of Stellenbosch University.

The purpose of the study is to determine if there is a significant relationship between a person's level of occupational adjustment and the quality and quantity of social support that he or she receives from various sources. Information gathered in this way can be of great value in supplementing the knowledge about the occupational adjustment of workers in South African organisations today, as well as in the implementation of this knowledge to the benefit of the individual worker and the organisation as a whole.

You are requested to complete the questionnaire as **honestly** (and **sincerely**) as possible. It will be completed **anonymously**. No attempt will be made to determine the identity of the respondent, since it is not the concern of the study.

The questionnaire was constructed in such a way that it could be completed in the **minimum** amount of time. Consequently it should not take you more than 30 minutes to complete.

Mr Pieter van den Berg will be contacting you on in order to make an appointment to collect the survey from on . Please ensure that you have completed it by this time.

Should you have any queries, please contact me at telephone .

--	--	--

Section A :

Afdeling A :

Biographical information

Biografiese inligting

Please answer the following questions by making an "X" in the appropriate block.

Beantwoord asseblief die volgende vrae deur u keuse met 'n "X" in die toepaslike blokkie aan te dui.

For office use only.

Slegs vir
kantoorgebruik.

1. Number of years in current job :

1

Aantal jare in huidige pos :

0 - 1	1	2 - 3	2	4 - 5	3
6 - 7	4	8 +	5		

2. Number of years in present company :

2

Aantal jare in huidige maatskappy :

0 - 1	1	2 - 3	2	4 - 5	3
6 - 7	4	8 +	5		

3. Age(in years) :

3

Ouderdom(in jare) :

25 - 30	1	31 - 36	2	37 - 45	3
46 - 52	4	53 +	5		

4. Gender :

4

Geslag :

male/ manlik	1	female/ vroulik	2
--------------	---	-----------------	---

5. Marital status :

5

Huwelikstatus :

married/ getroud	1	unmarried/ ongetroud	2
------------------	---	----------------------	---

6. Highest educational qualification :

6

Hoogste opvoedkundige kwalifikasie :

Std /St. 8 - 9	1	B degree/ B-graad	4
Matric/ Matriek	2	Honours/ Honneurs	5
Diploma	3	M degree/ postgraduate diploma and higher M-graad/ na-graadse diploma en hoër	6

7. Job level

7

Posvlak:

NB	6 - 8	1
NB	9	2
N B	10	3
N B	10 +	4

8. In which province are you residing?:

8

In watter provinsie is u woonagtig?:

North-West/ Noord-Wes	1	Gauteng (East/ Oos)	6
Western Cape/ Wes-Kaap	2	Gauteng (West/ Wes)	7
Free State/ Vrystaat	3	Northern Province/ Noordelike Provinsie	8
Kwazulu/ Natal	4	Other/ Ander	9
Eastern Cape/ Oos-Kaap	5		

Dui asseblief aan in welke mate u met elke stelling saamstem of verskil deur u keuse met 'n "X" in die toepaslike kolom aan die regterkant van die item te merk.

Strongly agree/Stem sterk saam
Agree/Stem saam

Agree/Stem *sacm*

Neutral/Neutral

Disagree/Verskil

Strongly disagree/Verskil sterk

Afdeling B :

Werksatisfaksie en aanpassing

- | | | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|----|
| 9. | I feel my present job allows me to use my talents and skills.
<i>Ek voel my huidige pos maak van my talente en vaardighede gebruik.</i> | | | | | | 9 |
| 10. | I would rate my performance on my present job as satisfactory.
<i>Ek bestempel my prestasie in my huidige pos as bevredigend.</i> | | | | | | 10 |
| 11. | In general I am satisfied with my job situation.
<i>Ek is oor die algemeen tevrede met my werk situasie.</i> | | | | | | 11 |
| 12. | I am satisfied with my present annual income.
<i>Ek is tevrede met my huidige jaarlikse salaris.</i> | | | | | | 12 |
| 13. | My present annual income compares well with the income at my last position.
<i>My huidige inkomste vergelyk goed met dié van my vorige werk/pos.</i> | | | | | | 13 |
| 14. | I don't often consider looking for a different job.
<i>Ek oorweeg dit nie dikwels om van werk te verander nie.</i> | | | | | | 14 |
| 15. | I have not considered changing my present vocational field for another.
<i>Ek het dit nog nie oorweeg om my loopbaanveld te verander en na 'n ander veld te beweeg nie.</i> | | | | | | 15 |
| 16. | I am satisfied with my working relationships with my co-workers.
<i>Ek is tevrede met my werksverhoudinge met my mede-werknemers.</i> | | | | | | 16 |

(Section B: Continued)
(Afdeling B: Vervolg)

17.	I would rate my work environment as satisfactory. <i>Ek sal my werksomgewing as bevredigend bestempel.</i>								17
18.	I am satisfied where I am now with regard to my vocational goals. <i>Ek is tevrede waar ek my op die oomblik bevind ten opsigte van my loopbaandoelwitte.</i>								18

Section C :

Afdeling C :

Family support systems

Familie ondersteuning stelsels.

19.	I would involve my family in helping me make a decision concerning a change in vocational field or a change in jobs. <i>Ek sal my familie betrek om my te help wanneer ek 'n besluit neem rakende 'n verandering in my loopbaanveld of my werk.</i>								19
20.	It is easy for me to discuss my feelings concerning my work with my family. <i>Dit is maklik vir my om my gevoelens rakende my werk met my familie te bespreek.</i>								20
21.	My family has an interest in my daily experience. <i>My familie stel belang in my daaglikse doen en late.</i>								21
22.	My family is supportive of my vocational plans. <i>My familie ondersteun my loopbaanplanne.</i>								22
23.	In general I can count on my family members for help when needed. <i>Ek kan oor die algemeen op my familie staatmaak wanneer ek hulp benodig.</i>								23
24.	I feel that my family is satisfied with my vocational choice. <i>Ek voel dat my familie tevrede is met my loopbaankeuse.</i>								24

		Strongly agree/Stem sterk saam	Agree/Stem saam	Neutral/Neutral	Disagree/Verskil	Strongly disagree/Verskil sterk	
25.	My family would be willing to take a transfer to another area if it meant an opportunity for me to obtain a higher position and an advancement in my vocational field. <i>My familie sal die risiko loop om na 'n ander streek te verhuis as dit kan lei tot 'n hoër posisie vir my of 'n verbetering in my loopbaanveld.</i>						25
Section D : Afdeling D : Friendship support system <i>Vriendskap ondersteuning stelsel</i>							
26.	In general I have enough friends at present. <i>Ek het oor die algemeen genoeg vriende op die oomblik.</i>						26
27.	Of these friends, I consider many as close friends. <i>Van hierdie vriende beskou ek baie as goeie vriende.</i>						27
28.	I spend enough time with my friends. <i>Ek spandeer genoeg tyd saam met my vriende.</i>						28
29.	I can rely on my friends for assistance when in need. <i>Ek kan tydens nood op my vriende staat maak.</i>						29
30.	I feel comfortable in discussing personal problems with my close friends. <i>Ek voel gemaklik om persoonlike probleme met my beste vriende te bespreek.</i>						30
31.	Generally I feel satisfied with the quantity of my friendships. <i>Ek voel oor die algemeen tevrede met die kwantiteit van my vriendskappe.</i>						31
32.	Generally I feel satisfied with the quality of my friendships. <i>Ek voel oor die algemeen tevrede met die kwaliteit van my vriendskappe.</i>						32

Mede-werker ondersteuning stelsel

[illegible]

Section F :

Afdeling F :

Superior support system

Meerdere ondersteuning stelsel

		Strongly agree/Stem sterk saam	Agree/Stem saam	Neutral/Neutral	Disagree/Verskil	Strongly disagree/Verskil sterk	
41.	I consider many of my superiors as my friends. <i>Ek beskou baie van my meederses as my vriende.</i>						41
42.	My superiors and I get together quite often for social activities. <i>My meederses en ek kom dikwels bymekaar om te deel in sosiale aktiwiteite.</i>						42
43.	I feel comfortable in discussing personal problems with my superiors. <i>Ek voel gemaklik om persoonlike probleme met my meederses te bespreek.</i>						43
44.	I would call on my superiors in case of need. <i>Ek sal my tot my meederses wend indien ek hulp benodig.</i>						44
45.	My superiors would come to my aid in case of need. <i>My meederses sal my help indien ek hulle hulp benodig.</i>						45
46.	My superiors show concern for my emotional wellbeing. <i>My meederses toon besorgdheid vir my emosionele welstand.</i>						46
47.	Generally I feel satisfied with the quantity of my relationships with my superiors. <i>Ek voel oor die algemeen tevrede met die kwantiteit van my verhoudinge met my meederses.</i>						47
48.	Generally I feel Satisfied with the quality of my relationships with my superiors. <i>Ek voel oor die algemeen tevrede met die kwaliteit van my verhoudinge met my meederses.</i>						48

For Section G

Vir Afdeling G

The purpose of this section is to establish in which way important events in our society affect different people. Each item consists of two alternatives, A and B. Select the one alternative which you more strongly believe to be true in your case and mark it with an "X" in the appropriate column to the right of the item. Be sure to select the one you actually believe to be more true rather than the one you would like to be true. This is a measure of personal belief; obviously there are no right or wrong answers. In some instances you may discover that you believe both statements or neither one. In such cases, be sure to select the one you more strongly believe to be the case as far as you are concerned. Also try to respond to each item independently when making your choice; do not be influenced by your previous choices. Answer all the items.

Die doel van hierdie afdeling is om te bepaal hoe sekere belangrike gebeure in die samelewing verskillende mense beïnvloed. Elke item bestaan uit twee alternatiewe, A en B. Kies die een alternatief wat na u mening die beste by u pas en merk dit met 'n "X" in die gepaste kolom aan die regterkant van die item. Onthou om die een te kies wat na u mening die meer korrekte een is, eerder as om dié alternatief te kies wat u dink u behoort te kies of wat u graag as die korrekte een sal wil sien. Persoonlike mening word in hierdie geval gemeet; daar is vanselfsprekend geen regte of verkeerde antwoorde nie. In sommige gevalle mag u vind dat u met beide stellings saamstem, of met geen een van die twee nie. Kies in sulke gevalle steeds die alternatief waarmee u die meeste uit die twee mee saamstem. Probeer ook om elke item onafhanklik te beantwoord wanneer u u keuse uitoefen; moet nie u antwoord deur vorige keuses wat u gemaak het laat beïnvloed nie. Beantwoord al die items

Section G:

Afdeling G:

I more strongly believe that :
Dit is my oorwoë mening dat :

		A	B	
49.	A Children get into trouble because their parents punish them too much. <i>Kinders beland in die moeilikheid omdat hulle ouers hulle te veel straf.</i> B The trouble with most children nowadays is that their parents are too easy with them. <i>Die probleem met kinders deesdae, is dat hulle ouers nie streng genoeg met hulle is nie.</i>			49
50.	A Many of the unhappy things in people's lives are partly due to bad luck. <i>Baie van die ongelukkige dinge in mense se lewens is deels toe te skryf aan slegte geluk.</i> B People's misfortunes result from the mistakes they make. <i>Mense se ongeluk word veroorsaak deur die foute wat hulle begaan.</i>			50
51.	A One of the major reasons for war is because people don't take enough interest in politics. <i>Een van die grootste redes vir oorloë is omdat mense nie belangstelling in politiek toon nie.</i> B There will always be wars, no matter how hard people try to prevent them. <i>Daar sal altyd oorloë wees, ongeag hoe hard mense probeer om hulle te voorkom.</i>			51

I more strongly believe that :

Dit is my oorwoë mening dat :

		A	B	
52.	A In the long run, people get the respect they deserve in this world. <i>Mense kry op die lange duur die respek wat hulle in hierdie wêreld verdien.</i> B Unfortunately, an individual's worth often passes unrecognised no matter how hard he tries. <i>Dit is ongelukkig so dat die waarde van 'n individu meestal nie raakgesien word nie, ongeag hoe hard hy probeer.</i>			52
53.	A The idea that teachers are unfair to students is nonsense. <i>Die siening dat onderwysers onregverdig teenoor studente is, is onsin.</i> B Most students don't realise the extent to which their marks are influenced by accidental happenings. <i>Die meeste studente besef nie in hoe 'n mate hul punte deur toevallige gebeure beïnvloed word nie.</i>			53
54.	A Without the right opportunity one cannot be an effective leader. <i>Sonder die regte geleentheid kan 'n mens nie 'n effektiewe leier wees nie.</i> B Capable people who fail to become leaders have not taken advantage of their opportunities. <i>Bekwame mense wat nie daarin geslaag het om leiers te word nie, het nie hulle geleenthede benut nie.</i>			54
55.	A No matter how hard you try some people just don't like you. <i>Dit maak nie saak hoe hard 'n mens probeer nie, sommige mense hou eenvoudig nie van jou nie.</i> B People who can't get others to like them don't understand how to get along with others. <i>Mense wat nie daarin slaag dat ander van hulle hou nie, verstaan nie hoe om met ander oor die weg te kom nie.</i>			55
56.	A Heredity plays the major role in determining one's personality. <i>Oorerflikheid speel die grootste rol in die bepaling van 'n mens se persoonlikheid.</i> B It is one's experiences in life which determines what you are like. <i>'n Mens se ervarings in die lewe bepaal hoe 'n mens jy is.</i>			56
57.	A I have often found that what is going to happen will happen. <i>Ek het al dikwels ervaar dat wat gaan gebeur, sal gebeur.</i> B Trusting to fate has never turned out as well for me as making a decision to take a definite course of action. <i>Dit het my nog altyd beter gegaan om eerder 'n definitiewe besluit oor aksie te neem as om op die noodlot te vertrou.</i>			57
58.	A In the case of the well prepared student there is rarely, if ever such a thing, as an unfair test. <i>Indien 'n student goed voorbereid is, is daar selde, indien ooit so iets soos 'n onbillike toets.</i> B Many times examination questions tend to be so unrelated to course work, that studying is really useless. <i>Eksamenvrae hou dikwels so min verband met die betrokke studiemateriaal dat dit eintlik nutteloos is om te leer.</i>			58

I more strongly believe that :

Dit is my oorwoë mening dat :

		A	B	
59.	A Becoming a success is a matter of hard work and luck has little or nothing to do with it. <i>Om sukses te behaal is harde werk nodig, geluk het weinig of niks hiermee te make nie.</i> B Getting a good job depends mainly on being in the right place at the right time. <i>Om 'n goeie betrekking te kry hang hoofsaaklik daarvan af om op die regte tyd op die regte plek te wees.</i>			59
60.	A The average citizen has an influence on government decisions. <i>Die gemiddelde man op straat kan 'n invloed op regeringsbesluite hê.</i> B The world is run by the few people in power, and there is not much that the little guy can do about it. <i>Die wêreld word deur enkele mense wat die mag het beheer; en die gewone man kan nie juis iets daar omtrent doen nie.</i>			60
61.	A When I make plans, I am almost certain that I can make them work. <i>Wanneer ek planne beraam, is ek bykans seker dat ek hulle kan laat slaag.</i> B It is not always wise to plan too far ahead because many things turn out to be a matter of good or bad fortune anyhow. <i>Dit is nie altyd verstandig om te ver vooruit te beplan nie, want baie dinge is per slot van rekening bloot goeie of slegte geluk</i>			61
62.	A There are certain people that are just no good. <i>Daar is sommige mense wat eenvoudig nie goed is nie.</i> B There is some good in all people. <i>Daar steek iets goed in alle mense.</i>			62
63.	A In my case getting what I want has little or noting to do with luck. <i>In my geval het die verkryging van dit wat ek wil hê weinig of niks met geluk te make nie.</i> B Many times we might just as well decide what to do by flipping a coin. <i>Ons kan dikwels maar net so wel besluit wat om te doen deur 'n muntstuk op te skiet.</i>			63
64.	A Who gets to be the boss often depends on who was lucky enough to be in the right place first. <i>Wie die baas word hang dikwels af van watter persoon gelukkig genoeg was om eerste op die regte plek te wees.</i> B Getting people to do the right thing depends upon ability, luck has little to do with it. <i>Om mense sover te kry om reg op te tree hang van vermoë af, geluk het weinig of niks daarmee te doen nie.</i>			64
65.	A As far as world affairs are concerned, most of us are the victims of forces we can neither understand, nor control. <i>Wat wêreldsake betref, is die meeste van ons slagoffers van magte wat ons nóg kan begryp, nóg kan beheer.</i> B By taking an active part in political and social affairs the people can control world events. <i>Deur aktiewe politieke en gemeenskapsbetrokkenheid kan mense wêreldgebeure beheer.</i>			65

I more strongly believe that :

Dit is my oorwoë mening dat :

		A	B	
66.	A Most people can't realise the extent to which their lives are controlled by accidental happenings. <i>Die meeste mense besef nie in hoe 'n mate hulle lewens deur toevallige gebeure beheer word nie.</i> B There really is no such thing as "luck" <i>Daar is eintlik nie iets soos "geluk" nie.</i>			66
67.	A One should always be willing to admit one's mistakes. <i>'n Mens behoort altyd bereid te wees om jou foute te erken.</i> B It is usually best to cover up one's mistakes. <i>Dit baat 'n mens gewoonlik die meeste om jou foute te verbloem.</i>			67
68.	A It is hard to know whether or not a person really likes you. <i>Dit is moeilik om te weet of iemand regtig van jou hou of nie.</i> B How many friends you have depends upon how nice a person you are. <i>Jou vriendetal word bepaal deur hoe gaaf jy is.</i>			68
69.	A In the long run the bad things that happen to us are balanced by the good ones. <i>Die slegte dinge wat met ons gebeur word op die lange duur gebalanseer deur die goeies.</i> B Most misfortunes are the result of lack of ability, ignorance, laziness or all three. <i>Die meeste teëspoed word veroorsaak deur onbevoegdheid, onkunde, luiheid of al drie.</i>			69
70.	A With enough effort we can wipe out political corruption. <i>As ons werklik probeer kan ons politieke korrupsie uitwis.</i> B It is difficult for people to have much control over the things that politicians do in office. <i>Dit is moeilik vir mense om beheer uit te oefen oor die dinge wat politici in hul amptelike hoedanigheid doen.</i>			70
71.	A Sometimes I can't understand how teachers arrive at the marks they give. <i>Ek kan soms nie verstaan hoe onderwysers besluit oor die punte wat hulle toeken nie.</i> B There is a direct connection between how hard I study and the marks I get. <i>Daar is 'n direkte verband tussen hoe hard ek studeer en die punte wat ek kry.</i>			71
72.	A A good leader expects people to decide for themselves what they should do. <i>'n Goeie leier verwag van mense om vir hulself te besluit wat hulle moet doen.</i> B A good leader makes it clear to everybody what their jobs are. <i>'n Goeie leier maak dit aan almal duidelik wat hulle moet doen.</i>			72

I more strongly believe that :

Dit is my oorwoë mening dat :

		A	B	
73.	A Many times I feel that I have little influence over the things that happen to me. <i>Ek voel dikwels dat ek min beheer het oor die dinge wat met my gebeur.</i> B It is impossible for me to believe that chance or luck plays an important role in my life. <i>Dit is onmoontlik vir my om te glo dat toeval of geluk 'n belangrike rol in my lewe speel.</i>			73
74.	A People are lonely because they don't try to be friendly. <i>Mense is eensaam omdat hulle nie probeer om vriendelik te wees nie.</i> B There's not much use in trying too hard to please people, if they like you, they like you. <i>Dit is nouliks die moeite werd om mense te probeer behaag, as hulle van jou hou, hou hulle van jou.</i>			74
75.	A There is too much emphasis on athletics in high school. <i>Daar word te veel klem op atletiek op hoërskool geplaas.</i> B Team sports is an excellent way to build character. <i>Spansport is 'n uitstekende manier om karakter te bou.</i>			75
76.	A What happens to me is my own doing. <i>Wat met my gebeur, gebeur deur my eie toedoen.</i> B Sometimes I feel that I don't have enough control over the direction my life is taking. <i>Ek voel soms dat ek nie genoeg beheer het oor die rigting wat my lewe inslaan nie.</i>			76
77.	A Most of the time I can't understand why politicians behave the way they do. <i>Ek kan die meeste van die tyd nie die gedrag en optrede van politici verstaan nie.</i> B In the long run people are responsible for bad government on national as well as on local level. <i>Die gewone mens is op die lange duur verantwoordelik vir swak regering op nasionale sowel as plaaslike vlak.</i>			77

Thank you for your co-operation.

Dankie vir u samewerking.