

**DIE VERBAND TUSSEN LOKUS VAN BEHEER, KOHERENSIESIN EN
WERKSTEVREDENHEID IN 'N PROVINSIALE HOSPITAAL IN DIE
NOORDWES-PROVINSIE**

deur

**JOHANNA CATHARINA GEYSER
HONS. B. COM.**

Skripsie voorgelê vir die gedeeltelike nakoming van die vereistes vir die graad Magister
Commercii in Bedryf- en Personeelsielkunde aan die Potchefstroomse Universiteit vir
Christelike Hoër Onderwys.

Studieleier : Me. N. Theron

Medestudieleier: Dr. S Rothmann

Potchefstroom

1999

DANKBETUIGINGS

Die aanpak en afhandeling van hierdie studie is te danke aan die insette van verskeie persone, wie se invloed, inspirasie, belangstelling en intellektuele stimulasie daartoe bygedra het dat ek die student-studieleier-verhouding as prakties kon beleef. In die besondere wil ek my dank en waardering teenoor die volgende persone en instansies uitspreek:

- Aan my Skepper vir die die krag, genade en gawes wat Hy my geskenk het.
- Me. N. Theron, my studieleier, vir haar belangstelling, ondersteuning en bekwame leiding waarop ek te alle tye kon staatmaak.
- Dr. S. Rothmann, my medestudieleier, vir sy bekwame leiding en ondersteuning.
- Prof. Faans Steyn vir sy insette en raad met betrekking tot die navorsingsmetodes.
- Dr. L. Viljoen vir die statistiese verwerkings van die data van die empiriese ondersoek.
- Prof. Thys Seyffert vir die taalkundige versorging.
- Die bestuur van die Potchefstroom se hospitaal vir die geleentheid om my studies te voltooi.
- Aan al my kollegas, vriende en familie en in besonder my moeder Juliana en my suster Mabel vir hul bystand en ondersteuning.
- Aan my eggenoot Ockert en my kinders, Johan, Thys en Liana vir hul liefde, opoffering, geduld en bystand te alle tye.
- Aan al die dames in die Ferdinand Postma-biblioteek, vir hul hulp met die rekenaarsoektogte.
- Me. N. Serfontein vir haar bydrae met die verwerking van die empiriese data.

KENNISGEWING

- Die bronverwysings en bronnelys in hierdie skripsie is gedoen volgens die riglyne van die American Psychological Association (1994) se Publication Manual (4th ed.). Hierdie werkswyse is in ooreenstemming met die beleid van die Program in Bedryf- en Personeelsielkunde aan die PU vir CHO.

OPSOMMING

LOKUS VAN BEHEER, KOHERENSIESIN EN WERKSTEVREDENHEID BY WERKNEMERS IN 'N PROVINSIALE HOSPITAAL IN DIE NOORDWES-PROVINSIE

Trefwoorde: Lokus van beheer, koherensiesin, werkstevredenheid

Werk word as 'n onontbeerlike aspek en 'n noodsaaklike deel van die mens se totale bestaan en voortbestaan beskou. Organisasies benodig menslike potensiaal op alle vlakke. Gedragspatrone soos 'n gebrek aan stiptelikheid, hoë arbeidsomset, afwesigheid en aggressie hou verband met werksontevredenheid, terwyl werkstevredenheid 'n invloed uitoefen op die algemene gedragspatrone wat 'n positiewe organisasieoriëntasie aandui. 'n Organisasie in markgerigte mededinging kan daarby baat as werknemers se tevredenheidsvlakke verhoog word. Werkstevredenheid is 'n komplekse veranderlike en word beïnvloed deur die disposisionele eienskappe van die individu, asook deur die situasionele faktore in die werksomgewing.

Die doel van hierdie ondersoek was om die moontlike verband tussen individuele faktore wat deel uitmaak van die mate van persone se psigologiese welsyn (lokus van beheer en koherensiesin) en werkstevredenheid te bepaal.

Lokus van beheer reflekteer die graad van individue se algemene persepsie, naamlik in hoe 'n mate hulle die omgewing kontroleer of daardeur gekontroleer word. Koherensiesin word omskryf as 'n omvattende oriëntasie wat dui op 'n persoon se langdurige en dinamiese vertroue dat sy interne en eksterne omgewing voorspelbaar, hanteerbaar en betekenisvol is en dat dinge so goed soos verwag kan word, sal uitwerk. Daar word verder gewys op verskeie faktore wat 'n invloed op werkstevredenheid uitoefen.

'n Opname-ontwerp is gebruik om die navorsingshipoteses te toets. Die ondersoekgroep is saamgestel uit 68 werknemers, 30 junior bestuurslede en twee lede van die topbestuur in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie. Vraelyste is deur die ondersoekgroep ingevul. Werkstevredenheid is d.m.v die Minnesota-tevredenheidsvraelys gemeet, terwyl die Koherensiesinvraelys en Lokus-van-beheervraelys gebruik is om koherensiesin en lokus van beheer onderskeidelik te meet.

Die resultate van die empiriese ondersoek dui aan dat daar wel 'n positiewe verband tussen 'n werknemer se mate van koherensiesin, lokus van beheer en vlak van werkstevredenheid bestaan.

Aanbevelings vir toekomstige navorsing is aan die hand gedoen.

SUMMARY

LOCUS OF CONTROL, SENSE OF COHERENCE AND JOB SATISFACTION OF WORKERS IN A PROVINCIAL HOSPITAL IN THE NORTH-WEST PROVINCE.

KEY WORDS: Locus of control, sense of coherence, job satisfaction

Work is seen as an integral part of the existence of human beings. Organisations require human potential at all levels. Job dissatisfaction is often linked to behavioural patterns such as employees not being punctual and being conspicuous by their absence, high labour turnover and aggression; whilst job satisfaction is reflected in the positive behavioural patterns and attitude toward the organisation. Organisations in the competitive market benefit greatly if its employees' job satisfaction is increased. Job satisfaction is a complex variable influenced by the dispositional attributes of individuals and the situational factors in the work environment.

The aim of this study was to determine if there is a correlation between an individual's psychological well-being (locus of control and sense of coherence) and job satisfaction.

Locus of control reflects the individual's general perception, i.e. to what extent an individual can control or can be controlled by the environment. Sense of coherence reflects an individual's trust that his environment (internal and external) will be predictable, manageable, significant and that it will comply with his expectations. Various other factors influencing job satisfaction are pointed out.

The research hypotheses was tested by using a correlation survey design. The research group comprised of 68 employees; 30 junior management members and 2 top management members in a provincial hospital in the North-West Province. The research group completed the following three questionnaires. The Minnesota satisfaction questionnaire was used to measure job satisfaction whilst the sense of coherence questionnaire and locus of control questionnaire were used to determine the respective aspects.

The empirical study has positively concluded that there is a correlation between the employee's sense of coherence, locus of control and job satisfaction.

Recommendations were made for further research.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1: INLEIDING	1
1.1 PROBLEEMSTELLING	1
1.2 NAVORSINGSDOELSTELLINGS	4
1.2.1 Algemene doelstellings	4
1.2.2 Spesifieke doelstellings	5
1.3 NAVORSINGSMETODE	5
1.3.1 Fase 1 : Literatuurstudie	5
1.3.2 Fase 2 : Empiriese ondersoek	6
1.3.2.1 Die keuse van `n navorsingsontwerp	6
1.3.2.2 Die keuse van `n ondersoekgroep	6
1.3.2.3 Die keuse van meetinstrumente	6
1.3.2.4 Statistiese verwerkings	7
1.4 VOORUITSKOUING	7
1.5 HOOFSTUKSAMEVATTING	8
HOOFSTUK 2: WERKSTEVREDENHEID, LOKUS VAN BEHEER EN KOHERENSIESIN	9
2.1 WERKSTEVREDENHEID	9
2.1.1 Omskrywing van werkstevredenheid	9
2.2 Komponente van werkstevredenheid	11
2.2.1 Taakverskeidenheid en taakinhoud	11
2.2.2 Benutting van vermoëns	12
2.2.3 Outonomie	12
2.2.4 Erkenning en terugvoer	12
2.2.5 Ondersteuning	13
2.2.6 Prestasie	13
2.2.7 Verantwoordelikheid	13
2.2.8 Kreatiwiteit	14
2.2.9 Outoriteit	14

2.2.10	Aktiwiteit	14
2.2.11	Bevordering	15
2.2.12	Vergoeding	15
2.2.13	Werkomstandighede	16
2.2.14	Werksekuriteit	17
2.2.15	Organisasiebeleid en prosedures	17
2.2.16	Toesighouding	18
2.2.17	Medewerkers	19
2.2.18	Sosiale status	19
2.2.19	Sosiale diens en morele waardes	20
2.3	OORSAKE VAN WERKSTEVREDENHEID	20
2.3.1	Die situasionele benadering	20
2.3.2	Die disposisionele benadering	21
2.3.3	Die persoon-omgewing-intergrasiebenadering	21
2.3.4	Invloed van beroepspeil	21
2.3.5	Ouderdom en aantal diensjare	22
2.3.6	Geslag	22
2.3.7	Etniese verskille	23
2.4	DISPOSISIONELE FAKTORE EN WERKSTEVREDENHEID	23
2.4.1	Algemene disposisionele faktore en werkstevredenheid	23
2.4.2	Lokus van beheer	25
2.4.2.1	Definisie van lokus van beheer	26
2.4.2.2	Navorsingsresultate t.o.v lokus van beheer	28
2.4.2.2.1	Lokus van beheer in `n organisasiekonteks	28
2.4.3	Koherensiesin	30
2.4.3.1	Definisie van koherensiesin	31
2.4.3.2	Ontwikkeling van koherensiesin	33
2.4.3.3	Navorsing van koherensiesin en werkstevredenheid	34
2.5	HOOFSTUKSAMEVATTING	36
HOOFSTUK 3: EMPIRIESE ONDERSOEK		37
3.1	ONDERSOEKGROEP	37

3.2	DIE METINGSBATTERY	39
3.2.1	Koherensiesin vraelys (SOC)	39
3.2.1.1	Aard en samestelling	39
3.2.1.2	Afneem- en nasien	40
3.2.1.3	Interpretasie	41
3.2.1.4	Betroubaarheid en geldigheid	41
3.2.1.5	Motivering	42
3.2.2	Lokus van beheer vraelys (LVB)	42
3.2.2.1	Aard en samestelling	43
3.2.2.2	Afneem en nasienprosedures van LVB.	43
3.2.2.3	Interpretasie	44
3.2.2.4	Betroubaarheid en geldigheid	45
3.2.2.4.1	Betroubaarheid	45
3.2.2.4.2	Geldigheid	46
3.2.2.5	Motivering vir die LVB	47
3.2.3	Minnesota- tevredenheidsvraelys	47
3.2.3.1	Aard en samestelling	47
3.2.3.2	Afneem- en nasienprosedures	48
3.2.3.3	Interpretasie	49
3.2.3.4	Betroubaarheid en geldigheid	49
3.2.3.5	Motivering vir die keuse	49
3.3	WERKSWYSE	50
3.3.1	Voorafgaande reëlings	50
3.3.2	Besoek en afneem van meetinstrumente	50
3.4	STATISTIESE ONTLEDING	51
3.5	HIPOTESEFORMULERING	52
3.6	HOOFSTUKSAMEVATTING	53

HOOFSTUK 4

RESULTATE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK	54
--	-----------

4.1	Beskrywende statistiek en betroubaarheid van die meetinstrumente	54
4.2	Psigologiese kragte en die werkstevredenheid van verskillende biografiese groepe	59

4.3	Die verband tussen koherensiesin en lokus van beheer	65
4.4	Die verband tussen koherensiesin, lokus van beheer en werkstevredenheid	66
4.5	Verskille tussen die werkstevredenheid van kontrasgroepe t.o.v. psigologiese kragte	71
4.6	Regressie-analise met betrekking tot psigologiese kragte en werkstevredenheid	80
4.7	Hoofstuksamevatting	82

HOOFSTUK 5

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS 83

5.1	Gevolgtrekkings	83
5.1.1	Gevolgtrekkings t.o.v. spesifieke teoretiese doelstellings	83
5.1.2	Gevolgtrekking t.o.v. spesifieke empiriese doelstellings	84
5.2	Leemtes van die ondersoek	85
5.3	Aanbevelings	85
5.3.1	Aanbevelings vir die organisasie	85
5.3.2	Aanbevelings vir verdere navorsing	86

BRONNELYS 88

LYS VAN TABELLE

TABEL 1	Eienskappe van die steekproef	38
TABEL 2	Onderskeid tussen persone met 'n interne en eksterne lokus van beheer	45
TABEL 3	Beskrywende statistiek en betroubaarheid t.o.v die verskillende psigologiese kragte vir die totale ondersoekgroep	55
TABEL 4	Beskrywende statistiek en betroubaarheid t.o.v die Minnesota-tevredenheidsvraelys vir die totale ondersoekgroep	57
TABEL 5	Psigologiese kragte en werkstevredenheid van Afrikaanstaliges, Engelstaliges en Andertaliges	60
TABEL 6	Verskille tussen die Psigologiese kragte en werkstevredenheid van mans en dames	62
TABEL 7	Die verskille tussen die Psigologiese kragte en werkstevredenheid van die verskillende ouderdomsgroepe	64
TABEL 8	Die verband tussen koherensiesin en lokus van beheer	66
TABEL 9	Die verband tussen Psigologiese kragte en werkstevredenheid	67
TABEL 10	Kanoniese korrelasies tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid	70
TABEL 11	Kanoniese korrelasies tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid	70
TABEL 12	Verskille tussen die kontrasgroepe t.o.v koherensiesin se werkste-	

vredenheid 72

TABEL 13 Verskille tussen die kontrasgroepe t.o.v interne beheer se werkste-
vredenheid 74

TABEL 14 Verskille tussen die kontrasgroepe t.o.v eksterne beheer se werkste-
vredenheid 76

TABEL 15 Verskille tussen die kontrasgroepe t.o.v outonomie se werkstevreden-
heid 78

TABEL 16 Regressie van koherensiesin, lokus van beheer en werkstevreden-
heid 80

HOOFSTUK 1

INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

Hierdie skripsie handel oor die verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid by gesondheidswerkers. Die mate waarin lokus van beheer en koherensiesin werkstevredenheid voorspel, word ook ondersoek.

In hierdie hoofstuk word die probleemstelling, doel en navorsingsmetode bespreek. Daarna word die hoofstukindeling aangedui.

1.1 PROBLEEMSTELLING

Produktiwiteit, winsmaksimalisering en daarmee saam langtermynoorlewing, is van die belangrikste grondreëls in die markgerigte ekonomieë van die wêreld (Van Rensburg & Raubenheimer, 1990). Hierdie resultate kan nie bereik word sonder 'n arbeidskorps wat dit onderskryf en optimaal binne só 'n raamwerk funksioneer nie.

Volgens Robbins (1996) kan organisasiegedrag op drie interafhanklike vlakke wat logies op mekaar volg waargeneem word. Dié drie vlakke sluit in die individuele vlak, die groepvlak en die organisatoriese vlak. Hierdie drie vlakke staan in interaksie met mekaar en beïnvloed vier afhanklikes wat deur enige organisasie verklaar of voorspel wil word, teit einde organisasie-effektiwiteit, winsgewendheid en mededingendheid te verseker. Hierdie afhanklikes is produktiwiteit, afwesigheid, arbeidsomset en werkstevredenheid.

Werkstevredenheid word beskryf as 'n affektiewe (emosionele) reaksie op werk wat voortspruit uit die posbeker se vergelyking van werklike uitkomst in die werk met dit wat hy/sy van 'n werk verlang of verwag (Cranny, Smith & Stone, 1992). Dit is dus 'n positiewe of negatiewe houding (emosionele reaksie) teenoor die werk wat ontstaan, a.g.v. die werknemer se behoeftes waaraan die pos moet voldoen en die werknemer vergelyk dan sy/haar verwagte uitkomst teenoor dit wat werklik in die werksituasie ontvang word.

Roznowski en Hulin (1992) meen dat 'n meting van 'n werknemer se vlak van werkstevredenheid een van die waardevolste en mees insiggewende stelle data is waaroor 'n bestuurder kan beskik.

Die stelling word gemaak op grond van empiriese data wat daarop dui dat werkstevredenheid 'n invloed het op werkbywoning, aftreebeplanning, algemene gedragsindrome wat 'n positiewe organisasieoriëntasie aandui, pogings om die werksituasie deur vakbondaktiwiteit te beïnvloed en psigologiese ontrekking. Alhoewel produktiwiteit en werkstevredenheid tot op hede oor die algemeen 'n swak korrelasie toon (Robbins, 1996) is dit duidelik dat gedragspatrone soos arbeidsomset, swak tydhouding en afwesigheid, wat as 'n resultaat van werksontevredenheid voorkom, produktiwiteit ooglopend raak. In die geheel gesien, is werkstevredenheid noodsaaklik vir produktiwiteit en organisasie-effektiwiteit (Robbins, 1996).

Faktore wat werkstevredenheid beïnvloed, word verdeel in intrinsieke, ekstrasieke en disposisionele determinante. Lofquist en Dawis (1969) beweer dat ekstrasieke faktore wat werkstevredenheid bepaal, faktore is soos prestasiegeleenthede en erkenning, toesighouding, maatskappybeleid, vergoeding en bevordering. Intrinsieke faktore wat werkstevredenheid beïnvloed, is faktore soos die benutting van individuele vermoëns, prestasie, die vlak van onafhanklikheid, morele waardes en kreatiwiteit. Disposisionele faktore word deur Staw en Ross (1985) beskou as die unieke eienskappe en attribute van 'n individu.

Werkstevredenheid is in die verlede verbind met 'n hele aantal individuele, groeps- en organisatoriese faktore (Coetzee & Rothmann, 1999). Steel en Rentsh (1995) toon aan dat werkstevredenheid negatief korreleer met werksafwesigheid. Transformasionele leierskapdimensies toon 'n beduidend positiewe verband met werkers se vlakke van werkstevredenheid (Pretorius, 1996). 'n Beduidend positiewe verband is tussen kwalifikasies van werknemers en werkstevredenheid gevind (Els, 1989). Navorsing deur Coetzee en Rothmann (1999) het 'n verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid gevind.

In hierdie navorsing val die klem op die individuele vlak van organisasiegedrag en word beoog om die moontlike verband tussen individuele faktore wat deel uitmaak van die mate van persone se psigologiese welsyn (koherensiesin en lokus van beheer) eensyds en werkstevredenheid andersyds te bepaal.

Die konstruk koherensiesin is deur Antonovsky (1987) ontwikkel. Koherensiesin is deel van die salutogene-paradigma (wat fokus op die oorsprong van gesondheid) (Antonovsky, 1987) of fortigene-paradigma (wat fokus op die oorsprong van sterktes) (Strümpfer, 1995). Koherensiesin kan beskryf word as 'n omvattende oriëntasie wat dui op die mate waarin 'n persoon 'n

langdurige en dinamiese vertroue het dat sy/haar interne en eksterne omgewing voorspelbaar is en dat daar 'n groot waarskynlikheid sal bestaan dat dinge so goed as verwag kan word, sal uitwerk (Antonovsky, 1987). Dit beïnvloed dus waarskynlik 'n individu se persepsie van stimuli. Met hoë koherensiesin word stimuli ervaar as verstaanbaar, binne die beheer van die individu en is dus betekenisvol. Koherensiesin sluit drie dimensies in wat gesamentlik die konsep verteenwoordig, naamlik verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid. In Umtata het Danana (1989) in 'n ondersoek onder swart vroulike verpleegsters gevind dat koherensiesin negatief korreleer met die intensiteit van stresvolle werksgebeure maar positief met werkstevredenheid, algemene welstand en die kwaliteit van die sorg aan pasiënte soos beoordeel deur die toesighoudende suster. Fritz (1989) bevind dat koherensiesin 'n negatiewe verband toon met roldubbelsinnigheid en rolkonflik en negatiewe korrelasies met depressie. Betekenisvolle korrelasies tussen koherensiesin en werkstevredenheid is gevind in verskeie studieprojekte deur nagraadse studente aan die Universiteit van Kaapstad (vgl. Mavuna, 1991; Scheier, 1990; Segaloe, 1991; Strümpfer, 1995; Strümpfer, Fritz & Page, 1991). Die bevinding van Coetzee en Rothmann (1999) se navorsing toon dat daar 'n verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid (en aspekte daarvan) bestaan.

Die konsep van lokus van beheer is hoofsaaklik gebaseer op die sosiale leerteorie. Hierdie teorie verklaar dat individue keuses maak vanuit 'n verskeidenheid potensiële optredes wat tot hul beskikking is (Phares, 1976). Lokus van beheer reflekteer die graad van individue se algemene persepsie, om te bepaal in hoe 'n mate hulle die omgewing kontroleer of daardeur gekontroleer word (Rotter, 1966). Voorts dui dit op die geloof wat 'n persoon het dat interne kragte (die persoon self), of eksterne kragte (faktore in die situasie) vir die bepaling van sy of haar gedrag verantwoordelik is (Ashkanasy & Gallois, 1994). Individue met 'n interne lokus van beheer neem gewoonlik verantwoordelikheid vir hul optrede, terwyl individue met 'n eksterne lokus van beheer die verantwoordelikheid verplaas op stimuli buite hul beheer (Trevino, 1986). In 'n studie deur Rothmann en Agathagelou (1999, in pers) is bevind dat lokus van beheer (en die komponente daarvan) van senior polisiepersoneel verband hou met totale werkstevredenheid.

Indien lokus van beheer en koherensiesin wel 'n verband toon met werkstevredenheid, sou dit ontwikkel en aangewend kon word as voorspellers van werkstevredenheid en tot groot nut van enige organisasie kan dien om personeel te keur en aan te stel.

Die provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie is verbind tot die verbetering van dienslewering. Daar word van werknemers verwag om in 'n dinamiese en hoogs mededingende omgewing te presteer, wat unieke eise aan werknemers se psigologiese hanteringsmeganismes stel. Navorsing ten opsigte van psigologiese welsyn van die werknemers kan waardevolle data aan die bestuur verskaf oor hoe veranderinge in die werkomgewing moontlik hanteer kan word en ook die moontlike invloed daarvan op werkstevredenheid. Gesondheidsdienste stel die werkstevredenheid van sy werkerskorps hoog op prys en navorsing in dié verband kan help om 'n tevrede arbeidsmag te skep. Geen navorsing is vantevore in die provinsiale hospitaal geloods om die verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid te bepaal nie. Die provinsiale hospitaal kan die bevindinge van hierdie studie benut, veral t.o.v. personeelontwikkeling en keuring van werknemers.

Die volgende navorsingsvrae ontstaan op grond van bogenoemde uiteensetting van die navorsingsprobleem:

- Hoe word lokus van beheer en koherensiesin en die uitwerking daarvan in die literatuur gekonseptualiseer?
- Hoe word werkstevredenheid en die moontlike verband daarvan met bogenoemde konstrakte in die literatuur gekonseptualiseer?
- Wat is die mate van lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie?
- Wat is die verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie?
- In watter mate is lokus van beheer en koherensiesin voorspellers van werkstevredenheid in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie?

1.2 NAVORSINGSDOELSTELLINGS

Die doelstellings van hierdie navorsing omvat algemene en spesifieke doelstellings.

1.2.1 Algemene doelstellings

- Om te bepaal of daar 'n verband bestaan tussen lokus van beheer en koherensiesin.

- Om werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie te bepaal.
- Om laastens te bepaal of lokus van beheer en koherensiesin werknemers se werkstevredenheid kan voorspel.

1.2.2 Spesifieke doelstellings

- Om lokus van beheer en koherensiesin en die uitwerking daarvan vanuit die literatuur te konseptualiseer.
- Om die moontlike verband tussen werkstevredenheid, lokus van beheer en koherensiesin vanuit die literatuur te beredeneer.
- Om die lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie te bepaal.
- Om te bepaal wat die verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid by werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie is.
- Om te bepaal of lokus van beheer en koherensiesin werkstevredenheid in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie kan voorspel.

1.3 NAVORSINGSMETODE

Die navorsingsmetode bestaan uit twee fases, naamlik 'n literatuurstudie en 'n empiriese ondersoek.

1.3.1 Fase 1: Literatuurstudie

In die literatuurstudie word die volgende stappe onderskei:

- **Stap 1:** Konseptualiseer werkstevredenheid vanuit die literatuur
- **Stap 2:** Konseptualiseer lokus van beheer vanuit die literatuur.
- **Stap 3:** Konseptualiseer koherensiesin vanuit die literatuur
- **Stap 4:** Dui die verband tussen die konstrunkte aan, soos blyk uit die literatuur.

1.3.2 Fase 2: Empiriese ondersoek

Tydens die empiriese ondersoek word die volgende stappe onderskei:

1.3.2.1 Stap 1: Die keuse van 'n navorsingsontwerp

Die navorsingsontwerp kan geklassifiseer word as 'n opname-ontwerp (korrelasionele ontwerp) (Huysamen, 1993). Elke een in die proefgroep word op twee veranderlikes op dieselfde tydstip gemeet, en die verband tussen hierdie verkreeë metings word bepaal. Die opname-ontwerp is dus geskik vir hierdie studie waar dit handel oor die bestudering van verbande wat sonder enige beplande ingreep tussen twee of meer veranderlikes voorkom.

1.3.2.2 Stap 2: Die keuse van 'n ondersoekgroep

Die ondersoekgroep bestaan uit drie afdelings van 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie. Dit sluit verpleegkundiges, aanvullende gesondheidswerkers en administratiewe personeel in. Die lede van die ondersoekgroep maak deel uit van werkers en middel- en laevlakbestuur van die onderskeie afdelings. Die ondersoekgroep bestaan uit 100 werknemers. 'n Eenvoudige ewekansige steekproef word gebruik.

1.3.2.3 Stap 3: Die keuse van meetinstrumente

Die volgende meetinstrumente word in die navorsing gebruik:

Die **Koherensiesinraelys (SOC)** (Antonovsky, 1987) wat uit 29 items bestaan. Antonovsky (1993) het die psigometriese en geldigheidsdata van die skaal hersien. Die interne konsekwentheid van die vraelys wissel van 0,82 tot 0,95. Die toets-hertoets-betroubaarheid van die SOC is 0,54 (na twee jaar). Die skaal beskik oor hoë inhoudsgeldigheid asook konstruktorgeldigheid. Antonovsky (1993) kom tot die gevolgtrekking dat die SOC 'n betroubare en geldige instrument vir die meting van koherensiesin is.

Die **Lokus van Beheer-vraelys (LOV)** word gebruik om die lokus van beheer te bepaal. Die interne betroubaarheid van die skaal is 0,80. Die vraelys korreleer met die vraelys van

saamgestelde kriterium van werksukses en is dus geskik vir die meting van lokus van beheer (Schepers, 1995).

Die **Minnesota-tevredenheidsvraelys** word gebruik om aan die individu die geleentheid te bied om te verduidelik hoe hy/sy oor sy/haar huidige werk voel, met watter sake hy/sy tevrede is en met watter hy/sy ontevrede is. Die vraelys bestaan uit 100 items en word tans gestandaardiseer vir Suid-Afrikaanse omstandighede. Voorlopige resultate ondersteun die betroubaarheid en geldigheid van die vraelys (J. -M. Schepers, modelingse mededeling, Oktober 8, 1998).

1.3.2.4 Stap 5: Statistiese verwerkings

Alle statistiese ontledings word met behulp van die SAS-program (SAS Institute, 1996) gedoen. Beskrywende statistiek (rekenkundige gemiddeldes, standaardafwykings, minimum- en maksimum- waardes) (Steyn, Smit, du Toit & Strasheim, 1995) word gebruik om die data te ontleed. Die produkmomentkorrelasiëkoëffisiënt word bereken om die mate waarin een veranderlike met 'n ander verband hou, te bepaal (Kerlinger, 1986). Kanoniese korrelasies is bereken om die verwantskap tussen die drie skale van die LVB en die Minnesota Tevredenheidsvraelys te bepaal. Die gebruik van kanoniese korrelasies is toepaslik wanneer gepoog word om die verband tussen twee stelle veranderlikes wat beide op 'n kotinuum gerangskik is, te bepaal (Marriott, 1974). Verder word die alfa-koëffisiënte (Huysamen, 1993) bepaal. T-toetse word gebruik om verskille tussen verskillende geslagte en kulture te bepaal. 'n Regressieontleding (Moore, 1995) word uitgevoer om die voorspelling van koherensiesin en lokus van beheer t.o.v. werktevredenheid te bepaal.

1.4 VOORUITSKOUING

In Hoofstuk 2 word die teoretiese gedeelte van die ondersoek afgehandel. Die konstruerte werkstevredenheid, lokus van beheer en koherensiesin word omskryf. Daar word ook verwys na moontlike verbande tussen die konstruerte (soos dit uit die literatuur blyk).

In Hoofstuk 3 en 4 sal die empiriese ondersoek en die resultate daarvan weergegee word. Ten slotte word in Hoofstuk 5 gevolgtrekkings gemaak en aanbevelings aan die hand gedoen.

1.5 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die probleemstelling van en motivering vir die ondersoek bespreek. Die algemene en spesifieke doel vir die ondersoek is geformuleer en die wyse waarop die ondersoek plaasvind, is aangetoon. 'n Kort vooruitskouing is gegee.

In Hoofstuk 2 word werkstevredenheid, lokus van beheer en koherensiesin en die verband daartussen bespreek.

HOOFSTUK 2

WERKSTEVREDENHEID, LOKUS VAN BEHEER EN KOHERENSIESIN

In hierdie hoofstuk word werkstevredenheid, lokus van beheer en koherensiesin omskryf waarna verskillende faktore wat 'n invloed het op werkstevredenheid bespreek sal word.

2.1 WERKSTEVREDENHEID

Vervolgens word werkstevredenheid bespreek.

2.1.1 Omskrywing van werkstevredenheid

Die term werkstevredenheid dui daarop hoe individue oor hulle werk en verskillende aspekte daarvan voel. Alhoewel 'n oorsig van die prominentste werke toon dat enkele variasies by die definiëring van werkstevredenheid voorkom, is daar tog algemene konsensus daaroor dat werkstevredenheid 'n affektiewe (emosionele) reaksie op werk is, wat voortspruit uit die posbeker se vergelyking van werklike uitkomst in die werk met dit wat hy van 'n werk verwag of verlang (Cranny et al., 1992).

Reyes en Shin (1995) konseptualiseer werkstevredenheid as 'n multidimensionele konsep wat 'n individu se algemene houding teenoor die werk, of sekere aspekte van werk insluit. Hierdie houding is die gevolg van die persoon se kognitiewe, affektiewe en evalueringperspektiewe van sy of haar werk en bring aangename of onaangename gevoelens mee (Rue & Byars, 1992). Werkstevredenheid is die persepsie wat 'n persoon het dat dié werk sy/haar belangrike werkwaardes (Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 1994) vervul. Dié navorsers stel drie aspekte van werkstevredenheid voor, naamlik

- dat werkstevredenheid 'n persoon se waardes wat gedefinieer word as 'n individu se bewustelike of onbewustelike begeerte om iets te bereik insluit;
- dat individue verskillende persepsies van waardes het wat belangrik vir hulle is, en
- derdens dat 'n individu se persepsie van sy of haar huidige situasie verwant is aan die waardes wat saak maak.

Smith, Kendall en Hulin (1969) omskryf werkstevredenheid as gevoelens oor of reaksies op fasette van 'n werksituasie. Lofquist en Dawis (1969) meen dat werkstevredenheid 'n funksie is van die ooreenstemming tussen die werksomgewing en die individu se behoeftes. Ooreenstemming word beskryf as die individu se voldoening aan die vereistes van die werksomgewing, en die werksomgewing wat op sy beurt die individu se vereistes bevredig (Cook, Hepworth, Wall & Warr, 1981).

Porter, Lawler en Hackman (1975, p. 53) meen dat werkstevredenheid 'n gevoel omtrent 'n werk is wat bepaal word deur " ... the difference between the amount of some valued outcome that the person receives and the amount of outcome he feels he should receive." Die bereiking van spesifieke werkswaardes lei tot 'n aangename emosionele toestand, bekend as werkstevredenheid (Locke & Henne, 1986).

Baron (1983) is van mening dat mense wat in 'n organisasie werk, spoedig bepaalde ingesteldhede teenoor die posbeskrywing, toesighouding, medewerkers en vergoeding ontwikkel. Hierdie genoemde ingesteldhede word as werkstevredenheid of werksontevredenheid beskou. Werkstevredenheid of werksontevredenheid ontstaan as gevolg van die aard van die werk en die werksomstandighede, met ander woorde dit verteenwoordig die uitwerking van situasionele kragte op werknemers se werkshoudings.

Cherrington (1987) en Albanese en Van Fleet (1983) aanvaar dat werkstevredenheid uit verskillende houdings oor verskillende komponente van die werk bestaan. Die benadering van die houding teenoor dinge is volgens Cherrington (1987) een benadering tot werkstevredenheid. Volgens die skrywer is daar ook 'n internetoestandbenadering tot werkstevredenheid. Volgens hierdie benadering het werknemers 'n sentrale interne gevoel van algemene tevredenheid of ontevredenheid ten opsigte van werk. Werkstevredenheid kan volgens die internetoestandbenadering gemeet word deur werknemers oor verskeie aspekte van hul werk uit te vra, ten einde 'n algemene tevredenheidsindeks te verky.

Verskeie navorsers meen dat werkshoudings verklaar kan word vanuit 'n behoeftebevredigingsperspektief. Die volgende stelling word in dié verband gemaak:

- individue het behoeftes wat rondom sommige uitkomstes in die werk sentreer;
- die werksomgewing op verskeie vlakke sodanige uitkomstes kan laat realiseer, en

- individue se houdings bepaal word deur die verband tussen die verlangde en ervaarde uitkomst (Stone, 1992). Hierdie siening word ondersteun deur Mumford (soos aangehaal deur Metcalf, 1986) wat werkstevredenheid beskou as die passing tussen wat die werknemer van die werk verlang en wat hy of sy uiteindelik ontvang. Dit is met ander woorde 'n passing tussen werkbehoefte, werkverwagtinge en die vereistes van die werk.

Die Minnesota-tevredenheidsvraelys, wat in hierdie navorsingswerk gebruik is, spruit uit die Minnesota-studies van Lofquist en Dawis en sluit aan by die behoeftebevredigingsperspektief soos hierbo gestel (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967). Dié skrywers se teorie is gebaseer op die aanname dat elke persoon ooreenstemming met die werksomgewing wil bereik en wil in stand hou.

Lofquist en Dawis (1969) het ook op die intrinsieke en ekstrasieke dimensies van werkstevredenheid gefokus. Intrinsieke werkstevredenheid word beïnvloed deur faktore soos die benutting van individuele vermoëns, prestasie, die vlak van onafhanklikheid, morele waardes en kreatiwiteit. Ekstrasieke werkstevredenheid word bepaal deur faktore soos toesighouding, maatskappybeleid en praktyk, vergoeding, bevordering en erkenning. Cook et al. (1981) het bedenkinge oor die intrinsieke/ekstrasieke subverdelings in die Minnesota-tevredenheidsvraelys. Die vraelys is volgens Cook et al. (1981) 'n uitstekende bepaler van algehele werkstevredenheid.

2.2 KOMPONENTE VAN WERKSTEVREDENHEID

Vervolgings word die komponente van werk waarmee 'n werknemer tevrede of ontevrede kan wees bespreek.

2.2.1 Taakverskeidenheid en taakinhoud

Taakverskeidenheid word deur Crow en Odenwahn (1987) gekonseptualiseer as die mate waarin 'n bepaalde pos van werknemers verlang om 'n wye verskeidenheid take in hulle werk te verrig en/of die mate waarin werkers verskillende toerusting en prosedures moet gebruik in die uitvoering van hul take. Die aard van die taak wat die individu in die organisasie verrig, het die grootste invloed op werkstevredenheid (Smit & Cronje, 1992). Wanneer die taak geroetineerd van aard is en nie 'n verstandelike uitdaging bied nie, sal die individu gou gefrustreerd raak. Spector (1978) meen dat individue op hierdie frustrasie soos volg kan reageer:

- alternatiewe pogings aan te wend om 'n doelwit te kan bereik,
- aggressiewe optrede teenoor die organisasie, en/ of
- te onttrek van die situasie. Rousseau (1977) Katz en Van Maanen (1977) het in hul navorsing 'n positiewe verband gevind tussen werkstevredenheid en taakverskeidenheid.

2.2.2 Benutting van vermoëns

Plug, Meyer, Louw en Gouws (1987) konseptualiseer vermoë as oorgeërfde of verworwe eienskappe van 'n persoon wat hom/haar in staat stel om gedrag of prestasie van 'n sekere aard te toon of aan te leer. Volgens Gordon (1996) word twee tipe werkers in organisasies aangetref, die wat kognitiewe stimulasie nodig het en die wat leiding nodig het. Du Brin (1984) meen dat die meerderheid werkers 'n behoefte het aan kognitiewe stimulasie in die werkomgewing. Werkers put meer tevredenheid uit die werk as hul vaardigheid, hetsy kognitief of fisiek, optimaal aangewend kan word.

Die benutting van vaardigheid en vermoëns kweek trots en gevoelens van bevoegdheid en selfvertroue by werknemers (Feldman & Arnold, 1983). In 'n studie deur Feldman en Arnold (1983) is gevind dat die benutting van vermoëns en aanwending van vaardighede daartoe bydra dat die werkers gevoelens van bevoegdheid, trots en selfvertroue ontwikkel.

2.2.3 Outonomie

Outonomie verwys na die mate waarin werknemers selfstandig besluite rakende werkskedules, keuse van toerusting en prosedures vir die afhandeling van take kan neem (Crow & Odenwahn, 1987). Katz en Van Maanen (1977) vind 'n beduidend positiewe verband tussen outonomie en werkstevredenheid. Hoë vlakke van outonomie lei volgens Lawler en Hall (1970) tot hoë vlakke van verantwoordelikheid en aanspreeklikheid. Dit op sigself beïnvloed die werknemers se selfkonsep en lei uiteindelik tot werkstevredenheid.

2.2.4 Erkenning en terugvoer

Terugvoer van toesighouers, kollegas of die taak self, het 'n groot invloed op die werkverrigtinge van werknemers. Dit is egter belangrik dat terugvoer wat deur toesighouers gegee word, inligting moet bevat rakende die doel wat bereik is, of intervensies wat gebruik kan word om doelwitte te

kan bereik (Harvey & Brown, 1996). Hackman en Lawler (1971) en Teas (1983) het in hul studies 'n positief beduidende verband gevind tussen terugvoer en werkstevredenheid. Werknemers wat goed ingelig is deur toesighouers se evaluasie van hulle prestasies, ontwikkel selfvertroue en presteer beter in vergelyking met diegene wat geen terugvoer ontvang nie. Werknemers moet terugvoer oor hulle prestasies ontvang en gemotiveerd wees om voortdurend beter te presteer (Huysamen, 1995). Erkenning en terugvoer bevredig volgens Barber (1986) die agtingbehoefte wat werknemers het en beïnvloed sodoende weer hul werkstevredenheid.

2.2.5 Ondersteuning

Ondersteuning deur toesighouers en medewerkers het 'n invloed op die werkstevredenheid van werknemers. Hulin (1991) het gevind dat 'n ondersteunende organisasie meer ingestel is op die persoonlike behoeftes van ondergeskiktes, wat daartoe bydra dat hulle vlak van werkstevredenheid verhoog. Werknemers in 'n ondersteunende organisasie, ervaar groter werkstevredenheid en is dus ingestel op prestasie en beter dienslewering (Organ, 1990).

2.2.6 Prestasie

Werkerbetrokkenheid en die bemagtiging van werknemers is nuwe tegnieke in die optimalisering van menslike potensiaal in organisasies (Harvey & Brown, 1996). Die doel hiervan is om kongruensie te verkry tussen die doel en visie van die werknemers en dié van die organisasie. Terugvoer ten opsigte individuele prestasies, wat gekombineer word met doelwitbereiking, het 'n positiewe effek op prestasie.

Inligting wat verband hou met die uitkoms van die prestasie moet tydens die terugvoer ingesluit wees, asook intervensies wat gebruik kan word om die doelwit in die toekoms te kan bereik. Werknemers ontwikkel daardeur 'n sielkundige eienaarskap wat lei tot besorgdheid, belangstelling, verbondenheid en verantwoordelikheid. Locke (1976) meen dat 'n persoon se gevoel van prestasie verhoog indien hy/sy 'n "hele" stuk werk kan afhandel.

2.2.7 Verantwoordelikheid

Verantwoordelikheid kan beskryf word as die geleentheid wat werknemers het om take onafhanklik, in eie tyd af te handel in terme van die reëls en regulasies van 'n organisasie.

Bestuur met 'n deelnemende visie dra daartoe by dat werknemers 'n gevoel van vryheid ervaar, en derhalwe verantwoordelikheid neem vir hul eie take. Tetrick en La Rocco (1987) vind in hul studie 'n positiewe verband tussen die geleentheid om verantwoordelikheid te aanvaar en werkstevredenheid.

2.2.8 Kreatiwiteit

Jaques (1970) is van mening dat die verskil tussen werk en kreatiewe werk daarin lê dat die werknemer in die geval van laasgenoemde toegelaat word om sy/haar eie doelwit en taak vas te stel, terwyl in 'n ander tipe werk, die doelwit en taak vir die werknemer deur 'n eksterne bron vasgestel word. Dit sluit aan by die Minnesota-tevredenheidsvraelys wat kreatiwiteit beskryf as die geleentheid vir individue om hul eie metodes te gebruik wanneer hulle werk (Cook et al., 1981).

Kreatiewe denke is 'n proses wat ontvou deur die spontaneïteit van mense, op só 'n wyse dat hulle die werksomgewing in 'n ander perspektief sien. Kreatiewe denkers is nie verknog aan een paradigma nie, maar glo aan verandering soos die aard van die realiteit dit toelaat. (Louw & Edwards, 1993). Werknemers wat toegelaat word om kreatief in die werksomgewing probleme op te los, behoort 'n hoër werkstevredenheidsvlak te ervaar.

2.2.9 Outoriteit

Mckenna en Beech (1995, p.30) meen dat outoriteit verwys na "rights vested in the position occupied by the employee". In 'n werksomgewing word die persoon wat oor 'n outoriteit beskik gesien as iemand wat oor meer ervaring en kennis beskik as die meeste van sy ranggelykes. Weiss et al. (1967) is van mening dat outoriteit na die geleentheid om take aan ondergeskiktes te delegeer verwys. Die delegering van take dra daartoe by dat werknemers verantwoordelikheid neem vir gedelegeerde take en dit verhoog werkstevredenheid.

2.2.10 Aktiwiteit

Die geleentheid om voordurend besig te bly, word deur Weiss et al. (1967) as 'n faktor gesien wat die werkstevredenheid van werknemers kan beïnvloed. Dit sluit nou aan by aspekte van

taakverskeidenheid, wat daarop gerig is om werknemers kognitief te stimuleer en daardeur verveeldheid teen te werk.

2.2.11 Bevordering

Bevordering en die geleentheid om bevorder te word na 'n hoër rang, is belangrik vir werknemers. Katz en Van Maalen (1977) het in hul studie met 3 500 werkers in vier staatsinstellings gevind dat bevordering en die regverdigheid rondom bevorderings, die sterkste korreleer met werkstevredenheid.

Die belangrikste redes vir die behoefte aan bevordering sluit die volgende in (Locke, 1976):

- die behoefte aan psigologiese groei, wat moontlik die gevolg is van verhoogde verantwoordelikheid;
- die behoefte aan regverdige bevordering;
- die behoefte aan 'n hoër inkomste, en
- die behoefte aan sosiale status.

In Suid-Afrika is daar verskeie faktore soos regstellende aksie (Kemp, 1997) die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, en die Wet op Gelyke Indiensneming (Christianson, 1998) wat die persepsies van billike bevorderings beïnvloed. Werknemers voel dikwels bedreig deurdat bevorderings realiseer op grond van wetgewing en nie op grond van ondervinding en kwalifikasies nie.

Erasmus (1998) stel in sy ondersoek voor dat werkstevredenheid van vroue verhoog kan word deur geleentede vir groei te bied in belang van die hele organisasie, in terme van erkenning, ondersteuning en bevordering waar dit merietewaardig is.

2.2.12 Vergoeding

Vergoeding word gekonseptualiseer as geld wat aan personeel gegee word in ruil vir die dienste wat aangebied word (Henneman & Schwab, 1985). Vergoeding sluit geldelike voordele soos 'n salaris in, asook indirekte vergoeding soos 'n maatskappymotor, mediese voordele of opgeloopte verlof. Vergoeding word gesien as 'n funksionele aktiwiteit, want dit hou direk verband met die passing tussen 'n mens en 'n betrekking (Kruger, Smit & Le Roux, 1996).

'n Groot aantal studies wat die belangrikheid van vergoeding (geld) as 'n determinant van werkstevredenheid nagevors het, is deur verskillende navorsers (Lawler, 1971; Nash & Carroll 1975) geëvalueer. Daar is bevind dat vergoeding (geld) as determinant van werkstevredenheid nie meer 'n belangrike faktor is nie, maar dat daar eerder gefokus moet word op die rol van vergoeding. Werknemers is voortdurend besig om hul vergoeding met dié van kollegas te vergelyk. Dit word ondersteun deur Spector (1985) wat 'n verband tussen die vlak van vergoeding en werkstevredenheid in drie verteenwoordigende homogene steekproewe in dieselfde organisasie gevind het. Alhoewel vergoedingsvlakke nie meer so 'n belangrike gevolg van werkstevredenheid is nie, is vergoedingsbillikheid van groter belang.

Berkowitz, Fraser, Treasure en Cochran (1987) bevind dat billikheidsoorwegings die belangrikste voorspeller van vergoedingstevredenheid is. Werkers wat van mening was dat daar regverdig en billik teenoor hulle opgetree word, was meer tevrede met die vergoeding wat hul ontvang het in vergelyking met diegene wat nie billikheid ervaar het nie.

'n Studie deur Summers en Hendrix (1991) het bevind dat vergoedingsbillikheid 'n belangrike determinant van vergoedingstevredenheid is, wat weer 'n belangrike determinant van algemene werkstevredenheid is. Hierdie bevinding word bevestig deur 'n onlangse studie van Carr, MacLachlan, Hodgson en McLoughlin, (1996). In hul navorsing is ook bevind dat werknemers wat gevoel het dat hulle te veel of te min betaal word, laer vlakke van werkstevredenheid ervaar het in vergelyking met werkers wat regverdig vergoed word.

2.2.13 Werksomstandighede

Werksomstandighede bestaan uit werkmodes, die ontwerp en toestand van werktoerusting, werkspasie en uitleg van die werkplek en die fisiese werkomgewing (dit wil sê aspekte soos geraas, temperatuur en beligting (Kruger, Smit, Le Roux & du Pre, 1996). Volgens Singleton (1989) het die klimaattoestand veral 'n bepalende invloed op verskil in werkgedrag. Werknemers oor die algemeen verkies 'n fisiese omgewing wat nie gevaarlik of ongerieflik is nie. Produktiwiteit en die vermoë van werkers om doeltreffend te werk word beïnvloed deur aspekte soos temperatuur, humiditeit, ventilasie, beligting en geraas (Robbins, 1996). Werknemers verkies oor die algemeen dat hul werkplek na aan die huis, naby nuwe geboue, met skoon en genoegsame geriewe en toerusting is (Robbins, 1996).

'n Studie wat deur Scandura en Lankou (1997) uitgevoer is om die verhouding tussen geslag, gesinsverantwoordelikhede en buigsame werkure te ondersoek, het bevind dat vrouens wat 'n persepsie het dat hul organisasies buigsame werksure handhaaf, hoë werkstevredenheid ervaar, veral as hulle gesinsverantwoordelikhede 'n hoë prioriteit is.

2.2.14 Werksekuriteit

Werksekuriteit word gekonseptualiseer as “one's expectations about continuity in a job situation” (Davey, Kinicki & Scheck; 1997, p.323). Individue meet werksekuriteit in huidige tydsgewrig aan bevorderingsmoontlikhede en langtermynloopbaangeleenthede, en daardeur verminder vrese ten op van afdankings (Borg & Elizur, 1992; Greenhalgh & Rosenblatt, 1984; Greenhalgh en Sutton, 1991; Jacobson, 1991).

Hunt (1986) het bevind dat dat organisasies hulself onbewuste skade aandoen deur aktiwiteite te onderneem wat werkonsekerheid skep. Onvoldoende begrip vir die omvang van sodanige aktiwiteite en die gevolglike werkonsekerheid kan lei tot die ontwikkeling van 'n gealiëneerde werksmag, wat ontnem is van organisasieverbondenheid en onwillig is om meer as die verwagte vereiste insette te lewer. Individue wat tydens 'n tydperk van onsekerheid die diens van die organisasie verlaat, is dikwels die waardevolste werknemers en dit lei tot ernstige nagevolge vir die organisasie (Greenhalg & Jick, 1979). Resente navorsing ten opsigte van die psigologiese kontrak dui daarop dat organisasies nie meer werkstevredenheid kan waarborg nie. Werknemers gaan waarskynlik ook nie meer hul dienste waarborg nie.

2.2.15 Organisasiebeleid en -prosedures

Organisasiebeleid verwys na die beleid ten opsigte van indiensneming, opleiding, vergoeding, bevordering en arbeidsverhoudinge. Alle nuwe of hersiene organisasiebeleide wat werkers raak, moet aan hulle bekend gemaak word. Die volgende prosedures word onderskei: dissiplinêre prosedures, grieweprosedures, dispuutoplossings- en ontslagprosedures. Personeelbeleid vloei direk voort uit die bestaan van bestuur as 'n substelsel in die onderneming as stelsel. Personeelbeleide beïnvloed dus werknemersfunksionering op 'n regstreekse wyse (Gerber, Nel & Van Dyk, 1995).

Weiss et al. (1967) fokus spesifiek op die werknemer se ervaring van die operasionalisering van die organisasiebeleid en -prosedures in die organisasie. Indien die werknemer meen dat die vergoedingsbeleid, griewe-prosedure en bevorderingsbeleid wat die organisasie toepas billik en regverdig is, sal hy/sy 'n groter mate van werkstevredenheid ervaar.

Katz en Van Maanen (1977) het bevind dat daar 'n hoë korrelasie bestaan tussen die persepsies van werknemers dat organisasiebeleid en -prosedures billik en regverdig is, wat verband hou met werkstevredenheid van werknemers. In 'n studie deur Organ (1995) is bevind dat regverdigheid ten opsigte van die proses waardeur besluite geneem en voordele verdeel word, net so 'n groot invloed op werkstevredenheid kan uitoefen as die besluite en voordele self.

2.2.16 Toesighouding

Burack en Smith (1977, p.104) meen: "...supervision is an important determinant of job satisfaction, since people need to feel comfortable with the guidance, recognition and equity in the evaluations they receive".

'n Toesighouer is 'n personeelid van 'n organisasie aan wie die verantwoordelikheid toegeken is om toe te sien dat dié personeel wat onder sy/haar toesig, beheer en gesag geplaas is, hul bydrae tot die organisasie se doelwitte op die effektiwiefste wyse lewer (Beach, 1985).

Likert (1961) is van mening dat toesighouers wat ondergeskiktes onderskraag, 'n groter invloed op hul werksverrigting het. House (1981) meen dat bedagsame toesighouers die nodige goedere, dienste en inligting wat nodig is om probleme op te los, aan die ondergeskiktes voorsien. Locke en Latham (1984) definieer toesighouerondersteuning as 'n positiewe, konstruktiewe en hulpvaardige houding teenoor ondergeskiktes. Ondersteunende toesighouers verseker dat werkers hul persoonlike doelwitte verstaan en moedig hulle aan om dié doelwitte te bereik.

Deurlopende navorsing het gevind dat ondergeskiktes toesighouers verkies wat bedagsaam (Vroom, 1964) en werknemergecentreerd is (Likert, 1961). Dit impliseer kenmerke soos vriendelikheid, die aanprys van goeie prestasie, die luister na ondergeskiktes se menings en die gee van persoonlike aandag aan ondergeskiktes (Locke, 1976).

Dit is dus duidelik dat toesighouding 'n belangrike rol in werkstevredenheid van ondergeskiktes speel en dat die toesighouer in meer as een van die behoeftes van ondergeskiktes moet voorsien.

2.2.17 Medewerkers

Mayo (1945, p.111) maak die stelling dat “ man`s desire to be continually associated in work with his fellows is a strong if not the strongest, human characteristic”. Navorsing dui aan dat medewerkers 'n belangrike rol speel betreffende individue se werkstevredenheidsvlak.

Robbins (1996) is van mening dat werk aan die sosiale interaksiebehoeftes van die mens voorsien. Werknemers in verskillende departemente kies nie self hul medewerkers nie, maar word toegedeel volgens die behoeftes van die organisasie (Bryant, 1972). Aanvanklik word take verdeel tussen vreemdelinge wat in interaksie verkeer, maar met tyd assosieer hulle met mekaar en ontwikkel 'n sterk sosiale band tussen medewerkers. Hierdie stimulasie van werk veroorsaak 'n bewustheid wat gemanifesteer word in aanvaarding van medewerkers.

Werknemers se werkstevredenheidsvlak word geassosieer met die geslagsamestelling in die organisasie, omdat menings wat hulle vorm van hul werk beïnvloed word deur persepsies van kontekstuele faktore soos die karaktereenskappe van toesighouers en medewerkers (Brass, 1981; Locke, 1976).

Zaleznik, Christensen en Roethlisberger (1959) het bevind dat werkers wat beloon word deur medewerkers 'n hoër vlak van werkstevredenheid ervaar. Geslagsamestelling van groepe hou verband met die vlak van werkstevredenheid (Fields & Blum, 1997). In hul studie is bevind dat beide mans en vrouens wat in geslagsgebalanseerde groepe werk, 'n hoër mate van werkstevredenheid ervaar.

2.2.18 Sosiale status

Sosiale status word gekonseptualiseer as die maatskaplike posisie, rang en aansien wat 'n persoon in die samelewing beklee. In 'n ondersoek in verband met verpleegsters het Riordan (1991) bevind dat sosiale status die hoogste positiewe korrelasie met werkstevredenheid toon. Weiss et al. (1967) verwys na sosiale status as die geleentheid om “iemand” in die samelewing te wees.

Chusmer (1985) bevind dat die mate van 'n persoon se werkstevredenheid afhang van sy/haar behoeftes aan status en affiliasie en die mate waarin hy/sy sukses daarmee behaal het. Persone vir wie sosiale status 'n belangrike deel van hul lewe uitmaak, sal groter werkstevredenheid ervaar indien status aan hul posisies gekoppel word.

2.2.19 Sosiale diens en morele waardes

Morele waardes word gekonseptualiseer as mense se verantwoordelike sin teenoor die gemeenskap, werkomgewing en geloof (Popenoe, Boulton, & Cunningham, 1998). Sosiale relevansie word verbind aan die gehalte van werkslewe (Gordon, 1983) wat gebaseer is op die aanname dat 'n werknemer werk wil doen wat tot voordeel van almal in die organisasie en gemeenskap strek. Dit sluit byvoorbeeld die handhawing van eerbare standaarde met die versorging van pasiënte in. Wanneer 'n mens vir sy medemens tot diens kan wees en wanneer die werk wat verrig word nie strydig met sy/haar morele waardes is nie, sal sy/haar werkstevredenheid verhoog.

2.3 OORSAKE VAN WERKSTEVREDENHEID

Daar bestaan hoofsaaklik drie benaderings met betreffende die oorsake van werkstevredenheid, naamlik die situasionele, die disposisionele en die interaksie benadering. Hierdie benaderings word vervolgens kortliks bespreek.

2.3.1 Die situasionele benadering

Die aard van die pos en/of werkomstandighede kan lei tot werkstevredenheid of werksontevredenheid. Gevolglik verteenwoordig werkstevredenheid of ontevredenheid die effek van situasionele kragte op werkers en werkhoudinge. (Strümpfer, Danana, Gouws & Viviers, 1998). Dit word aanvaar dat werkstevredenheid of ontevredenheid geassosieer word met werkers se persepsies dat die organisasie na werknemers se belange omsien deur gunstige werksomstandighede te skep, erkenning en beloning vir prestasies te bied of regverdigheid te voorsien. Smith et al. (1969) tipeer werkstevredenheid as gevoelens of affektiewe response van fassette van die situasie. Loher, Noe, Moeller en Fitzgerald (1985) is van mening dat baie situasionele veranderlikes met werkstevredenheid korreleer. Hierdie korrelasies laat op sigself weer 'n groot aantal ander veranderlikes onduidelik.

2.3.2 Die disposisionele benadering

House, Shane en Herold (1996) beskryf disposisionele faktore as psigologiese faktore, eerder as fisiese dimensies of objektiewe skattinge. Hierdie psigologiese faktore sluit persoonlike eienskappe, behoeftes, houdings, voorkeure en motiewe in, wat in reaksies op situasies manifesteer. Die kern van die disposisionele benadering lê daarin dat individue standvastige eienskappe besit wat hul affektiewe en werkverrigtinge in die organisasieopset beïnvloed (Davis-Blake & Pfeffer, 1989). Werkstevredenheid as 'n houding sluit verskillende basiese komponente in, naamlik spesifieke oortuigings van die werk, gedragsneigings en gevoelens daaroor. Die laaste komponente is verwant aan 'n affektiewe toestand (Isen & Baron, 1991).

Addisionele ondersteuning vir die disposisionele benadering lê daarin dat daar 'n positiewe verband tussen werkstevredenheid en lewenstevredenheid bestaan. King, Murray en Atkinson (1982) haal verskeie teoretici aan en kom tot die gevolgtrekking dat werkstevredenheid ook met bevrediging in ander areas van die menslike bestaan korreleer, asook met algemene lewensbevrediging. Steiner en Truxillo (1989) meen dat intrinsieke werkstevredenheid, lewensbevrediging beïnvloed, veral diegene wat hul werk hoog aanslaan. Smith (1992) is van mening dat 'n onaangename familie-ervaring 'n verandering in werkstevredenheid kan meebring, terwyl 'n verandering in die werksituasie 'n verandering in werkstevredenheid kan meebring wat lewenstevredenheid beïnvloed.

2.3.3 Die persoon-omgewingintegrasiebenadering

Werkstevredenheid word beïnvloed deur die interaksie tussen situasionele faktore van die werksomgewing en die disposisionele eienskappe van die individu (Judge, Locke & Durham, 1997). Die persoon-omgewing-interaksiemodel beskou werkstevredenheid dus vanuit die interaksie wat tussen die individu aan die een kant en die werksomgewing aan die ander kant bestaan.

2.3.4 Invloed van beroepspeil

Studies in terme van beroepsvlakke toon 'n positiewe verband tussen vlakke en werkstevredenheid. Vroom (1964), Korman (1977) en Davis (1977) het bevind dat werknemers op hoër vlakke meer werkstevredenheid ervaar. Carr en Human (1988) bevestig in hul navorsing

dat individue in hoëvlakposte 'n hoër mate van werkstevredenheid ervaar, as gevolg van die mate van invloedrykheid wat aan dié beroepsvlak gekoppel word.

Blauner (1960) het in verskillende werktevredenheidstudies bevind dat professionele en besigheidslui hoër vlakke van werkstevredenheid ervaar as klerklike werkers. Daarteenoor ervaar klerklike werkers weer hoër werktevredenheidsvlakke as ongeskoolde arbeiders. Watson (1980) se repliek hierop is dat dié patroon verwant is aan die sosiale hiërargiese klas - 'n patroon waarteenoor sosiale klasse geëvalueer word in die gemeenskap.

Reily, Brett en Stroh (1993) meen dat die posvlak 'n invloed op die groeitevredenheid van werkers uitoefen.

2.3.5 Ouderdom en aantal diensjare

Bass en Barrett (1972) meen dat werkstevredenheid met ouderdom verhoog. Davis (1977) het bevind dat werkstevredenheid positief met ouderdom korreleer. Rhodes (1983) ondersteun ook 'n positiewe lineêre verhouding tussen ouderdom en algemene werkstevredenheid.

Kalleberg en Loscocco (1983) het bevind dat ouer persone hoër vlakke van werkstevredenheid ervaar as jonger werknemers. Hulle skryf dit toe aan die feit dat ouer persone nie meer soveel waarde heg aan inkomste en bevorderingsmoontlikhede nie.

In teenstelling met wat moontlik verwag kan word, vind Carr en Human (1988) geen verband tussen werkstevredenheid en die aantal diensjare in die organisasie of huidige pos nie.

2.3.6 Geslag

Verbande tussen geslag en werkstevredenheid toon uiterste teenstrydighede in verskillende studies. Spector (1997) bevind dat mans en dames dieselfde vlakke van werkstevredenheid ervaar, alhoewel hulle nie dieselfde werk verrig nie. Greenhaus, Parasuraman en Wormley (1990) het in hul studie geen duidelike geslagsverskille in terme van werkstevredenheid gevind nie, alhoewel vrouens nie bestuurs- of professionele poste beklee het nie, maar wel klerklike poste. Drie moontlike redes kan aangevoer word ter verduideliking van die ekwivalent in terme van werkstevredenheid tussen dames en mans uitgesonder die ongelyke waarde van

werksomstandighede en salarisse. Eerstens verskil dames se verwagtinge van dié van mans (Brush, Moch & Pooyan, 1987). Vrouens verwag minder van werk en is dus met minder tevrede. Dit het oor generasies ontwikkel, omdat vrouens minder geleentheid tot bevorderings gehad het met veel laer salarisse vir dieselfde werk. Tweedens het mans en dames verskillende waardes. Witt en Nye (1992) het bevind dat persepsies in terme van gelykheid en/of regverdigheid tussen mans en dames verskil. Mans en dames ervaar regverdigheid vir belonings verskillend. Alhoewel hierdie moontlike redes die ekwivalent verduidelik, is dit tans nog nie duidelik hoekom dames gelyke werkstevredenheid ervaar met 'n onekwivalentheid van werk nie (Spector, 1997).

2.3.7 Etniese verskille

Carr en Human (1988) het in hul navorsing bevind dat etniese verskille 'n beduidende verband toon met algemene, intrinsieke en ekstrinsieke werkstevredenheid. Gekleurdes toon beduidende laer vlakke van werkstevredenheid as blankes op al die onderskeie veranderlikes. Hierdie veranderlikes sluit in: outonomie, fisiese werksomstandighede, vergoeding, verantwoordelikheid, erkenning, toesighouding, geleentheid om eie vermoëns te kan gebruik, arbeidsverhoudinge in die organisasie, bevorderingsmoontlikhede, die aandag wat gegee word aan voorstelle wat gemaak word, hoeveelheid werkure, taakverskeidenheid, werksekuriteit en medewerkers.

2.4 DISPOSISIONELE FAKTORE EN WERKSTEVREDENHEID

Vervolgings word disposisionele faktore en werkstevredenheid bespreek.

2.4.1 Algemene disposisionele faktore en werkstevredenheid

Organisasiegedrag word beïnvloed deur die wisselwerking tussen disposisionele en situasionele faktore. Volgens die disposisionele benadering word werkshoudings en werksgedrag deur individuele eienskappe bepaal. Die situasionele benadering daarenteen, meen dat die werkomgewing, taakeienskappe, medewerkers en ekonomiese toestande mense baie meer affekteer as persoonlike eienskappe (Strümpfer et al., 1998).

House et al. (1996) is van mening dat disposisionele eienskappe psigologiese dimensies eerder as fisiese dimensies is. Dit sluit persoonlike eienskappe, houdings, voorkeure en motiewe in. Hierdie dimensies manifesteer in neigings om op 'n voorafbepaalde wyse op situasies te reageer.

Die kern van die disposisionele benadering lê daarin dat individue standvastige eienskappe besit wat hulle werkverrigting beïnvloed.

Disposisionele eienskappe van die mens word deur Staw en Ross (1985) gesien as daardie eienskappe in die mens, wat hom/haar uniek maak en wat 'n invloed het op werkstevredenheid. Persoonlikheidseienskappe voorspel werkstevredenheid in volwassenheid (Staw, Bell & Clausen, 1986). Ter ondersteuning hiervan het Steiner en Truxillo (1989) bevind dat daar 'n positiewe verband bestaan tussen werkstevredenheid en lewenstevredenheid.

Empiriese bewyse is in die literatuur gevind wat die rol van disposisionele eienskappe in werkstevredenheid ondersteun (Staw & Ross, 1985; Staw, et al., 1986). Brief, Butcher en Roberson (1995) het gevind dat individue wat aan dieselfde werktribute blootgestel word, verskillend daarop reageer weens hul disposisionele eienskappe.

Strümpfer et al. (1998) het bevind dat negatiewe affek met werksontevredenheid verband hou. Watson en Clark (1984) definieer negatiewe affektiwiteit as standvastige en deurlopende individuele eienskappe wat in 'n emosionele toestand verskillende weersin in dié toestand ondervind. In die literatuur word hierdie negatiewe affektiwiteit in verband gebring met neurotisme (Waller, Tellegen, McDonald & Lykken, 1996; Watson & Clark, 1984). Individue met hoë negatiewe affektiewe eienskappe ervaar groter negatiewe emosionele vlakke in alle situasies en interpreteer stimuli as struikelblokke (Clark & Watson, 1991). Negatiewe affektiwiteit beïnvloed werkervaringe en werkevaluasies van werknemers. Watson en Clark (1984) het gevind dat individue met 'n hoë negatiewe affektiwiteit fokus op mislukkings en teleurstellings en ontevrede is met hul omstandighede. Daarteenoor het hulle gevind dat individue met 'n lae negatiewe affektiwiteit meer tevrede, selfversekerd en kalm is deur te fokus op positiewe omstandighede sodat daaglikse frustrasies nie tot negatiewe gevoelens lei nie.

Brief, Burke, George, Robinson en Webster (1988) het in hul studie bevind dat 'n lae maar betekenisvolle korrelasie tussen negatiewe affektiwiteit en algehele werkstevredenheid bestaan. In 'n studie deur Furnham en Zacherl (1986) en Eysenck en Eysenck (1979) is gevind dat neurotisme betekenisvol korreleer met werkstevredenheid in terme van hoeveelheid werk, medewerkers en salarisse.

George (1991) het bevind dat 'n positiewe luim geassosieer word met veranderlikes wat verwant is aan tevredenheid in 'n verkoopsomgewing. Positiewe affektiwiteit as eienskap korreleer met algehele tevredenheid in 'n MBA-program (Staw & Barsade, 1993).

Judge et al. (1997) het die konsep van kernevaluasies voorgestel wat verwys na die fundamentele onbewuste gevolgtrekkings wat individue omtrent hulself, medemens en die wêreld maak. Kernevaluasies kan moontlik disposisionele bronne van werkstevredenheid verklaar. Individue se beoordeling van die eksterne omgewing word nie net beïnvloed deur attribute, doelwitte en menslike begeertes in terme van die doelwitte (vergoeding) nie, maar ook deur hul diepe metafisiese aannames omtrent hulself, hul medemens en die wêreld (Judge et al, 1997).

Volgens Judge et al. (1997) sluit kernevaluasies konstrunkte soos selfagting, lokus van beheer, selfdoeltreffendheid en neurotisme in.

Vir die doel van hierdie navorsing word gefokus op lokus van beheer en koherensiesin as psigologiese kragte wat werkstevredenheid/ontevredenheid tot gevolg kan hê. Lokus van beheer is 'n persoonlikheidsdimensie wat te make het met die mate waarin persone voel dat hulle sêlf (interne beheer) of faktore in die situasie waarin hulle verkeer (eksterne beheer) hul gedrag bepaal (Plug, Louw, Gouws & Meyer, 1997). Koherensiesin word omskryf as 'n omvattende oriëntasie wat dui op die mate waarin 'n persoon 'n langdurige en dinamiese vertrouwe het dat sy/haar interne en eksterne omgewing voorspelbaar is en dat daar 'n groot waarskynlikheid sal bestaan dat dinge so goed as verwag kan word, sal uitwerk (Antonovsky, 1979). Dit beïnvloed 'n individu se persepsie van stimuli. Met 'n hoë koherensiesin word stimuli ervaar as verstaanbaar binne die beheer van die individu en is dus betekenisvol.

Vervolgens word lokus van beheer en koherensiesin bespreek.

2.4.2 Lokus van beheer

Die begrip lokus van beheer het vanuit die sosiale leerteorie (Rotter, 1966) en attribusieteorie (Heider, 1958) ontwikkel. Die sosiale leerteorie gaan van die standpunt uit dat versterking van gedrag tot 'n verhoging van die verwagting lei dat bepaalde gedrag of 'n besondere gebeurtenis in die toekoms deur daardie versterking gevolg sal word (Rotter, Chance & Phares, 1972). Die potensiaal vir gedrag om plaas te vind, hou verband met die verwagting dat die gedrag tot 'n

besondere versterking sal lei, asook met die waarde wat die individu aan die besondere versterking heg.

Gedrag word volgens die sosiale leerteoretici beskou as die resultaat van die wederkerige invloed van die individu en die omgewing op mekaar. Die individu is in dié proses 'n aktiewe deelnemer wat deur omgewingsfaktore beïnvloed word, en waarin hy/sy self 'n rol speel deur die omgewingsfaktore te selekteer en te interpreteer en daarvolgens homself/haarself subjektief beloon of straf vir sy/haar gedrag.

Rotter (1966) het in sy navorsing gevind dat individue mettertyd twee verskillende tipes interpretasies van gedrag ontwikkel, naamlik interne en eksterne lokus van beheer. 'n Interne lokus van beheer dui op die verwagting wat mense het dat die uitkoms van die versterking, kongruent sal wees met hul eie gedrag of persoonlikheid. Eksterne lokus van beheer daarteenoor dui op die verwagting dat die uitkoms van die versterking, 'n resultaat van verandering, geluk of noodlot onder die beheer van ander is, of dat dit onvoorspelbaar is (Rotter, 1966).

Lokus van beheer is 'n kognitiewe veranderlike wat 'n individu se algehele vertroue in sy/haar vermoë verteenwoordig om positiewe en negatiewe versekerings in die omgewing te beheer. 'n Individu met 'n interne lokus van beheer, vertrou daarop dat hy/sy die versterking kan beïnvloed. Hierdie vertroue in terme van beheer oor versterkings kan 'n effek hê op werkhoudings (Spector, 1997).

2.4.2.1 Definisie van lokus van beheer

Lokus van beheer kan gedefinieer word as 'n veralgemeende verwagting dat belonings, versterkings of uitkomste in die lewe gekontroleer word deur eie aksies (interne lokus) of deur ander faktore (eksterne lokus). In 'n organisasieopset sluit belonings en uitkomste bevorderings, aangename werksomstandighede, salarisverhogings en loopbaanvooruitsigte in (Spector, 1982).

Wanneer die individu waarneem dat versterking op eie gedrag volg, maar nie die gevolg is van eie gedrag nie, word dit tipies ervaar as die resultaat van geluk, die noodlot, die invloed van andere of dit word as iets onvoorspelbaars waargeneem. Indien die gebeurtenis só waargeneem word, word dit as 'n eksterne lokus van beheer ervaar. Indien die persoon waarneem dat die gebeurtenis

plaasvind as gevolg van eie gedrag, vermoëns of persoonlike eienskappe, word dit as 'n interne lokus van beheer gedefinieer (Lefcourt, 1966, Phares, 1976).

Volgens Rotter (1966) verwys lokus van beheer na die effek wat 'n versterking of 'n beloning het op die individu en hang dit af of die individu die verhouding tussen eie gedrag en beloning waarneem of ervaar. Persone wat glo dat die gevolg van hul gedrag die resultaat is van eksterne invloede soos geluk, toeval, die noodlot of die invloed van ander, beskik oor 'n eksterne lokus van beheer. Persone wat die uitvloeisel van hul gedrag sien as die gevolg van hulle eie gedrag of van hul persoonlikhede en eienskappe, en gevolglik van mening is dat hulle self 'n groot mate van beheer kan uitoefen oor wat met hulle gebeur, beskik oor 'n interne lokus van beheer.

Conner (1995) beskou die konstrakte van interne of eksterne lokus van beheer as veralgemeende oortuigings dat tasbare en sosiale beloning óf verband hou met 'n persoon se eie aksies (interne beheer) óf dat dit die gevolg is van omstandighede, toeval óf die toedoen van ander mense is (eksterne beheer).

Karnes en McGinnes (1996) beskou lokus van beheer as die mate waarin die verwantskap tussen 'n persoon se eie gedrag en die versterking daarvan waargeneem kan word. Indien die versterking op gedrag volg maar nie deel van die gedragaspek uitmaak nie, word dit gesien as geluk, toeval of word dit toegeskryf aan ander se beheer. Hierdie gedrag sal gesien word as 'n eksterne lokus van beheer.

Lokus van beheer kan vir die doeleindes van hierdie navorsing gedefinieer word as die mate waarin 'n individu deur eie waarneming ervaar dat hy/sy self verantwoordelik is vir dit wat op sy/haar gedrag volg (interne beheer) teenoor die toeskryf van gedrag aan faktore buite die self. Gevolglik kan individue met 'n interne lokus van beheer gesien word as persone wat versterkings en belonings waarneem as die uitkomst van eie insette, inisiatiewe en persoonlikheidseienskappe. Hierdie persone toon die vermoë om die werkomgewing en ander te beïnvloed. Daarteenoor word individue wat sukses toeskryf aan geluk, mislukkings, of die noodlot, beheer deur ander; gevolglik het hulle min beheer oor wat met hulle gebeur.

2.4.2.2 Navorsingsresultate t.o.v. lokus van beheer

Dit word uit die literatuur duidelik dat die konstruk lokus van beheer in verband gebring word met verskeie aspekte waaronder werkprestasie, outonomie, verantwoordelikebesef en beter besluitneming (Burke & Gottesfeld, 1986; Erwee & Pottas, 1982; Moerdyk, 1986).

2.4.2.2.1 Lokus van beheer in `n organisasiekonteks

Spector (1982) het bevind dat individue met `n interne lokus van beheer glo dat hulle die werkopset kan beheer deur hul eie gedrag. Hierdie gedrag word gemanifesteer in verskillende werkareas, en sluit onder andere in die beheer oor die werkvloei, taakvoltooing, werkprosedures, taaktoedeling, verhoudings met toesighouers en ondergeskiktes, werkomstandighede, doelwitstelling en organisasiebeleid. Die mate van beheer word bepaal deur potensiële gunstige uitkomst en belonings binne die begrensings van die organisasieopset. Daarteenoor word individue met `n eksterne lokus van beheer deur die werkomgewing beheer.

Op grond van bogenoemde is dit dus duidelik dat daar `n verskil is tussen individue met `n interne en eksterne lokus van beheer. Interngeoriënteerde individue fokus op hulself vir leiding, en funksioneer derhalwe onafhanklik wat toesighouding oor hulle kan bemoeilik. Daarteenoor fokus eksternegeoriënteerde individue op leiding van ander, en word toesighouding vergemaklik deur hulle insiklikheid en aanvaarding. Daar is gevind dat individue met `n interne lokus van beheer makliker gemotiveer kan word, omdat hulle glo dat die insette wat hulle lewer bydra tot prestasie en beloning. Indien die insette nie lei tot beloning nie, sal diegene met `n interne lokus van beheer `n meer eksterne perspektief aanneem.

Kahle (1980) het werksvordering nagevors deur van twee veranderlikes gebruik te maak, naamlik geluk of vaardigheid. Hy het gevind dat persone met `n interne lokus van beheer werksvordering toeskryf aan hul vaardigheid en diegene met `n eksterne lokus van beheer dit toeskryf aan geluk. Dit is interessant om daarop te let dat daar gevind is dat daar `n interaksie bestaan tussen lokus van beheer en ondervinding. Lokus van beheer affekteer gedrag en die gevolg van die gedrag beïnvloed weer lokus van beheer.

In die konteks van organisasievereistes is die aard van die take die bepalers van interne of eksterne lokus van beheer. Indien die take wat verrig moet word kompleks opleiding en verwerking, onafhanklikheid en insiatief vereis, is dit duidelik dat persone met `n interne lokus

van beheer beter sal presteer. Spector (1982) het gevind dat interngeoriënteerde werkers geskik is vir professionele poste, hoë tegniese of vaardigheids- en bestuursposte. Ekstern-georiënteerde werkers sal meer geskik wees in klerklike poste, poste wat roetine vereis en ambagte.

In die literatuur is korrelasies gevind tussen lokus van beheer en werkveranderlikes. Lokus van beheer korreleer met werkverrigtinge, leierskapsgedrag, persepsies van die werk en werkmotivering. Dit korreleer ook beduidend met werkstevredenheid (O'Brien, 1983; Spector, 1982). In die studies is gevind dat 'n individu wat meer interngeoriënteerd is, hoër vlakke van werkstevredenheid ervaar. Hierdie skale korreleer met werkstevredenheid (Moyle, 1995; Sargent & Terry, 1994). In 'n studie deur Spector is bevind dat lokus van beheer in 'n kollege beduidend korreleer met werkstevredenheid in die latere jare. Persoonlikheid het 'n invloed op werkstevredenheid in die latere jare (Spector, 1997).

Spector (1982) meen dat die verband tussen lokus van beheer en werkstevredenheid moontlik die gevolg is van werksverrigtinge. Hy meen voorts dat werknemers met 'n interne lokus van beheer hul taak beter verrig as diegene met 'n eksterne lokus van beheer, veral as 'n beloning gebied word vir prestasie. Dit wil ook voorkom of 'n interne lokus van beheer hoër werkstevredenheid teweegbring as gevolg van die beloning wat verkry word uit prestasies.

Nystrom (1983) het bevind dat individue wat oor 'n interne lokus van beheer beskik hoër salarisse verdien as diegene met 'n eksterne lokus van beheer. Andrisane (1977) en Buchele (1983) bevind dat daar 'n beduidende korrelasie tussen 'n interne lokus van beheer, loopbaanvordering, beroepstatus en vermeerdering van uurlikse verdienste bestaan. Individue met 'n interne lokus van beheer het oor 'n tydperk van twee jaar hul uurlikse verdienste verbeter en was in hoër beroepe gevestig as individue met 'n eksterne lokus van beheer.

Daniels en Guppy (1994) het in hul navorsing gevind dat daar 'n beduidende korrelasie bestaan tussen sosiale ondersteuning, werkoutonomie, 'n gevoel van interne beheer en individuele tevredenheid. Hierdie konstrakte dra uiteindelik by tot werkstevredenheid. Hulle meen dat die gevoel van interne beheer daartoe bydra dat die individu die diskrepansie tussen realiteit en begeerlike realiteit verminder. Chay (1992) vind 'n beduidende verband tussen interne lokus van beheer en die mate waarin sosiale ondersteuningsisteme aangewend word om suksesvol binne die werksomgewing te wees. In 'n studie deur Garson en Stanwyck (1997) is bevind dat persone met 'n interne lokus van beheer meer tevredenheid met hul werk, toesighouding en medewerkers toon

as diegene met 'n eksterne lokus van beheer. Rahim en Psenicka (1996) het in hul studie bevind dat persone met 'n eksterne lokus van beheer nie in staat is om die druk, onsekerhede en uitdagings van 'n veeleisende werksituasie te hanteer nie.

Rothmann en Agathagelou (1999, in pers) het in hul navorsing in die Suid-Afrikaanse Polisiediens bevind dat 'n eksterne lokus van beheer veral bydra tot werksontevredenheid, maar dat interne lokus van beheer swakker met werkstevredenheid korreleer.

Lokus van beheer hou ook verband met die mate waarin 'n individu suksesvol van ondersteuningsisteme gebruik maak. Die individu gebruik ondersteuningsisteme op só 'n wyse dat dit lei tot werkoutonomie en 'n gevoel van tevredenheid binne die werkomgewing. Die mens is inherent 'n sosiale wese en in sommige kulturele groepe is sosiale ondersteuning belangriker as in ander groepe. 'n Interne lokus van beheer impliseer dat sosiale ondersteuning op só 'n manier bestuur word dat dit aanleiding gee tot beter werkprestasie en werkstevredenheid terwyl die individu steeds self verantwoordelik is vir die gevolge van sy/haar gedrag.

'n Interne lokus van beheer lei gevolglik tot beter selfbestuur ten opsigte van taakvoltooiing, werkprestasie, werkstevredenheid en interaksie binne die werkgroep. Dit gee aanleiding tot beter werkgeleenthede, meer status en 'n groter inkomste wat tot die algemene opheffing van die individu bydra.

Vervolgens word koherensiesin bespreek.

2.4.3 Koherensiesin

Die konstruk koherensiesin is deur Antonovsky (1987) ontwikkel vanuit 'n salutogene-paradigma. Antonovsky (1979) meen dat die mens in sy natuurlike omgewing bedreig word deur stresvolle omstandighede.

Verskillende outeurs het opgemerk dat nadelige gesondheidsgevolge as gevolg van stres afhang van die individuele vermoëns om stres te hanteer (Antonovsky, 1979, 1987; Olf, Brosschot & Godheart, 1993; Sheppard & Kashani, 1991). Antonovsky meen dat stressors alomteenwoordig is en dat individue spanningsvol daarop reël. Spanning reflekteer die bewuswording van 'n onvervulde behoefte, gestelde eise wat nog nie bereik is nie of die verwagting om prestasie te

erken. Spanning het 'n psigologiese en 'n emosionele komponent, en dus patologiese, neutrale of salutogene gevolge (Antonovsky, 1979, 1987).

Antonovsky (1979) het algemene weerstandshulpbronne (GRR'S) van die mens geïdentifiseer wat verhoed dat spanning omgesit word in patologiese stres. Algemene weerstandshulpbronne (GRR'S) is fisieke, biochemiese, kognitiewe, emosionele, waardetoevoegende, makrososiokulturele en interpersoonlike rasionele eienskappe van 'n individu, primêre groep, subkultuur en omgewing wat effektief is in die hantering of vermyding van 'n wye verskeidenheid stressors en wat voorkom dat spanning aanleiding gee tot stres. Antonovsky (1987) het ook algemene weerstandtekorte (GRD'S) geïdentifiseer wat verskil van die algemene weerstandshulpbronne (GRR'S) omdat dit aan die teenoorgestelde pool as dié van die algemene weerstandshulpbronne (GRR'S) op 'n kontinuum geplaas is, en derhalwe fasiliteer dit nie effektiewe spanningsbestuur nie.

Die algemene weerstandshulpbronne (GRR'S) fasiliteer sinvolheid van verskillende stimuli wat ontvang word uit die omgewing, en verseker die persepsie dat die inligting wat versend word, korrek ontvang word sonder enige distorsies. Algemene weerstandshulpbronne (GRR'S) bepaal dus die omvang van aanvaarbare spesifieke weerstandshulpbronne (Antonovsky, 1979). Indien 'n individu byvoorbeeld humor gebruik om 'n plofbare situasie te ontloot en dit slaag, kan hy/sy dit weer gebruik indien dit geëien word as 'n algemene weerstandshulpbron.

Die sterkte of swakheid van 'n individu se koherensiesin hang af van die graad van of voorsiening wat gemaak is vir algemene weerstandshulpbronne of algemene weerstandtekorte (GRR'S-GRD'S) in die persoon se lewe. Vir 'n sterk koherensiesin om te ontwikkel is dit nodig dat 'n persoon se ondervinding voorspelbaar, beloningswaardig, en in 'n mate frustrerend moet wees, om die ontwikkeling van teenstand te fasiliteer (Antonovsky, 1979).

2.4.3.1 Definisie van koherensiesin

Antonovsky (1987, p. 19) definieer koherensiesin soos volg:

“The sense of coherence is a global orientation that expresses the extent to which one has a pervasive, enduring though dynamic feeling of confidence that the stimuli deriving from one's internal and external environments in the course of living are structured, predictable, and

explicable; the resources are available to one to meet the demands posed by these stimuli; and these demands are challenges worthy of investment and engagement.”

Koherensiesin kan dus omskryf word as 'n omvattende oriëntasie wat dui op die mate waarin 'n persoon 'n langdurige en dinamiese vertroue het dat sy/haar interne en eksterne omgewing voorspelbaar is en dat 'n hoë waarskynlikheid sal bestaan dat dinge so goed as verwag kan word, sal uitwerk.

In die bogenoemde definisie is daar drie konsepte geïdentifiseer, naamlik verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid.

- **Verstaanbaarheid** verwys na die mate waarin die individu interne en eksterne stimuli as duidelik geordende, gestruktureerde en konsekwente inligting ervaar (Antonovsky, 1987). Dit skep dus die verwagting dat stimuli in die toekoms ook georden, duidelik en selfs voorspelbaar sal voorkom. Die stimuli word dus ervaar as verstaanbaar en maak sin op 'n kognitiewe vlak.

- **Hanteerbaarheid** verwys na die mate waarin die persoon gebeurtenisse in sy/haar lewe as situasies ervaar wat houdbaar of hanteerbaar is en selfs as nuwe uitdagings beskou kan word. Dit verwys ook na die beskikbaarheid van hulpbronne om die eise wat die stimuli stel te hanteer. Hierdie hulpbronne kan onder die direkte beheer van die persoon wees wat die uitdaging moet aanvaar, of onder die beheer van ander (vriende, familie, 'n prokureur) wat die hulpbronne gebruik namens daardie persoon gebruik.

- **Betekenisvolheid** verwys na die motiveringskomponent, deurdat die persoon voel dat die uitdaging regverdig is en dat dit die moeite werd is om daarop te reageer. Hierdie konstruk het 'n emosionele element eerder as 'n kognitiewe element.

Antonovsky (1987) meen dat alhoewel daar 'n hoë mate van interkorrelasie tussen hierdie komponente is, daar tog verskille tussen individue kan voorkom. Antonovsky (1987) meen voorts dat, alhoewel al drie hierdie komponente van koherensiesin aanwesig moet wees, hulle nie gelyk teenwoordig is nie. Volgens Antonovsky (1987) is betekenisvolheid 'n belangrike komponent van koherensiesin, want daarsonder sal hoë vlakke van verstaanbaarheid en hanteerbaarheid nie gehandhaaf kan word nie. Nog 'n belangrike komponent is verstaanbaarheid, omdat betekenisvolheid kongruent met verstaanbaarheid is. Hanteerbaarheid word gesien as essensieel vir die koherensiesinkonstruk, want sonder die nodige hulpbronne wat nodig is om

doelwitte te bereik, sal die betekenisvolheid verminder. As gevolg van die interafhanklikheid van die drie komponente van koherensiesin, is al die komponente ewe belangrik vir die handhawing van 'n konsekwente hoë koherensiesin (Antonovsky, 1987). Om hierdie rede word die enkeltelling op die vraelys (Sense of Coherence Scale van Antonovsky) gebruik en nie die onderskeie subtellings nie.

2.4.3.2 Ontwikkeling van koherensiesin

Antonovsky (1987) meen dat individue wat oor 'n sterk koherensiesin beskik, nie noodwendig altyd hul wêreld as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol ervaar nie. Mense stel grense aan hulself wat soms wye en soms noue grense is, en dit wat buite die grense plaasvind, affekteer hulle nie. Individue kan byvoorbeeld voel dat hulle geen belang by vakuniebedrywighede, of internasionale politiek het nie of dat hulle oor min tegniese vaardighede beskik, maar mag steeds oor 'n hoë koherensiesin beskik. Daar is dus areas in individue se lewens wat belangrik is vir die ontwikkeling en instandhouding van 'n koherensiesin en ander areas wat nie so belangrik is nie. Hierdie areas is ingevleg in buite- en binnegrense, waarvan die binnegrens die belangrikste is vir die ontwikkeling van 'n koherensiesin.

'n Sterk koherensiesin ontwikkel indien die individu oor 'n lang periode sin vind in stresvolle situasies. Gevolglik vorm individue se lewenservaringe dus hulle koherensiesin (Bowman, 1996). As geen areas belangrik is in die wêreld van 'n individu nie, is die kans skraal dat die individu 'n sterk koherensiesin sal ontwikkel.

Vir 'n individu om 'n sterk koherensiesin te kan handhaaf, is daar vier kritieke areas wat hy/sy binne sy/haar grense moet insluit, naamlik onmiddellike interpersoonlike verhoudinge, eie gevoelens, areas van grootste aktiwiteite en eksistensiële aspekte soos die dood, mislukkinge, tekortkominge, konflik en isolasie (Antonovsky, 1987). 'n Individue kan sy/haar sterk koherensiesin handhaaf deur sy/haar grense buigsaam te maak. Hierdeur is die persoon in staat om areas in sy/haar lewe wat nie meer verstaanbaar, hanteerbaar of betekenisvol is nie, uit te sluit. Koherensiesin word dus daardeur gehandhaaf, maar voorsiening moet gemaak word dat nie een van die vier kritieke areas soos dit reeds geïdentifiseer is, uitgesluit word nie.

Die ontwikkeling van 'n koherensiesin word ook beïnvloed deur die individu se agtergrond, konteks, kultuur en sosialisering. Antonovsky (1987) meen dat die primêre ontwikkeling van die

dinamika van koherensiesin tydens min of meer die eerste dekade van 'n mens se volwasse lewe plaasvind.

Koherensiesin kan dus beskou word as 'n disposisionele oriëntasie wat veronderstel is om gesondheid te handhaaf, te verseker en te versterk op ander eindpunte soos werk. Koherensiesin beskryf dus hoe mense stres hanteer en gesond bly.

2.4.3.3 Navorsing t.o.v. koherensiesin en werkstevredenheid

Bowman (1996) bevind dat 'n koherensiesin belangrik is in die hantering van stres ten einde fisieke en psigologiese gesondheid te verseker. In 'n studie wat gedoen is deur Shiu (1998) op verpleegsters in 'n provinsiale hospitaal in Hong Kong is bevind dat dié persone in die ondersoekgroep met 'n hoë koherensiesin, onderbrekings in daaglikse pligte meer positief ervaar as diegene met 'n lae koherensiesin. Gilbar (1998) bevind in sy studie dat maatskaplike werkers met 'n hoë koherensiesin minder uitbranding beleef as dié met 'n lae koherensiesin. Meer spesifiek is bewys dat die hanteerbaarheidskomponent in koherensiesin 'n voorspeller van emosionele moegheid is.

Harri (1998) vind in sy studie 'n beduidende positiewe korrelasie tussen koherensiesin en die mening van verpleegopvoedkundiges wat betref interaksies in die werkomgewing, werkvreugde, werklading, negatiewe stres, siektesimptome, atmosfeer in die opleidingskollege, evaluering van eie bevoegdheid, balans tussen werktyd en ontspanningtyd, eie gesondheid en die gebruik van medikasie.

In 'n ondersoek onder swart vroulike verpleegsters in Umtata het Danana (1989, soos aangehaal deur Antonovsky, 1993) gevind dat koherensiesin negatief korreleer met die intensiteit van stresvolle werkgebeure maar positief met werkstevredenheid, algemene welstand en die kwaliteit van die sorg aan pasiënte gelewer soos beoordeel deur die suster in bevel.

Strümpfer en Louw (1989, soos aangehaal deur Strümpfer, 1990) het in 'n ondersoek onder nie-blanke plaaswerkers gevind dat slegs vir mans met 'n lae koherensiesin, die aspek van deelnemende besluitneming korreleer met 'n meting van werkstevredenheid en verminderde gevoelens van hulploosheid. Vir mans met 'n hoë koherensiesin kon geen korrelasie gevind word tussen deelnemende besluitneming, werkstevredenheid en verminderde gevoelens van hulploosheid nie. Daar is verder gevind dat koherensiesin betekenisvol korreleer met 'n algemene

gesondheidsmeting, psigologiese gesondheid en sosiale ondersteuning, maar negatief met gevoelens van hulpeloosheid.

'n Sterk koherensiesin sal daartoe aanleiding gee dat die werkende persoon die volgende sal ervaar (Strümpfer, 1990):

- die werksomgewing op 'n kognitiewe vlak verstaan, en die stimuli as duidelik, georden, gestruktureerd, konsekwent en as voorspelbare inligting ervaar;
- die werk sal sien as ervaringe wat verduur kan word, wat die persoon kan hanteer, en as uitdagings waaraan die persoon kan beantwoord deur van hulpbronne tot sy of haar, of ander gemagtigdes se beskikking gebruik te maak, en
- emosionele sin sal maak van werkeise, en dit sal ervaar as welkome uitdagings, wat die moeite werd is om energie aan te bestee.

'n Werknemer met 'n sterk koherensiesin is gemotiveerd om stressors as uitdagend en die moeite werd te sien wat moontlike betekenisvolle belonings mag inhou. 'n Werknemer met 'n swak koherensiesin daarenteen, ervaar stressors as snert, onvoorspelbaar en voel dat daar onnodig teen hom/haar gediskrimineer word (Strümpfer, 1990). 'n Werknemer met 'n sterk koherensiesin ervaar stressors as hanteerbaar en sal daarom die geskikste hulpbron binne sy eie, of ander se beheer selekteer, eerder as om gevoelens van hulpeloosheid te ervaar. Koherensiesin help die persoon om die stressor te verstaan en hy/sy gebruik 'n wye verskeidenheid algemene weerstandshulpbronne om die stressor teen te werk. Die stressor sal dan as hanteerbaar ervaar word en die werker sal gewillig wees om betrokke te raak by die stressor.

Antvosky (1987) verklaar die gevolge van 'n sterk koherensiesin aan die hand van spesifieke taakuitvoerings. Die werker met 'n sterk koherensiesin sal komplekse take bo eenvoudiges verkies. Dit stel hom/haar in staat om eie ervaring te gebruik in die uitvoerings van sy/haar take en sodoende struktuur te verleen aan die pligte. Voorts dra dit daartoe by dat die persoon gemotiveerd is en hy/sy het vertrouwe dat die uitkomstige redelike prestasie sal inhou.

Coetzee en Rothmann (1999) bevind dat die mate van koherensiesin van werkers verband hou met totale werkstevredenheid en alle komponente daarvan. Daar kan verwag word dat 'n sterk koherensiesin wat vroeër buite die huidige werksituasie ontwikkel het, werkstevredenheid sal bevorder.

2.5 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is daar gekyk na die betekenis van werkstevredenheid asook die invloed van verskillende faktore van werkstevredenheid. Enersyds is daar gewys op die moontlike verbande tussen lokus van beheer en koherensiesin, en andersyds op werkstevredenheid soos dit uit die literatuur na vore kom.

Hiermee is die eerste en tweede spesifieke doelstelling van die navorsing bereik, naamlik om werkstevredenheid vanuit die literatuur te konseptualiseer en moontlike verbande tussen lokus van beheer en koherensiesin en werkstevredenheid vanuit die literatuur aan te toon.

In Hoofstuk 3 word die empiriese ondersoek beskryf.

HOOFSTUK 3

EMPIRIESE ONDERSOEK

Hierdie hoofstuk het ten doel om die beskrywing van die metodiek wat in hierdie studie gevolg is, te bied. Die keuse en samestelling van die ondersoekgroep, meetinstrumente, werkwyse t.o.v. die nasien en interpretasie van die instrumente asook relevante statistiese ontledings wat gebruik is, word bespreek. Ten slotte word die navorsingshipoteses uiteengesit.

3.1 ONDERSOEKGROEP

In hierdie afdeling word die ondersoekgroep bespreek. Aandag sal gegee word aan die populasie, steekproeftrekking en steekproefgrootte.

Die ondersoekgroep bestaan uit drie afdelings van 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie wat verpleeg-, administratiewe en aanvullende gesondheidspersoneel insluit. Die lede van die ondersoekgroep maak deel uit van die werkers en middel- en laevlakbestuur van die onderskeie afdelings. 'n Steekproef van 100 persone is uit die totale populasie van 300 getrek.

'n Eenvoudige ewekansige steekproef is gebruik om die ondersoekgroep saam te stel. Weens die feit dat die hospitaal 24 uur per dag diens lewer aan pasiëntesorg, was dit nie moontlik om enige werknemers aan die werksituasie te onttrek nie.

Die ondersoekgroep bestaan uit 35 administratiewe personeellede, 22 aanvullende gesondheidswerkers en 43 verpleegpersoneel. Die ondersoekgroep is verteenwoordigend van die populasie van personeel by die verskeie afdelings. In tabel 1 word die eienskappe van die steekproef weergegee.

Tabel 1**Eienskappe van die Steekproef**

		Aantal respondente
Afdeling	Verpleging	43
	Administratief	35
	Aanvullende gesondheid	22
Geslag	Mans	14
	Vrouens	86
Huistaal	Afrikaans	62
	Engels	8
	Ander	30
Ouderdom	18 -25jr	20
	26 - 39jr	54
	40 -55jr	24
	56 - 65jr	2
Vlak	Werker	68
	Junior bestuur	30
	Topbestuur	2
Dienstyd	0 -10jr	58
	11 - 20jr	34
	21 - 30jr	8
Totaal		100

Dit blyk uit tabel 1 dat ongeveer 86% van die ondersoekgroep uit dames bestaan, waarvan 62% Afrikaanssprekend is, 8% Engelssprekend en 30% ander tale. Die groep se ouderdomme wissel tussen 18 en 65 jaar en ongeveer 58% beskik oor 'n dienstydyperk van korter as 11 jaar. Die werknemers verteenwoordig 68% van die ondersoekgroep, terwyl 30% junior en 2% topvlakbestuurders van die groep verteenwoordig. Die ondersoekgroep is verteenwoordigend van die populasie van werkers, junior- en topbestuurders by die onderskeie afdelings.

3.2 METINGSBATTERY

'n Verdere basis vir wetenskaplikheid in navorsing is die gebruik van geldige en betroubare meetinstrumente met betrekking tot die bepaalde konstruksie wat in die navorsing ondersoek word. Die gebruik van meetinstrumente is op sigself 'n poging om objektiwiteit en standaardisering van waarnemings te bewerkstellig (Smit, 1983).

Die meetinstrumente vir hierdie ondersoek het uit die volgende vraelyste bestaan:

1. Die "Orientation to life questionnaire" (SOC) (Antonovsky, 1987).
2. Die Lokus- van- beheervraelys (LVB) (Schepers, 1995).
3. Die Minnesota-tevredenheidsvraelys (Weiss et al., 1967).

3.2.1 Koherensiesinvraelys (SOC)

Vervolgings word die koherensiesinvraelys bespreek.

3.2.1.1 Aard en samestelling

Die SOC-vraelys is deur Antonovsky ontwikkel. Hy noem die vraelys "Orientation to life questionnaire" en het die vraelys gegrond op die beginsels en veronderstellings dat 'n sterk koherensiesin noodsaaklik is om stressors te kan hanteer.

Antonovsky (1987) het die SOC ontwikkel deur eerstens kriteria te stel vir die proefgroeprespondente wat hy in 'n loodsstudie wou betrek. Die kriteria wat hy gestel het, is die volgende:

- Al die respondente moes reeds deur 'n ernstige trauma gegaan het wat onontkombare en drastiese gevolge vir hulle lewens ingehou het, soos verlies van 'n ouer of geliefde deur die dood, ernstige fisieke gestremdheid, finansiële ondergang, internering na 'n konsentrasiekamp of onlangse emigrasie uit Rusland.
- Al die respondente moes deur ander beskou word dat hulle ten tye van die trauma en ook ten spyte daarvan, opmerklik goed funksioneer.

Daar is ook met 'n groep wat bestaan uit 51 respondente wat aan bogenoemde twee vereistes voldoen het, onderhoude gevoer (Antonovsky, 1987). Dié mense se ondervindinge en beskouinge van die wêreld is gebruik om die afleidings te formuleer.

Die rasionaal van die SOC is dat dit 'n respondent se globale oriëntasie van “coping” meet soos dit deur die begrip koherensiesin verteenwoordig word, en wel op drie kernkomponente, naamlik verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid. Die afwesigheid daarvan resulteer in 'n lae telling en die aanwesigheid daarvan in 'n hoë telling.

Die SOC bestaan uit 29 items (Antonovsky, 1987). Keuses word op 'n sewepuntskaal aangedui. Skaalpunt een en sewe verteenwoordig die uiterstes op die skaal, terwyl skaalpunt vier telkens aandui dat albei stellings in 'n gelyke mate van toepassing is.

Antonovsky (1987) het die SOC in drie subskale ingedeel, naamlik:

- Verstaanbaarheid (11 items). Die skaal meet die mate waarin 'n mens die wêreld as georden, voorspelbaar en duidelik waarneem en bestaan uit items 1, 3, 5, 10, 12, 15, 17, 19, 21, 24 en 26.
- Hanteerbaarheid (10 items). Die skaal meet die mate waarin 'n mens gebeurtenisse in sy/haar lewe as hanteerbaar beskou en bestaan uit items 2, 6, 9, 13, 18, 20, 23, 25, 27 en 29.
- Betekenisvolheid (8 items). Die skaal meet die mate waarin 'n mens die lewe as betekenisvol beskou en bestaan uit items 4, 7, 8, 11, 14, 16, 22 en 28.

3.2.1.2 Afneem en nasien

Die SOC kan individueel, of in groepe afgeneem word (Antonovsky, 1987). Die respondent lees self die instruksies op die vraelys. Daarna beantwoord hy/sy die 29 items deur telkens te besluit watter punt op die skaal hom/haar die beste beskryf met inagneming van hoe die twee pole beskryf is.

Die SOC word nagesien deur die telling van elke subskaal bymekaar te tel om sodoende 'n telling per subskaal te verkry. Die totaalstelling vir die SOC is die som van die drie subtellings. Dertien

van die stellings is só bewoerd dat die telling vir nasiendoeleindes omgekeer moet word (Antonovsky, 1987).

3.2.1.3 Interpretasie

Die totaal van die drie subskale van die SOC gee 'n aanduiding en geheelbeeld van die reponent se koherensiesin. Die subskale kan ook individueel geïnterpreteer word. 'n Lae telling op 'n subskaal dui daarop dat die kenmerk in 'n mindere mate by die respondent teenwoordig is, terwyl 'n hoë telling daarop dui dat die kenmerk in 'n meerdere mate teenwoordig is (Antonovsky, 1987).

3.2.1.4 Betroubaarheid en geldigheid

Antonovsky (1987) postuleer dat positiewe bewyse vir die SOC gevind is ten opsigte van kriterium-, konstruk- en voorspellingsgeldigheid. Hy rapporteer 'n hoë mate van interne konsekwentheid en betroubaarheid deur betroubaarheidskoëffisiënte wat wissel tussen 0,84 en 0,93 aan te haal. Antonovsky (1987) haal ook Rumbaut (1983) aan wat in verdere navorsing met 'n steekproef van 336 persone 'n betroubaarheidskoëffisiënt van 0,88 gekry het. Verder vind hy 'n korrelasie van 0,64 tussen die SOC en sy eie weergawe van die vraelys. Kalimo en Vuori (1990) het 'n betroubaarheidskoëffisiënt van 0,93 vir volwassenes (N = 706) tussen die ouderdomme 31 en 44 jaar gevind.

Bevindinge wat die konstrukgeldigheid van die SOC ondersteun, behels die volgende:

- Daar bestaan 'n omgekeerde verband tussen die SOC en ervaarde stres wat daarop dui dat individue wat oor 'n hoë koherensiesin beskik, minder geneig sal wees om stimuli as stressors te evalueer.
- Die SOC korreleer negatief met die State-Trait anxiety Inventory-Trait (Spielberger et al., 1970, soos aangehaal deur Frenz, Carey & Jorgensen, 1993), en die Beck depression inventory (Frenz et al., 1993).
- Daar bestaan geen betekenisvolle verband tussen die SOC en intelligensie nie. Dit dui daarop dat die individu se koherensiesin nie beperk sal word deur sy intellektuele vermoë nie (Frenz et al., 1993).

- Rumbaut (1983, soos aangehaal deur Antonovsky, 1987) rapporteer dat hoër tellings op die SOC negatief korreleer met toetsangs by studente.
- Die alfa-koëffisiënt van die SOC in totaal en die drie subskale, naamlik verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid onderskeidelik, word in Coetzee en Rothmann (1999) se studie gerapporteer as 0,71 (verstaanbaarheid), 0,75 (hanteerbaarheid), 0,84 (betekenisvolheid) en 0,89 (SOC-totaal). Hierdie alfa-koëffisiënt kan as aanvaarbaar beskou word (Nunnally, 1978).

Hawley, Wolfe en Cathey (1992) het die volgende resultate in 'n studie met 1333 reumatiekpasiënte gevind:

Die SOC demonstreer hoë vlakke van betroubaarheid en die koëffisiënte vir die drie onderskeie subskale meet 0,87, 0,90 en 0,80. Die betroubaarheidskoëffisiënt vir die totale SOC was 0,95. Die korrelasie van die drie onderskeie subskale was 0,71 óf groter en die subskale het 0,90 óf hoër met die totale SOC gekorreleer.

Antonovsky (1993a) som die mees resente geldigheids- en betroubaarheidsresultate, wat deur verskeie navorsers verkry is, soos volg op:

- Die gemiddelde alfa-koëffisiënte wat van 29 navorsingstudies verkry is, wissel tussen 0,85 en 0,91. Die konsekwente hoë interne betroubaarheid is gevind by 'n verskeidenheid populasies in verskillende kulture en taalgroepe in die Weste.
- Die aantal ondersoeke wat wel na toets-hertoetsbetroubaarheid gedoen is, verkry koëffisiënte wat wissel tussen 0,41 en 0,97.

3.2.1.5 Motivering vir keuse

Vir die doeleindes van hierdie navorsing is die SOC as meetinstrument gekies omdat dit die operasionele siening van die konsep die beste ondersteun. Antonovsky (1987) meld ook dat die SOC kruiskultureel gebruik kan word. Aangesien die ondersoekgroep in hierdie studie kruiskultureel saamgestel is, blyk dié vraelys toepaslik te wees.

3.2.2 LOKUS VAN BEHEER-VRAELYS (LVB)

Vervolgens word die LVB bespreek.

3.2.2.1 Aard en samestelling

Die rasionaal vir die ontwikkeling van die LVB is dat die bestaande lokus van beheerskale op die een of ander wyse aanvegbaar is (Schepers, 1995). Die aanvegbaarheid van alle bestaande meetinstrumente wat op die meting van lokus van beheer gerig is, het gevolglik as rasionaal vir die ontwikkeling van die LVB gedien.

Die ontwikkeling van die LVB word konseptueel op die attribusieteorie van Heider (1958) en die sosiale leerteorie van Rotter (1966) gefundeer (Schepers, 1995). Rotter (1966) onderskei tussen 'n interne en 'n eksterne lokus van beheer waar individue met 'n interne lokus van beheer oortuig is dat die versterking van hulle gedrag afhang van hulle eie prestasies, vermoëns en toewyding. Daarenteen glo individue met 'n eksterne lokus van beheer dat toevallige gebeure, die noodlot, die gelukkiggodin en sekere invloedryke persone vir die versterking van hulle gedrag verantwoordelik is.

Die LVB bestaan uit 80 items wat aan drie skale toegeken is (Schepers, 1995). Die drie skale waaruit die vraelys bestaan, is die volgende:

- **Eksterne beheer:** Hierdie skaal bepaal die mate waarvolgens die respondent prestasie aan oorsake buite sy/haar beheer (geluk, noodlot, omstandighede of invloedryke persone) toeskryf. Daar is 25 items wat hierdie skaal meet.
- **Interne beheer:** Hierdie skaal bepaal of die respondent prestasie aan oorsake binne sy/haar eie beheer (vermoëns, gedrag, persoonlike eienskappe) toeskryf. Daar is 26 items wat hierdie skaal meet.
- **Outonomie:** Hierdie skaal bepaal of die respondent in staat is om in sy/haar eie vermoëns te glo, met selfvertroue onafhanklik kan handel en om self besluite en aksiestappe te neem wat tot probleemoplossing sal lei. Daar is 26 items wat hierdie skaal meet.

3.2.2.2 Afneem en nasienprosedures van die LVB

Die LVB is 'n selfinvulmeetinstrument wat op 'n sewepuntskaal soos volg beoordeel word:

1 = die respondent stem glad nie met die betrokke stelling saam nie

7 = die respondent stem in 'n groot mate met die betrokke stelling saam.

Die respondent moet elke vraag in die vraelys noukeurig lees voordat besluit word in watter mate die bepaalde faktor (omstandigheid) wat in die stelling vervat is, gedrag beïnvloed. Ten einde dit te doen, moet die respondent let op die beskrywing aan die einde van die sewepuntskaal, wat by elke vraag voorkom, en dan op 'n skaal van 1 tot 7 sy respons met 'n kruismerk. Dit is belangrik dat die respondent sy/haar eerste indrukke weergee en daar moet so eerlik en spontaan moontlik op die vrae gereageer word. Alle vrae moet beantwoord word.

Die meetinstrument word deur middel van die volgende stappe nagesien:

- Die volgende sewe items in die vraelys is negatief gestel en moet omgekeer word sodat 'n hoër telling gesonde beheer en oordeel kan beteken: 1, 15, 39, 59, 71, 72 en 73.
- Die telling ten opsigte van eksterne beheer word verkry deur die waardes van die volgende items bymekaar te tel: 4, 9, 1, 12, 20, 21, 34, 35, 36, 41, 43, 45, 47, 51, 52, 53, 56, 57, 58, 65, 77, 78, 79 en 80.
- Die telling ten opsigte van interne beheer word verkry deur die waardes van die volgende items bymekaar te tel: 6, 7, 8, 10, 16, 18, 25, 26, 27, 31, 32, 37, 40, 42, 48, 49, 54, 55, 59, 60, 61, 63, 69, 75 en 76.
- Die telling ten opsigte van outonomie word verkry deur die waardes van die volgende items bymekaar te tel: 1, 2, 3, 5, 13, 14, 15, 17, 22, 24, 28, 29, 30, 39, 44, 46, 62, 64, 66, 67, 68, 79, 71, 72, 73 en 74.

3.2.2.3 Interpretasie

Die interpretasie van die drie subskale van die LVB, naamlik eksterne beheer, interne beheer en outonomie behoort sowel gesamentlik as in logiese samehang gedoen te word. Hiervolgens sal 'n individu met hoë tellings ten opsigte van interne beheer en outonomie en 'n lae telling ten opsigte van eksterne beheer as 'n gesonde en goed aangepaste individu beskou word, wat in staat is om die lewenseise effektief te hanteer en goed sal presteer. Die teenoorgestelde is waar van 'n individu met lae tellings, ten opsigte van interne beheer en outonomie en 'n hoë telling ten opsigte van eksterne beheer. 'n Individu met laasgenoemde tellings mag geneig wees om eksterne faktore en die omgewing verantwoordelik te hou vir sake wat verkeerd loop en swak prestasie.

Schepers (1995) tref die volgende onderskeid tussen persone met 'n interne lokus van beheer en persone met 'n eksterne lokus van beheer.

Tabel 2

Onderskeid tussen persone met 'n interne en eksterne lokus van beheer

INTERNE LOKUS VAN BEHEER	EKSTERNE LOKUS VAN BEHEER
Emosioneel stabiel	Emosioneel gevoelig
Volwasse, kalm	Onvolwasse, onseker
Selfhandhawend	Minderwaardig
Onafhanklik	Afhanklik van goedkeuring
Onkonvensioneel	Konvensioneel, verkies die bekende
Avontuurlustig	Oorversigtig
Sosiaal vrypostig	Inkennig, terughoudend
Onversetlik	Baie inskiklik, beïnvloedbaar
Verantwoordelik	Nalatig
Intelligent, goeie insig	Gebrekkige selfkennis
Selfversekerd	Onseker
Analties	Minder noukeurig
Vrydenkend	Tonnelvisie, beperkte insig
Ontspanne, rustig	Gespanne, gejaagd

3.2.2.4 Betroubaarheid en geldigheid

Vervolgens word die betroubaarheid en geldigheid van die LVB bespreek.

3.2.2.4.1 Betroubaarheid

Die drie skale van die LVB is aan itemontleding onderwerp. Die betroubaarheid van die drie skale is met behulp van Cronbach se alfa-koëffisiënt bepaal. Die betroubaarheid is hoër as 0,8 (Schepers, 1995). Die betroubaarheid (alfa-koëffisiënte) van die drie subskale van die LVB is soos volg (Schepers, 1995):

- Eksterne beheer: 0,80
- Interne beheer: 0,77
- Outonomie: 0,80

3.2.2.4.2 Geldigheid

Die konstruktgeldigheid van die LVB word bevestig deur betekenisvolle korrelasies met die volgende meetinstrumente:

- **Die 16-Persoonlikheidsfaktorvraelys:** Persone met hoë tellings met betrekking tot outonomie is stabiel, volwasse, kalm, selfhandhawend, onafhanklik, onkonvensioneel, avontuurlustig, sosiaal vrymoedig, onversetlik, verantwoordelik, slim, selfversekerd, analities, vrydenkend, ontspanne en bedoord. Persone met lae tellings m.b.t outonomie en interne beheer en met hoë tellings m.b.t eksterne beheer ressorteer onder die teenpool van al bogenoemde persoonlikheidsienskappe (Schepers, 1995).
- **Die Jung-persoonlikheidsvraelys:** Persone met hoë tellings by outonomie en interne beheer en 'n lae telling by eksterne beheer is meer ekstroversief en intuïtief as persone met lae tellings by outonomie en interne beheer en 'n hoë telling by eksterne beheer. Laasgenoemde persone is meer introversief en meer ingestel op waarneming (Schepers, 1995).
- **Die Persoonlike, Huislike, Sosiale en Formele verhoudingsvraelys (PHSF):** Persone met hoë tellings by outonomie en interne beheer en 'n lae telling by eksterne beheer is beter aangepaste persone as persone met lae tellings by outonomie en interne beheer en 'n hoë telling by eksterne beheer, ten opsigte van hulle persoonlike, huislike, sosiale en formele verhoudings. Daar is statisties beduidende verskille ten opsigte van die volgende faktore van die PHSF: selfvertroue, eiewaarde, senuweeagtigheid, gesondheid, persoonlike vryheid, sosialiteit-G, sosialiteit-S, morele inslag en formele verhoudings (Schepers, 1995).
- **Die 19-Veld-belangstellingsvraelys (19-VBV):** Persone met hoë tellings by outonomie en interne beheer en 'n lae telling by eksterne beheer stel veral in kreatiewe denke belang (Schepers, 1995).

Ten opsigte van die kriteriumverwante geldigheid van die LVB is gevind dat dit met 'n saamgestelde kriterium van werksukses ($r=0,62$) korreleer. Die interkorrelasies van die drie skale kan soos volg verklaar word (Schepers, 1995):

- Die skaal van outonomie het 'n korrelasie van 0,49 met die skaal van interne beheer. Albei

hierdie skale korreleer negatief met die skaal van eksterne beheer.

- Die skaal van outonomie het 'n korrelasie van $-0,26$ met die skaal van eksterne beheer.
- Die skaal van interne beheer het 'n korrelasie van $-0,17$ met die skaal van eksterne beheer.

Interne en eksterne beheer is gevolglik nie bipolar-teenoorgesteldes nie, maar is onafhanklike konstrakte. Albei hierdie skale lewer dus in eie reg 'n unieke bydrae (Schepers, 1995).

3.2.2.5 Motivering vir die keuse van die LVB

Die LVB is in Suid-Afrika ontwikkel en is betroubaar en geldig ten opsigte van alle kultuurgroepe (Bothma & Schepers, 1997). Op grond van die LVB se geldigheid en betroubaarheid is vir hierdie navorsing besluit om die vraelyste te gebruik in plaas van enige ander instrument wat ook lokus van beheer meet. In navorsing wat gedoen is deur Schepers (1995), is bewys dat ander instrumente vir die bepaling van lokus van beheer ipsatief is. Die LVB kan met sukses gebruik word om interindividuele verskille te bepaal.

3.2.3 Minnesota-tevredenheidsvraelys

Vervolgens word die Minnesota-tevredenheidsvraelys bespreek.

3.2.3.1 Aard en samestelling

Die Minnesota-tevredenheidsvraelys is een van vele meetinstrumente wat met Lofquist en Dawis se teorie van werkaanpassing geassosieer word (Cook et al., 1981). Navorsing van Weiss, Dawis en Engeland het tot die ontwikkeling van die Minnesota-tevredenheidsvraelys gelei wat tevredenheid met 'n verskeidenheid van werkpekte meet.

Dié vraelys meet tevredenheid ten opsigte van verskeie aspekte van die werk en die werkomgewing. Navorsing het bewys dat daar individuele verskille t.o.v. 'n werk bestaan met betrekking tot die versterkers wat vir bevrediging van behoeftes voorkom. Dit is daarom duidelik dat individue verskillende grade van tevredenheid in 'n werk sal ervaar en daarom is dit belangrik om tevredenheid ten opsigte van spesifieke aspekte van die werk en die werkomgewing te meet

(Weiss et al., 1967). Dit is dus vir twee individue moontlik om dieselfde graad van algemene werkstevredenheid te ervaar, terwyl die een individu tevrede is met die salaris en geleentheid vir bevordering, en die ander tevrede is met die fisiese werkomgewing, medewerkers en toesighouding. Die Minnesota-tevredenheidsvraelys maak voorsiening vir die meting van hierdie individuele verskille (Weiss et al., 1967).

Weiss et al. (1967) het aanvanklik navorsing gedoen met 'n poel van 80 items. Hierdie poel items is uitgebrei na 100 wat in groepe van vyf die 20 subskale in die vraelys verteenwoordig (Cook et al., 1981). Die rasionaal vir die gebruik van die Minnesota-tevredenheidsvraelys is dat dit 'n meting van tevredenheid t.o.v. verskeie aspekte van die werk self en werkomgewing weergee, asook 'n algemene graad van werkstevredenheid (Weiss et al., 1967).

Die Minnesota-tevredenheidsvraelys bestaan uit 'n kort én lang weergawe. Vir die doeleindes van hierdie navorsing word die lang weergawe gebruik wat uit 100 items, bestaan. Elke item verwys na 'n versterker in die werkomgewing. Die volgende 20 versterkers word deur die vraelys gemeet deur vyf items t.o.v. elkeen van die volgende: die gebruik van vermoëns, prestasie, aktiwiteit, bevordering, outoriteit, organisasiebeleid en -prosedures, vergoeding, medewerkers, kreatiwiteit, onafhanklikheid, morele waardes, erkenning, verantwoordelikheid, sekuriteit, sosiale diens, sosiale status, toesighouding t.o.v. menseverhoudinge, toesighouding t.o.v. die tegniese sy van die werk, verskeidenheid van die werk en die fisiese werkomgewing (Weiss et al., 1967). Alternatiewe keuses word op 'n sewepuntskaal aangedui en verwys na die mate van tevredenheid of ontevredenheid wat die respondent ten opsigte van die versterker ervaar.

3.2.3.2 Afneem- en nasienprosedure

Die Minnesota-tevredenheidsvraelys kan individueel of in groepe afgeneem word (Weiss et al., 1967). Die respondent lees self die instruksies op die vraelys. Daarna beantwoord hy/sy die 100 items deur telkens te besluit in watter mate hy/sy tevredenheid of ontevredenheid t.o.v. die betrokke versterker ervaar. 'n Gemiddelde telling word vir elke versterker bepaal deur die gemiddeld van die reponstellings op al vyf vrae te bereken. Daarna word 'n gemiddelde telling van al 100 reponstellings verkry.

3.2.3.3 Interpretasie

Die gemiddelde telling vir elke versterker gee 'n aanduiding van die mate van tevredenheid wat die respondent t.o.v. die versterker ervaar. Die gemiddelde telling van al 100 items is 'n aanduiding van die algemene werkstevredenheid van die respondent. 'n Hoë telling dui daarop dat die respondent 'n hoë mate van werkstevredenheid ervaar, terwyl 'n lae telling daarop dui dat die respondent 'n lae mate van werkstevredenheid ervaar.

3.2.3.4 Betroubaarheid en geldigheid

Die vraelys word tans gestandaardiseer vir Suid-Afrikaanse omstandighede. Voorlopige resultate ondersteun die betroubaarheid en geldigheid van die vraelys (Schepers, 1997). Cook et al. (1981) meen dat die vraelys 'n betroubare en geldige meting van veral algemene werkstevredenheid bied.

Voordat die vraelys by die metingsbattery ingesluit is, is die items deur 'n taalkundige versorg om te verseker dat die Engelse en Afrikaanse vertaling met mekaar ooreenstem. In hierdie ondersoek sal die interne konsekwentheid van die vraelys bereken word.

Die alfa-koëffisiënt van die algemene tevredenheidstelling van die Minnesota-tevredenheidsvraelys is 0,96 (Coetzee & Rothmann, 1999). Die alfa-koëffisiënte van die twintig faktore van dié vraelys het gevarieer tussen 0,49 (aktiwiteit) en 0,88 (erkenning). Oor die algemeen kan hierdie alfa-koëffisiënte as aanvaarbaar beskou word. Rothmann en Agathagelou (1999, in pers) rapporteer alfa-koëffisiënte van die twintig faktore van dié vraelys wat varieer tussen 0,31 (sosiale status) en 0,83 (erkenning). Oor die algemeen kan hierdie alfa-koëffisiënte as aanvaarbaar beskou word (Nunnally, 1978).

3.2.3.5 Motivering vir keuse

In hierdie ondersoek word daar van die standpunt uitgegaan dat verskeie faktore in die werksituasie die individu se werkstevredenheid kan beïnvloed. Die Minnesota-tevredenheidsvraelys ondersteun hierdie operasionalisering deurdat die vraelys die individu se tevredenheid op twintig faktore in die werksituasie, asook die individu se algehele werkstevredenheid bepaal.

3.3 WERKSWYSE

Vervolgens word die werkswyse wat tydens die afneem en nasien van die meetinstrumente gevolg is, bespreek.

'n Biografiese vraelys is ingesluit om die waargenome inligting van die respondent in te samel. Hierdie inligting is hoofsaaklik ingewin om die groepe te definieer en kan ook gebruik word om moderatorveranderlikes te identifiseer. Respondente se departement, taal, jare diens, ouderdom en posvlak is ook verkry.

3.3.1 Voorafgaande reëlins

Alvorens met die navorsing begin is, is 'n skrywe aan die bestuur van die organisasie gerig om die moontlikheid van só 'n studie in die organisasie te bepaal. Die bestuur het die navorsingsvoorlegging aan 'n etiese komitee voorgelê, waarna dit goedgekeur is.

3.3.2 Besoek en afneem van die meetinstrumente

Nadat die onderskeie afdelings wat aan die studie moes deelneem geïdentifiseer is, is administratiewe reëlins soos die datum, tyd, teikengroep en lokaal uitgeklaar. Die onderskeie afdelingshoofde is gekonsulteer, sowel as die unies op die spesifieke datums en tye.

Die navorser het aan die repondente verduidelik dat die studie vir die doeleindes van 'n magistergraad onderneem word en dat die navorsing oor werkstevredenheid en sekere verbandhoudende faktore handel. Daar is verder beklemtoon dat die studie op 'n anonieme basis plaasvind, en administratiewe reëlins aangaande terugvoer t.o.v. die vraelyste is deurgegee. Daarna is die repondente toegelaat om die vraelyste in te vul sonder dat 'n tydsbeperking gestel is. Die voorgeskrewe prosedure vir die afneem en nasien van die metingsbattery is telkens gevolg. Nadat die vraelyste voltooi is, is die data op 'n sigblad van Excel 97 ingesleutel. Die data is hierna statisties verwerk en sekere afleidings is uit die statistiese verwerking gemaak. Terugvoer is aan individue wat 'n behoefte daaraan aangedui het, verskaf.

3.4 STATISTIESE ONTLEDING

Statistiese ontleding is met behulp van die SAS-program (SAS Institute, 1996) gedoen. In hierdie ondersoek is daar met 'n volledige subpopulasie gewerk en daarom word daar van beskrywende statistiek gebruik gemaak (Steyn et al., 1995)

Die beskrywing en vergelyking van die resultate geskied aan die hand van rekenkundige gemiddeldes en standaardafwykings. Die rekenkundige gemiddelde is die bekendste maatstaf van lokaliteit (Steyn et al., 1995) en word gebruik om die gemiddelde telling wat op elke vraelys deur die ondersoekgroep verkry is, aan te dui. Die standaardafwyking weerspieël die afstand van al die individuele waardes van die rekenkundige gemiddelde, en hoe groter die standaardafwyking, hoe verder lê die waarde gemiddeld van die rekenkundige gemiddelde (Steyn et al., 1995).

Alfa-koëffisiënte is bereken om die interne konsekwentheid van die onderskeie vraelyste te bepaal. Hierdie indeks dui die mate aan waarin al die items in die toets dieselfde eienskap meet (Huysamen, 1993). Die praktiese betekenisvolheid (d) van verskille tussen die meting van die onderskeie afdelings en die meting van die beroepsklasse is onderskeidelik bereken. Volgens Cohen (1988) geld die volgende afsnyppunte vir praktiese betekenisvolheid:

- $d > 0,2$ Klein effek
- $d > 0,5$ Medium effek
- $d > 0,8$ Groot effek.

Vir die doel van hierdie ondersoek sal d -waardes van 0,5 en hoër beskou word as 'n prakties betekenisvolle verskil.

Die produk-momentkorrelasiekoëffisiënt (r) is gebruik om die mate waarin een veranderlike met 'n ander verband hou, te bepaal. Die produk-momentkorrelasiekoëffisiënt is op die veronderstelling gebaseer dat indien twee veranderlikes gesamentlik varieer, daar 'n korrelasie of verband tussen hulle voorkom (Kerlinger, 1986). Indien daar wel 'n verband voorkom, kan dit 'n positiewe of 'n negatiewe verband wees. Wanneer 'n afname in die meting van een veranderlike ook lei tot 'n afname in die ander, kan dit as 'n positiewe verband beskryf word. By 'n negatiewe verband lei 'n afname in die meting van een veranderlike tot 'n toename in die ander veranderlike (Ferguson, 1981).

Die produk-momentkorrelasiekoëffisiënt varieer tussen -1.00 en +1.00. Hoe nader die absolute waarde van 'n korrelasiekoëffisiënt (r) aan -1.00 of + 1.00 is, hoe akkurater is die voorspelling dat een veranderlike met 'n ander verband hou (Ferguson, 1981). Die volgende afbakenings word aan die waardes van r (ongeg die waardeteken daarvan) vir die doeleindes van hierdie studie toegeken:

- $r = 0,10$: Klein effek
- $r = 0,30$: Medium effek
- $r = 0,50$: Groot effek (Cohen, 1988).

Vir die doel van hierdie studie sal r -waardes groter as 0,30 as prakties betekenisvol beskou word.

Kanoniese korrelasies is bereken om die verwantskap tussen die drie skale van die LVB en die Minnesota-tevredenheidsvraelys te bepaal. Die gebruik van kanoniese korrelasies is toepaslik wanneer gepoog word om die verband tussen twee stelle veranderlikes wat beide op 'n kontinuum gerangskik is, te bepaal (Marriott, 1974).

'n Regressieontleding (dit is wanneer r gekwadreer word) (Moore, 1995) is gebruik om die proporsie van die totale variansie van die een veranderlike (werkstevredenheid) wat deur die ander veranderlike (dit is koherensiesin of lokus van beheer) verklaar word, te bepaal.

3.5 HIPOTESEFORMULERING

Die volgende navorsinghipoteses word in aansluiting by die spesifieke navorsingsdoelstellings geformuleer.

- H1 : Daar bestaan 'n beduidende verband tussen lokus van beheer en koherensiesin van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H2 : Daar bestaan 'n beduidende verband tussen eksterne lokus van beheer en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H3 : Daar bestaan 'n beduidende verband tussen interne lokus van beheer en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H4: Daar bestaan 'n beduidende verband tussen outonomie en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.

- H5: Daar bestaan 'n beduidende verband tussen die koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H6: Daar bestaan 'n beduidende verskil tussen werkstevredenheid en koherensiesin van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H7: Daar bestaan 'n beduidende verskil tussen werkstevredenheid en interne lokus van beheer van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H8: Daar bestaan 'n beduidende verskil tussen werkstevredenheid van kontrasgroepe t.o.v. koherensiesin van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H9: Daar bestaan 'n beduidende verskil tussen die werkstevredenheid van kontrasgroepe t.o.v. interne lokus van beheer van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H10: Daar bestaan 'n beduidende verskil tussen die werkstevredenheid van kontrasgroepe t.o.v. eksterne lokus van beheer van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.
- H11: Daar bestaan 'n beduidende verskil tussen die werkstevredenheid van kontrasgroepe t.o.v. outonomie van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie.

3.6 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die navorsingsmetode uiteengesit in die vorm van die samestelling van die meetinstrument, die beskrywing van die ondersoekgroep en die werkswyse wat gevolg is. Daarna is die statistiese metode wat gebruik is, bespreek. Laastens is die hipoteses geformuleer.

In Hoofstuk 4 word die resultate van die empiriese ondersoek van die hipotese gerapporteer en bespreek.

HOOFSTUK 4

RESULTATE VAN DIE EMPIRIESE ONDERSOEK

In hierdie hoofstuk word die resultate van die empiriese ondersoek gerapporteer en bespreek. Eerstens word die beskrywende statistiek en betroubaarheidskoëffisiënte van die meetinstrumente gerapporteer. Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), skeefheid, kurtose en alfakoëffisiënt (α) word aangedui. Die Pearson korrelasies (r), statistiese beduidendheid van die resultate (p) en praktiese betekenisvolheid (d) word gegee waar dit toepaslik is. Verder word die psigologiese kragte en werkstevredenheid van verskillende biografiese groepe gerapporteer (Steyn, 1999).

Hierna word die verband tussen die verskillende psigologiese kragte in verhouding tot werkstevredenheid gegee. Die betekenisvolheid van die verskille in werkstevredenheid tussen kontrasgroepe wat hoog en laag meet, ten opsigte van die verskillende psigologiese kragte word weergegee. Waar betekenisvolle korrelasies bestaan, word 'n meervoudige regressie-analise uitgevoer, ten einde die voorspellingswaarde te kan bepaal. Kanoniese korrelasies tussen konstrunkte word ook gerapporteer.

4.1 BESKRYWENDE STATISTIEK EN BETROUBAARHEID VAN DIE MEETINSTRUMENTE

Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), skeefheid en kurtose van die onderskeie vraelyse en hul betrokke onderskeie subskale, is vir die totale ondersoekgroep bereken. Alfa-koëffisiënte (α) is telkens bereken om die interne konsekwenheid van die meetinstrument aan te dui.

Die beskrywende statistiek en die interne konsekwenheid van die meetinstrumente van die verskillende psigologiese kragte vir die totale ondersoekgroep word in Tabel 3 weergegee.

Tabel 3**Beskrywende Statistiek en Betroubaarheid ten opsigte van die Verskillende Psigologiese Kragte vir die Totale Ondersoekgroep (N = 100)**

ITEM	\bar{X}	s	SKEEFHEID	KURTOSE	α
SOC					
Totaal	131,23	20,60	0,2428	-0,2440	0,82
Verstaanbaarheid	44,49	8,50	0,4603	-0,4732	0,56
Hanteerbaarheid	45,62	8,32	0,0652	-0,4092	0,61
Betekenisvolheid	41,12	8,15	-0,3669	-0,5125	0,68
LOKUS VAN BEHEER					
LvB: Intern	146,65	16,00	-0,6645	0,6762	0,81
LvB: Ekstern	93,05	16,80	0,0531	0,3248	0,74
LvB: Outonomie	130,41	17,87	-0,2744	0,2450	0,81

Vanuit Tabel 1 blyk die volgende ten opsigte van die psigologiese kragte:

Koherensiesin. Die totaal van die drie subskale gee 'n aanduiding van die onderoekgroep se koherensiesin, naamlik gemiddelde tellings wat wissel tussen 120 en 150. Wissing en Van Eeden (1997) het 'n gemiddelde telling van 136,52 met 'n standaardafwyking van 21,68 bevind, terwyl Coetzee en Rothmann (1999) 'n gemiddelde telling van 143,11 met 'n standaardafwyking van 21,42 bevind het. Die huidige studie bevestig dus die genoemde statistiek met 'n rapportering van 'n gemiddeld van 131,23 en 'n standaardafwyking van 20,60. Die onderoekgroep het dus 'n gemiddelde koherensiesin wat daarop dui dat hulle stimuli vanuit die omgewing as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol sal sien.

Wat skeefheid en kurtose betref, blyk dit uit Tabel 1 dat die verspreiding redelik normaal is.

Soos dit uit Tabel 3 blyk, beskik die SOC oor 'n betroubaarheidskoeffisiënt van 0,82. Dit is in ooreenstemming met die tellings wat wissel tussen 0,82 en 0,95 wat deur Antonovsky (1993) gerapporteer is, maar dit is laer as die telling van 0,89 wat deur Coetzee en Rothmann (1999) gerapporteer is. Die betroubaarheidskoeffisiënte van die subskale verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en

betekenisvolheid wissel tussen 0,56 en 0,68. Dit dui daarop dat die subskale 'n aanvaarbare betroubaarheidsmeting van koherensiesin en die komponente daarvan weergee.

Lokus van beheer. Die hoogste gemiddelde telling word verkry by Interne beheer van die LVB (146,65), daarna by Outonomie (130,41) en laagste by Eksterne beheer (93,05). Interne beheer is bogemiddeld relatief tot die maksimumwaarde van 182; Outonomie blyk ook bogemiddeld te wees in vergelyking met 'n maksimumwaarde van 182 en Eksterne beheer is gemiddeld relatief tot die maksimumwaarde van 175.

Wat skeefheid en kurtose betref, blyk dit dat die verspreiding redelik normaal is.

Dit blyk verder uit Tabel 3 dat die LVB se onderskeie subskale, naamlik Interne en Eksterne beheer en Outonomie onderskeidelik betroubaarheidskoëffisiënte van 0,81, 0,74 en 0,81 verkry. Dit bevestig die bevindinge in Rothmann en Agathagelou (in pers) se studie wat die interne konsekwentheid van die drie skale van die LVB met alfa-koëffisiënte van 0,81 (Eksterne beheer), 0,77 (Interne beheer) en 0,72 (Outonomie) gerapporteer het.

Die beskrywende statistiek en interne konsekwentheid van die Minnesota-tevredenheidsvraelys vir die totale ondersoekgroep word in Tabel 4 weergegee.

Tabel 4

Beskrywende Statistiek en Betroubaarheid ten opsigte van die Minnesota-Tevredenheidsvraelys vir die Totale Onderzoekgroep (N = 100)

ITEM	\bar{X}	s	SKEEFHEID	KURTOSE	α
Totaal	411,21	68,03	0,3075	0,4142	0,95
Vermoë	26,02	5,90	-0,3044	-0,6703	0,65
Prestasie	26,57	5,49	-0,5451	-0,1035	0,61
Aktiwiteit	23,99	5,15	-0,2253	-0,5091	0,47
Bevordering	17,96	7,38	0,2415	-0,5204	0,77
Outoriteit	23,88	5,50	-0,1760	-0,6407	0,63
Maatskappybeleid	18,54	6,62	0,0978	-0,7495	0,73
Vergoeding	15,54	6,63	0,3936	0,0979	0,67
Medewerkers	23,18	5,87	0,0569	-0,6403	0,58
Kreatiwiteit	23,98	5,17	-0,8199	1,5572	0,50
Onafhanklikheid	25,76	5,81	-0,3709	-0,5328	0,62
Morele waardes	26,87	5,45	-0,4275	-0,4667	0,50
Erkenning	18,61	8,56	0,2894	-0,8830	0,83
Verantwoordelikheid	24,11	5,42	-0,5890	0,1512	0,54
Sekuriteit	22,17	5,81	-0,1938	-0,0557	0,66
Sosiale diens	26,20	5,81	-0,2620	-0,7184	0,63
Sosiale status	24,70	4,70	-0,1494	-0,5659	0,36
Toesighouding – mens	19,06	7,00	0,2953	-0,2532	0,69
Toesighouding - tegnies	21,70	6,36	-0,0456	-0,3911	0,65
Verskeidenheid	24,33	5,23	0,0426	-0,2666	0,50
Fisiese werksomstandighede	19,79	7,10	0,1169	-0,5289	0,75

Uit Tabel 4 blyk dit dat die totale werkstevredenheid van die ondersoekgroep 411,21 is. Dit dui daarop dat die groep 'n lae tot 'n gemiddelde mate van totale werkstevredenheid ervaar in vergelyking met die werkstevredenheidstelling van 439,78 wat Rothmann en Agathagelou (in pers) by senior polisiepersoneel gevind het. Dit blyk verder dat die totale werkstevredenheid heelwat laer is as die telling van 459,28 wat Coetzee en Rothmann (1999) by werknemers in die suiwelbedryf gevind het.

Dit blyk asof die ondersoekgroep die **meeste tevredenheid** ervaar ten opsigte van die volgende:

- Morele waardes: Die mate waarin werknemers meen dat hulle werk verrig wat nie teen hulle morele beginsels indruis nie.
- Prestasie: Die mate waarin vervulling in die werk ervaar word.
- Sosiale diens: Die geleentheid om aan mense 'n diens te lewer.
- Vermoë: Die geleentheid om eie vermoëns in die werk te benut.

Die respondente ervaar die **minste tevredenheid** ten opsigte van die volgende aspekte:

- Vergoeding: Die vergoeding wat werknemers kry vir die werk wat hulle verrig.
- Bevordering: Die mate waarin daar geleentheid bestaan vir vordering en groei in die pos, wat beklee word.
- Maatskappybeleid: Die mate waarin maatskappybeleid en -prosedures op 'n regverdigte wyse toegepas word.
- Erkenning: Die erkenning wat werknemers ontvang vir hul lojaliteit, verantwoordelikhed en die goeie werk wat hulle lewer.
- Toesighouding mens: Die positiewe, konstruktiewe en hulpvaardige houding teenoor ondergeskiktes, in die werksituasie.
- Fisiese werksomstandighede: Die werkmodes, ontwerp en toestand van werktoerusting, werkspasie en uitleg van die werkplek asook die fisiese werkomgewing.

Wat die skeefheid en kurtose betref, blyk dit dat die verspreiding redelik normaal is.

Soos dit blyk uit Tabel 4 wissel die betroubaarheidskoeffisiënte van die onderskeie subskale van die Minnesota-tevredenheidsvraelys tussen 0,47 (Aktiwiteit) en 0,83 (Erkenning). Die betroubaarheidskoeffisiënt van die totale werkstevredenheid van die Minnesota-tevredenheidsvraelys is bereken en is 0,95. Dit ondersteun die resultate van Coetzee en Rothmann (1999), Rothmann en Agathagelou (in pers) wat 'n betroubaarheidskoeffisiënt van 0,96 vir die vraelys rapporteer.

4.2 PSIGOLOGIESE KAGTE EN DIE WERKSTEVREDENHEID VAN VERSKILLENDE BIOGRAFIESE GROEPE

Vervolgens word die verskille ten opsigte van die psigologiese kragte en werkstevredenheid van die verskillende biografiese groepe gerapporteer en bespreek.

Die betekenisvolheid van die verskille tussen die psigologiese kragte en werkstevredenheid van Afrikaanstaliges, Engelstaliges en andertaliges word in Tabel 5 gerapporteer.

Tabel 5

Psigologiese Kragte en Werkstevredenheid van Afrikaanstaliges, Engelstaliges en Andertaliges

ITEM	AFRIKAANSTALIGES		ENGELSTALIGES		ANDERTALIGES		p	f	TUKEY
	(1)		(2)		(3)				
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	\bar{X}	s			
SOC	131,40	22,30	125,00	17,05	132,97	18,19	0,5727	-	-
Intern (LVB)	146,13	12,81	144,20	19,83	148,50	20,29	0,7095	-	-
Ekstern (LVB)	95,25	16,65	89,40	9,52	89,87	18,60	0,2780	-	-
Otonomic (LVB)	129,82	16,79	130,00	18,33	131,73	20,26	0,8908	-	-
Werkstevredenheid: Totaal	416,97	67,58	391,70	44,16	406,20	75,37	0,4976	-	-
Vermoë	26,70	5,80	23,30	4,88	25,57	6,26	0,2134	-	-
Prestasie	26,58	5,32	26,40	3,44	26,60	6,44	0,9947	-	-
Aktiwiteit	25,58	4,44	21,50	4,95	21,63	5,46	0,0005#	0,42**	1-3; 1-2
Bevordering	17,13	7,27	19,00	6,96	19,27	7,72	0,3919	-	-
Outoriteit	23,88	5,45	22,30	4,27	24,40	5,99	0,5831	-	-
Maatskappybeleid	17,93	6,74	18,90	5,84	19,63	6,68	0,5134	-	-
Vergoeding	15,77	7,29	16,20	4,21	14,87	5,97	0,7903	-	-
Medewerkers	23,73	5,35	21,10	6,62	22,77	6,62	0,3840	-	-
Kreatiwiteit	24,22	5,53	23,80	4,42	23,57	4,76	0,8505	-	-
Onafhanklikheid	26,73	5,30	26,30	4,52	23,63	6,70	0,0535#	0,25*	1-3
Morele waardes	27,43	5,38	27,60	3,72	25,50	5,96	0,2600	-	-
Erkenning	17,95	8,75	18,30	5,36	20,03	9,09	0,5538	-	-
Verantwoordelikheid	23,27	5,01	24,00	3,27	25,83	6,43	0,1053	-	-
Sekuriteit	22,47	5,54	19,70	5,79	22,40	6,32	0,3694	-	-
Sosiale diens	27,72	5,09	22,90	3,90	24,27	6,74	0,0040#	0,35*	1-3; 1-2
Sosiale status	24,95	4,57	22,60	4,70	24,90	4,93	0,3321	-	-
Toesighouding – mens	19,09	6,72	18,00	4,97	19,47	8,21	0,8500	-	-
Toesighouding – tegnies	22,28	6,12	17,30	3,68	22,00	7,07	0,0671	-	-
Verskeidenheid	24,98	5,33	22,00	4,94	23,80	5,00	0,2005	-	-
Fisiese werksomstandighede	20,47	7,32	17,30	5,46	19,27	6,98	0,3795	-	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$ * Verskil is prakties betekenisvol $f \geq 0,25$ (medium effek)** Verskil is prakties betekenisvol $f \geq 0,4$ (groot effek)

Vanuit Tabel 5 kan afgelei word dat daar beduidende verskille bestaan ten opsigte van die verskillende taalgroepe se tevredenheid met Aktiwiteit, Onafhanklikheid en Sosiale diens. Dit blyk dat die

Afrikaanssprekende groep 'n beduidende hoër mate van werkstevredenheid ervaar, veral op die skale Aktiwiteit en Sosiale diens, in vergelyking met die Engelstaliges sowel as die andertaliges. Verder is hulle werkstevredenheid ook hoër as die andertaliges, ten opsigte van Onafhanklikheid. Die Afrikaanssprekende groep ervaar dus meer tevredenheid, ten opsigte van die geleentheid om voortdurend besig te kan bly en minder frustrasie met die tydsduur wat aan take bestee word en die verskeidenheid take wat elke dag uitgevoer moet word. Verder blyk dit ook dat die Afrikaanssprekende groep meer tevredenheid ervaar weens die geleentheid om aan mense 'n diens te lewer en om onafhanklik werksaam te wees.

Die verskille tussen die psigologiese kragte en werkstevredenheid van mans en dames word in Tabel 6 weergegee.

Tabel 6

Verskille tussen die Psigologiese Kragte en Werkstevredenheid van Mans en Dames

ITEM	MANS		DAMES		p	d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
SOC	131,68	11,36	131,12	22,28	0,8766	-
Intern	144,11	17,76	147,25	15,62	0,4846	-
Ekstern	93,74	14,61	92,89	17,35	0,8279	-
Outonomie	137,32	22,34	128,79	16,40	0,1309	-
Werkstevredenheid	417	54,35	409,85	71,09	0,6313	-
Vermoë	25,74	5,54	26,09	6,01	0,8092	-
Prestasie	28,68	4,23	26,07	5,65	0,0303#	0,47
Aktiwiteit	24,11	4,76	23,96	5,27	0,9093	-
Bevordering	17,53	6,55	18,06	7,59	0,7582	-
Outoriteit	24,26	5,17	23,79	5,6	0,7266	-
Maatskappybeleid	16,89	6,1	18,93	6,71	0,2103	-
Vergoeding	14,32	5,44	15,83	6,87	0,3090	-
Medewerkers	25,26	5,86	22,69	5,81	0,0960	-
Kreatiwiteit	24,32	4,84	23,9	5,27	0,7437	-
Onafhanklikheid	26,84	6,51	25,51	5,64	0,4173	-
Morele waardes	27,26	4,65	26,78	5,65	0,6977	-
Erkenning	20,21	7,58	18,23	8,78	0,3293	-
Verantwoordelikheid	24,32	5,45	24,06	5,45	0,8562	-
Sekuriteit	20,58	6,58	22,54	5,59	0,2402	-
Sosiale diens	25,63	5,94	26,33	5,81	0,6452	-
Sosiale status	26,16	3,75	24,36	4,85	0,0850	-
Toesighouding – mens	21,21	7,89	18,56	6,73	0,1874	-
Toesighouding – tegnies	22,63	6,29	21,48	6,39	0,4807	-
Verkeidenheid	23,79	4,93	24,46	5,32	0,6050	-
Fisiese werksomstandighede	19,63	6,61	19,83	7,2	0,91	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$

* Verskil is praktiese betekenisvol $d \geq 0,5$ (medium effek)

** Verskil is praktiese betekenisvol $d \geq 0,8$ (groot effek)

Tabel 6 toon aan dat daar geen beduidende verskil is tussen die psigologiese kragte, of die totale werkstevredenheid van mans en dames nie.

Die verskille tussen die psigologiese kragte en werkstevredenheid van die verskillende ouderdomsgroepe word in Tabel 7 weergegee.

Tabel 7

Die Verskille tussen die Psigologiese Kragte en Werkstevredenheid van die Verskillende Ouderdomsgroepe

ITEM	18 – 25 JAAR		26 – 39 JAAR		40 – 55 JAAR		56 – 65 JAAR		p	F	TUKEY
	(1)		(2)		(3)		(4)				
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	\bar{X}	s	\bar{X}	s			
SOC	126,74	20,38	133,42	18,79	129,77	23,49	135,00	41,01	0,6439	-	-
Intern	146,53	13,53	147,83	13,51	145,50	19,60	131,50	48,79	0,5349	-	-
Ekstern	96,42	20,49	92,98	14,79	91,54	17,50	82,50	28,99	0,6288	-	-
Outonomie	131,42	15,10	132,53	18,54	126,35	17,35	117,50	11,31	0,3671	-	-
Werkstevredenheid: Totaal	437,11	72,00	405,28	67,60	405,46	66,41	397,00	33,94	0,3339	-	-
Vermoë	27,63	5,93	26,08	5,77	25,04	6,22	22,00	1,41	0,3849	-	-
Prestasie	27,21	4,59	26,96	5,32	25,62	6,49	22,50	0,71	0,4961	-	-
Aktiwiteit	26,00	2,79	23,60	5,29	23,15	6,00	26,00	4,24	0,2444	-	-
Bevordering	18,16	7,98	17,66	7,67	18,04	6,65	23,00	4,24	0,7971	-	-
Outoriteit	24,79	5,89	24,43	5,60	22,23	4,88	22,00	5,66	0,3070	-	-
Maatskappybeleid	18,00	6,87	18,06	7,06	19,81	5,72	20,00	4,24	0,6977	-	-
Vergoeding	15,58	8,22	14,25	6,02	17,69	6,20	21,50	2,12	0,0923	-	-
Medewerkers	26,32	5,77	22,87	6,00	21,73	5,20	20,50	2,12	0,0534#	0,29*	1 - 3
Kreatiwiteit	26,58	4,14	23,06	5,62	24,15	4,43	21,50	3,53	0,0699	-	-
Onafhanklikheid	27,26	4,89	24,91	6,14	26,62	5,76	23,00	0,00	0,3325	-	-
Morele waardes	28,37	5,07	27,21	4,78	26,04	6,03	14,50	3,54	0,0045#	0,39*	1 - 4; 2 - 4; 3 - 4
Erkenning	18,42	8,76	18,11	8,45	19,23	8,78	25,50	10,61	0,6612	-	-
Verantwoordelikheid	24,58	4,93	23,75	5,80	24,69	5,21	21,50	3,54	0,7742	-	-
Sekuriteit	22,00	6,95	21,87	6,01	22,77	4,77	24,00	1,41	0,8917	-	-
Sosiale diens	28,16	5,35	26,23	5,96	25,04	5,65	22,00	5,66	0,2375	-	-
Sosiale status	26,16	5,09	24,91	4,63	23,54	4,42	20,50	0,71	0,1627	-	-
Toesighouding – mens	21,89	7,71	18,47	7,14	18,12	6,12	20,00	0,00	0,2639	-	-
Toesighouding – tegnies	25,47	5,67	21,38	6,19	19,38	6,24	24,50	4,95	0,0117#	0,35*	1 - 3
Verskeidenheid	26,32	5,94	23,64	4,92	24,31	5,24	24,00	5,66	0,3033	-	-
Fisiese werks- omstandighede	21,00	7,63	19,60	7,32	18,88	6,29	25,00	2,83	0,5562	-	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$ * Verskil is prakties betekenisvol $f \geq 0,25$ (medium effek)** Verskil is prakties betekenisvol $f \geq 0,4$ (groot effek)

Uit Tabel 7 kan afgelei word dat daar beduidende verskille bestaan tussen verskillende ouderdomsgroepe se tevredenheid met Medewerkers, Morele waardes en Toesighouding: tegnies. Dit

blyk dat die ouderdomsgroep 18-25 jaar 'n beduidende hoër mate van werkstevredenheid ervaar veral op die skale Medewerkers en Toesighouding: tegnies as die ouderdomsgroep 40-55 jaar. Die ouderdomsgroep 18-25 jaar ervaar dus meer werkstevredenheid ten opsigte van die sosiale interaksie as hul medewerkers. Dieselfde tevredenheid is ook geldend in die mate waarin die toesighouers hulle help om belangrike take ten opsigte van hul werk te handhaaf en uitgevoer te kry. Hieruit blyk dus dat jonger persone, wat moontlik nie oor baie ervaring beskik nie en moontlik onseker voel oor take wat uitgevoer moet word, meen dat hulle genoeg leiding en ondersteuning van hul toesighouers kry. Bogenoemde stelling word bevestig deur die feit dat die ouderdomsgroep 18-25 dikwels nog met opleiding is in provinsiale hospitale besig is. Jonger persone kom moontlik ook beter oor die weg met ander ouderdomsgroepe vanweë die feit dat hulle nog aanpasbaar is. Verder blyk dit dat die ouderdomsgroepe 18-25 jaar, 26-39 jaar en 40-55 jaar 'n beduidende hoër mate van werkstevredenheid ervaar ten opsigte van Morele waardes as die ouderdomsgroep 56-65 jaar. Eersgenoemde ouderdomsgroepe ervaar dus meer tevredenheid met die mate waarin hulle meen dat hulle werk verrig wat nie teen hulle morele beginsels indruis nie. Ouer persone wat naby hul aftree-ouderdom is, kan moontlik voel dat hul werksomstandighede met die tyd verander het en dat nuwe verwickelinge, byvoorbeeld transformasie en bestuurstyl, veroorsaak dat hulle tipe werk indruis teen hulle bestaande morele oortuigings.

4.3 DIE VERBAND TUSSEN KOHERENSIESIN EN LOKUS VAN BEHEER

Pearson-produktmomentkorrelasies is in hierdie ondersoek gebruik om 'n aanduiding te gee van die sterkte van die lineêre verband tussen die verskillende veranderlikes. Die korrelasies tussen die verskillende psigologiese kragte word in Tabel 8 weergegee.

Tabel 8

Die Verband tussen Koherensiesin en Lokus van Beheer

	LvB: Intern	LvB: Ekstern	LvB: Outonomie
Koherensiesin	0,13254	-0,56314**	0,41552**
r			
p	0,1887	0,0001#	0,0001#

Korrelasie is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$

* Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,30$ (medium effek)

** Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,50$ (groot effek)

Op grond van die resultate soos dit in Tabel 8 weergegee is, word H1 aanvaar ten opsigte van twee items, naamlik Eksterne beheer en Outonomie. Dit blyk dus dat koherensiesin beduidend positief korreleer met Outonomie en beduidend negatief korreleer met Eksterne beheer. Daar kan dus afgelei word dat persone wat stimuli vanuit die omgewing as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol sien, ook meer in hul eie vermoëns sal glo, met selfvertroue sal handel en self besluite en aksiestappe sal neem wat tot probleemoplossing kan lei.

Die beduidend negatiewe korrelasie tussen koherensiesin en eksterne lokus van beheer dui daarop dat 'n persoon wat stimuli vanuit die omgewing as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol sien, nie prestasie toeskryf aan oorsake buite hul beheer nie.

Die groot effek dui daarop dat die beduidende verband tussen die twee items en koherensiesin, aanduidend daarvan is dat hierdie items/konstrukte verwant is aan 'n groter konstruk, naamlik psigologiese kragte.

4.4 DIE VERBAND TUSSEN KOHERENSIESIN, LOKUS VAN BEHEER EN WERKSTEVREDENHEID

Pearson-produkmomentkorrelasies is in hierdie ondersoek gebruik om 'n aanduiding te gee van die sterkte van die lineêre verband tussen die verskillende psigologiese kragte en werkstevredenheid. Die korrelasies tussen die verskillende psigologiese kragte en werkstevredenheid word in Tabel 9 weergegee.

Tabel 9

Die Verband tussen Psigologiese kragte en Werkstevredenheid

ITEM		LVB:		LVB:	SOC
		Ekstern	Intern	Outonomie	
Totaal	r p	-0,27414 0,0058#	0,31271* 0,0015#	0,27699 0,0053#	0,35811* 0,0003#
Vermoë	r p	-0,29139 0,0033#	0,20660 0,0392#	0,29112 0,0033#	0,42115* 0,0001#
Prestasie	r p	-0,17321 0,0848	0,19991 0,0461#	0,28301 0,0043#	0,33389* 0,0007#
Aktiwiteit	r p	-0,21620 0,0307#	0,28280 0,0044#	0,33951* 0,0005#	0,21938 0,0283#
Bevordering	r p	-0,12758 0,2059	0,13965 0,1658	-0,01351 0,8938	0,10959 0,2777
Outoriteit	r p	-0,23387 0,0192#	0,31251* 0,0015#	0,55528** 0,0001#	0,42695* 0,0001#
Maatskappybeleid	r p	-0,00115 0,9909	0,05415 0,5926	-0,10075 0,3186	0,13733 0,1730
Vergoeding	r p	-0,06804 0,5012	0,08564 0,3969	-0,16062 0,1104	0,07913 0,4339
Medewerkers	r p	-0,24904 0,0125#	0,28716 0,0038#	0,33553* 0,0006#	0,22805 0,0225#
Kreatiwiteit	r p	-0,24960 0,0123#	0,14320 0,1552	0,18732 0,0620#	0,28956 0,0035#
Onafhanklikheid	r p	-0,13900 0,1678	0,31380* 0,0015#	0,33938* 0,0006#	0,11768 0,2436
Morele waardes	r p	-0,28063 0,0047#	0,28592 0,0039#	0,32623* 0,0009#	0,28032 0,0047#
Erkenning	r p	-0,00738 0,9419	0,24322 0,0148#	0,09104 0,3677	0,20740 0,0384#
Verantwoordelikheid	r p	-0,03757 0,7106	0,28525 0,0040#	0,21238 0,0339#	0,20736 0,0384#
Sekuriteit	r p	-0,33947* 0,0005#	0,17486 0,0818	0,15588 0,1215	0,32494* 0,0010#
Sosiale diens	r p	-0,17513 0,0814	0,22233 0,0262#	0,26638 0,0074#	0,25094 0,0118#
Sosiale status	r p	-0,32868* 0,0008#	0,17739 0,0775	0,38639* 0,0001#	0,38761* 0,0001#
Toesighouding – mens	r p	-0,09553 0,3444	0,10306 0,3076	-0,08229 0,4157	0,08371 0,4077
Toesighouding – tegnies	r p	-0,10382 0,3040	0,14920 0,1385	0,03728 0,7127	0,06515 0,5196
Verskeidenheid	r p	-0,13904 0,1677	0,29060 0,0034#	0,23284 0,0197#	0,27316 0,0060#
Fisiese Werkomstandighede	r p	-0,17335 0,0846	0,11813 0,2418	0,05670 0,5752	0,20807 0,0378#

Korrelasie is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$ * Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,30$ (medium effek)** Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,50$ (groot effek)

Op grond van die resultate in Tabel 9 blyk dit dat daar 'n statisties beduidende en prakties betekenisvolle verband (medium effek) tussen eksterne lokus van beheer en twee items van werkstevredenheid, naamlik Sekuriteit en Sosiale status bestaan. Dit blyk dus dat werknemers in die provinsiale hospitaal wat prestasie toeskryf aan oorsake buite hul beheer, meer ontevrede is met die verlies aan sekere poseienskappe soos die gebrek aan merietebeoordelings, bevorderingsgeleenthede, huidige werksomstandighede en langtermynloopbaangeleenthede. Hierdie persone is ook geensins tevrede met die sosiale status wat hulle in die samelewing beklee, as gevolg van die aansien van hulle huidige pos nie. Volgens Trevino (1986) verplaas individue met 'n eksterne lokus van beheer die verantwoordelikheid op die stimuli, naamlik Sekuriteit en Sosiale status buite hulle beheer. H2 word dus aanvaar met betrekking tot Sekuriteit en Sosiale status, terwyl dit nie aanvaar word ten opsigte van al die ander items van werkstevredenheid nie.

Verder is statisties beduidende verbande tussen interne lokus van beheer en twaalf items van werkstevredenheid gevind. Prakties betekenisvolle verbande is slegs ten opsigte van Totale werkstevredenheid, Outoriteit en Onafhanklikheid gevind (medium effek). Persone wat prestasie toeskryf aan oorsake binne hul beheer ervaar dus 'n hoër vlak van werkstevredenheid. Hulle is ook meer tevrede met betrekking tot die geleentheid om take aan ondergeskiktes te deleger en om onafhanklik werksaam te wees. Hierdie bevinding stem ooreen met die bevindings van Burke en Gottesfeld (1986), Erwee en Pottas (1982) en Moerdyk (1986). H3 hou dus verband met Totale werkstevredenheid, Outoriteit en Onafhanklikheid, terwyl dit nie aanvaar word met betrekking tot al die ander items van werkstevredenheid nie.

'n Statisties beduidende verband bestaan ook tussen Outonomie en dertien items van werkstevredenheid. Slegs die volgende items is prakties betekenisvol, naamlik Aktiwiteit, Medewerkers, Onafhanklikheid, Morele waardes, Sosiale status (almal medium effek) en Outoriteit (groot effek). Persone wat meer aan hul eie vermoëns glo, met selfvertroue handel en self beshuite en aksiestappe neem wat tot probleemoplossing lei, ervaar meer tevredeheid. Diegene wat voortdurend besig te kan bly, ervaar minder ontevredeheid in verband met die tydsduur wat aan take bestee word en die verskeidenheid take wat elke dag uitgevoer moet word. Hulle is ook meer tevrede met betrekking tot die geleentheid om take aan ondergeskiktes te deleger en om onafhanklik werksaam te wees. Hulle ervaar meer tevredeheid met die sosiale interaksie wat daar tussen hulself en hul medewerkers bestaan, asook die mate waarin hulle meen dat hulle werk verrig wat nie teen hulle morele beginsels indruis nie. Dit kan in 'n provinsiale hospitaal verklaar word omdat die individu outonoom in die werksomgewing funksioneer wat op gehalte pasiëntesorg gefokus is en nie indruis

teen hy/sy morele waardes nie. Hierdie persone is ook tevrede met die sosiale status wat hulle in die samelewing beklee as gevolg van die pos wat hulle beklee. Daniels en Guppy (1994) het bevind dat daar 'n beduidende korrelasie bestaan tussen outonomie en sosiale ondersteuning, 'n gevoel van interne beheer en individuele tevredenheid. H4 word dus aanvaar ten opsigte van Aktiwiteit, Outoriteit, Medewerkers, Onafhanklikheid, Morele waardes en Sosiale status, terwyl dit nie aanvaar word by al die ander items van werkstevredenheid nie.

Dit blyk verder dat daar statisties beduidende verbande tussen koherensiesin en vyftien items van werkstevredenheid bestaan. Slegs die volgende items is prakties betekenisvol (medium effek): Totale werkstevredenheid, Vermoë, Prestasie, Outoriteit, Sekuriteit en Sosiale status. Persone wat stimuli vanuit die omgewing as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol sien, ervaar meer werkstevredenheid, voel dat hulle die geleentheid het om hul eie vermoëns in die werk te benut en is tevrede met die mate waarin vervulling in hul werk ervaar word. Dit kan verklaar word deurdat stressors gesien word as uitdagings wat verstaanbaar en hanteerbaar is. Hulle is ook meer tevrede met betrekking tot die geleentheid om take aan ondergeskiktes te deleger en is nie bekommerd oor die behoud van hul poste, verlies aan sekere poseienskappe soos gebrek aan bevorderingsgeleenthede, huidige werksomstandighede en langtermynloopbaangeleenthede nie. Hierdie persone is ook tevrede met die sosiale status wat hulle in die samelewing het, as gevolg van die pos wat hulle beklee. H5 word dus aanvaar verband met totale werkstevredenheid, Vermoë, Prestasie, Outoriteit, Sekuriteit en Sosiale status, terwyl dit nie aanvaar word met betrekking tot al die ander items van werkstevredenheid nie.

Kanoniese korrelasies is bereken om die verwantskap tussen die drie skale van die LVB, die SOC en Minnesota-tevredenheidsvraelys te bepaal. Die gebruik van kanoniese korrelasies is toepaslik wanneer gepoog word om die verband tussen twee stelle veranderlikes wat beide op 'n kontinuum gerangskik is, te bepaal (Marriott, 1974).

Die kanoniese korrelasies tussen die verskillende psigologiese kragte en werkstevredenheid word in Tabela 10 en 11 weergegee.

Tabel 10**Kanoniese Korrelasies tussen Lokus van Beheer, Koherensiesin en Werkstevredenheid**

	Lokus van Beheer (r)	Wilks' Lamda (p)
Koherensiesin	0,65**	0,0001#
Werkstevredenheid	0,41*	0,0006#

Korrelasie is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$

* Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,30$ (medium effek)

** Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,50$ (groot effek)

Tabel 10 toon aan dat lokus van beheer (as konstruk) beduidend korreleer met koherensiesin en werkstevredenheid. Hierdie korrelasies is statisties beduidend (Wilks' Lamda $< 0,001$). 'n Prakties betekenisvolle verband (groot effek) bestaan tussen lokus van beheer en koherensiesin, terwyl 'n prakties betekenisvolle verband (medium effek) tussen lokus van beheer en werkstevredenheid bestaan. Die beduidende verbande is aanduidend daarvan dat hierdie konstrakte verwant is aan 'n groter konstruk, naamlik psigologiese kragte.

Tabel 11**Kanoniese Korrelasies tussen Lokus van Beheer, Koherensiesin en Werkstevredenheid**

	Werkstevredenheid (r)	Wilks' Lamda (p)
Koherensiesin en Lokus van Beheer	0,46*	0,0001#

Korrelasie is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$

* Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,30$ (medium effek)

** Korrelasie is prakties betekenisvol $r > 0,50$ (groot effek)

Tabel 11 toon dat koherensiesin en lokus van beheer (as konstrakte) beduidend korreleer met werkstevredenheid. Hierdie korrelasie is statisties beduidend volgens Wilks' Lamda. 'n Prakties betekenisvolle verband (medium effek) bestaan tussen koherensiesin en lokus van beheer en werkstevredenheid. Die beduidende verband is aanduidend daarvan dat hierdie konstrakte verwant is aan 'n groter konstruk, naamlik psigologiese kragte.

4.5 VERSKILLE TUSSEN DIE WERKSTEVREDENHEID VAN KONTRASGROEPE TEN OPSIGTE VAN PSIGOLOGIESE KRAGTE

Vervolgens word die verskille tussen die werkstevredenheid van persone wat hoog meet (bo die 75ste persentiel) en persone wat laag meet (onder die 25ste persentiel) op die verskillende psigologiese kragte gerapporteer en bespreek.

Die betekenisvolheid van verskille tussen kontrasgroepe ten opsigte van koherensiesin se werkstevredenheid word in Tabel 12 gerapporteer.

Tabel 12

Verskille tussen die Kontrasgroepe ten opsigte van Koherensiesin se Werkstevredenheid

ITEM	HOë SOC		LAE SOC		p	d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
Totaal	455,04	73,06	388,36	14,19	0,0007#	0,91**
Vermoë	29,96	4,50	23,52	5,88	0,0001#	1,10**
Prestasie	28,70	5,09	24,28	4,88	0,0037#	0,87**
Aktiwiteit	26,48	5,80	23,40	5,00	0,0562#	0,53*
Bevordering	19,70	8,89	16,08	7,03	0,1274	-
Outoriteit	27,61	3,94	22,00	5,56	0,0002#	1,01**
Maatskappybeleid	20,43	8,28	18,20	5,52	0,2822	-
Vergoeding	16,61	9,15	14,56	5,79	0,3646	-
Medewerkers	25,83	5,46	21,44	5,72	0,0092	-
Kreatiwiteit	26,83	4,94	22,88	4,15	0,0047#	0,80**
Onafhanklikheid	26,91	5,76	25,44	5,74	0,3798	-
Morele waardes	28,57	5,53	25,04	5,73	0,0353	-
Erkenning	20,57	10,77	15,44	6,40	0,0553#	0,48
Verantwoordelikheid	26,22	5,19	22,76	5,25	0,0264#	0,66*
Sekuriteit	25,39	6,42	20,20	5,17	0,0037#	0,81**
Sosiale diens	29,74	4,16	25,32	5,16	0,0020#	0,86**
Sosiale status	28,13	3,83	23,08	4,77	0,0002#	1,06**
Toesighouding – mens	20,43	9,05	19,16	5,71	0,5668	-
Toesighouding – tegnies	22,96	8,05	21,00	6,85	0,3716	-
Verskeidenheid	27,35	4,58	23,40	4,23	0,0034#	0,86**
Fisiese werksomstandighede	21,52	9,05	18,28	6,00	0,1555	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$ * Verskil is praktiese betekenisvol $d \geq 0,5$ (medium effek)** Verskil is praktiese betekenisvol $d \geq 0,8$ (groot effek)

Op grond van die resultate in Tabel 12 word H6 van die volgende items van werkstevredenheid aanvaar, naamlik Totale werkstevredenheid, Vermoë, Prestasie, Aktiwiteit, Outoriteit, Kreatiwiteit, Verantwoordelikheid, Sekuriteit, Sosiale diens, Sosiale status en Verskeidenheid. Daar bestaan 'n statisties beduidende verskil by twaalf van hierdie items tussen persone met 'n hoë en lae koherensiesin. Wat betref praktiese betekenisvolheid blyk daar 'n medium effek te wees met betrekking tot Aktiwiteit en Verantwoordelikheid. 'n Groot effek kom voor ten opsigte van totale werks-

tevredenheid, Vermoë, Prestasie, Outoriteit, Kreatiwiteit, Sekuriteit, Sosiale diens, Sosiale status en Verskeidenheid. H6 word dus nie aanvaar by Bevordering, Maatskappybeleid, Vergoeding, Medewerkers, Onafhanklikheid, Morele waardes, Toesighouding – mens, Toesighouding – tegnies en Fisiese werksomstandighede nie.

Tabel 12 toon dat persone met 'n hoë koherensiesin oor 'n beduidende hoër totale werkstevredenheid beskik as dié met 'n lae koherensiesin, maar ook beduidend meer tevredenheid ervaar op al die skale van die Minnesota-tevredenheidsvraelys, behalwe Bevordering, Maatskappybeleid, Vergoeding, Medewerkers, Onafhanklikheid, Morele waardes, Toesighouding – mens, Toesighouding – tegnies en Fisiese werksomstandighede, as persone met 'n lae koherensiesin. Hierdie resultate bevestig die feit dat werknemers met 'n hoë koherensiesin meer tevrede is met hul werk en die meeste komponente daarvan (Coetzee & Rothmann, 1999).

Die betekenisvolheid van verskille tussen kontrasgroepe ten opsigte van interne lokus van beheer se werkstevredenheid word in Tabel 13 gerapporteer.

Tabel 13

Verskille tussen die Kontrasgroepe ten opsigte van Interne Beheer se Werkstevredenheid

ITEM	Hoë Intern		Lae Intern		p	d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
Totaal	443,72	86,38	383,68	37,61	0,0032#	0,70*
Vermoë	27,48	6,12	24,44	5,08	0,0624	-
Prestasie	28,28	6,28	25,4	4,37	0,0666	-
Aktiwiteit	25,2	5,52	22,28	5,06	0,0570	-
Bevordering	21,96	8,29	17,4	5,52	0,0271#	0,55*
Outoriteit	25,64	5,2	20,64	4,55	0,0007#	0,96**
Maatskappybeleid	20,48	6,71	18,36	5,54	0,2290	-
Vergoeding	16,88	7,6	15,32	6,22	0,4311	-
Medewerkers	25,52	6,22	21,44	5,03	0,0141#	0,66*
Kreatiwiteit	25,4	6,1	23,04	3,86	0,1096	-
Onafhanklikheid	27,24	6,2	23,16	5,12	0,0146#	0,66*
Morele waardes	27,64	6,3	24,92	5,29	0,1049	-
Erkenning	23,68	8,89	15,88	5,84	0,0007#	0,88**
Verantwoordelikheid	26,48	4,57	22	4,67	0,0013#	0,96**
Sekuriteit	23,36	7,52	20,16	3,74	0,0648	-
Sosiale diens	27,4	6,15	23,64	4,63	0,0186#	0,61*
Sosiale status	26,28	5,56	23,88	3,3	0,0711	-
Toesighouding – mens	20,96	8,27	17,76	5,99	0,1244	-
Toesighouding – tegnies	22,64	7,96	20,72	5,66	0,3313	-
Verskeidenheid	25,72	6,26	21,8	2,9	0,0076#	0,63*
Fisiese werksomstandighede	21,8	8,19	19,12	6,33	0,2022	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,5$ (medium effek)

** Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,8$ (groot effek)

Op grond van die resultate in Tabel 13 word H7 by nege items van werkstevredenheid aanvaar. Daar bestaan dus 'n statisties beduidende verskil met betrekking tot hierdie items tussen persone met 'n hoë en lae interne lokus van beheer. Wat praktiese betekenisvolheid betref, blyk daar 'n medium effek te wees met betrekking tot totale werkstevredenheid, Bevordering, Medewerkers, Onafhanklikheid, Sosiale diens en Verskeidenheid. 'n Groot effek kom voor by Outoriteit, Erkenning en Verantwoordelikheid. H7 word dus nie aanvaar met betrekking tot Vermoë, Prestasie, Aktiwiteit,

Maatskappybeleid, Vergoeding, Kreatiwiteit, Morele waardes, Sekuriteit, Sosiale status, Toesighouding – mens, Toesighouding – tegnies en Fisiese werksomstandighede nie.

Dit blyk dus uit Tabel 13 dat persone met 'n interne lokus van beheer beduidend meer tevrede is met hul werk as diegene met 'n lae Interne beheer. Persone wat hoog meet by Interne beheer ervaar beduidend meer tevredenheid ten opsigte van die volgende skale van die Minnesota-tevredenheidsvraelys, naamlik Totale werkstevredenheid, Bevordering, Outoriteit, Medewerkers, Onafhanklikheid, Erkenning, Verantwoordelikheid, Sosiale diens en Verskeidenheid. Dit kan in 'n provinsiale hospitaal soos volg verklaar word: diegene met 'n interne lokus van beheer hulle en glo hulle kan die uitkomst van hul gedrag beheer, is geneig om omstandighede te skep om sodoende tevrede met hul werk te wees en geleenthede vir bevordering en groei in hul poste te identifiseer en aan te gryp. Hulle is ook geneig om onafhanklik werksaam te wees en is betrokke by sosiale interaksie met hul medewerkers. Verder is hulle tevrede met die erkenning wat hulle ontvang vir goeie werk wat hulle lewer asook die geleentheid om aan mense 'n diens te lewer. Hulle aanvaar ook volle verantwoordelikheid in die werksituasie.

Die betekenisvolheid van die verskille tussen kontrasgroepe ten opsigte van eksterne lokus van beheer se werkstevredenheid word in Tabel 14 gerapporteer.

Tabel 14

Versekke tussen die Kontrasgroepe ten opsigte van Eksterne Beheer se Werkstevredenheid

ITEM	Hoë Ekstern		Lae Ekstern		p	d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
Totaal	382,95	49,12	417,09	84,43	0,1064	-
Vermoë	22,62	5,15	26,78	6,45	0,0223#	0,64*
Prestasie	24,33	5,58	26,91	5,68	0,1364	-
Aktiwiteit	22,33	4,64	23,61	5,61	0,4147	-
Bevordering	16,9	6,91	17,91	8,78	0,6730	-
Outoriteit	22,48	4,57	24,39	5,57	0,2180	-
Maatskappybeleid	19,1	6,02	17,26	7,23	0,3642	-
Vergoeding	15,43	5,83	14,87	7,78	0,7876	-
Medewerkers	20,24	4,43	24,74	6,52	0,0103#	0,69*
Kreatiwiteit	22	5,21	24,87	5,46	0,0817	-
Onafhanklikheid	24,57	6,1	25,96	6,3	0,4629	-
Morele waardes	23,48	4,72	27,52	6,29	0,0198#	0,64*
Erkenning	19,1	7,72	18,04	10,84	0,7110	-
Verantwoordelikheid	24	3,91	23,57	6,88	0,7960	-
Sekuriteit	20,24	5,12	23,91	5,71	0,0297#	0,64*
Sosiale diens	23,24	5,34	25,7	6,13	0,1627	-
Sosiale status	22,29	4,33	25,91	4,7	0,0109#	0,77*
Toesighouding – mens	18,52	5,7	19,3	7,75	0,7038	-
Toesighouding – tegnies	20,57	3,99	21,22	7,24	0,7133	-
Verskeidenheid	23,9	4,31	24,3	5,74	0,7943	-
Fisiese werksomstandighede	18,9	5,2	20,65	7,32	0,3637	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$ * Verskil is praktiese betekenisvol $d \geq 0,5$ (medium effek)** Verskil is praktiese betekenisvol $d \geq 0,8$ (groot effek)

Op grond van die resultate in Tabel 14 word H8 by vyf items van werkstevredenheid aanvaar. Daar bestaan dus 'n statisties beduidende verskil ten opsigte van hierdie items tussen persone met 'n hoë en lae eksterne lokus van beheer. Wat die praktiese betekenisvolheid betref blyk daar 'n medium effek te wees met betrekking tot Vermoë, Medewerkers, Morele waardes, Sekuriteit en Sosiale status. H8 word dus nie aanvaar by totale werkstevredenheid, Prestasie, Aktiwiteit, Bevordering, Outoriteit, Maatskappybeleid, Vergoeding, Kreatiwiteit, Onafhanklikheid, Erkenning, Verantwoordelikheid,

Sosiale diens, Toesighouding – mens, Toesighouding – tegnies, Verskeidenheid en Fisiese werksomstandighede nie.

Tabel 14 toon dat aspekte van werk waarmee persone wat meen dat hulle nie die uitkomst van hul gedrag kan beheer nie, ontevrede sal wees, is die volgende: die geleentheid om hul eie vermoëns te benut, hul medewerkers, geleentheid om verantwoordelikheid te neem, Sekuriteit en Sosiale status. 'n Moontlike verklaring hiervoor is dat hulle geluk in dinge buite hulself soek, wat riskant mag wees. In die verband kan byvoorbeeld aan die medewerkers gedink word, naamlik dat sosiale interaksie nie self geïnisieer word nie, maar dat dit telkens van andere verwag word. Hierdie individue neem dus nie verantwoordelikheid vir hul eie prestasie nie, maar skryf dit eerder toe aan oorsake buite hul beheer. Navorsing deur Rothmann en Agathagelou (in pers) in die Suid-Afrikaanse Polisiediens dui daarop dat eksterne lokus van beheer veral bydra tot werksomtevredeheid. Rahim en Psenicka (1996) het bevind dat individue met 'n eksterne lokus van beheer nie in staat is om druk, onsekerhede en uitdagings van 'n veeleisende werksituasie te hanteer nie.

Die betekenisvolheid van verskille tussen kontrasgroepe ten opsigte van Outonomie se werksomtevredeheid word in Tabel 15 gerapporteer.

Tabel 15

Verskille tussen die Kontrasgroepe ten opsigte van Outonomie se Werkstevredenheid

ITEM	Hoë Outonomie		Lae Outonomie		p	d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
Totaal	432,04	76,93	385,75	70,05	0,0367#	0,60*
Vermoë	28,04	5,94	23,96	6,06	0,0228#	0,68*
Prestasie	28,26	6,15	23,96	5,03	0,0122#	0,70*
Aktiwiteit	27,13	4,47	22,88	5,74	0,0068#	0,74*
Bevordering	17,22	8,64	18,17	7,4	0,6884	-
Outoriteit	27,87	4,05	19,88	5,27	0,0001#	1,52**
Maatskappybeleid	16,91	8,21	18,17	6,52	0,5663	-
Vergoeding	14,17	7,25	17,63	7,41	0,1134	-
Medewerkers	25,39	4,65	20,29	5,39	0,0011#	0,95**
Kreatiwiteit	24,96	7,13	22,67	4,69	0,2032	-
Onafhanklikheid	27,74	6,53	23,46	5,5	0,0196#	0,66*
Morele waardes	29,7	4,95	25,21	6,03	0,0077#	0,74*
Erkenning	18,52	9,4	16,83	9,13	0,5357	-
Verantwoordelikheid	24,78	5,84	21	5,81	0,0311#	0,65*
Sekuriteit	24,17	6,76	22,08	4,58	0,2239	-
Sosiale diens	28,74	5,02	24,54	6,13	0,0135#	0,69*
Sosiale status	28	4,35	22,71	4,5	0,0002#	1,18**
Toesighouding – mens	16,96	9,02	18,79	6,4	0,4278	-
Toesighouding – tegnies	21,65	7,57	21	5,97	0,7453	-
Verskeidenheid	25,74	5,8	22,88	5,26	0,0828	-
Fisiese werksomstandighede	19,48	6,93	19,42	7,52	0,9768	-

Verskil is statisties betekenisvol $p \leq 0,05$ * Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,5$ (medium effek)** Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,8$ (groot effek)

Op grond van die resultate in Tabel 15 word H9 by elf items van werkstevredenheid aanvaar. Daar bestaan dus statisties beduidende en prakties betekenisvolle verskille by hierdie items tussen persone met 'n hoë en lae Outonomie. In terme van praktiese betekenisvolheid blyk daar 'n medium effek te wees met betrekking tot Totale werkstevredenheid, Vermoë, Prestasie, Aktiwiteit, Onafhanklikheid, Morele waardes, Verantwoordelikheid en Sosiale diens. 'n Groot effek kom voor ten opsigte van Outoriteit, Medewerkers en Sosiale status. H9 word dus nie aanvaar ten opsigte van Bevordering,

Maatskappybeleid, Vergoeding, Kreatiwiteit, Erkenning, Sekuriteit, Verantwoordelikheid, Sosiale diens, Toesighouding – mens, Toesighouding – tegnies, Verskeidenheid en Fisiese werksomstandighede nie.

Die afleiding wat uit Tabel 15 gemaak kan word, is dat persone wat hoër tellings by Outonomie gekry het, beduidend meer totale werkstevredenheid ervaar as persone met laer tellings. Hulle toon ook beduidend meer tevredenheid op alle skale van die Minnesota tevredenheidsvraelys behalwe Bevordering, Maatskappybeleid, Vergoeding, Kreatiwiteit, Erkenning, Sekuriteit, Toesighouding – mens, Toesighouding – tegnies, Verskeidenheid en Fisiese werksomstandighede wat nie beduidende verskille tussen die twee groepe aangedui het nie. Dit blyk dus dat die werknemer wat outonoom funksioneer werkstevredenheid sal ervaar; hy/sy sal voel dat daar die geleentheid is om sy eie vermoëns in die werk te benut en ook vervulling in die werk te ervaar. Hy/sy is ook tevrede met die geleentheid om voortdurend besig te wees en om take aan ondergeskiktes te delegeer en onafhanklik werksaam en besluite te neem. Hierdie werknemer ervaar tevredenheid met betrekking tot die sosiale interaksie wat daar tussen hom/haarself en sy/haar medewerkers bestaan, die geleentheid om take aan ondergeskiktes te delegeer en om onafhanklik te funksioneer. Verder voel hy/sy dat hy/sy werk verrig wat nie teen sy/haar morele waardes indruis nie. Hy/sy is tevrede met die geleentheid om aan ander 'n diens te lewer, asook met die sosiale status wat hy/sy in die samelewing het as gevolg van die pos wat hulle beklee.

4.6 REGRESSIEANALISE MET BETREKKING TOT PSIGOLOGIESE KRAGTE EN WERKSTEVREDENHEID

Tabel 16

Regressie van Koherensiesin, Lokus van Beheer en Werkstevredenheid

Vervolgens word 'n regressieanalise met werkstevredenheid (soos gemeet deur die Minnesota-tevredenheidsvraelys) as afhanklike veranderlike, en koherensiesin en lokus van beheer as onafhanklike veranderlikes gerapporteer (vgl. Tabel 16).

VARIANSIEONTLEDING				
Meervoudige korrelasie	Variansiebron	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
: 0,4595				
R² : 0,2111	Regressie	4	96712,187	24178,047
Aangepaste R² : 0,1778	Residu	95	361522,403	3805,499
	F = 6,353 p < 0,0001			
VERANDERLIKES IN DIE VERGELYKING				
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	F	P
Konstante	171,395	93,983	1,824	0,0713
Ekstern	-0,465	0,447	-1,041	0,3005
Intern	1,339	0,520	2,577	0,0115
Outonomie	-0,268	0,507	-0,529	0,5980
SOC	0,928	0,394	2,352	0,0207

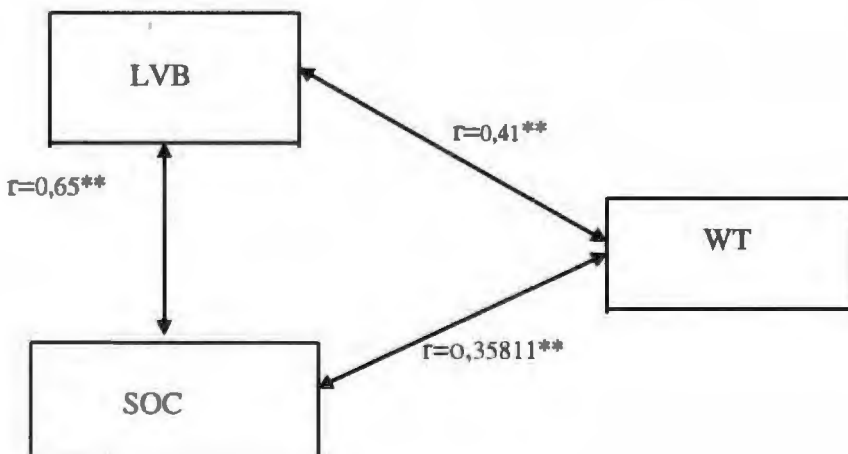
Uit Tabel 16 blyk dit dat vier veranderlikes 17,78% van die variansie van totale werkstevredenheid (soos gemeet deur die Minnesota-tevredenheidsvraelys) verklaar. Die verkreeë meervoudige korrelasie van 0,4595 is statisties beduidend ($p < 0,0001$). Op grond van die resultate soos dit in Tabel 16 aangetoon word, word H10 ten opsigte van die volgende psigologiese kragte aanvaar: Eksterne beheer, Interne beheer, Outonomie en Koherensiesin. Dit blyk dus dat 'n kombinasie hoër tellings ten opsigte van koherensiesin en 'n interne lokus van beheer en lae tellings van eksterne lokus van beheer wel hoër werkstevredenheid (soos gemeet deur die Minnesota-tevredenheidsvraelys) by werknemers in hierdie studie voorspel.

BESPREKING

Uit die resultate van hierdie ondersoek blyk dit dat die ondersoekgroep oor 'n redelike mate van koherensiesin en lokus van beheer beskik. Dit blyk ook dat die ondersoekgroep 'n gemiddelde tot hoë vlak van werkstevredenheid ervaar.

Die literatuur (Rhodes, 1983) bevestig die bevinding dat daar verskille tussen die werkstevredenheid van persone van verskillende ouderdomme is.

In Figuur 3 word 'n opsomming gegee van die verband tussen die verskillende psigologiese kragte onderling, asook tussen die psigologiese kragte en werkstevredenheid.



* = Pearson-korrelasie

WT = Werkstevredenheid

** = Kanoniese korrelasie

Figuur 3: Opsomming van Verband tussen die Psigologiese Kragte en Werkstevredenheid

Vanuit die resultate wat gevind is kan die afleiding gemaak word dat die verskillende psigologiese kragte kenmerke verteenwoordig wat deel is van dieselfde konstruk, aangesien die korrelasie praktiese betekenisvol is.

Die resultate wat in die studie gevind is toon dat persone met 'n hoë koherensiesin, interne lokus van beheer en hoë Outonomie meer werkstevredenheid ervaar.

4.7 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die resultate van die empiriese ondersoek gerapporteer en bespreek. Eerstens is die beskrywende statistiek en betroubaarheidskoëffisiënt van die meetinstrumente gerapporteer. Daarna is die psigologiese kragte en werkstevredenheid van verskillende biografiese groepe gerapporteer. Hierna is die verband tussen die verskillende psigologiese kragte en werkstevredenheid gegee. Die betekenisvolheid van die verskille in werkstevredenheid tussen kontrasgroepe wat hoog en laag meet ten opsigte van die verskillende psigologiese kragte is daarna gerapporteer. Laastens is die regressieanalise met betrekking tot psigologiese kragte en werkstevredenheid aangedui.

Hiermee is die laaste drie spesifieke doelstellings van die studie bereik, naamlik om die vlakke van die verskillende psigologiese kragte en werkstevredenheid van werknemers in 'n provinsiale hospitaal in die Noordwes- Provinsie te bepaal. Sodoende is die verband tussen die psigologiese kragte en werkstevredenheid van werknemers bepaal en verder is vasgestel in watter mate die psigologiese kragte werkstevredenheid voorspel. Die doelstellings is bereik; gevolglik is die laaste drie navorsingsvrae beantwoord.

In Hoofstuk 5 sal gevolgtrekkings gemaak word op grond van die literatuurbevindinge en empiriese ondersoek en aanbevelings sal aan die hand gedoen word vir 'n meer funksionele organisasie asook verdere navorsing.

HOOFSTUK 5

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

In hierdie hoofstuk word die gevolgtrekkings oor die literatuurondersoek en die resultate van die empiriese ondersoek gemaak. Vervolgens word leemtes in die ondersoek bespreek waarna aanbevelings vir die organisasie en bestuur van so 'n projek en verdere navorsing aan die hand gedoen word.

5.1 GEVOLGTREKKINGS

Gevolgtrekkings sal gemaak word die spesifieke teoretiese doelstellings en die resultate wat tydens die empiriese ondersoek verkry is.

5.1.1 Gevolgtrekkings ten opsigte van die spesifieke teoretiese doelstellings

Werkstevredenheid is vanuit die literatuur gekonseptualiseer as 'n positiewe of negatiewe houding teenoor die werk, wat ontstaan wanneer die werknemer sy verwagte uitkomst van die pos vergelyk met dit wat werklik in die werksituasie ontvang word. Verskeie faktore in die werksomgewing, asook eienskappe van die werknemer bepaal die omvang van dié verwagtinge. Gevolglik word werkstevredenheid beïnvloed deur die mate waarin daar 'n passing tussen die situasionele faktore van die werksomgewing en die disposisionele eienskappe van die individu bestaan.

Lokus van beheer is vanuit die literatuur gekonseptualiseer as 'n veralgemene verwagting dat belonings, versterkings of uitkomst in die lewe gekontroleer word deur eie aksies (interne lokus) of deur ander faktore (eksterne faktore). In die literatuur blyk dit dat lokus van beheer 'n kognitiewe veranderlike is wat 'n individu se algemene vertroue in sy/haar vermoë verteenwoordig om positiewe en negatiewe versterkings in die omgewing te beheer. In die werksomgewing sluit belonings en uitkomst, aangename werkomstandighede, salarisverhogings en bevorderings in. Dit blyk verder uit die literatuur dat 'n individu met 'n interne lokus van beheer verantwoordelikheid neem vir eie gedrag. Hierdie werknemers het gewoonlik min leiding nodig, bepaal self daaglikse werksprogramme, beskik oor goeie werksverhoudinge en vereis

gevolglik min toesighouding. Interne georiënteerde werknemers word maklik gemotiveer deurdat hulle werksprestasies ervaar as erkenning vir goeie en harde werk. Daarteenoor blyk dit uit die literatuur dat eksterne georiënteerde werknemers geneig is om verantwoordelikheid te verplaas en gevolglik baie op ander steun vir leiding. Hierdie tipe werknemer is baie inskiklik en aanvaar uitkomst bloot as geluk of noodlot wat toesighouding vergemaklik. Die gevolgtrekking word dus gemaak dat 'n individu wat hy/sy se interne lokus kan beheer, is in staat om alledaagse probleme effektief te hanteer. Verder sal die individu in staat wees om sy/haar prestasievlak te verhoog deurdat uitkomst korreleer met persoonlikheid.

Koherensiesin, soos dit uit die literatuur gekonseptualiseer is, is 'n omvattende oriëntasie wat 'n aanduiding is van die mate waarin 'n persoon 'n standhoudende en dinamiese vertroue het dat die stimuli vanuit die interne en eksterne omgewing gestruktureerd, voorspelbaar en verstaanbaar is. Verder moet die hulpbronne beskikbaar wees om die eise wat deur die stimuli gestel word te hanteer en dat hierdie eise uitdagings is wat die moeite werd is om energie aan te bestee. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat 'n individu wat oor 'n sterk koherensiesin beskik, inligting vanuit die omgewing sal sien as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol. Stressors sal as hanteerbaar ervaar word en die persoon sal gewillig wees om daarby betrokke te raak.

Koherensiesin is 'n konstruk uit die fortigene paradigma (Strümpfer, 1995) wat beskou kan word as deel van die disposisionele eienskappe waaroor 'n werknemer beskik. Die gevolgtrekking is dus gemaak dat lokus van beheer en koherensiesin die individu in staat stel om die talle stressors vanuit die omgewing meer effektief te kan hanteer en só daartoe sal bydra om die algemene welsyn en geestesgesondheid van die individu te verhoog.

5.1.2 Gevolgtrekking ten opsigte van die spesifieke empiriese doelstellings

Resultate wat van die empiriese ondersoek verkry is, dui daarop dat daar 'n verband tussen lokus van beheer en koherensiesin bestaan. Die ondersoekgroep beskik oor 'n redelike mate van interne lokus van beheer en koherensiesin asook 'n gemiddelde tot 'n hoë vlak totale werkstevredenheid. Die ondersoekgroep sal dus in staat wees om werkseise as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol te beskou, en ook meer in hul eie vermoëns glo, met selfvertroue sal handel en self besluite en stappe sal neem om probleme op te los.

Volgens die verwagting is vasgestel dat daar 'n positiewe verband bestaan tussen die mate van lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid wat 'n werknemer ervaar. Dit wil dus voorkom dat 'n individu wat oor 'n interne lokus van beheer en 'n hoë koherensiesin beskik, groter werkstevredenheid in sy/haar werksomgewing sal ervaar. Persone wat hoog meet by interne lokus van beheer ervaar minder tevredenheid by vermoë, prestasie, aktiwiteit, maatskappybeleid, vergoeding, kreatiwiteit, morele waardes, sekuriteit, sosiale status, toesighouers en fisiese werksomstandighede. Dit blyk dat die mate van koherensiesin nie 'n persoon se tevredenheid ten opsigte van vergoeding, erkenning, maatskappybeleid, medewerkers, onafhanklikheid, morele waardes, toesighouding, fisiese werksomstandighede en bevordering sal beïnvloed nie en daarom nie die persoon se behoefte aan groei en agting sal beïnvloed nie. Lokus van beheer en koherensiesin kan dus nie as 'n voorspeller vir werkstevredenheid aangewend word nie.

5.2 LEEMTES VAN DIE ONDERSOEK

Een van die leemtes van hierdie ondersoek is dat die ondersoekgroep slegs uit drie afdelings van die provinsiale hospitaal bestaan het. Die ondersoekgroep het verder uit lede van die bestuur, toesighouers en werkers bestaan van die verskillende afdelings. Werknemers van ander afdelings is nie in die steekproef ingesluit nie. Die moontlikheid dat die spesifieke organisasiekultuur die response kon beïnvloed, is dus nie uitgesluit nie.

5.3 AANBEVELINGS

Aanbevelings vir die organisasie en bestuur asook vir verdere navorsing word vervolgens aan die hand gedoen.

5.3.1 Aanbevelings vir die organisasie en bestuur

Daar bestaan 'n verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers en daarom sal die organisasie daarby baat vind om die lokus van beheer en koherensiesin van sy werksmag aan te help. Die provinsiale hospitaal kan bydra tot die ontwikkeling van werknemers se lokus van beheer en koherensiesin deur toe te sien dat werknemers toegerus is met die nodige kennis, vaardighede, toerusting en ander hulpbronne,

asook te verseker dat daar 'n balans in die uitvoering van take bestaan. Hierdie intervensies sal tot toenemende vertroue bydra, dat werknemers in hul eie vermoëns sal glo en met selfvertroue besluite en stappe tot probleemoplossings sal neem. Werkseise word dan as hanteerbaar en binne sy/haar eie vermoëns ervaar. Die bestuur moet toesien dat inligting wat aan werknemers gebied word konstant, gestruktureerd, georden en in 'n verstaanbare formaat is. Rolidentifisering binne die groter geheel dra by tot die verstaanbaarheidskomponent wat koherensiesin verhoog. Werknemers wat 'n mate van onafhanklikheid en vryheid van keuse in die uitvoering van take toegelaat word se werk word as sinvol ervaar. Deelname aan besluitneming sal die individu se gevoel van eienaarskap verhoog en tot die betekenisvolheidskomponent van koherensiesin bydra. Deur die werknemer se lokus van beheer en koherensiesin te ontwikkel, kan die provinsiale hospitaal dus 'n verdere bydrae daartoe lewer om die tevredenheid van sy werksmag te verhoog. Daar moet aandag gegee word dat die mate van lokus van beheer en koherensiesin klaarblyklik nie die tevredenheid ten opsigte van faktore soos vermoë, vergoeding, erkenning, kreatiwiteit, toesighouers, sosiale status, prestasie, maatskappybeleid en fisiese werksomstandighede sal beïnvloed nie. Daar moet dus spesifiek ook aan die behoeftes vir groei, ontwikkeling en positiewe agting van die werknemers aandag geskenk word.

5.3.2 Aanbevelings vir verdere navorsing

- Die verband tussen lokus van beheer en werkstevredenheid moet in 'n wye verskeidenheid provinsiale hospitale in die Noordwes-Provinsie en posvalke nagevors word omdat slegs drie afdelings in een provinsiale hospitaal in die Noordwes-Provinsie gebruik is.
- Toekomstige navorsing behoort te fokus op die effek van die organisasieomgewing binne provinsiale hospitale, op die lokus van beheer en koherensiesin van gesondheidswerkers.
- Die verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en ander veranderlikes soos werksprestasie en werkstres kan verder nagevors word.
- Die verband tussen lokus van beheer en koherensiesin met vermoë, erkenning en bevordering kan met ander ondersoekgroepe in ander provinsiale hospitale verder nagevors word.
- Die stimulering van 'n interne lokus van beheer en die uitskakeling van eksterne lokus van beheer by gesondheidswerkers.
- Die mate waarin disposisionele faktore (en veral lokus van beheer, koherensiesin en selfdoeltreffendheid) 'n oorsaaklike verband met werkstevredenheid toon.

- Die verband tussen lokus van beheer, koherensiesin en organisasie frustrasies behoort nagevors te word.

BRONNELYS

- Albanese, R., & Van Fleet, D.D. (1983). *Organizational behavior: A managerial viewpoint*. Chicago, IL: Dryden Press.
- Andrisane, P.J. (1977). Internal-external attitudes, personal initiative, and the labor market experience of black and white men. *Journal of Human Resources*, 12(3), 308-325.
- Antonovsky, A. (1979). *Health, stress and coping: New perspectives on mental and physical well-being*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Antonovsky, A. (1993). The structure and properties of the sense of coherence scale. *Social Science and Medicine*, 36(6), 725-733.
- Ashkanasy, N., & 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.
- Barber, G. (1986). Correlates of job satisfaction among human service workers. *Administration in Social Work*, 10(1), 25-37.
- Baron, R.A. (1983). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Bass, B.M., & Barrett, G.V. (1972). *Man, work and organisations*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Beach, D.S. (1985). *The management of people at work*. (4th ed.). New York: Macmillan.
- Berkowitz, L., Fraser, C., Treasure, F.P., & Cochran, S. (1987). Pay, equal, job gratifications and companions in pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 72, 544-551.
- Blauner, R. (1960). Work satisfaction and industrial trends in modern society. In W. Galenson, & S.M. Lipset (Eds.), *Labor and trade unionism: An interdisciplinary reader* (pp. 339-360). New York: Wiley.
- Borg, I., & Elizur, D. (1992). Job insecurity: Correlates, moderators and measurement. *International Journal of Manpower*, 13(2): 13-26.
- Bothma, A.C., & Schepers, J.M. (1997). The role of locus of control and achievement motivation in the work performance of black managers. *Journal of Industrial Psychology*, 23(3), 44-52.

- Bowman, B.J. (1996). Cross-cultural validation of Antonovsky's Sense of Coherence Scale. *Journal of Clinical Psychology, 52*, 547-549.
- Brass, D.J. (1981). Structural relationships, job characteristics, and worker satisfaction and work performance. *Administrative Science Quarterly, 26*, 331-348.
- Brief, A.P., Burke, M.J., George, J.M., Robinson, B. S., & Webster, J. (1988). Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology, 73*; 193-198.
- Brief, A.P., Butcher, A., & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition, and job attitudes: The effect of positive mood inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 62*, 55-62.
- Brush, D.M., Moch, M.K., & Pooyan, A. (1987). Individual demographic differences and job satisfaction. *Journal of Occupational Behavior, 8*, 139-155.
- Bryant, C.D. (1972). *The social dimensions of work*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Buchele, R. (1983). Economic achievement and the power of positive thinking. *Journal of Human Resources, 18*(3), 441-450.
- Burack, E.H., & Smith, R.D. (1977). *Personnel management: A human resource systems approach*. New York: West.
- Burke, E., & Gottesfeld, H. (1986). Internal power and individuality. *Psychological Reports, 59*(7) 792-794.
- Carr, M., & Human, P. (1988). Job satisfaction and its relationship with demographic and workrelated variables: A case study in the Western Cape, South Africa. *South African Journal of Labor Relations, 10*(3&4), 60-67.
- Carr, S.C., MacLachlan, M., Hodgson, M., & McLouglin, D. (1996). Effects of unreasonable pay discrepancies for under- and overpayment on double demotivation. *Genetic, Social, and General Monographs, 122*(4), 475-494.
- Chay, Y.W. (1992). Social support, individual difference and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees. *Journal of Applied Business Research, 8*, 83-88.
- Cherrington, D.I (1987). Effects of contingent and non-contingent rewards on the relationship between satisfaction and task performance. *Journal of Applied Psychology, 55*; 531-536.
- Christianson, D. 1998. Racism reinvented: Employment equity bill. *Finance Week, 76*(5): 32.
- Chusmer, L.H. (1985). *Matching individuals to jobs*. New York: Amacom Books.

- Clark, L.A., & Watson, D. (1991). General affective dispositions in physical and psychological health. In C.R. Snyder, & D.R. Forsyth (Eds.), *Handbook of clinical and social psychology* (pp. 221-245). New York: Pergamon Press.
- Coetzee, S.C., & Rothmann, S. (1998). Die verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid by bestuurders. *Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 25(3), 31-38
- Connor, M.J. (1995). Locus of control. *Therapeutic care and education*, 4(1), 16-26.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum & Associates.
- Cook, J.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D., & Warr, P.B. (1981). *The experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use*. London: Academic Press.
- Cranny, C.J., Smith, P.C., & Stone, E.F. (Eds.). (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- Crow, R.T., & Odenwahn, C.A. (1987). *Management for the human services*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Davis, K. (1977). *Human behavior at work*. New York: McGraw-Hill.
- Danana, Z. (1989). *Relationship between stressors and outcomes amongst nurses*. Unpublished Honours research project, University of Cape Town, Cape Town, South Africa.
- Daniels, K., & Guppy, A. (1994). Occupational stress, social support, job control, and psychological well-being. *Human Relations*, 47(12): 1523-1544.
- Davis, K. (1977). *Human behavior at work*. New York: McGraw-Hill.
- Davy, J.A., Kinicki, A.J., & Scheck, C.L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 323-349.
- Davis-Blake, A., & Pfeffer, J. (1989). Just a mirage: The search for dispositional effects in organizational research. *Academy of Management Review*, 14, 385-400.
- Du Brin, A.J. (1984). *Human relations: A job orientated approach*. Reston, VA: Reston Publishing Company.
- Els, M. (1989). *Die verband tussen werkstevredenheid en persoon-omgewing integrasie*. Ongepubliseerde meestersgraadskripsie, PU vir CHO, Potchefstroom.
- Erasmus, B. (1998). Women power: Aspects of working life in the late 1990's. *Management Today*, (2) 25-29.
- Erwee, R., & Pottas, C.D. (1982). Locus of control and achievement motivation of managers. *Psychologia Africana*, 21, 79-102.

- Eysenck, H.J., & Eysenck, S.B.G. (1979). *Manual of the Eysenck Personality Questionnaire (Junior & Adult)*. Sevenoaks, Kent: Hodder & Stoughton.
- Feldman, J.M., & Arnold, H.J. (1983). Beyond attribution theory: Cognitive processes in performance appraisal. *Journal of Applied Psychology*, 66, 127-148.
- Ferguson, G.A. (1981). *Statistical analysis in psychology and education*. (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Fields, D.L., & Blum, T.C. (1997). Employee satisfaction in work groups with different gender composition. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 181-196.
- Frenz, A.W., Carey, M.P., & Jorgensen, R.S. (1993). Psychometric evaluation of Antonovsky's sense of coherence scale. *Psychological Assessment*, 5, 145-153.
- Fritz, G. (1989). *The relationship of sense of coherence to health and work in data processing personnel*. University of Cape Town, Cape Town, South Africa.
- Furnham, A., & Zacherl, M. (1986). Personality and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 7, 453-459.
- Garson, B.E., & Stanwyck, D.J. (1997). Locus of control and incentive in self-managing teams. *Human Resource Development Quarterly*, 8(3), 247-258.
- George, J.M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76, 299-307.
- Gerber, P.D., Nel, P.S., & Van Dyk, P.S. (1995). *Menslikehulpbronbestuur*. (3de uitg.). Kaapstad: Nasionale Boekdrukkery.
- Gilbar, O. (1998). Relationship between burnout and sense of coherence in health social workers. *Journal of Social Work in Health Care*, 26(3), 39-49.
- Gordon, J.R. (1983). *A diagnostic approach to organizational behavior*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Gordon, J.R. (1996). *Organizational behavior: A diagnostic approach*. (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Greenhalg, L., & Jick, T. (1979). *The relationship between job insecurity, turnover and its differential effects on employee quality level*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management. Atlanta, Georgia.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9, 438-448.

- Greenhalg, L., & Sutton, R. (1991). Job insecurity and organizational effectiveness. In J. Hartley, D. Jacobson, B. Klandermans, & T. van Vuren (Eds.), *Job insecurity: Coping with job at risks* (pp. 151-171). London: Sage.
- Greenhaus, J.H., Parasuraman, S., & Wormley, W.M. (1990). Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations and career outcomes. *Academy of Management Journal*, 33, 64-86.
- Hackman, J.R., & Lawler, E.E. (1971). Motivation through the design of work. Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-270.
- Harri, M. (1998). The sense of coherence among nurse educators in Finland. *Nurse Education Today*, 18(3), 202-12.
- Harvey, D.F., & Brown, D.R. (1996). *An experiential approach to organization development*. (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hawley, D.J., Wolfe, F., & Cathey, M.A. (1992). The Sense of Coherence Questionnaire in patients with rheumatic disorders. *Journal of Rheumatology*, 19(12), 1912-1918.
- Heider, F. (1958). *Psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.
- Henneman, H.G., & Schwabb, D.P. (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of Psychology*, 20, 120-141.
- House, J.S. (1981). *Social support and stress*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- House, R.J., Shane, S.A., & Herold, D.M. (1996). Rumours of the death of dispositional research are vastly exaggerated. *Academy of Management Review*, 21, 203-224.
- Hulin C.L (1991). *Adaptation, persistence and commitments in organizations*. In handbook of Industrial and Organizational Psychology (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Hunt, J. (1986). Alienation among managers - the new epidemic of the social scientists invention? *Personnel Review*, 15, 21-26.
- Huysamen, D, (1995). World-class performance and the role of training and development. *People Dynamics*, Feb., 30-34.
- Huysamen, G.K. (1993). *Metodologie vir die sosiale en gedragswetenskappe*. Halfweghuis, SA Southern Boekuitgewers.
- Isen, A.M., & Baron, R.A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research on Organizational Behavior*, 13, 1-53.

- Jacobson, D. (1991). Toward a theoretical distinction between the stress components of the job insecurity and job loss experiences. In S.B. Bacharach (Ed.), *Research in the Sociology of organizations* (Vol. 9, pp. 1-19). Greenwich: JAI Press.
- Jaques, E. (1970). *Work, creativity, and social justice*. New York: International Universities Press.
- Judge, T.A., Locke, E.A., & Durham, C.C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluation approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Kahle, L.R. (1980). Stimulus condition self-selection by males in the interaction of locus of control and skill-chance situations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 50-56.
- Kalimo, R., & Vuori, J. (1990). Work and sense of coherence - resources for competence and life satisfaction. *Behavioral Medicine*, 16(2), 76-89.
- Kalleberg, A.L., & Loscocco, K.A. (1983). Aging, values and rewards: Explaining age differences in job satisfaction. *American Sociological Review*, 48, 78-90.
- Karnes, F.A., & McGinnes, J.C. (1996). Scores on indicators of leadership skills, locus of control and self-actualization for student leaders in grades 6 to 10. *Psychological Reports*, 1235-1240.
- Katz, R., & Van Maanen, J. (1977). The loci of work satisfaction: Job interaction and policy. *Human Relations*, 30(5), 469-486.
- Kemp, N. (1997). Competence the key to successful affirmative action. *Management Today*, 13(4), 26-27.
- Kerlinger, F.N. (1986). *Foundations of behavioral research: (3rd ed.)*. New York: CBS Publishing.
- King, M., Murray, A.M., & Atkinson, T. (1982). Background, personality, job characteristics and satisfaction with work in a national sample. *Human Relations*, 35(2), 119-133.
- Korman, A.K. (1977). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kruger, S.J., Smit, E., & Le Roux, W.L. du Pre. (1996). *Basiese sielkunde vir menslike hulpbron-praktisyns*. Kaapstad, Suid-Afrika : Juta en Kie Beperk.
- Lawler, E.E., & Hall, D.T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54(4), 305-312.
- Lawler, E.E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological review*. New York: McGraw-Hill.
- Lefcourt, H.M. (1966). Internal versus external control of reinforcement. *Psychological Bulletin*, 63(4), 206-220.

- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1350). Chicago, IL: Rand MacNally.
- Locke, E.A., & Henne, D. (1986). Work motivation theories. In C.L. Cooper, & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 1-35). London: Wiley.
- Lock, E.A., & Latham, G.P. (1984). *Goal setting: A motivational technique that works*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- 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.
- Loher, B.T., Noe, R.A., Moeller, N.L., & Fitzgerald, M.P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70,(3) 280-289.
- Louw, D.A., & Edwards, D.J.A. (1993). *Introduction to Psychology*. Cape Town, South Africa: Juta Publishers.
- Marriott, F.H.C. (1974). *The interpretation of multiple observations*. London: Academic Press.
- Mavuya, M.E. (1991). *Stressors and their work-related consequences among black managers*. Unpublished masters report., University of Cape Town, Cape Town, South Africa.
- Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization*. Boston, MA: Harvard University.
- McKenna, E., & Beech, N. (1995). *The essence of human resource management*. London: Prentice-Hall.
- Metcalf, C.A. (1986). Job satisfaction and organizational change in a maternity hospital. *International Journal of Nursing Studies*, 23(4), 285-298.
- Moerdyk, A.P. (1986). Planning and implementing a black advancement program. In R. Smollan (Ed.), *Black advancement in the South African economy* (pp. 241-244). Houndmills, Basingtake: Macmillan.
- Moore, D.S. (1995). *The basic practice of statistics*. New York: W.H. Freeman.
- Moyle, P. (1995). The role of negative affectivity in the stress process: Tests of alternative models. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 647-668.
- Nash, A.N., & Carroll, S.J. (1975). *The management of compensation*. Monterey, CA: Brooks/Cole.

- Noe, R.A., Hollenbeck J.R., Gerhart B., & Wright PM (1994). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. Burr Ridge, IL: Richard D Irwin.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. (2nd ed). New York: Wiley.
- Nystrom, P.C. (1983). Managers' salaries and their beliefs about reinforcement control. *Journal of Social Psychology*, 120, 291-292.
- O'Brien, G.E. (1983). Locus of control in work and retirement. In H.M. Lefcourt (Ed.), *Research in locus of control* (Vol. 3), 1250-1267. New York: Academic Press.
- Ollf, M., Brosschot, J.F., & Godheart, G. (1993). Coping styles and health. *Personality and Individual Differences*, 15(1), 81-90.
- Organ, D.W (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-47.
- Organ, D.W. (1995). The subtle significance of job satisfaction. In B.M. Staw (Ed.), *Psychological dimensions of organizational behavior*. (2nd ed.). (pp. 108-114). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Phares, E. J. (1976). *Locus of control in personality*. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Plug, C.L., Louw, D.A.P., Gouws, L.A., & Meyer, W.F. (1997). *Verklarende en vertalende sielkundewoordeboek*. Johannesburg, Suid Afrika: Heinemann.
- Plug, C.L., Meyer, W.F., Louw, D.A. P., & Gouws, L.A. (1987). *Psigologiesoordeboek*. Johannesburg, Suid-Afrika: McMillan.
- Popenoe, D., Boulton, B., & Cunningham, P. (1998). *Sociology, first South African edition*. Prentice-Hall, New Jersey.
- Porter, L.W., Lawler, E.E., III., & Hackman, J.R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: Mc Graw-Hill.
- Pretorius, M.D. (1996). *Die verband tussen leierskapstyl, werkstevredenheid en organisasieverbondenheid in 'n hoë tegnologie-organisasie*. Ongepubliseerde Meestergraad-skripsie, PU vir CHO, Potchefstroom.
- Rahim, M.A., & Psenicka, C. (1996). A structural equations model of stress, locus of control, social support, psychiatric symptoms and propensity to leave a job. *Journal of Social Psychology*, 136(1), 69-84.
- Reily, A.H., Brett, J.M., & Shroh, L.K. (1993). The impact of corporate turbulence on managers attitudes. *Strategic Management Journal*, 14, 167-179.
- Reyes, P., & Shin, H. (1995). Teacher commitment and job satisfaction: A causal analysis. *Journal of School Leadership*, 5, 22-39.

- Rhodes, S.R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behavior: A review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 93, 328-367.
- Riordan, J. (1991). Prestige: Key to job satisfaction for community health nurses. *Public Health Nursing*, 8(1), 59-64.
- Robbins, S.P. (1996). *Organization behavior: Concepts, controversies and applications*. (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Rothmann, S., & Agathagelou, A.M. (1999, in pers). Die verband tussen lokus van beheer en werkstevredenheid by senior polisiepersoneel. *Tydskrif vir Bedryfsielkunde*.
- Rotter, J.B., Chance, J.E., & Phares, E.J. (1972). *Application of a social learning theory of personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Rousseau, D.M. (1977). Technological differences in job characteristics, employee satisfaction and motivation: A synthesis of job design research and sociotechnical systems theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 19, 18-42.
- Roznowski, M., & Hulin, C. (1992). The scientific merit of valid measures of general constructs with special reference to job satisfaction and job withdrawal. In C.J Cranny, P.C. Smith & E.F. Stone (Eds.), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance* (pp. 123-164). New York: Lexington Books.
- Rue, L.W., & Byars, L.L. (1992). *Management: Skills and application*. Homewood, IL: Richard D Irwin.
- SAS Institute. (1996). *The SAS System for Windows Release 6.12*. Cary, NC: SAS Institute.
- Sargent, L., & Terry, D.J. (1994). *The effects of work control and job demands on employee adjustment and work performance*. Paper presented at the Academy of Management Conference, Dallas, Texas.
- Scandura, T.A., & Lankou, M.J. (1997). *Journal of Organizational Behavior*, 18, 377-391.
- Scheier, C.J. (1990). *Sense of coherence and self-esteem as moderators in the relationship between job-related stressors and outcomes in nurses*. Unpublished Honours research project, University of Cape Town, Cape Town, South Africa.
- Schepers, J.M. (1995). *Die Lokus van Beheer-vraelys: Konstruksie en evaluering van 'n nuwe meetinstrument*. Johannesburg: RAU.

- Segaloe, S.S. (1991). *Sense of coherence as a moderator in the relationship between stressors and their work-related consequences among black service personnel*. Unpublished masters research report, University of Cape Town, Cape Town, South Africa.
- Sheppard, J.A., & Kashani, J.H. (1991). The relationship of hardiness, gender and stress to health outcomes in adolescents. *Journal of Personality, 60*(2), 395-423.
- Shiu, A.T. (1998). The significance of sense of coherence for the perceptions of task characteristics and stress during interruptions among a sample of public health nurses in Hong Kong: Implication for nursing management. *Public Health Nurse (United States), 15*(4), 273-80.
- Singleton, W.T. (1989). *The mind at work*. Cambridge, Massachusetts of Cambridge University Press.
- Smit, G.J. (1983). *Navorsingsmetode in die gedragswetenskappe*. Pretoria: HAUM.
- Smit, P.J., & Cronje, G.J. de J. (1992). *Bestuursbeginsels, 'n Afrikaanse uitgawe*. Kaapstad: Juta.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C.L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Smith, P.C. (1992). In pursuit of happiness: Why study general job satisfaction? In C.J. Cranny, P.C. Smith, & E.F. Stone (Eds.), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance* (pp. 5-19). New York: Lexington Books.
- Spector, P.E. (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology, 31*, 815-829.
- Spector, P.E. (1982). Behavior in organizations as a function of employees' locus of control. *Psychological Bulletin, 91*, 482-497.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology, 13*, 693-713.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction*. CA. Sage Publications, Inc.
- Staw, B.M., & Barsade, S.G. (1993). Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses. *Administrative Science Quarterly, 38*, 304-331.
- Staw, B.M., Bell, N.E., & Clausen, J.A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly, 31*, 56-77.
- Staw, B.M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology, 70*, 469-480.

- Steel, R.P., & Rentsch, J.R. (1995). Influence of cumulative strategies on the long-range prediction of absenteeism. *Academy of Management Journal*, 38, 1616-1634.
- Steiner, D.D., & Truxillo, D.M. (1989). An improved test of disaggression hypothesis of job and life satisfaction. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 33-39.
- Steyn, H.S., Jr. (1999). *Praktiese beduidendheid: Die gebruik van effekgroottes*. Wetenskaplike Bydraes, Reeks B: Natuurwetenskappe nr. 117. Potchefstroom: PU vir CHO.
- Steyn, A.G.W., Smit, C.F., Du Toit, S.H.C., & Strasheim, C. (1995). *Moderne statistiek vir die praktyk* (5de uitg.). Pretoria: J.L. van Schaik.
- Stone, E.F. (1992). A critical analysis of social information processing models of job perceptions and job attitudes. In C.J. Cranny, P.C. Smith, & E.F. Stone (Eds.), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance* (pp. 23-164). New York: Lexington Books.
- Strümpfer, D.J.W. (1990). Salutogenesis: A new paradigm. *South African Journal of Psychology*, 20(4), 265-276.
- Strümpfer, D.J.W. (1995). The origins of health and strength: From salutogenesis to fortigenesis. *South African Journal of Psychology*, 25(2): 81-89.
- Strümpfer, D.J.W., Danana, N., Gouws, J.F., & Viviers, M.R. (1998). Personality dispositions and job satisfaction. *South Africa Journal of Psychology*, 28(2), 92-100.
- Strümpfer, D.J.W., & Fritz, G., & Page, M.J. (1991). *Relationship of sense of coherence to health and work in data processing personnel*. Unpublished report, University of Cape Town, Cape Town, South Africa.
- Strümpfer, D.J.W., & Louw, D.A. (1989). *Stress among farm workers in Western Cape agribusiness organizations*. Paper presented at the 9th annual congress of the South African Psychology Association. Durban, South Africa.
- Summers, T.P., & Hendrix, W.H. (1991). Modeling the role of pay equity perceptions: A field study. *Journal of Occupational Psychology*, 64, 145-157.
- Teas, R.K. (1983). Supervisory behavior, role stress and the job satisfaction of industrial salespeople. *Journal of Marketing Research*, 20, 84-91.
- Tetrick, L.E., & La Rocco, J.M. (1987). Understanding, prediction, and control as moderators of the relationships between perceived stress, satisfaction and psychological well-being. *Journal of Applied Psychology*, 72(4), 538-543.
- Trevino, L.K. (1986). Moral reasoning and business ethics: Implication for research, education, and management. *Journal of Business Ethics*, 11, 445-459.

- Van Rensburg, C., & Raubenheimer I. Van W. (1990). Die verband tussen tydsoriëntasie en prestasie-motivering. *Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 16(3), 6-10.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Waller, N.G., Tellegen, A., McDonald, R.P. & Lykken, D.T. (1996). Exploring nonlinear models in personality assessment: Development of preliminary validation of a negative emotionality scale. *Journal of Personality*, 64, 545-575.
- Watson, T. J. (1980). *Sociology, work and industry*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Watson, D., & Clark, L.A. (1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., Engeland, G.W., & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota.
- Wissing, M.P, & Van Eeden, C. (1997). *Facing the challenge to explicate mental health salutogenically: Sense of coherence and psychological well-being*. Paper presented at the 55th annual convention of the International Council of Psychology. Graz: Austria.
- Witt, L.A., & Nye, L.G. (1992). Gender and the relationship between perceived fairness of pay or promotion and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 77, 910-917.
- Zaleznik, A., Christensen, C.R. & Roethlisberger, F.J. (1959). *The motivation, productivity and satisfaction of workers*. Boston, MA: Allyn & Bacon.