

**AANGELEERDE VERNUF, KOHERENSIESIN EN
WERKSTEVREDENHEID BY WERKNEMERS IN DIE
SUIWELBEDRYF**

deur

Susanna Catherina Coetzee

Hons. B.A.

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

Studieleier: Dr. S. Rothmann

Potchefstroom

1998

DANKBETUIGINGS

- Dr. Ian Rothmann, my studieleier, vir sy belangstelling, ondersteuning en bekwame leiding waarop ek te alle tye kon staatmaak.
- Mev. Cecilia van der Walt vir die taalkundige versorging.
- Statistiese konsultasiediens van die P.U. vir C.H.O. wat my gehelp het om die resultate te verwerk.
- Aan die betrokke onderneming, skakelpersone en respondente wat my in staat gestel het om die empiriese ondersoek uit te voer.
- Aan my ouers, wat aan my die geleentheid gegee het om my studie te voltooi.
- Ek loof en dank God.

KENNISGEWING

- Die Harvardstyl vir bibliografiese verwysings, soos voorgestel deur die P.U. vir C.H.O., word in hierdie skripsie nagevolg :

POTCHEFSTROOMSE UNIVERSITEIT VIR CHRISTELIKE HOËR
ONDERWYS. 1998. Handleiding vir bibliografiese styl. Potchefstroom.
(D226/97).

- Die manlike persoonsvoornaam word telkens in die skripsie gebruik, maar die betekenis daarvan moet vertolk word om ook die vroulike persoonsvoornaam in te sluit. Hy beteken dus telkens hy/sy.
- Nadat die konstruksie aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid vanuit die literatuur beredeneer is, volg daar telkens 'n kort bespreking deur die skrywer. Die skrywer se eie integrasie van die literatuur word hierin weergegee. Die opskrif word telkens in hoofletters en sonder enige nommering aangedui. Aan die einde van die hoofstuk volg 'n samevatting en bespreking wat poog om die literatuur in die skrywer se eie woorde op 'n sinvolle wyse saam te vat.

OPSOMMING

AANGELEERDE VERNUF, KOHERENSIESIN EN WERKSTEVREDENHEID BY WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF

Trefwoorde: Aangeleerde vernuf, selfkontrole, koherensiesin, werkstevredenheid

Werk word as 'n noodsaaklike en onvermydelike deel van die mens se bestaan beskou. Werknemers se volle potensiaal word op alle vlakke binne organisasies benodig. Werksontevredenheid hou verband met gedragspatrone soos omset, laatkom en afwesigheid, terwyl werkstevredenheid 'n invloed uitoefen op algemene gedragsindrome wat 'n positiewe organisasieoriëntasie aandui. 'n Organisasie kan dus daarby baat as die tevredenheid van sy werknemers verhoog kan word. Maar werkstevredenheid is 'n komplekse veranderlike en word beïnvloed deur die situasionele faktore in die werksomgewing, asook die disposisionele eienskappe van die individu.

Die doel van hierdie ondersoek was om die moontlike verband tussen die disposisionele faktore koherensiesin en aangeleerde vernuf enersyds en werkstevredenheid andersyds te bepaal.

Aangeleerde vernuf word omskryf as 'n persoonlikheidsrepertoire wat die individu in staat stel om emosies, pyn en kognisies self te reguleer deur gebruik te maak van sekere gedragspatrone en kognitiewe vaardighede. 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. Die gevolge van werkstevredenheid en -ontevredenheid is kortliks bespreek.

'n Opname-ontwerp is gebruik om die navorsingshipoteses te toets. Die ondersoekgroep is saamgestel uit 81 lede van die bestuurskorps van 'n onderneming in die suiwelbedryf. Vraelyste is deur die ondersoekgroep ingevul. Werkstevredenheid is

d.m.v. die Minnesota tevredenheidsvraelys gemeet, terwyl die Koherensiesinvraelys, Selfkontroleskaal en Ervarende Selfkontroleskaal gebruik is om koherensiesin en aangeleerde vernuf onderskeidelik te meet.

Die resultate van die empiriese ondersoek dui aan dat daar wel 'n positiewe verband tussen 'n werknemer se mate van koherensiesin en vlak van werkstevredenheid bestaan. Daar kon egter geen verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid gevind word nie.

Aanbevelings vir toekomstige navorsing is aan die hand gedoen.

SUMMARY

LEARNED RESOURCEFULNESS, SENSE OF COHERENCE AND JOB SATISFACTION OF WORKERS IN THE DAIRY INDUSTRY

KEY WORDS: Learned resourcefulness, self-control, sense of coherence, job satisfaction

Work is considered to be a necessary and unavoidable part of human existence. Workers' full potential is needed on every level in organisations. Job dissatisfaction is related to patterns of behaviour such as turnover, absence and coming late, whilst job satisfaction is related to behaviour that indicates a positive organisational orientation. Therefore an organisation can benefit by increasing its workers' job satisfaction. But job satisfaction is a complex variable and is influenced by situational factors of the job environment as well as dispositional characters of an individual.

The aim of this study was to determine the possible connection between the dispositional factors learned resourcefulness and sense of coherence on the one hand, and job satisfaction on the other.

Learned resourcefulness is described as a personality repertoire which enables individuals to regulate emotions, pain and cognitions by using certain patterns of behaviour and cognitive skills. Sense of coherence is described as a global orientation that expresses a pervasive, enduring though dynamic feeling of confidence that one's internal and external environments are predictable, manageable and meaningful and that things will work out as well as can reasonably be expected. A variety of factors that influence job satisfaction were listed and the consequences of job satisfaction and dissatisfaction were described shortly.

A correlational design was used to test the research hypotheses. The research group was composed of 81 managers of an organisation in the dairy industry. They completed several questionnaires. The Minnesota satisfaction questionnaire was used to measure job satisfaction, whilst the Sense of Coherence Scale, Self-control Scale

and Experiential Self-control Scale was used to measure sense of coherence and learned resourcefulness respectively.

The results showed that there is a correlation between the sense of coherence and the job satisfaction of a worker. No connection could be found between learned resourcefulness and job satisfaction.

Recommendations were made for further research.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1 : INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

1.1	PROBLEEMSTELLING	1
1.2	NAVORSINGSDOELSTELLINGS	5
1.2.1	Algemene doelstelling	5
1.2.2	Spesifieke doelstellings	5
1.3	NAVORSINGSMETODE	6
1.3.1	Fase 1 : Literatuurstudie.....	6
1.3.2	Fase 2 : Empiriese ondersoek.....	6
1.3.2.1	Stap 1 : Die keuse van 'n navorsingsontwerp	6
1.3.2.2	Stap 2 : Die keuse van 'n ondersoekgroep.....	7
1.3.2.3	Stap 3 : Die keuse van meetinstrumente.....	7
1.3.2.4	Stap 4 : Die navorsingsprosedure	8
1.3.2.5	Stap 5 : Statistiese verwerkings	8
1.4	VOORUITSKOUING	9
1.5	HOOFSTUKSAMEVATTING	9

HOOFSTUK 2 : AANGELEERDE VERNUF EN KOHERENSIESIN

2.1	AANGELEERDE VERNUF	10
2.1.1	Definisie van aangeleerde vernuf	11
2.1.2	Funksies van aangeleerde vernuf	12
2.1.3	Ontwikkeling van aangeleerde vernuf	16
2.1.4	Navorsing t.o.v. aangeleerde vernuf.....	18
2.1.5	Implikasies van aangeleerde vernuf	20
2.1.6	Aangeleerde vernuf en werk.....	21

	BESPREKING	21
2.2	KOHERENSIESIN	24
2.2.1	Definisie van koherensiesin	26
2.2.2	Ontwikkeling van koherensiesin	28
2.2.3	Navorsing t.o.v. koherensiesin	30
2.2.4	Die implikasies van 'n sterk koherensiesin	32
2.2.5	Koherensiesin en werk	33
	BESPREKING	34
	SAMEVATTING EN BESPREKING	36
2.3	HOOFSTUKSAMEVATTING	37
 <u>HOOFSTUK 3 : WERKSTEVREDENHEID</u>		
3.1	DEFINISIE VAN WERKSTEVREDENHEID	38
3.2	FAKTORE WAT WERKSTEVREDENHEID BEÏNVLOED	41
3.2.1	WERKSDETERMINANTE	44
3.2.1.1	Taakverskeidenheid	44
3.2.1.2	Benutting van vermoëns	45
3.2.1.3	Outonomie	45
3.2.1.4	Erkenning en terugvoer	46
3.2.1.5	Prestasie	46
3.2.1.6	Verantwoordelikheid	47
3.2.1.7	Kreatiwiteit	47
3.2.1.8	Outoriteit	48
3.2.1.9	Aktiwiteit	48

3.2.2	ORGANISATORIESE DETERMINANTE.....	48
3.2.2.1	Bevordering	49
3.2.2.2	Vergoeding	50
3.2.2.3	Werkomstandighede.....	52
3.2.2.4	Werksekuriteit.....	54
3.2.2.5	Organisasiebeleid en -prosedures.....	56
3.2.2.6	Werkstres	58
3.2.3	SOSIALE DETERMINANTE	60
3.2.3.1	Toesighouers.....	60
3.2.3.2	Medewerkers	62
3.2.3.3	Sosiale status	63
3.2.3.4	Sosiale diens en morele waardes.....	63
3.2.4	BIOGRAFIESE DETERMINANTE	63
3.2.4.1	Invloed van beroepspeil.....	64
3.2.4.2	Ouderdom en aantal jare in diens	64
3.2.4.3	Geslag	65
3.2.4.4	Etniese verskille.....	65
3.3	DIE IMPLIKASIES VAN WERKSTEVREDENHEID	65
3.3.1	GEVOLGE VAN WERKSONTEVREDENHEID	66
3.3.1.1	Afwesigheid en arbeidsomset.....	66
3.3.1.2	Fisieke simptome.....	68
3.3.1.3	Vakbondaktiwiteite.....	69
3.3.1.4	Gedrag wat met werksontevredenheid verband hou	69
3.3.2	GEVOLGE VAN WERKSTEVREDENHEID	71
3.3.2.1	Fisieke gesondheid.....	71
3.3.2.2	Geestelike gesondheid	71
3.3.2.3	Organisatoriese burgerskapgedrag	72

SAMEVATTING EN BESPREKING	73
--	----

3.4 HOOFSTUKSAMEVATTING	75
--------------------------------------	----

HOOFSTUK 4 : EMPIRIESE ONDERSOEK

4.1 ONDERSOEKGROEP	77
4.1.1 Populasie.....	77
4.1.2 Steekproef.....	77
4.2 DIE METINGSBATTERY	79
4.2.1 SENSE OF COHERENCE (SOC)	79
4.2.1.1 Ontwikkeling en rasionaal van die SOC	79
4.2.1.2 Beskrywing van die SOC.....	80
4.2.1.3 Afneem- en nasienprosedure van die SOC.....	81
4.2.1.4 Interpretasie van die SOC	81
4.2.1.5 Betroubaarheid en geldigheid van die SOC	82
4.2.1.6 Motivering vir die keuse van die SOC.....	83
4.2.2 SELFKONTROLESKAAL (SCS)	83
4.2.2.1 Ontwikkeling en rasionaal van die SCS.....	84
4.2.2.2 Beskrywing van die SCS	85
4.2.2.3 Afneem- en nasienprosedure van die SCS	85
4.2.2.4 Interpretasie van die SCS.....	85
4.2.2.5 Betroubaarheid en geldigheid van die SCS.....	86
4.2.2.6 Motivering vir die keuse van die SCS.....	87
4.2.3 ERVARENDE SELFKONTROLESKAAL (E-SCS)	88
4.2.3.1 Ontwikkeling en rasionaal van die E-SCS	88
4.2.3.2 Beskrywing van die E-SCS.....	89
4.2.3.3 Afneem- en nasienprosedure van die E-SCS.....	89
4.2.3.4 Interpretasie van die E-SCS	90
4.2.3.5 Betroubaarheid en geldigheid van die E-SCS	90

4.2.3.6	Motivering vir die keuse van E-SCS	91
4.2.4	MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS	91
4.2.4.1	Ontwikkeling en rasionaal van die Minnesota tevredenheidsvraelys.....	91
4.2.4.2	Beskrywing van die Minnesota tevredenheidsvraelys	92
4.2.4.3	Afneem- en nasienprosedure van die Minnesota tevredenheidsvraelys.....	93
4.2.4.4	Interpretasie van die Minnesota tevredenheidsvraelys.....	93
4.2.4.5	Betroubaarheid en geldigheid van die Minnesota tevredenheidsvraelys.....	93
4.2.4.6	Motivering vir die keuse van die Minnesota tevredenheidsvraelys.....	94
4.3	WERKSWYSE	94
4.3.1	Voorafgaande reëlins	94
4.3.2	Besoek en afneem van die meetinstrumente	95
4.4	STATISTIESE ONTLEDING	95
4.5	HIPOTESEFORMULERING	97
4.6	HOOFSTUKSAMEVATTING	98

HOOFSTUK 5 : RESULTATE EN BESPREKING

5.1	BETROUBAARHEID VAN DIE MEETINSTRUMENTE	100
5.1.1	Die interne konsekwenheid van die Koherensiesin-vraelys (SOC)	100
5.1.2	Die interne konsekwenheid van die Selfkontroleskaal (SCS)	101
5.1.3	Die interne konsekwenheid van die Ervarende Selfkontroleskaal (E-SCS).....	102

5.1.4	Die interne konsekwentheid van die Minnesota tevredeheidsvraelys.....	102
5.2	DIE KOHERENSIESIN VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF	104
5.3	DIE AANGELEERDE VERNUF VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF	107
5.4	DIE ERVARENDE SELFKONTROLE VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF	110
5.5	DIE WERKSTEVREDENHEID VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF	112
5.6	DIE VERBAND TUSSEN AANGELEERDE VERNUF, KOHERENSIESIN EN WERKSTEVREDENHEID.....	118
5.7	REGRESSIE-ANALISE MET BETREKKING TOT KOHERENSIESIN EN WERKSTEVREDENHEID.....	125
5.8	HOOFSTUKSAMEVATTING	126

HOOFSTUK 6: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

6.1	GEVOLGTREKKINGS	127
6.1.1	GEVOLGTREKKINGS TEN OPSIGTE VAN DIE SPESIFIEKE TEORETIESE DOELSTELLINGS	127
6.1.2	GEVOLGTREKKINGS TEN OPSIGTE VAN DIE SPESIFIEKE EMPIRIESE DOELSTELLINGS	129
6.2	LEEMTES VAN DIE ONDERSOEK.....	129

6.3	AANBEVELINGS	130
6.3.1	AANBEVELINGS VIR DIE ORGANISASIE	130
6.3.1	AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING	131
	BIBLIOGRAFIE	132

LYS TABELLE

TABEL 2.1	DIE DRIE FUNKSIES VAN SELFREGULERING	15
TABEL 2.2	DEFINISIE VAN 'N ALGEMENE WEERSTANDS- HULPBRON (GRR)	25
TABEL 3.1	KATEGORIEË VAN GEDRAGSRESPONSE AS GEVOLG VAN WERKSONTEVREDENHEID.....	70
TABEL 4.1	EIENSKAPPE VAN DIE STEEKPROEF	78
TABEL 5.1	BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNTE VAN DIE SOC	101
TABEL 5.2	BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNT VAN DIE SCS.....	101
TABEL 5.3	BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNT VAN DIE E-SCS	102
TABEL 5.4	BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNTE VAN DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS	103
TABEL 5.5	BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE KOHERENSIESIN- VRAELYS VIR DIE TOTALE ONDERSOEKGROEP	104
TABEL 5.6	DIE VERSKIL TUSSEN DIE SOC-TELLINGS VAN MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS.....	106
TABEL 5.7	DIE VERSKIL TUSSEN DIE SOC-TELLINGS VAN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS	107
TABEL 5.8	BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE SELFKONTROLE- SKAAL VIR DIE TOTALE ONDERSOEKGROEP	107

TABEL 5.9	DIE VERSKIL TUSSEN DIE SCS-TELLINGS VAN DIE MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS.....	109
TABEL 5.10	DIE VERSKIL TUSSEN DIE SCS-TELLINGS VAN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS.....	109
TABEL 5.11	BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE ERVARENDE SELF- KONTROLESKAAL VIR DIE TOTALE ONDERSOEKGROEP.....	110
TABEL 5.12	DIE VERSKIL TUSSEN DIE E-SCS-TELLINGS VAN MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS.....	111
TABEL 5.13	DIE VERSKIL TUSSEN DIE E-SCS-TELLINGS VAN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS.....	112
TABEL 5.14	BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS VIR DIE TOTALE ONDER- SOEKGROEP.....	113
TABEL 5.15	DIE PRAKTIESE BETEKENISVOLHEID VAN VERSKILLE TUSSEN DIE MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS OP DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS	115
TABEL 5.16	VERSKILLE VIR DIE STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERK- NEMERS OP DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS.....	117
TABEL 5.17	INTERKORRELASIES TUSSEN DIE ALGEMENE WERKS- TEVREDENHEIDSTELLING EN DIE ANDER VERANDER- LIKES	118
TABEL 5.18	INTERKORRELASIES TUSSEN KOHERENSIESIN, AANGE- LEERDE VERNUF EN DIE TWINTIG SUBFAKTORE VAN DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS	122

TABEL 5.19	VERSKILLE TUSSEN DIE GROEPE MET 'N HOË EN LAE WERKSTEVREDENHEIDSVLAK.....	123
------------	---	-----

TABEL 5.20	KONTRASGROEPE SE VERSKILLE T.O.V. DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS.....	124
------------	---	-----

LYS FIGURE

FIGUUR 2.1	Prosesregulerende kognisies	17
FIGUUR 3.1	Werkstevredenheid in konteks van die menslike bestaan	43
FIGUUR 3.2	Model van werksekuriteit	55
FIGUUR 3.3	Faktore wat werksaanwesigheid beïnvloed	68
FIGUUR 5.1	Die verdeling van tellings op die SOC	105
FIGUUR 5.2	Die verdeling van tellings op die SCS	108
FIGUUR 5.3	Die verdeling van tellings op die E-SCS	111
FIGUUR 5.4	Die verdeling van tellings op die Minnesota tevredenheids- vraelys	114
FIGUUR 5.5	Die verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid	119
FIGUUR 5.6	Die verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevre- denheid.....	120
FIGUUR 5.7	Die verband tussen ervarende selfkontrole en werkstevre- denheid.....	121

HOOFSTUK 1

INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

Hierdie skripsie handel oor die verband tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid asook die mate waartoe aangeleerde vernuf en koherensiesin werkstevredenheid kan voorspel.

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

1.1 PROBLEEMSTELLING

Hedendaagse organisasies word toenemend kompleks. Volgens Robbins (1996:25) kan organisasiegedrag op drie interafhanklike vlakke waargeneem word, wat logies op mekaar volg. Die drie vlakke sluit in die individuele vlak, die groepsvlak en die organisatoriese vlak. Hierdie drie vlakke staan in interaksie met mekaar en beïnvloed vier afhanklike veranderlikes wat deur enige organisasie verklaar of voorspel moet word, ten einde organisasie-effektiwiteit, winsgewendheid en mededingendheid te verseker. Hierdie afhanklike veranderlikes 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 wat hy van 'n werk verlang of verwag (Cranny *et al.*, 1992:1). Dit is dus 'n algemene houding teenoor 'n persoon se werk wat ontstaan uit die beoordeling van werklike teenoor verwagte uitkomst.

Roznowski en Hulin (1992:125) 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 werksbywoning, besluite oor aftrede, algemene gedragsindrome wat 'n positiewe organisasieoriëntasie aandui, pogings om werksituasies deur vakbondaktiwiteite te beïnvloed en sielkundige onttrekking. Alhoewel produktiwiteit en werkstevredenheid tot op hede oor die algemeen 'n swak korrelasie toon (Robbins, 1996:200), is dit duidelik dat gedragspatrone soos omset, laatkom 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, 1996:200).

Faktore wat werkstevredenheid beïnvloed, word breedweg verdeel in intrinsieke en ekstrinsieke determinante. Lofquist en Davis (1969) beweer dat ekstrinsieke faktore wat werkstevredenheid bepaal, faktore is soos toesighouding, maatskappybeleid en -praktyk, vergoeding, bevordering en erkenning. Intrinsieke faktore wat werkstevredenheid beïnvloed is faktore soos die benutting van individuele vermoëns, prestasie, die vlak van onafhanklikheid, morele waardes en kreatiwiteit.

Werkstevredenheid is in die verlede verbind met 'n hele aantal individuele, groeps- en organisatoriese faktore. Porter en Steers (1972:152) toon aan dat werkstevredenheid negatief korreleer met werksafwesigheid en arbeidsomset. Transformasionele leierskapsdimensies toon 'n beduidend positiewe verband met werkers se vlakke van werkstevredenheid (Pretorius, 1996:130). Payne, Fineman en Wall (1976:53-60) bevind dat daar 'n korrelasie bestaan tussen organisatoriese klimaat en werkstevredenheid, maar dit is moeilik om te bepaal watter een die oorsaak en watter die gevolg is. 'n Beduidend positiewe verband is ook aangedui tussen kwalifikasies van persone en hul werkstevredenheid (Els, 1989:119). Agathagelou (in proses) het ook onlangs 'n studie geloods om die verband tussen lokus van beheer en werkstevredenheid te bepaal. Die studie is tans nog onvoltooid.

In die huidige 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 aangeleerde vernuf) enersyds en werkstevredenheid andersyds te bepaal.

Michael Rosenbaum het die term aangeleerde vernuf (vindingrykheid) ontwikkel wat verwys na 'n stel gedragspatrone en kognitiewe vaardighede waardeur 'n individu interne faktore soos emosies, pyn en kennisies self reguleer deur gebruik te maak van probleemoplossingsvaardighede en die uitstel van onmiddellike beloning vir die verkryging van 'n latere groter beloning (Rosenbaum & Jaffe, 1983:215). 'n Belangrike faset van aangeleerde vernuf is die vermoë om inligting te prosesseer op 'n wyse wat holisties, visueel, emosioneel en sonder kritiek is. Daardeur kan 'n persoon aangename aktiwiteite asook onbekende ervarings ten volle ervaar en geniet. 'n Individu kan dus in sy werk nie net sekere stresfaktore oorkom nie, maar ook ten volle by sy werk betrokke raak, en die aangename en uitdagende aspekte van die werk ervaar.

Die konstruk koherensiesin is deur Antonovsky (1987) ontwikkel. Koherensiesin word omskryf as 'n omvattende oriëntasie wat dui op die mate waarin 'n persoon 'n langdurige en dinamiese vertroue het dat sy interne en eksterne omgewing voorspelbaar is en dat daar 'n groot waarskynlikheid sal bestaan dat dinge so goed as verwag kan word, sal uitwerk. Dit beïnvloed dus waarskynlik 'n individu se persepsie van stimuli. Met hoë koherensiesin word stimuli ervaar as verstaanbaar, m.a.w. dit maak sin op 'n kognitiewe vlak. Stimuli word ervaar as binne die beheer van die individu of gemagtigde ander. Verder word die stimuli ook as betekenisvol ervaar, m.a.w. as 'n welkome uitdaging wat as die moeite werd geag word om tyd aan te bestee. Dit wil dus voorkom dat 'n persoon wat oor 'n hoë koherensiesin beskik, sy werk as verstaanbaar sal ervaar, aspekte van sy werk as binne sy beheer sal beskou en die werk as betekenisvol sal ervaar. Dit alles lyk na faktore wat 'n bydrae sou kon lewer tot werkstevredenheid.

Aangeleerde vernuf en koherensiesin is beide konstrunkte uit 'n salutogene paradigma (Antonovsky, 1987) of fortigene paradigma (Strümpfer, 1995). Salutogenese beteken die oorsprong van gesondheid en fortigenese beteken die oorsprong van sterktes. In

die verlede is heelwat klem gelê op psigopatologie, en die fortigene paradigma dui op 'n klemverskuiwing om eerder te let op watter faktore aanleiding gee tot die geestesgesondheid of welsyn van die mens.

Indien aangeleerde vernuf en 'n sin van koherensie wel 'n verband toon met werks-tevredenheid sou dit ontwikkel en aangewend kon word as voorspellers van werks-tevredenheid en tot groot nut van enige organisasie dien.

Die suiwelbedryf in Suid-Afrika raak internasionaal al hoe meer mededingend en beoog ook sterk uitbreidings, veral in Afrika. Daar word van werknemers verwag om in 'n dinamiese en hoogs mededingende omgewing te presteer, wat unieke eise aan die werknemer se psigologiese hanteringsmeganismes stel. Navorsing oor die psigologiese welsyn van die werknemers kan waardevolle data aan bestuur verskaf oor hoe veranderinge in die arbeidsmark moontlik hanteer kan word en ook die moontlike invloed daarvan op werkstevredenheid. Die bedryf stel werkstevredenheid van sy werkerskorps hoog op prys en navorsing in dié verband kan van nut wees ten einde die doel om 'n tevrede arbeidsmag te skep, te verwesenlik. Geen navorsing is vantevore in die suiwelbedryf geloods om die verband tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid te bepaal nie. Die bedryf kan 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 aangeleerde vernuf 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 aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers van enkele takke van die suiwelbedryf ?

- Wat is die verband tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers van enkele takke van die suiwelbedryf ?
- In watter mate is aangeleerde vernuf en koherensiesin voorspellers van werkstevredenheid?

1.2 NAVORSINGSDOELSTELLINGS

Die doelstellings van hierdie navorsing omvat 'n algemene en ook spesifieke doelstellings.

1.2.1 ALGEMENE DOELSTELLING

Die algemene doelstelling van die navorsing is om te bepaal of daar 'n verband bestaan tussen aangeleerde vernuf en koherensiesin enersyds en werkstevredenheid andersyds van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf, en of aangeleerde vernuf en koherensiesin die mate van werkstevredenheid kan voorspel.

1.2.2 SPESIFIEKE DOELSTELLINGS

- Om aangeleerde vernuf en koherensiesin en die uitwerking daarvan vanuit die literatuur te konseptualiseer.
- Om die moontlike verband tussen werkstevredenheid, aangeleerde vernuf en koherensiesin vanuit die literatuur te beredeneer.
- Om die aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers van enkele takke van die suiwelbedryf te bepaal.
- Om te bepaal wat die verband tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid by werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf is.

- Om te bepaal of aangeleerde vernuf en koherensiesin werkstevredenheid kan voorspel.

1.3 NAVORSINGSMETODE

Die navorsingsmetode bestaan uit twee fases:

1.3.1 FASE 1: LITERATUURSTUDIE

In die literatuurstudie word die volgende stappe onderskei:

- **Stap 1:** Konseptualiseer Rosenbaum se teorie van aangeleerde vernuf vanuit die literatuur
- **Stap 2:** Konseptualiseer Antonovsky se teorie van koherensiesin vanuit die literatuur
- **Stap 3:** Konseptualiseer werkstevredenheid vanuit die literatuur
- **Stap 4:** Dui die verband tussen die konstrakte 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, 1993:102). Elke individu in die proefgroep word op twee veranderlikes op dieselfde tydstep 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 die bestuurskorps van enkele takke van die suiwelbedryf. Die ondersoekgroep is tot soveel as 81 werknemers vergroot. 'n Besikbaarheidsteekproef is gebruik.

1.3.2.3 Stap 3: Die keuse van meetinstrumente

Die **Selfkontroleskaal** (SCS) (Rosenbaum, 1980a) is gebruik vir die meting van die individuele geneigdheid om selfkontrole te gebruik om gedragsprobleme op te los. Die toets-hertoets-betroubaarheid van die SCS is 0,96 (na vier weke), terwyl die interne konsekwentheid wissel tussen 0,78 en 0,86. Rosenbaum en Ben-Ari (1985:201) dui aan dat die SCS 'n geldige instrument is om aangeleerde vernuf ("learned resourcefulness") te meet.

Die **Ervarende Selfkontroleskaal** (E-SCS) (Hefer, 1991) is gebruik om ervarende selfkontrole by individue te meet. Die interne betroubaarheid van die skaal is 0,83. Die E-SCS blyk reglynig te wees tot die meting van aangeleerde vernuf: SCS (Rosenbaum, 1993:43).

Die **Koherensiesinvraelys** (SOC) (Antonovsky, 1987) bestaan uit 29 items. Antonovsky (1993) het die psigometriese en geldigheidsdata van die skaal hersien. Die Cronbach Alfa-telling van interne konsekwentheid 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 konstrukgeldigheid. Antonovsky (1993a:732) kom tot die

gevolgtrekking dat die SOC 'n betroubare instrument vir die meting van koherensiesin is.

Die **Minnesota tevredenheidsvraelys** is gebruik om aan die individu die geleentheid te gun om te verduidelik hoe hy oor sy huidige werk voel, met watter sake hy tevrede is en met watter hy 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 (Schepers, 1997).

1.3.2.4 Stap 4: Die navorsingsprosedure

Die ondersoekgroep en die metingsbattery is saamgestel. Die metingsbattery is, nadat daar afsprake met die onderskeie lede van die ondersoekgroep gereël is, in individuele of groepsverband deur die navorser self afgeneem. Nadat die resultate van die metingsbattery ontleed is, is daar terugvoer verskaf aan die ondersoekgroep.

1.3.2.5 Stap 5: Statistiese verwerkings

Alle statistiese verwerkings is gedoen deur die Statistiese Konsultasiediens by die PU vir CHO te raadpleeg. Beskrywende statistiek (rekenkundige gemiddeldes, standaardafwykings, minimum en maksimum waardes) (Steyn *et al.*, 1995:101) is gebruik. Verder is die Alfa-koëffisiënt (Huysamen, 1993:125) bepaal, Pearson se korrelasie is uiteengesit (Kerlinger, 1986:63) en praktiese betekenisvolheid van verskille tussen die middel- en laevlakbestuur en stedelike en plattelandse werknemers onderskeidelik, is bereken om die data te verwerk. 'n Regressieontleding (Moore, 1995:126) is uitgevoer om die voorspellingswaarde van koherensiesin t.o.v. werkstevredenheid te bepaal.

1.4 VOORUITSKOUING

In Hoofstuk 2 en 3 sal die teoretiese gedeelte van die ondersoek afgehandel word. Die konstruksie aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid sal omskryf word. Daar sal ook verwys word na moontlike verbande tussen die konstruksie soos dit uit die literatuur blyk.

In Hoofstuk 4 en 5 sal die empiriese ondersoek en die resultate daarvan weergegee word. Ten slotte word in Hoofstuk 6 gevolgtrekkings gemaak en aanbevelings 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 plaasgevind het, is aangetoon. 'n Kort vooruitskouing is gegee.

In Hoofstuk 2 word aangeleerde vernuf en koherensiesin bespreek. Daar sal gepoog word om verbande tussen hierdie konstruksie en werkstevredenheid vanuit die literatuur aan te toon.

HOOFSTUK 2

AANGELEERDE VERNUF EN KOHERENSIESIN

In hierdie hoofstuk word aangeleerde vernuf en koherensiesin omskryf. Daar word verwys na enkele dimensies van die konstruerte asook navorsing wat alreeds in hierdie verband gedoen is. Die verband tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en 'n persoon se werk of persepsie van die werksituasie word kortliks bespreek. Daar sal ook gepoog word om moontlike verbande tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid vanuit die literatuur aan te toon.

2.1 AANGELEERDE VERNUF

In die verlede is omgewingsfaktore in 'n groot mate verantwoordelik gehou vir menslike gedrag. Intrapersoonlike faktore het egter die fokus van verandering geword (Rosenbaum, 1990:xxvi). Daarom word daar tans 'n onderskeid getref tussen beheer oor die omgewing en die beheer van 'n persoon se reaksie op die omgewing.

Wanneer 'n persoon daarvan bewus raak dat sy gedrag nie daarin slaag om 'n sekere uitkoms te bewerkstellig nie, kan gepoog word om die eksterne gebeure te probeer verander of die reaksie op die eksterne gebeure te verander. Laasgenoemde poging is die fokus van literatuur oor selfregulering (Rosenbaum, 1993:33). Die vermoë om gedrag te beheer, bevry 'n persoon in 'n groot mate van beheer deur die omgewing. Wanneer 'n persoon onafhanklik van situasionele beperkinge funksioneer, ontwikkel hy persoonlike hulpbronne wat tot sy algemene welstand bydra.

In respons op die behoefte wat ontstaan het om mense met probleme van dwelmverslawing, rook, misdaad, vetsug, aggressie, alkoholisme, seksuele oordad en afwykings te help, het sielkundiges betrokke geraak by navorsing t.o.v. selfkontrole (Richards, 1985:208). Die konsep van aangeleerde vernuf het dus sy wortels in die

teoretiese modelle van selfregulering wat ontwikkel is deur kognitief-behavioristiese terapeute soos Bandura (1977), Kanfer (1977) en Meichenbaum (1977). Die rol van kognitiewe faktore is telkens beklemtoon. Volgens Kanfer (1977) word die selfreguleringsproses geaktiveer sodra refleks of outomatiese aksie-opeenvolgings versteur, of nie beskikbaar is nie. Meichenbaum (1977) het na die term "learned resourcefulness" verwys in sy stresinokulasieprogram. Hy het 'n program ontwikkel ("Stress Inoculation Training") (SIT) met behulp waarvan hy individue leer om sekere vaardighede en gedrag te gebruik om selfregulering toe te pas sodat stresvolle gebeure effektief hanteer kan word. Die komponente van die SIT is hoofsaaklik: a) selfmonitering van wanaangepaste gedagtes, denke, gevoelens en gedrag, b) probleemoplossingsvaardighede en c) die regulering van emosies en ander selfkontrolevaardighede. Persone wat oor bogenoemde vaardighede beskik, ontwikkel aangeleerde vernuf.

2.1.1 DEFINISIE VAN AANGELEERDE VERNUF

Rosenbaum (1988:483) definieer aangeleerde vernuf as volg:

"Learned resourcefulness is a personality repertoire which has been defined as a set of behaviors and skills by which individuals self-regulate internal responses that interfere with the smooth execution of an ongoing behavior."

Rosenbaum (1988:484) meen dat aangeleerde vernuf nie 'n enkele persoonlikheidseienskap is nie, maar eerder 'n persoonlikheidsrepertoire, wat 'n stel gedragspatrone, kognisies en affekte is wat deurentyd met die persoon se fisiese en sosiale omgewing in interaksie is. Dit verwys dus na 'n stel gedragspatrone en kognitiewe vaardighede waardeur 'n individu interne faktore soos emosies, pyn en kognisies self reguleer deur gebruik te maak van probleemoplossingsvaardighede en die uitstel van onmiddellike beloning vir die verkryging van 'n latere groter beloning (Rosenbaum & Jaffe, 1983:215).

Vanuit 'n kognitief-behavioristiese perspektief is aangeleerde vernuf dus sekere kognitiewe vaardighede en selfregulerende gedrag wat aangewend word om interne emosies en response soos stres te beheer, wat die uitvoer van daaglikse aktiwiteite moontlik kan bedreig.

2.1.2 FUNKSIES VAN AANGELEERDE VERNUF

'n Persoon met aangeleerde vernuf maak van selfregulering gebruik om interne faktore soos emosies, pyn en kognisies te beheer. Selfregulering is dus 'n vaardigheid wat deel uitmaak van aangeleerde vernuf. Daar is hoofsaaklik drie funksies van selfregulering, naamlik die hervormende, herstellende en ervarende funksie.

Die meeste modelle van selfregulering fokus op die *herstellende funksie* ("redressive self-control"). Herstellende selfregulering bestaan uit 'n stel gedraginge waardeur 'n persoon interne response soos emosies, pyn en kognisies wat die normale gedragspatroon onderbreek, herinterpreteer en reguleer. Hierdie gedrag het dus ten doel om homeostasis te bereik, die status quo te herstel en die normale gedragspatroon te hervat (Rosenbaum, 1990:13). Wanneer aspekte soos stres of pyn en ander emosies die daaglikse aktiwiteite of status quo van die individu onderbreek, word die herstellende funksie gebruik om hierdie bedreigings teen te werk en die balans te herstel. Die individu se gedrag word gelei en versterk deur onmiddellike terugvoer uit die omgewing (Rosenbaum, 1990:12).

Die *hervormende funksie* word gebruik wanneer die individu self sy normale gedragspatroon onderbreek, met die doel om 'n groter beloning in die toekoms te verkry. Die persoon probeer byvoorbeeld sy gedrag verander deur 'n meer gesonde lewenstyl te handhaaf om beter gesondheid in die toekoms te verseker. Die verandering is self-geïnisieer en nie afkomstig van die eksterne omgewing nie (Rosenbaum, 1993:35). Dit het dus te make met die verandering van 'n huidige gedragspatroon en die uitstel van onmiddellike beloning vir die verkryging van 'n latere

groter beloning. Daar bestaan dus min eksterne terugvoer in die geval van hervormende selfregulering.

Hervormende en herstellende selfregulering kan in konflik met of komplementêr tot mekaar funksioneer. Indien hervormende selfregulering die herstellende funksie voorafgaan, komplementêr die aksies mekaar.

Ervarende selfregulering is die derde funksie van selkontrole-gedrag en het betrekking op individuele ontwikkeling en groei en nie net op die hantering van stres nie (Rosenbaum, 1993:43). Dit is die vermoë om inligting te prosesseer op 'n wyse wat holisties, visueel, emosioneel en sonder kritiek is. Daardeur kan 'n persoon aangename aktiwiteite asook onbekende ervarings ten volle ervaar en geniet. Rosenbaum (in proses) omskryf dit verder as volg:

“Experiential self-control calls for a completely different set of skills such as being accepting of one's experiences, being absorbed in, and open to one's immediate experiences, and adopting a non-judgemental stance toward one's affective and somatic experiences.”

Om ontvanklik te wees vir ervarings bestaan uit twee elemente:

- 'n kritieklose aanvaarding van die emosionele reaksie, sonder om dit kognitief te probeer verander, en
- die vermoë om die onmiddellike ervaring ten volle op te neem (Rosenbaum, in proses).

Ervarende selfregulering skep dus 'n balans sodat “oorregulering” nie sal plaasvind nie. 'n Voorbeeld van “oorregulering” kom voor by anorexia-pasiënte wanneer hongerpyne totaal en al geïgnoreer word. Terapie sal byvoorbeeld ten doel hê om die pasiënt so ver te kry om die hongerpyne ten volle te ervaar en dan daarop te reageer.

Ervarende selfregulering kan ook met sukses aangewend word by persone wat 'n fobie vir iets het, verslaaf is, of aan 'n eetversteuring lei. Sulke persone vrees dat hulle nooit in beheer van hulle emosies, denke of gedrag sal wees nie en sal daarom geneig wees om die ervaringe te ignoreer. Ervarende selfregulering sal hulle in staat stel om die emosie of ervaring ten volle te aanvaar en sodoende te beheers. Ervarende selfregulering sal ook in die aktualisasiebehoefte van die mens voldoen deurdat dit hom in staat stel om ontvanklik vir nuwe leerervaringe te wees.

Rosenbaum (in proses) onderverdeel die drie funksies in twee breë responskategorieë: "closing responses" en "opening responses". "Closing responses" verwys na die kognitiewe distorsie van emosies en ervaringe soos in die geval van die herstellende en hervormende funksie van selfregulering. "Opening responses" verwys na die totale aanvaarding van die emosie of ervaring sonder om dit kognitief te probeer verander, soos in die geval van ervarende selfregulering.

Aangeleerde vernuf en die werking daarvan kan dus omskryf word in terme van drie funksies. Herstellende en hervormende selfregulering het ten doel om emosies en ervaringe kognitief te omvorm sodat die individu dit makliker kan hanteer. Hierdie twee funksies word gemeet deur die Selfkontroleskaal (SCS) van Rosenbaum (Rosenbaum, 1980a:109). Ervarende selfregulering het ten doel om die individu ontvanklik te maak vir ervaringe sodat dit ten volle opgeneem kan word. Hierdie funksie word deur die Experiential Self-control Scale (E-SCS) gemeet. Rosenbaum (in proses) skryf die volgende in verband met die meting van Aangeleerde vernuf:

"In our laboratory we are currently working on a new measure that simultaneously assesses both opening and closing responses to a variety of positive and negative experiences. We hope that this new scale will enable us to test in a more accurate way the proposition that both opening and closing responses contribute to effective coping and to psychological well-being."

Tabel 2.1 gee 'n opsomming van die doelwitte en vereiste vaardighede van die drie funksies van selfregulering (Rosenbaum, in proses).

TABEL 2.1: DIE DRIE FUNKSIES VAN SELFREGULERING

Herstellende selfregulering	Hervormende selfregulering	Ervarende selfregulering
<p>Doel:</p> <p>Om huidige gedrag op die teiken gerig te hou.</p> <p>Om die effek van interne ervaringe wat op prestasie inmeng, te beperk.</p> <p>Om homeostase te bereik.</p>	<p>Doel:</p> <p>Om heersende gewoontes te verander.</p> <p>Om in te meng met heersende gedrag en dit te vervang met nuwe en goed gedefinieerde gedrag.</p> <p>Om heterostase te skep.</p>	<p>Doel:</p> <p>Om die generering van nuwe gedrag te fasiliteer.</p> <p>Om inmenging met heersende emosies en ander ervaringe te beperk.</p> <p>Om heterostase te skep.</p> <p>Om die persoonlikheids-repertoire uit te brei.</p>
<p>Vaardighede vereis:</p> <p>Die regulering van emosies en denke (bv. gedagte-onderdrukking, aandag aftrek, herstrukturering van die kognitiewe raamwerk).</p>	<p>Vaardighede vereis:</p> <p>Die aanwend van beplanningsvaardighede.</p> <p>Die uitstel van onmiddellike belonings.</p> <p>Die aanwend van probleemoplossingsvaardighede.</p> <p>Die regulering van emosies en denke.</p>	<p>Vaardighede vereis:</p> <p>Die toelaat van opname in die onmiddellike ervaringe.</p> <p>Die laat vaar van analitiese denke.</p> <p>Die fokus op sensasies en gevoelens.</p> <p>Die skep van beelde.</p> <p>Die verdra van nuwe ervaringe.</p>

(oorgeneem uit Rosenbaum, in proses)

Dit moet egter weereens beklemtoon word dat die onmiddellike ervaring nie gereguleer kan word nie, maar wel die reaksie op die ervaring. Die mens kan byvoorbeeld nie die begeerte om te rook selfreguleer nie, maar wel hoe hy optree as gevolg van hierdie begeerte.

2.1.3 ONTWIKKELING VAN AANGELEERDE VERNUF

Die proses wat aanleiding gee tot die uitvoer van selfregulering (as een van die vaardighede van aangeleerde vernuf), bestaan uit 'n aantal kognitiewe fases ("process regulating cognitions" - PRC), naamlik voorstelling, evaluering en aksie (Rosenbaum, 1990:4).

Tydens die *voorstellingsfase* ervaar die individu 'n emosionele en/of kognitiewe reaksie op 'n werklike of verbeeldingsverandering in homself of sy omgewing wat die status quo onderbreek. Die reaksie is outomaties en gebeur sonder enige bewuste poging. Dit word gevolg deur 'n bewuste ervaring van die betekenis van hierdie onderbreking vir die individu.

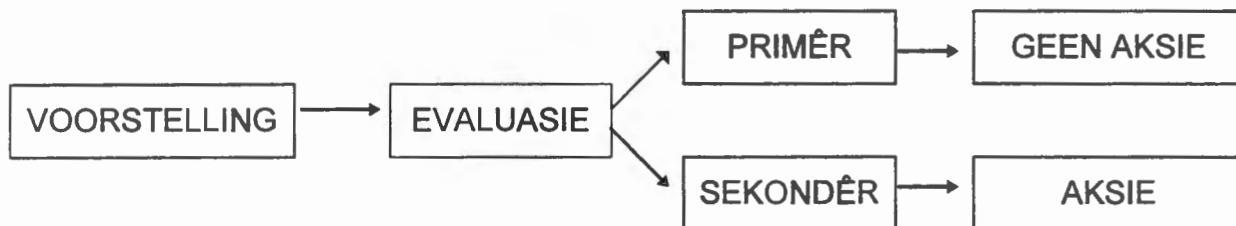
Gedurende die *evalueringfase* vind primêre en sekondêre kognitiewe beoordelings plaas. Tydens primêre evaluering besluit die individu of die onderbreking 'n bedreiging of 'n geleentheid is. Indien die persoon meen dat dit geen gevolge vir hom inhou nie, sal hy die reaksie t.o.v. die verandering ignoreer, en geen selfregulering sal uitgeoefen word nie. Indien hy egter bedreig voel deur die onderbreking, evalueer hy moontlike aksies om nadelige effekte te minimaliseer en potensiële voordele te maksimeer. Gedurende hierdie fase koester persone verwagtinge rondom die uitkoms, asook self-effektiwiteitsverwagtinge. Wanneer die mens tot die gevolgtrekking kom dat hy iets kan doen om die negatiewe effekte te beperk, openbaar hy coping-gedrag. Coping verwys na die *aksiefase*.

Volgens Rosenbaum (1988:486) het aangeleerde vernuf die grootste uitwerking op die aksiefase, met 'n mindere uitwerking op die evaluasiefase en nog minder op die voorstellingsfase.

Tydens die aksiefase moet die individu eerstens besluit wanneer en vir watter doel hy selfregulering wil toepas. Tweedens moet hy besluit of hy die "opening" of "closing

response” teenoor die stimuli wil gebruik. Dersens kan die hele proses nie plaasvind tensy die individu oor die gepaste selfkontrolevaardighede beskik nie.

Figuur 2.1 gee 'n aanduiding van hoe die kognitiewe prosesse mekaar opvolg.



Figuur 2.1: Prosesregulerende kognisies

Rosenbaum en Palmon (1984:245) meen dat aangeleerde vernuf 'n basiese gedragrepertoire is wat van die oomblik van geboorte af aangeleer word en as 'n basis vir coping met stresvolle situasies dien. Rosenbaum (1988:491) spreek later die mening uit dat vernuf (vindingrykheid) gedurende die kinderjare deur informele opleiding en ervaring aangeleer word, en as 'n stabiele persoonlikheidseienskap manifesteer. Rosenbaum (1989:249) stel die vraag of selfkontrole iets is wat by kinders ontwikkel voordat hulle in staat is om die invloede van stres te vertraag, of dalk 'n uitvloeisel daarvan is. Hy is van mening dat dit moontlik gesamentlik ontwikkel en 'n voortdurende ontwikkelende eienskap van 'n persoon is (Viviers, 1996:74).

Asikri (1988, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1990:18) kon geen verskil vind tussen die mate waarin persone met 'n hoë mate van aangeleerde vernuf en persone met 'n lae mate van aangeleerde vernuf baat vind by 'n 30 minute opleidingsessie oor hoe om pynvolle stimuli langer te verduur nie. Die opleidingsprogram was gebaseer op Meichenbaum (1977) se stresinokulasieprogram. Daar is gevind dat die individue nie verskil t.o.v. die vermoë om die selfreguleringsvaardighede aan te leer nie. Hulle verskil wel t.o.v. die vermoë om hierdie vaardighede op die langtermyn te implementeer wanneer hulle gekonfronteer word met stresvolle situasies.

2.1.4 NAVORSING T.O.V. AANGELEERDE VERNUF

Verskeie studies is al onderneem om die effek van 'n hoë mate van aangeleerde vernuf te bepaal. Die bevindinge van enkele van die studies word vervolgens weergegee.

Milgram, Sroloff en Rosenbaum (1988:207) het gevind dat persone met 'n hoë mate van aangeleerde vernuf minder van uitstel in die uitvoering van alledaagse take gebruik maak as persone met 'n lae mate van aangeleerde vernuf.

Romal en Kaplan (1988, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1989:256) het gevind dat persone wat 'n redelik groot gedeelte van hulle inkomste spaar, ook hoër tellings op die Selfkontroleskaal behaal, as persone wat minder spaar.

Biran (1990:182) het die effektiwiteit van kognitiewe gedragsterapie vir die behandeling van agorafobie bestudeer. Hy het bevind dat persone met 'n hoë telling op die Selfkontroleskaal voor die terapie meer geneig sal wees om by die terapie baat te vind as persone met 'n lae telling op die Selfkontroleskaal.

Lewinsohn en Alexander (1990:204) het bevind dat aangeleerde vernuf verband hou met verskeie metodes vir die effektiewe hantering van depressie. Hulle bevindinge stel voor dat aangeleerde vernuf 'n direkte uitwerking op geestesgesondheid het. Hulle bevind verder dat 'n hoë mate van aangeleerde vernuf ook 'n verband toon met hoë tellings t.o.v. meetinstrumente wat individue se selfvertroue meet en van individue vereis om hulle eie sosiale vaardighede te beoordeel. (Hierdie meetinstrumente vereis dat individue hulleself moet beoordeel t.o.v. aspekte soos vriendelikheid, assertiwiteit en gewildheid.)

Tydens 'n laboratoriumeksperiment is gevind dat "Highly Resourceful" (HR) persone pyn langer verduur, en in die proses meer effektief en gereeld gebruik maak van selfreguleringsmetodes (Rosenbaum, 1980b:588).

HR-persone wat aan migraine ly, rapporteer 'n laer pynintensiteit, fokus minder op die sensoriese aspekte van die pyn en gebruik meer medikasie om dit te verhoed (Courey, Feuerstein & Bush, 1982:524).

HR-persone wat epilepsie het, ervaar lae en medium frekwensie aanvalle, glo sterker dat hulle beheer kan uitoefen oor die aanvalle en hulle gesondheid, is minder depressief, hanteer die gebrek beter en gebruik selfregulering as deel van die vermoë om die psigologiese gevolge van 'n aanval te hanteer (Rosenbaum & Palmon, 1984:252).

Hemodialise pasiënte met 'n hoë mate van aangeleerde vernuf hou beter by die vloeistof-innamebeperkings (Rosenbaum & Ben-Ari Smira, 1986:362).

Diabete met 'n hoë mate van aangeleerde vernuf behaal meer sukses in die beheer van hulle suiker-inname (Amir, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1988:490).

HR-persone het na die natuurlike skenk van geboorte te kenne gegee dat hulle meer van asemhalingsontspanningsoefeninge gebruik gemaak het, meer selfaanmoediging aangewend het, asook meer in beheer van die proses gevoel het (Groves, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1988:489).

HR-persone wat rook, was meer suksesvol daarin om uit eie beweging op te hou met rook (Katz & Singh, 1986:64).

HR-vlootpersoneel wat seesiek was op 'n missielboot op 'n stormagtige see het minder prestasieverlaging getoon ten spyte van die seesiekte (Rosenbaum & Rolnick, 1983:96).

HR-persone wat leer om valskerm te spring, presteer beter tydens spronge en gebruik meer selfaanmoediging wat 'n aanduiding is van emosionele beheer en taakgeoriënteerdheid (Gal-Or & Tennebaum, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1988:488).

Rosenbaum en Ben-Ari (1985:202) het 'n eksperiment uitgevoer waarin individue telkens in 'n sekere taak, soos om 'n moeilike legkaart te bou, misluk, sonder dat hulle beheer daarvoor kan uitoefen. Hulle het gevind dat persone met 'n hoë mate van aangeleerde vernuf meer positiewe self-evaluasie en minder negatiewe self-evaluasie gebruik, asook meer taakgeoriënteerd is.

2.1.5 IMPLIKASIES VAN AANGELEERDE VERNUF

Persone wat in die verlede daarin geslaag het om interne response te reguleer, ontwikkel 'n vaardigheid daarvoor, en verwag om in die toekoms weer daarin te slaag. Aangeleerde vernuf voorsien dus 'n basis vir verdere leer: dit is 'n bron van inligting vir die evaluering van self-effektiwiteit in coping (Strümpfer, 1990:273).

'n Persoon met aangeleerde vernuf is in staat en gewillig om selfkontrolevaardighede toe te pas. Hy maak gebruik van positiewe selfstellings en verskaf redes vir suksesse, maar nie vir mislukkings nie. Die mens met aangeleerde vernuf ervaar emosies, maar dit word kognitief beheer en gekontroleer (Rosenbaum & Ben-Ari, 1985:211); hy is meer taakgeoriënteerd en maksimeer sy kans op sukses ten opsigte van take. Die mens met 'n goeie repertoire selfkontrolevaardighede het die vermoë om met persoonlike probleme te cope in die verkryging en handhawing van goeie gesondheidsgedrag. So 'n mens sal makliker ophou rook en sy eetgewoontes verander, en ook minder alkohol gebruik (Rosenbaum, 1988:490). 'n Persoon met aangeleerde vernuf sal stres dus beter kan hanteer en besit 'n persoonlikheidsrepertoire wat hom by leerervarings laat baat (Rosenbaum, 1989:256).

2.1.6 AANGELEERDE VERNUF EN WERK

Aangeleerde vernuf sal 'n persoon in staat stel om ontwrigtende of ontstellende gebeure in die werksituasie beter te kan hanteer. Die individu sal meer taakgeoriënteerd wees en dit sal sy prestasie verhoog. Wanneer 'n persoon se prestasie verhoog, sal dit lei tot hoër vlakke van werkstevredenheid (Clement, 1993:51).

'n Werknemer met 'n hoë mate van aangeleerde vernuf sal meer van positiewe self-evaluasie gebruik maak en dit sal lei tot 'n beter selfbeeld. 'n Persoon met 'n goeie selfbeeld sal minder waarde heg aan goedkeuring en verbale erkenning as bronne van selfversekering (Greenhaus, 1971). Verder sal so 'n persoon emosioneel ook minder deur kritiek beïnvloed word en minder konflik en angs in die werksituasie ervaar.

Aangeleerde vernuf sal 'n persoon in staat stel om stres, en dan spesifiek werkstres, beter te kan hanteer. Die persoon sal dus sy werksomgewing en al die stressors wat daarmee gepaard gaan, meer effektief hanteer.

Aangeleerde vernuf is 'n konstruk uit die fortigene paradigma (Strümpfer, 1995) en hou dus verband met die geestelike welsyn van 'n persoon. Daar is ook reeds bevind dat werkstevredenheid verband hou met geestelike gesondheid (Kornhauser, 1965:145) en daarom beklemtoon dit die moontlikheid dat 'n hoë mate van aangeleerde vernuf ook met hoë vlakke van werkstevredenheid sal korreleer.

BESPREKING

Die volgende afleidings oor aangeleerde vernuf kan vir die doel van hierdie navorsing gemaak word.

Individue word elke dag van hulle lewe met 'n oormaat stimuli uit die omgewing gekonfronteer. Die individu moet telkens besluit of hierdie stimuli vir hom 'n bedreiging inhou. Indien dit wel 'n bedreiging inhou, kan die individu sekere aksiestappe, soos byvoorbeeld selfregulering, gebruik om hierdie bedreiging te verskraal of moontlike positiewe uitkomst te verhoog. Aangeleerde vernuf is 'n stel gedragspatrone en kognitiewe vaardighede waardeur selfregulering plaasvind. Dit kan dus omskryf word as 'n persoonlikheidsrepertoire wat aangeleer kan word. Aangeleerde vernuf sal die individu in staat stel om sy omgewing, en dan meer spesifiek sy reaksie op die omgewing, beter te kan hanteer.

Wanneer stres, pyn of 'n onaangename toestand die individu se alledaagse funksionering bedreig, stel die herstellende funksie van aangeleerde vernuf hom in staat om deur middel van denkgereguleer, emosiereguleer en probleemoplossingsvaardighede, die status quo te herstel. In 'n werksituasie kan dit gebeur dat 'n werknemer dalk in konflik te staan kom met een van sy medewerkers. Hierdie onaangename toestand kan die individu se alledaagse funksionering bedreig deurdat hy ontsteld is, nie kan konsentreer nie of negatiewe emosies ervaar. Die werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, kan van emosiereguleer gebruik maak om die interne emosies te beheer. Die werknemer kan homself byvoorbeeld maan om te kalmeer. Die werknemer kan ook van denkgereguleer gebruik maak en irrasionele denke vervang met meer realistiese, positiewe denke ("Die feit dat ek en Piet vasgesit het, beteken nie dat Piet nie van my as mens hou nie, maar dat ons net nie saamstem oor die saak nie"). Die werknemer kan verder van probleemoplossingsvaardighede gebruik maak om te gaan kyk na moontlike opsies deur middel waarvan die konfliktsituasie opgelos kan word. Die status quo sal só vinniger herstel word. 'n Werknemer kan dus in staat wees om onaangename toestande só te hanteer dat dit die minimum invloed op sy werk en gevoel uitoefen. Dit behoort te lei tot hoër vlakke van werkstevredenheid deurdat alledaagse onaangename gebeure deur middel van denkgereguleer, emosiereguleer en probleemoplossingsvaardighede op 'n effektiewe wyse hanteer kan word.

Wanneer 'n persoon sy eie gedragspatroon wil aanpas om 'n voordelige uitkoms, byvoorbeeld gesondheid, in die toekoms te verkry, stel die hervormende funksie hom in staat om deur middel van beplanning, die uitstel van onmiddellike beloning en emosieregulering, die huidige gedragspatroon aan te pas. Gestel 'n werknemer wil graag sy prestasie verbeter ten einde aan die vasgestelde standarde te voldoen. Dit sal egter vereis dat hy elke oggend 'n uur vroeër moet opstaan. Die werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, kan gebruik maak van beplanningsvaardighede om sy program só te skeduleer dat hy vroeër in die aand kan gaan slaap. Verder kan hy die verkryging van onmiddellike beloning uitstel (om nog 'n uur te kan slaap), vir die verkryging van 'n later groter beloning (bonus, bevordering, erkenning). 'n Werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, kan dus in staat wees om sy gedragspatroon só aan te pas dat dit tot verbeterde prestasie, positiewe terugvoer en erkenning lei, wat alles faktore is wat die werkstevredenheid van die werknemer positief kan beïnvloed.

Die ervarende funksie stel die persoon in staat om ervaringe te benader soos dit werklik is, sonder om dit kognitief te probeer verdraai. Dit stel die persoon in staat om genotvolle ervaringe ten volle op te neem, maar ook om sekere emosies eers te aanvaar voordat hy probeer om dit te hanteer. Dit mag bydra tot die selfaktualisering van die persoon deurdat ervarende selfregulering hom oopstel vir nuwe leerervaringe. 'n Werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, sal dus in staat wees om 'n positiewe ervaring in die werksituasie, byvoorbeeld die behaal van sukses en die verkryging van erkenning daarvoor, ten volle te kan ervaar en geniet. Verder kan die werknemer ook ontvanklik wees vir nuwe ervaringe en sal daarom makliker by 'n dinamiese werksomgewing aanpas en minder stres ervaar as gevolg van voortdurende veranderinge wat plaasvind. Wanneer 'n werknemer positiewe ervaringe in die werksituasie ten volle kan geniet en makliker by veranderende omstandighede aanpas, kan dit lei tot verhoogde vlakke van werkstevredenheid.

Werkstevredenheid word hoofsaaklik as 'n affektiewe reaksie op werk beskou, wat ontstaan wanneer die werknemer sy verwagtinge van die werk vergelyk met werklike uitkomst wat hy van die werk ontvang (kyk Hoofstuk 3). 'n Werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, sal in staat wees om deur middel van kognitiewe herstrukturering

sy verwagtinge t.o.v. die werk aan te pas. Dit behoort te lei tot 'n groter ooreenkoms tussen verwagte en werklike uitkomste in die werk, en só kan werkstevredenheid verhoog. Verder sal die werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, in staat wees om sy gedrag deur middel van hervormende selfregulering aan te pas, sodat meer verwagte uitkomste soos erkenning en bevordering in die werksituasie verkry sal word en dit kan lei tot verhoogde vlakke van werkstevredenheid.

Die werksituasie is daaglik 'n bron van talle stressors. Konflik tussen medewerkers, hoë druk om te presteer, 'n swak verhouding met 'n toesighouer en die voldoening aan reëls en regulasies is alles faktore wat moontlik stres by 'n werknemer kan veroorsaak. 'n Werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, mag in staat wees om hierdie stres beter te kan hanteer en sal daarom nie meen dat die werkseise sy vermoë om dit te kan hanteer, oorskry nie.

Dit is nie altyd moontlik om beheer oor die werksituasie te kan uitoefen nie. Dit is egter wel moontlik om deur middel van aangeleerde vernuf die reaksie (affektiewe) op die werksituasie te kan beheer. Dit behoort aanleiding te gee tot verminderde gevoelens van hulpeloosheid, en daarom ook die individu se algemene geestesgesondheid te verbeter deurdat hy effektief met sy omgewing kan cope.

2.2 KOHERENSIESIN

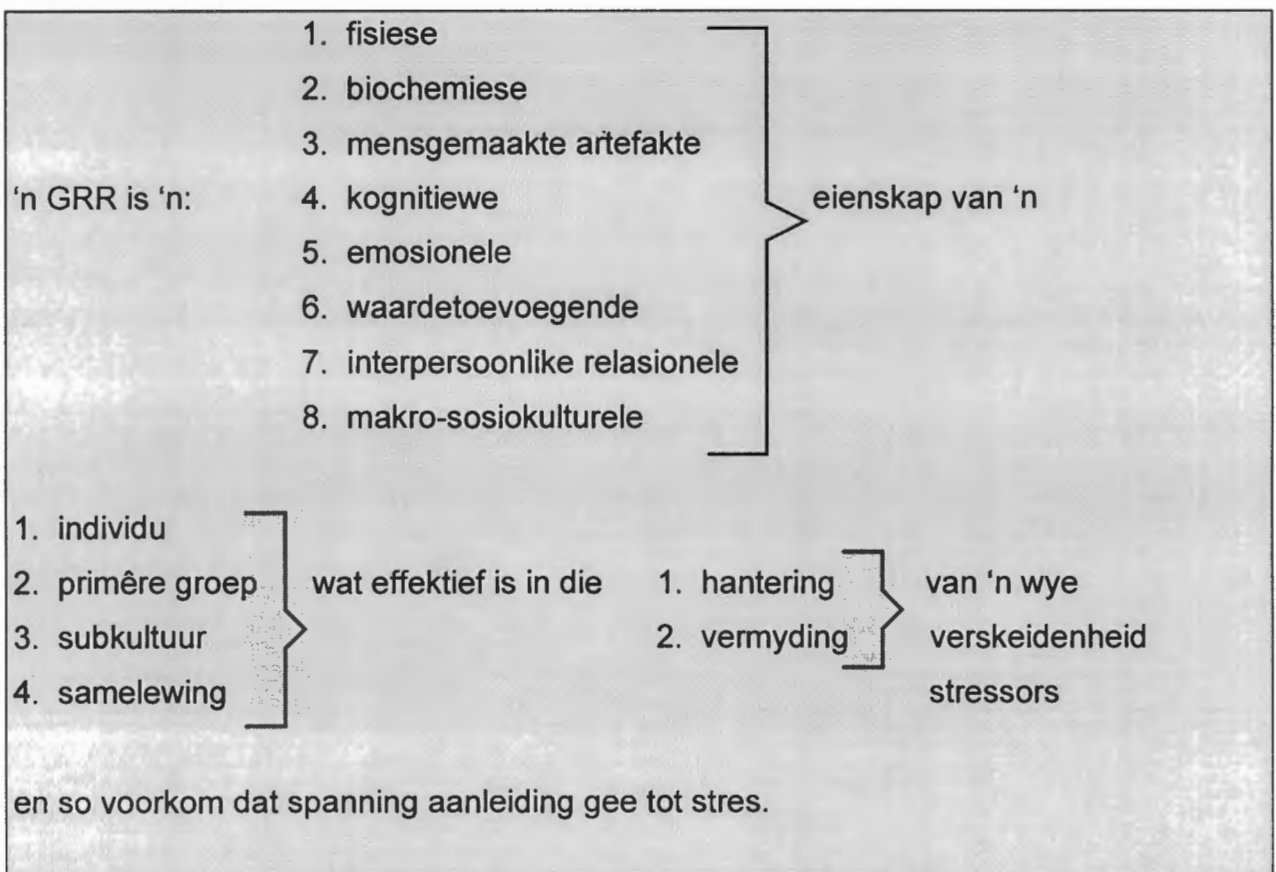
Die mens is in sy natuurlike omgewing omring deur stresvolle lewensomstandighede wat spanning veroorsaak (Antonovsky, 1979). Die mens word voortdurend deur 'n groot aantal stressors gekonfronteer. 'n Stressor kan omskryf word as:

“a demand made by the internal or external environment of an organism that upsets its homeostases, restoration of which depends on a nonautomatic and not readily available energy expending action.” (Antonovsky, 1979:72.)

Wanneer 'n individu met so 'n stressor gekonfronteer word, veroorsaak dit spanning. Die uitkoms van hierdie spanning kan positief of negatief wees, afhangende van hoe die individu dit hanteer.

Die vraag kan gestel word waarom daar dan mense is wat, ten spyte van die geweldige streslading, tog oorleef en selfs psigologiese welsyn ervaar. Antonovsky (1979:5) verklaar dit deur algemene weerstandshulpbronne ("general resistance resources") van die mens te identifiseer. Dit is hulpbronne wat 'n persoon help om 'n stresvolle situasie te hanteer en te bestuur. Tabel 2.2 verduidelik hoe Antonovsky (1979:103) 'n algemene weerstandshulpbron definieer.

TABEL 2.2: DEFINISIE VAN 'N ALGEMENE WEERSTANDSHULPBRON (GRR)



Een aspek wat al hierdie weerstandshulpbronne met mekaar gemeen het, is die feit dat dit 'n mens in staat stel om sin te maak uit die talle stressors waarmee hy elke dag gebombardeer word. Antonovsky (1979) is dus van mening dat wanneer die

weerstandshulpbronne telkemale daartoe bygedra het om sin te maak van 'n stresvolle situasie, die individu 'n koherensiesin ontwikkel het.

2.2.1 DEFINISIE VAN KOHERENSIESIN

Antonovsky (1979:123) 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 one’s internal and external environments are predictable and that there is a high probability that things will work out as well as can reasonably be expected.”

Hierdie definisie kan beskou word as 'n manier om die wêreld en die mens se lewe daarbinne te sien.

Die term “enduring” of standhoudende impliseer egter nie dat daar geen wisselvallighede by die mens mag voorkom nie. 'n Spesifieke gebeurtenis (positief of negatief) kan 'n tydelike en/of geringe verskuiwing in die mens se koherensiesin meebring. Sulke verskuiwings geskied egter steeds rondom 'n stabiele punt op die kontinuum (Antonovsky, 1979:124).

Die term “dinamies” verwys daarna dat 'n mens se koherensiesin tydens sy kinderjare en voortdurend deur die verloop van sy lewe gevorm, getoets, versterk en gewysig word (Antonovsky, 1979:125).

Die frase “so goed as verwag kan word” is volgens Antonovsky (1979:126) by die definisie ingesluit omdat daar geen waarborg bestaan dat alles ten beste sal uitwerk nie.

Hierdie definisie was egter nie omvattend genoeg om al die fasette rakende koherensiesin in te sluit nie en Antonovsky (1987:19) verfyn die definisie soos volg om drie bepaalde kernkomponente in te sluit:

Koherensiesin is 'n omvattende oriëntasie wat 'n aanduiding is van die mate waarin 'n persoon 'n standhoudende, maar tog dinamiese vertroue het dat (1) die stimuli vanuit die interne en eksterne omgewing gestruktureerd, voorspelbaar en verstaanbaar is; (2) die hulpbronne beskikbaar is om die eise wat deur die stimuli gestel word te hanteer; en (3) hierdie eise uitdagings is wat die moeite werd is om energie aan te bestee.

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 interne en eksterne omgewing voorspelbaar is en dat daar 'n hoë waarskynlikheid sal bestaan dat dinge so goed as verwag kan word, sal uitwerk.

Die definisie sluit dus drie dimensies in wat gesamentlik die konsep koherensiesin verteenwoordig, naamlik verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid.

- *Verstaanbaarheid* verwys na die mate waarin die individu interne sowel as eksterne stimuli as duidelik geordende, gestruktureerde en konsekwente inligting ervaar (Antonovsky, 1987:16). 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. Verstaanbaarheid word as die kernkomponent van koherensiesin beskou.
- *Hanteerbaarheid* verwys na die mate waarin die mens gebeurtenisse in sy lewe as situasies ervaar wat houdbaar of hanteerbaar is en selfs as nuwe uitdagings beskou kan word (Antonovsky, 1987:17). Daar moet 'n balans bestaan tussen die oerlading en onderlading van stimuli sodat 'n gebeurtenis

as hanteerbaar ervaar kan word (Antonovsky, 1985:278). Die balans verwys spesifiek na die hoeveelheid energie, vaardighede en vermoëns waaroor 'n mens beskik om die eise wat die lewe aan hom stel, te kan hanteer (Viviers, 1996:60).

- *Betekenisvolheid* dui op die mate waarin 'n mens voel dat die lewe emosioneel, eerder as kognitief, ook sin maak (Antonovsky, 1987:18). Daar kan ook na verwys word as die kritieke en deurslaggewende komponent van koherensiesin.

Wat die verwantskap tussen die drie komponente betref, wys Antonovsky (1987:19) daarop dat hulle nou verwant is. Suksesvolle coping hang egter af van koherensiesin as geheel en kan nie net op een of twee van die komponente geskoei wees nie. Om hierdie rede word die enkeltelling op die vraelys ("Sense of Coherence Scale" van Antonovsky) gebruik en nie die onderskeie subtellings nie.

2.2.2 ONTWIKKELING VAN KOHERENSIESIN

Soos reeds voorheen vermeld, help die algemene weerstandshulpbronne 'n mens om sin te maak uit al die stressors waarmee hy elke dag te doen kry. Indien die individu oor 'n periode heen herhaaldelik sin vind in stresvolle situasies, ontwikkel hy 'n sterk koherensiesin. 'n Mens se lewenservaringe vorm dus sy koherensiesin. Konstante ervaringe voorsien die basis vir die verstaanbaarheidskomponent. 'n Goeie ladingsbalans dra by tot die hanteerbaarheidskomponent, en die deelname aan die proses om die uitkoms van 'n situasie te beïnvloed dra by tot die ontwikkeling van die betekenisvolheidskomponent (Antonovsky, 1987:92). Verder beïnvloed die individu se geskiedenis, konteks, kultuur en sosialisering ook die ontwikkeling van die koherensiesin.

Antonovsky (1987:119) meen dat die primêre ontwikkeling van die dinamika van koherensiesin binne min of meer die eerste dekade van 'n mens se volwasse lewe plaasvind. Volwassenheid kan 'n toename in die omvang en sterkte van koherensiesin teweeg bring by mense wat reeds met 'n sterk of matige koherensiesin die lewe begin het. Antonovsky (1987:121) is van mening dat die koherensiesin voortdurend beproef word, maar dat die mens wat reeds in sy vroeë volwassenheid 'n sterk koherensiesin ontwikkel het, die vermoë het om algemene weerstandshulpbronne in werking te stel om hom te help om die ewilibrum te herstel.

Koherensiesin kan dus beskou word as 'n stabiele disposisionele oriëntasie. 'n Persoon met 'n sterk koherensiesin beskou egter nie sy hele wêreld as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol nie. 'n Individu kan byvoorbeeld 'n relatief nou en beperkte sfeer van belangstelling hê en sal die lewe as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol beskou; slegs binne sy beperkte grense.

Daar is egter vier areas wat die individu binne sy grense moet omvat om 'n sterk koherensiesin te kan handhaaf:

- a) sy eie gevoelens;
- b) onmiddellike interpersoonlike verhoudinge;
- c) die area van sy grootste aktiwiteit; en
- d) eksistensiële aspekte soos die dood, mislukkings, tekortkominge, konflik en isolasie (Antonovsky, 1987:23).

'n Individu se grense moet ook buigsaam wees om nuwe areas in te sluit of ander wat minder verstaanbaar of hanteerbaar is, uit te sluit.

2.2.3 NAVORSING T.O.V. KOHERENSIESIN

Antonovsky het hom daarop toegespits om vas te stel watter faktore mense in staat stel om psigologiese welsyn te ervaar ten spyte van soveel stressors wat hulle vanuit die omgewing bedreig. Hiermee is die klem verskuif van patologie (abnormale gedrag) na salutogenese (die oorsprong van gesondheid). Sedert sy belangstelling in salutogenese en die ontwikkeling van die konstruk Koherensiesin, het Antonovsky begin om nuusbriewe aan belanghebbendes uit te stuur wat graag navorsing oor die koherensiesin-konsep wil doen. Tans is daar verskeie navorsingsartikels gepubliseer en menige studies is wêreldwyd aan die gang wat die konsep empiries toets. Enkele van die afgehandelde navorsingsprojekte word hier genoem.

Antonovsky en Sagy (1986:221) bevind dat daar 'n sterk verband tussen 'n hoë koherensiesin en lae A-tipe-profiel bestaan. Petrie en Brook (1992:298) bevind dat persone met selfmoordneigings 'n lae koherensiesin het. Vuori (1994:273) bevind 'n verband tussen 'n sterk koherensiesin en fisiese gesondheidspromoverende ervarings in die werksituasie, byvoorbeeld die matige gebruik van drank en anti-rook-gedrag.

Verskeie studies toon hoë korrelasies tussen die koherensiesinvraelys en metings van negatiewe affektiwiteit, soos angstigheid en neurotisme (Carmel & Bernstein, 1990:57; Flannery & Flannery, 1990:418; Frenz, Carey & Jorgenson, 1993:147; Gibson & Cook, 1996:346; Kravetz, Drory & Florian, 1993:241).

Vier plaaslike studies wat aan die Universiteit van Kaapstad onderneem is, dien as motivering vir die huidige studie. Die 13-item-skaal wat koherensiesin meet, is gebruik om korrelasies te vind met gesondheids- en werkverwante veranderlikes. Die resultate van hierdie vier studies word vervolgens bespreek.

Strümpfer en Louw (1989, soos aangehaal deur Strümpfer, 1990:270) 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 hulpeloosheid. Maar vir mans met 'n hoë koherensiesin kon geen korrelasie gevind word tussen deelnemende besluitneming, werkstevredenheid en verminderde gevoelens van hulpeloosheid nie. Daar is verder gevind dat koherensiesin betekenisvol korreleer met 'n algemene gesondheidsmeting, psigologiese gesondheid en sosiale ondersteuning, maar negatief met gevoelens van hulpeloosheid.

In 'n ondersoek onder swart vroulike verpleegsters in Umtata het Danana (1989, soos aangehaal deur Antonovsky, 1990:270) 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) het 'n ondersoek onder data-prosesserende personeel in 'n finansiële organisasie geloods om die verband tussen koherensiesin, gesondheid en werk vas te stel. Hy het bevind dat koherensiesin 'n negatiewe verband toon met roldubbel-sinnigheid en rolkonflik en negatiewe korrelasies met depressie. Werkstevredenheid en lewenstevredenheid korreleer egter positief met koherensiesin. Anstey (1989) het in die chemiese industrie geen verband kon vind tussen koherensiesin, stressors, gesondheidsverwante en werksverwante uitkomst nie.

Buiten bogenoemde, het verskeie studieprojekte deur nagraadse studente aan die Universiteit van Kaapstad, ook 'n betekenisvolle korrelasie tussen die SOC-13-skaal en werkstevredenheid getoon: Beide Scheier (1990) en Strümpfer, Fritz en Page (1991) het betekenisvolle korrelasies ($p < 0,001$) gekry met die gebruik van 'n spesifieke werkstevredenheidskaal. Mavuya (1991) en Segaloe (1991) het met die gebruik van 'n ander werkstevredenheidskaal, betekenisvolle korrelasies ($p < 0,001$ en $p < 0,05$) verkry (Strümpfer, 1995: 82).

Slegs enkele van hierdie navorsingsresultate is formeel gepubliseer.

2.2.4 DIE IMPLIKASIES VAN 'N STERK KOHERENSIESIN

Koherensiesin kan beskou word as 'n disposisionele oriëntasie wat die mens in staat stel om die talle stressors in sy omgewing meer effektief te kan hanteer. Dit blyk uit die literatuur dat koherensiesin en die hantering van stres dus as verbandhoudende faktore beskou word. Die werksituasie hou daaglikse talle stressors vir die individu in. Daarom word daar ook in hierdie ondersoek voortdurend na die hantering van stres verwys wanneer koherensiesin bespreek word.

Die persoon met 'n sterk koherensiesin sal meer geredelik geneig wees om die aard en dimensies van 'n akute of chroniese stressor te verstaan en sal dit dan ook gevolglik definieer of herdefinieer as 'n stressor waaraan hy hom nie hoef oor te gee nie. Die persoon sal dus meer geredelik geneig wees om bedreigings te vermy en betrokke te raak by aktiwiteite wat sy gesondheid sal bevorder.

Die persoon ervaar stressors as hanteerbaar en sal daarom gepaste hulpbronne binne sy eie of ander se beheer selekteer, eerder as om hom oor te gee aan 'n gevoel van hulpeloosheid.

'n Persoon met 'n sterk koherensiesin sal gemotiveer wees om stressors te benader as uitdagings wat die moeite werd is om energie aan te bestee en wat moontlike betekenisvolle belonings mag inhou. 'n Persoon met 'n swak koherensiesin sal stressors as verlammeende bedreigings en negatiewe gedrag ervaar, soos selfvervullingsprofesieë openbaar (Strümpfer, 1990:269).

'n Persoon met 'n sterk koherensiesin beskik dus oor 'n wye verskeidenheid algemene weerstandshulpbronne wat hy kan gebruik om stressors teen te werk. Voordat hy egter die gepaste hulpbron of kombinasie van GRR's kies, help die koherensiesin hom om die stressor te verstaan. Die inligting sal as ordelik waargeneem word en nie as

oorweldigende chaos nie. Die stressor sal as hanteerbaar ervaar word en die persoon sal gewillig wees om daarby betrokke te raak.

Antonovsky (1987:182) verklaar die gevolge van 'n sterk koherensiesin deur byvoorbeeld te verwys na die uitvoering van 'n spesifieke taak. Die sterk koherensiesin sal veral voordelig wees indien die taak kompleks en dubbelsinnig is. Die persoon sal gemotiveer wees om die taak as 'n uitdaging te aanvaar, om struktuur daar te stel en te soek na gepaste hulpbronne. Hy het meer vertroue dat die uitkoms redelike prestasie sal inhou. Indien die taak dus binne die belange-grense van die individu lê, sal die koherensiesin wel 'n invloed op die uitkoms daarvan hê.

Antonovsky (1987) gaan verder deur te sê dat die individu met 'n sterk koherensiesin meer bewus sal wees van sy eie emosies, dit makliker sal kan beskryf en minder daardeur bedreig sal voel.

2.2.5 KOHERENSIESIN EN WERK

Strümpfer (1990:269) wys daarop dat koherensiesin ook 'n beduidende uitwerking op werk moet hê. 'n Sterk koherensiesin sal aanleiding daartoe gee dat die persoon:

- op 'n kognitiewe vlak sin sal maak van die werksomgewing, en die stimuli ervaar as duidelik, georden, gestruktureerd, stabiel en as voorspelbare inligting;
- 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 ander gemagtigdes, se beskikking te gebruik, en
- emosionele sin sal maak van werkseise, en dit sal ervaar as welkome uitdagings, wat die moeite werd is om sy energie aan te bestee.

Strümpfer (1990:270) wys egter daarop dat koherensiesin sonder die gepaste vermoëns, vaardighede, opleiding en ontwikkeling geen verskil in die werksituasie sal maak nie. Die organisasieklimaat kan ook hier 'n rol speel. Hy spreek egter die mening uit dat waar so 'n oriëntasie (soos hierbo uiteengesit) teenoor die werk bestaan, dit nie anders kan as om tot produktiewe prestasie, erkenning, beloning en bevordering aanleiding te gee nie.

BESPREKING

Die volgende afleidings oor koherensiesin kan vir die doel van hierdie navorsing gemaak word.

Koherensiesin kan beskou word as 'n disposisionele oriëntasie waardeur die individu sin maak van die talle stressors wat hom elke dag vanuit die omgewing, en dan spesifiek ook die werksituasie, bestook.

'n Hoë koherensiesin stel die persoon in staat om die inligting op 'n kognitiewe vlak te verstaan en daarom sal die stimuli ervaar word as duidelik, konsekwent en selfs voorspelbaar. Verder kan die persoon voel dat die stressor hanteerbaar is en binne sy eie of belangrike ander se mag is. Ook op emosionele vlak sal die inligting sin maak sodat die stressors beskou kan word as uitdagings wat die moeite werd is om energie aan te bestee. Die individu behoort dus nie oorweldig te voel deur die chaos wat sy lewe elke dag bedreig nie, en sal hom daarom nie sommer oorgee aan 'n gevoel van hulpeloosheid nie. Verder stel koherensiesin die mens in staat om uit 'n wye verskeidenheid weerstandshulpbronne te kies wat die persoon kan help om sy omgewing meer effektief te hanteer.

Koherensiesin ontwikkel basies as gevolg van interaksie met die omgewing. Indien 'n persoon verskeie stresvolle situasies ervaar wat verstaanbaar, hanteerbaar en die moeite werd is deurdadig dat hy 'n sinvolle bydrae tot die oplossing kan lewer, sal hy die

verwagting ontwikkel dat ander stresvolle situasies op dieselfde manier hanteer kan word. Dit sal bydra tot die vorming van 'n sterk koherensiesin. Die konteks van gebeure, geskiedenis, kultuur en sosialisering speel egter ook 'n rol in die ontwikkeling van 'n koherensiesin.

Alhoewel koherensiesin as redelik stabiel in 'n volwassene se lewe beskou word, kan dit tog rondom 'n sekere punt op die kontinuum reflekteer. Verder sal net stimuli wat binne die individu se grense van belangstelling val, as verstaanbaar, hanteerbaar en die moeite werd geag word.

'n Werknemer met 'n sterk koherensiesin behoort dus in staat te wees om sy werksituasie op 'n kognitiewe vlak te verstaan. Stimuli in die werksituasie kan ervaar word as duidelik, konsekwent en selfs voorspelbaar. Dit sal die werknemer in staat stel om makliker beheer oor sy werk te kan uitoefen en ook om sy verwagtinge van die werksituasie volgens die voorspelbare stimuli te kan aanpas. Deurdat die individu se verwagtinge meer met die werklike uitkomst in die werksituasie ooreenstem, mag dit tot hoër vlakke van werkstevredenheid lei.

'n Werknemer met 'n sterk koherensiesin sal meen dat stimuli in die werksituasie hanteerbaar is. Hy behoort dus nie oorweldig te voel deur die lading of eise nie, maar sal dit beskou as binne sy eie, of belangrike ander se mag. Wanneer 'n werknemer meen dat die werksituasie hanteerbaar is, kan dit daartoe lei dat die werknemer minder stres en minder gevoelens van hulpeloosheid sal ervaar, en ook vertrouwe in byvoorbeeld bestuur sal openbaar om sekere probleme buite sy beheer, op te los. Die werknemer behoort dus nie oorweldig te voel deur die talle eise wat die werksituasie aan hom stel nie.

Die mens bestee die grootste gedeelte van sy volwasse lewe by die werk. 'n Werknemer met 'n sterk koherensiesin behoort sy werk as 'n uitdaging te beskou wat die moeite werd is om elke dag energie aan te bestee en daarom sal hy ook vreugde daaruit kan put deurdat hy die werk as sinvol beskou. 'n Werknemer met 'n sterk

koherensiesin kan dus sy werksituasie verstaan, dit as 'n uitdaging en 'n situasie wat binne sy beheer is, beskou.

In die algemeen gee 'n sterk koherensiesin daartoe aanleiding dat die individu 'n positiewe ingesteldheid teenoor sy omgewing huldig. In so 'n geval behoort hy nie onredelike verwagtinge van die werksituasie te koester nie, maar kan hy tog vertrou dat die werksituasie in sy behoeftes sal kan voldoen. Die positiewe ingesteldheid kan die werknemer ook in staat stel om probleme wat in die werksituasie voorkom, op 'n positiewe wyse te benader en effektief te kan hanteer. 'n Sterk koherensiesin kan aanleiding gee tot verhoogde vlakke van werkstevredenheid deurdat die werknemer die werk sal beskou as iets wat in sy behoeftes sal kan voorsien, 'n situasie is wat binne sy beheer is en dat werk 'n uitdaging is wat die moeite werd is om energie aan te bestee.

Dit blyk dus dat koherensiesin daartoe kan bydra dat die individu sy omgewing meer effektief kan hanteer en ook so geestelike welsyn kan ervaar.

SAMEVATTING EN BESPREKING

Die volgende samevatting kan ten opsigte van aangeleerde vernuf en koherensiesin in hierdie hoofstuk gegee word.

Koherensiesin en aangeleerde vernuf stel die individu in staat om sy omgewing en dan spesifiek ook die werksituasie, meer effektief te kan hanteer. Koherensiesin lei daartoe dat die werknemer 'n positiewe ingesteldheid teenoor die werksituasie huldig. Stimuli in die werksituasie word beskou as voorspelbaar en daarom is dit ook makliker om realistiese verwagtinge t.o.v. die werksituasie te kan koester. Verder stel koherensiesin die individu in staat om die werksituasie as hanteerbaar te beskou. Dit kan lei tot verminderde gevoelens van hulpeloosheid en laer stresvlakke. Die werknemer sal sy werk as 'n uitdaging beskou en daarom bereid wees om energie daaraan te bestee.

Aangeleerde vernuf sal die werknemer in staat stel om onaangename gebeure in die werksituasie effektief te kan hanteer sodat die status quo vinnig herstel kan word. Verder mag die werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, in staat wees om sy gedragpatroon só te verander dat meer van die verwagte uitkomst in die werksituasie verkry kan word. Die werknemer wat oor aangeleerde vernuf beskik, kan makliker by veranderende omstandighede aanpas en ontvanklik wees vir nuwe leerervaringe, wat moontlik die werksituasie 'n ryker en voller ervaring kan maak.

Koherensiesin en aangeleerde vernuf lei daartoe dat die werknemer 'n positiewe ingesteldheid teenoor die werksituasie huldig, makliker by die werksituasie sal kan aanpas en meer tevredenheid in die werksituasie kan ervaar deurdat hy van effektiewe hanteringsmeganismes gebruik maak om die stressors in die werksituasie te hanteer.

2.3 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is aangeleerde vernuf en koherensiesin en die uitwerking daarvan bespreek. Daar is gewys op moontlike verbande tussen aangeleerde vernuf en koherensiesin enersyds en werkstevredenheid andersyds.

Hiermee is die eerste twee spesifieke navorsingsdoelstellings, naamlik om aangeleerde vernuf, koherensiesin en die uitwerking daarvan vanuit die literatuur te konseptualiseer, en om die moontlike verband tussen koherensiesin en aangeleerde vernuf enersyds en werkstevredenheid andersyds vanuit die literatuur te konseptualiseer, bereik.

In Hoofstuk 3 sal werkstevredenheid omskryf word. Daar sal ook verwys word na moontlike oorsake en gevolge van werkstevredenheid, soos dit uit die literatuur blyk.

HOOFSTUK 3

WERKSTEVREDENHEID

Werk word as 'n noodsaaklike en onvermydelike deel van die mens se bestaan beskou. Van jongs af word die individu gesosialiseer om sy deel in die samelewing by te dra deur te werk. 'n Individu word ook daarvan bewus gemaak dat hy van sy behoeftes kan bevredig deur te werk.

Aangesien die werker se volle potensiaal op alle vlakke binne die organisasie benodig word, is dit van groot belang dat die werker tevredenheid sal ervaar (Els, 1989:54). Gruneberg (1979:1) noem dan ook dat 'n ondersoek na werkstevredenheid belangrik is, omdat die meeste individue 'n groot deel van hulle aktiewe lewe by die werk deurbring. Indien die faktore wat tot werkstevredenheid aanleiding gee in 'n onderneming aanwesig is, sal dit daartoe bydra om 'n groot aantal individue se welvaart te verhoog. Oor die verloop van jare het navorsers en teoretici baie aandag aan die konstruk werkstevredenheid gewy. Cranny, Smith en Stone (1992:1) meen dat daar teen ongeveer 1992 soveel as 5 000 navorsingswerke oor die onderwerp bestaan het.

Hierdie hoofstuk handel oor werkstevredenheid. Daar word gefokus op die omskrywing van werkstevredenheid en 'n bespreking van die faktore wat 'n invloed het op die werknemer se werkstevredenheid. Die gevolge wat werkstevredenheid of werksontevredenheid vir die individu en die organisasie mag inhou, word bespreek. Daar sal ook gepoog word om moontlike verbande tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid vanuit die literatuur aan te toon.

3.1 DEFINISIE VAN WERKSTEVREDENHEID

Alhoewel daar enkele variasies by die definiëring van werkstevredenheid voorkom, is daar tog algemene konsensus daarvoor dat werkstevredenheid 'n affektiewe (emosio-

nele) reaksie op werk is, wat voortspruit uit die posbeker se vergelyking van werklike uitkomst in die werk met dit wat hy van 'n werk verlang of verwag (Cranny *et al.*, 1992:1).

Enkele definisies wat hierdie siening ondersteun, is soos volg:

Lofquist en Davis (1969:53) meen dat werkstevredenheid 'n funksie is van die ooreenstemming tussen die werksomgewing en die individu se behoeftes. Locke (1976:1300) omskryf werkstevredenheid as 'n aangename of positiewe emosionele toestand as gevolg van die individu se evaluering van sy werk of werkservaringe.

Locke en Henne (1986:21) meen dat die bereiking van spesifieke werkswaardes lei tot 'n aangename emosionele toestand, bekend as werkstevredenheid. Knowles (1975:432) definieer werkstevredenheid as 'n aangename of positiewe emosionele toestand wat 'n persoon ervaar as gevolg van die stimulasie wat die pos bied. Spector en Wimalasiri (1986:147, soos aangehaal deur Viviers, 1996:127) verwys na werkstevredenheid as 'n samevoeging van houdings rakende verskeie aspekte van werk, en na die meting daarvan as verskeie dimensies wat deur subskale gemeet word.

Baron (1983:205) beweer dat mense wat in 'n organisasie werk, spoedig bepaalde ingesteldhede teenoor die werk, toesighouding, medewerkers en vergoeding ontwikkel. Hierdie genoemde ingesteldhede word as werkstevredenheid of werksontevredenheid beskou. Soos enige ander ingesteldheid bestaan werkstevredenheid uit kognisie, emosies en tendense in optrede (Baron, 1983:197; Szilagyi & Wallace, 1980:67).

Porter, Lawler en Hackman (1975:53) definieer werkstevredenheid as 'n gevoel teenoor die werk "that is determined by the difference between the amount of some valued outcome that a person receives and the amount of the outcome he feels he should receive".

Verskeie teoretici is van mening dat werkstevredenheid verklaar kan word vanuit 'n behoeftebevredigingsperspektief. Sulke teorieë en modelle postuleer dat:

- a) individue behoeftes het wat rondom sommige uitkomstes in die werk sentreer;
- b) die werksomgewing op verskeie vlakke sulke uitkomstes kan laat realiseer; en
- c) individue se houdings bepaal word deur die verband tussen die verlangde en ervaarde uitkomstes (Stone, 1992:28).

Mumford (1976, soos aangehaal deur Metcalf, 1986:287) ondersteun hierdie siening en beskou werkstevredenheid as die ooreenstemming tussen dit wat die werknemer van die werk begeer en dit wat hy uiteindelik ontvang - dit is 'n ooreenstemming tussen werksbehoefte, werksverwagtinge en die vereistes van die werk.

Die Minnesota-tevredenheidsvraelys (Weiss *et al.*, 1967:1), wat in hierdie navorsingswerk gebruik is, spruit voort uit die Minnesota-studies van Lofquist en Dawis en sluit aan by die behoeftebevredigingsperspektief soos hierbo gestel. Die skrywers se teorie is gebaseer op die aanname dat elke persoon ooreenstemming ("correspondence") met die werksomgewing wil bereik en in stand wil hou. Ooreenstemming kan beskryf word in terme van die individu se voldoening aan die vereistes van die werksomgewing, en die werksomgewing wat op sy beurt die individu se vereistes bevredig (Cook *et al.*, 1981:21). Hierdie teorie vind dan ook direk aansluiting by die persoons-omgewing-integrasiemodel wat as uitgangspunt vir hierdie navorsing gebruik word.

Werkstevredenheid is dus 'n positiewe of negatiewe houding (emosionele reaksie) teenoor die werk wat ontstaan omdat die werknemer sekere behoeftes het waaraan die pos moet voldoen en die werknemer vergelyk dan sy verwagte uitkomste teenoor dit wat werklik in die werksituasie ontvang word. Indien dit wat werklik ontvang word minder is as wat die individu verwag, ontstaan 'n negatiewe affeksie t.o.v. die werk, wat werksontevredenheid tot gevolg het. Indien die uitkomste egter aan die individu se

verwagtinge voldoen, of dit selfs oortref, word 'n positiewe affeksie teenoor die werk gehuldig wat 'n aanduiding is van werkstevredenheid.

Alhoewel die *affektiewe* komponent (houding teenoor die werk) beklemtoon word, word daar ook 'n *kognitiewe* en *konatiewe* dimensie in werkstevredenheid onderskei. Die werknemer neem 'n rasionele besluit oor die mate waarin sekere faktore in sy behoeftes voorsien. Sy gedrag hang af van die manier waarop hy verwag dat dit hom sal help om sy bepaalde behoeftes te bevredig. Ontevrede werknemers sal dan ook bepaalde soorte gedrag openbaar wat hierdie ontevredenheid weerspieël. Daar sal verder hierop uitgebrei word wanneer die gevolge van werksontevredenheid bespreek word.

Selfs net 'n oorsig van die literatuur oor die konstruk behoort 'n mens te oortuig dat werkstevredenheid 'n komplekse, omslagtige, veelsydige konsep is waarvoor geen eenvoudige voorstelle gemaak kan word nie. Vervolgens gaan daar gekyk word na die faktore wat werkstevredenheid moontlik kan beïnvloed.

3.2 FAKTORE WAT WERKSTEVREDENHEID BEÏNVLOED

Daar bestaan hoofsaaklik drie benaderings tot die oorsaak van werkstevredenheid. Die *situasionele benadering* is dié dat werkstevredenheid beïnvloed word deur eksterne faktore soos eienskappe van die pos, die karaktereieskappe van toesighouers en medewerkers en ander organisatoriese faktore (Hackman & Oldham, 1980).

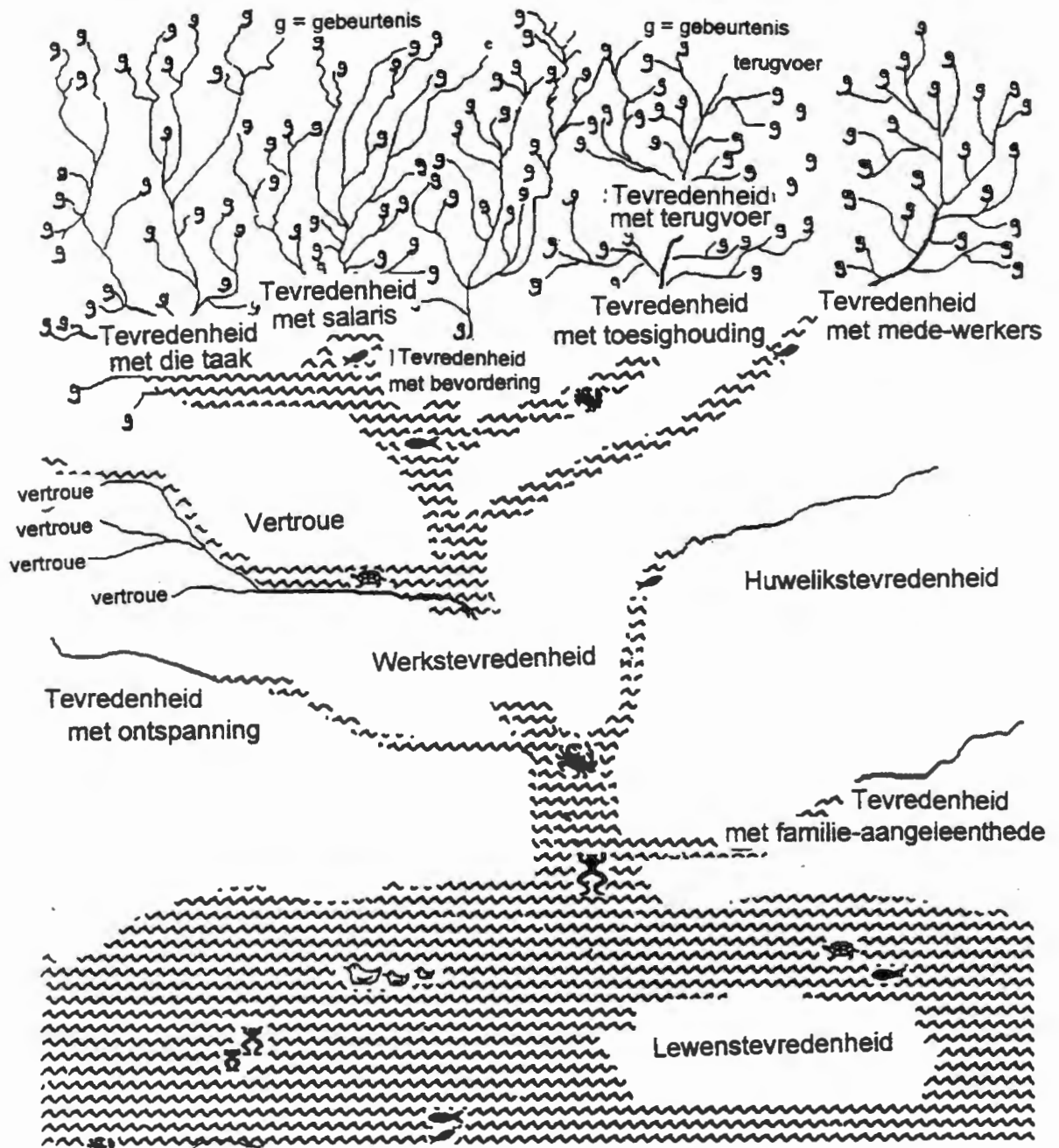
Die *disposisionele benadering* is, in kontras met die situasionele benadering, dié dat werkstevredenheid beïnvloed word deur die unieke eienskappe en attribute van die individu (Staw & Ross, 1985). Addisionele ondersteuning vir die disposisionele benadering lê daarin dat daar 'n positiewe verband tussen werkstevredenheid en lewenstevredenheid bestaan.

King, Murray en Atkinson (1982:120) haal verskeie teoretici aan en kom tot die slotsom dat werkstevredenheid ook met bevrediging in ander areas van die menslike bestaan korreleer, asook met algemene lewensbevrediging. Near (1984:352) stel dit dat werkstevredenheid die verwantskap tussen werkstoestande en lewensbevrediging medieer, dit wil sê werksaspekte soos salaris het 'n primêre uitwerking op werkstevredenheid, wat weer op hulle beurt lewenstevredenheid beïnvloed. Steiner en Truxillo (1989:33) sluit hierby aan met hul siening dat intrinsieke werkstevredenheid lewensbevrediging beïnvloed, veral by diegene wat hul werk van besondere waarde ag. Die siening word ook deur Kantak, Futrell en Sager (1992:1) gehuldig.

Daar bestaan egter redelike kontroversie oor die rigting van die verband tussen werkstevredenheid en lewenstevredenheid (Howard & Frink, 1996:280). In sommige gevalle kan iets soos 'n familie-tragedie 'n verandering in werkstevredenheid meebring terwyl in ander gevalle 'n verandering in die werksituasie 'n verandering in werkstevredenheid kan meebring wat lewenstevredenheid beïnvloed (Smith, 1992:12). Soos in laasgenoemde geval oefen werkstevredenheid 'n invloed uit op lewenstevredenheid en in 'n positiewe rigting.

Smith (1992:8) integreer die situasionele en die disposisionele benadering en plaas werkstevredenheid dan ook in konteks t.o.v die individu se lewe deur dit as 'n rivier voor te stel. Figuur 3.1 wys hoe die voorstelling lyk. Hierdie figuur beklemtoon dan ook die verband tussen werkstevredenheid en lewenstevredenheid. 'n Spesifieke gebeurtenis in die werksituasie word as 'n stroompie water voorgestel. 'n Aantal relevante gebeurtenisse saam vorm dan 'n stroom wat tevredenheid met die persoon se salaris, toesighouding of medewerkers voorstel. Al hierdie strome maak dan deel uit van die rivier van werkstevredenheid. En werkstevredenheid, gepaard met verskeie ander faktore soos ontspanning en tevredenheid in die huweliks- en gesinslewe, sal bydra tot algehele lewenstevredenheid. Soos uit die figuur blyk, kan werkstevredenheid dus lewenstevredenheid tot gevolg hê, maar soos die see ook in 'n riviermonding uitspoel, kan lewenstevredenheid dan ook weer 'n invloed op werkstevredenheid uitoefen. Die figuur toon ook verder dat werkstevredenheid na aanleiding van verskeie faktore en

gebeurtenisse in die werksituasie ontstaan, en daarom sal daar ook na 'n paar van hierdie faktore in die verloop van die studie verwys word.



Figuur 3.1: Werkstevredenheid in konteks van die menslike bestaan (oorgeneem uit Cranny et al., 1992:8)

Die derde benadering tot die oorsaak van werkstevredenheid, die *persoons-omgewing-integrasiebenadering*, is dié dat werkstevredenheid beïnvloed word deur die mate waarin daar 'n ooreenstemming tussen die situasionele faktore van die werksomgewing

en die disposisionele eienskappe van die individu bestaan. Die persoons-omgewing-intergrasiemodel ("person-environment fit") beskou werkstevredenheid dus vanuit die interaksie wat tussen die individu aan die een kant en die werksomgewing aan die ander kant bestaan. Dit is dan ook die aanslag wat vir hierdie navorsing gebruik sal word.

Vir die doeleindes van hierdie studie sal die faktore onder die volgende hoofde bespreek word:

- werksdeterminante;
- organisatoriese determinante;
- sosiale determinante; en
- biografiese determinante.

3.2.1 WERKSDETERMINANTE

Die volgende werksdeterminante kan die werkstevredenheid van werknemers beïnvloed:

3.2.1.1 Taakverskeidenheid

Taakverskeidenheid dui daarop dat 'n aantal verskillende vaardighede binne een pos gebruik moet word (Gerber *et al.*, 1995:297). In die afwesigheid van 'n aanvaarbare verstandelike uitdaging of wanneer 'n taak geroetineerd van aard is, sal die individu verveeld raak. Dit kan gebeur as gevolg van 'n gebrek aan belangstelling. Wyatt, Langdan en Stock (1973, soos aangehaal deur Locke, 1976:1320) het na jare se navorsing met Britse werknemers bevind dat verveeldheid voorkom wanneer die werk nie die individu se aandag kan behou nie. Verveeldheid is die resultaat van onbenutte verstandelike vermoëns.

In hierdie verband het Rousseau (1977), asook Katz en Van Maanen (1977:477), 'n positiewe verband tussen werkstevredenheid en taakverskeidenheid voorgestel. Taakverskeidenheid word ook deur Daley (1986:145) met werkstevredenheid in verband gebring.

3.2.1.2 Benutting van vermoëns

Die werk sluit die geleentheid in om vaardighede en vermoëns te benut (Visser, 1990:88). Volgens Du Brin (1984:152) het die meerderheid werkers 'n behoefte aan intellektuele stimulasie in die werksomgewing. Werkers put meer tevredenheid uit die werk as hulle hul vaardighede, hetsy kognitief of fisies, optimaal kan aanwend. Die benutting van vaardighede en vermoëns kweek trots en gevoelens van bevoegdheid en selfvertroue by werknemers (Feldman & Arnold, 1983:194).

3.2.1.3 Outonomie

Hoë vlakke van outonomie lei volgens Lawler en Hall (1970:311) tot hoë vlakke van verantwoordelikheid en aanspreeklikheid, wat weer 'n invloed op die werknemer se selfkonsep het en uiteindelik tot werkstevredenheid lei. Ook Katz en Van Maanen (1977:477) vind 'n beduidend positiewe verband tussen outonomie en werkstevredenheid. Weiss *et al.* (1967:1) omskryf outonomie as die geleentheid om alleen te werk ("independance").

Aspekte van die persoon-omgewing-integrasieteorie is egter hier ter sprake. Uit hierdie teorie blyk dit dat persone wat heelwat selfbestuur aan die dag lê, 'n hoë mate van outonomie en 'n omgewing met min struktuur verkies, terwyl persone wat min selfbestuur aan die dag lê, 'n lae mate van outonomie en 'n omgewing met baie struktuur verkies. Roberts en Foti (1998: 264) bevestig dit dan ook deur te vind dat persone wat heelwat (min) selfbestuur aan die dag lê, meer werkstevredenheid ervaar in 'n omgewing met min (baie) struktuur.

3.2.1.4 Erkenning en terugvoer

Terugvoer, hetsy van ander persone soos medewerkers of toesighouers of die taak self, is vir werknemers baie belangrik. Terugvoer toon 'n positief beduidende verband met werkstevredenheid (Hackman & Lawler, 1971:279; Teas, 1983:89; Teas & Horrel, 1981:54).

Werknemers wat goed ingelig is oor hul toesighouer se evaluasie van hulle prestasie, koester dikwels realistiese verwagtinge van vergoeding en bevorderingsmoontlikhede. Daarbenewens verlaag prestasieterugvoer roldubbelsinnigheid, wat dikwels 'n negatiewe invloed op werkstevredenheid uitoefen (Boshof & Meis, 1994:25).

Barber (1986:26) meen dat erkenning en terugvoer die agtingsbehoefte van werknemers bevredig en sodoende hulle werkstevredenheid beïnvloed. Locke (1973) vind erkenning "to be one of the single most frequently mentioned events causing job satisfaction and dissatisfaction, especially among blue collar workers".

3.2.1.5 Prestasie

Daar is bewys dat 'n persoon se gevoel van prestasie verhoog indien hy werk aan 'n 'hele' stuk werk (Locke, 1976:1320). Sy persoonlike bydrae tot die geheel moet duidelik en herkenbaar wees. Verder sal die prestasie verhoog indien daar definitiewe terugvoer omtrent die vlak van prestasie verkry word (Hackman & Lawler, 1971:279).

Die grondslag van prestasie is 'n individu se behoefte om sy werksomgewing suksesvol te hanteer, ten einde te kan oorleef. Suksesvolle hantering vereis 'n sin van werkzaamheid wanneer met die werklikheid te make gekry word (White, 1959:297). 'n Sin van trots word ook vereis (Turner & Miclette, 1962). Volgens Herzberg (1966) se teorie

bevredig werksaamheid die behoefte aan sielkundige groei (Herzberg, 1966, soos aangehaal deur Locke, 1976:1320).

Baie kontroversie bestaan oor die verhouding tussen werkstevredenheid en werksprestasie, maar die algemene gevolgtrekking word gemaak dat werksprestasie tot werkstevredenheid aanleiding gee (Clement, 1993:51).

3.2.1.6 Verantwoordelikheid

Verantwoordelikheid kan beskryf word as die vryheid vir die werknemer om sy eie oordeel te gebruik, sy eie spertye daar te stel, self te besluit watter take of dele van die taak hy sal uitvoer, en die geleentheid vir onafhanklike optrede. Tetrick en La Rocco (1987:538) vind 'n positiewe verband tussen die geleentheid om verantwoordelikheid te aanvaar en werkstevredenheid.

3.2.1.7 Kreatiwiteit

Herzberg (1966:61) beskou kreatiwiteit as 'n eienskap van psigologiese groei en beskryf dit as die vermoë van die brein om nuwe inligting en kennis te genereer sodat elke situasie wat hom voordoet, hanteer kan word.

Jaques (1970: 118) is van mening dat die verskil tussen werk en kreatiewe werk daarin lê dat die individu in die geval van kreatiewe werk toegelaat word om sy 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 'n persoon om sy eie metodes te gebruik wanneer die werk gedoen word (Cook *et al.*, 1981:25).

Jung (1964, soos aangehaal deur Meakin, 1976:116) verklaar hierdie behoefte as volg:

“The supreme ideal of man is to fulfill himself as a creative unique individual according to his innate potentialities and within the limits of reality.”

3.2.1.8 Outoriteit

Outoriteit verwys na “rights vested in the position occupied by the employee” (McKenna & Beech, 1995:30). Weiss *et al.* (1967:2) verwys hierna as die geleentheid om take aan ondergeskiktes te delegeer. Alhoewel die neiging blyk te wees dat organisasies voortdurend na platter hiërargiese strukture strewe, en komponente soos selfbestuur-werkspanne wil implementeer, is daar in Suid-Afrika nog soveel oorblyfsels van outokrasie te bespeur dat outoriteit steeds ‘n onontbeerlike rol in ‘n werknemer se ervaring van sy werksomgewing speel.

3.2.1.9 Aktiwiteit

Volgens Weiss *et al.* (1967:1) is die geleentheid om voortdurend besig te bly ‘n faktor wat die werkstevredenheid van ‘n werknemer sal verhoog. Dit vind nou aansluiting by aspekte soos taakverskeidenheid wat verveling in die pos sal teenwerk.

3.2.2 ORGANISATORIESE DETERMINANTE

Die volgende organisatoriese determinante kan die werkstevredenheid van werknemers beïnvloed:

3.2.2.1 Bevordering

Met bevordering word ook die geleentheid vir bevordering van werknemers ingesluit. Tevredenheid met betrekking tot bevordering kan beskou word as 'n funksie van die frekwensie van bevordering in verhouding tot wat die individu se behoeftes is en hoe belangrik bevordering vir hom is. Die billikheidskonsep verskaf ook die inhoud vir hierdie model (Locke, 1976:1035).

Nie alle werknemers heg dieselfde betekenis aan billikheid nie. In die Amerikaanse kultuur word meriete en die vermoë om die taak korrek te kan uitvoer, as belangrik vir bevordering beskou. Publieke en geaffilieerde organisasies is meer geneig om die suksesvolle aflegging van eksamens en senioriteit as 'n basis vir bevordering te beskou (Locke, 1976:1036). In Suid-Afrika bestaan daar tans verskeie faktore soos regstellende aksie (Kemp, 1997:26) en die Wet op Gelyke Indiensneming (Christianson, 1998:32) wat die werknemer se persepsie van billikheid kan beïnvloed.

Die persepsie dat bevordering op 'n billike wyse geskied, is 'n belangrike faktor wat werkstevredenheid kan beïnvloed. Dit kan egter gebeur dat 'n persoon die stelsel van bevordering in die organisasie as regverdig beskou, maar steeds ontevrede sal wees omdat daar geen kans op bevordering is nie. So 'n individu se standaardwaardes vir bevordering sal afhang van persoonlike strewes en loopbaanaspirasies. Alternatiewelik kan 'n individu die stelsel van bevordering in sy organisasie as onregverdig beskou, maar omdat hy nie strewes na bevordering nie, sal hy steeds tevrede wees. Die rede hiervoor is dat bevordering aanleiding gee tot meer verantwoordelikheid en ook meer komplekse take. Die individu beskou hom gewoonlik nog nie as gereed hiervoor nie (byvoorbeeld weens lae selfagting). Bevorderings wat vereis dat die individu belangrike aspekte in sy lewe sal moet prysgee, byvoorbeeld gemeenskapsbande, deurdat hy moet verhuis, sal ook nie vir hom aantreklik wees nie (Bray, Campbell & Grant, 1974).

Die belangrikste redes vir die behoefte aan bevordering sluit in:

- a) die behoefte aan psigologiese groei (dit is moontlik as gevolg van verhoogde verantwoordelikheid);
- b) die behoefte aan regverdigheid (indien die persoon die bevordering verdien);
- c) die behoefte aan 'n hoër inkomste; en
- d) die behoefte aan sosiale status (vir diegene wie se selfkonsep gebaseer is op wat ander van hulle dink) (Locke, 1976:1323).

Bozionelos (1996:371) het verder bevind dat die aantal bevorderings en die persepsie van geleentheid vir bevordering, ook verband hou met loopbaantevredenheid. Soos reeds voorheen genoem, is die huidige tendens platter organisasiestrukture en Bozionelos (1996) stel voor dat die Departement Menslike Hulpbronne 'n spesiale beleid moet implementeer wat sal vergoed vir die verlies aan geleenthede vir bevordering.

3.2.2.2 Vergoeding

Lawler (1971:131) bied 'n oorsig oor navorsing wat gedoen is in verband met vergoedingstevredenheid. Hy bespreek twee teorieë, naamlik:

Onverenigbaarheidsteorie (“discrepancy theory”). Dié teorie gaan van die veronderstelling uit dat vergoedingstevredenheid gebaseer is op die verskil tussen vergoeding wat verkry word en die hoeveelheid waarde wat aan die vergoeding geheg word.

Billikheidsteorie (“equity theory”). Dié teorie is gebaseer op die standpunt dat vergoedingstevredenheid 'n gevolg is van die vergoeding wat verkry word as gevolg van die individu se insette en uitsette, sowel as die verhouding van sy vergoeding tot dié van ander individue wat dieselfde pos as hý beklee.

Die billikheidsteorie identifiseer faktore wat bepaal wat 'n individu se salarisvlak is. Hierdie faktore sluit in:

- a) individuele kenmerke soos ouderdom, senioriteit, opleiding en ondervinding;
- b) individuele aktiwiteite soos die hoeveelheid inspanning, kwaliteit van uitsette, kwantiteit uitsette, kreatiewe innovasies; en
- c) posveranderlikes soos uitdaging, vlak van verantwoordelikheid, tydspan van diskresie.

Volgens die billikheidsteorie word hierdie faktore op 'n vergelykende basis geëvalueer sodat die individu wat oor sekere vaardighede beskik, harder werk, of 'n meer veel-eisende werk doen, meen dat hy meer betaal moet word (Locke, 1976:1322).

Dit is duidelik dat individue wat glo dat hulle vergoeding nie voldoende is nie, ontevrede sal wees. Die billikheidsteorie voorspel verder dat ook oorbetalings tot ontevredenheid sal lei, net soos onderbetaling. Laboratoriumstudies gedoen deur Pritchard, Dunette en Jorgenson (1972) ondersteun nie hierdie hipotese nie. Kritiek teen hierdie laboratoriumstudies is egter ingebring, naamlik dat werknemers in hulle alledaagse werksomstandighede nie ingelig word dat hulle oorbetalings word, of dat hulle nie bevoeg is om sekere take uit te voer nie. Die resultate ten opsigte van oorbetalings wat uit laboratoriumstudies verkry word, kan dus nie veralgemeen word nie (Locke, 1976:1322). In hedendaagse omstandighede pas werknemers wat oorbetalings word net hulle persepsie van billike betaling aan by wat hulle betaal word, om sodoende te regverdig wat hulle verdien.

Daar moet egter in gedagte gehou word dat die konsep billikheid van vergoeding só wyd is dat individuele interpretasie in ag geneem moet word. So byvoorbeeld moet 'n verwysingsgroep gebruik word om 'n vergelyking te tref en die spesifieke aspekte van billikheid moet ook in ag geneem word.

Terwyl billikheidsoorwegings wel die standaard van waardes wat werknemers gebruik om hulle vergoeding te evalueer, beïnvloed, is dit nie die enigste faktor wat in ag geneem word nie. Vergoedingswaardes word ook beïnvloed deur die individu se persoonlike finansiële posisie en ook deur sy persoonlike ekonomiese aspirasies. Sulke waardes word ook beïnvloed deur die hoeveelheid vergoeding wat die individu voorheen ontvang het (Visser, 1990:93).

Die hoofrede vir 'n behoefte aan geld is die individu se begeerte om sy fisiese behoeftes soos kos, skuiling en klere te bevredig. Dit kan ook veel meer beteken as voorgenoemde. Geld dien ook as simbool van prestasie (McClelland, 1961:142), as 'n bron van erkenning en ook as 'n manier om ander geriewe te bekom soos ontspanning en kunswerke. Vir sommige is dit 'n statussimbool, vir ander impliseer dit sekuriteit en vir nog ander bied dit groter vryheid op ander gebiede. In sommige gevalle word vergoeding geïnterpreteer as 'n aanduiding van die bestuur se waardering van die individuele werknemer. Die rede vir 'n behoefte aan billike vergoeding is 'n behoefte aan regverdigheid, en dit is beloning vir die aktiwiteite wat uitgevoer is (Visser, 1990:93).

In 'n onlangse studie het Carr, McLoughlin, Hodgson en MacLachlan (1996:477) bevind dat in vergelyking met werknemers wat regverdig vergoed word, werknemers wat gemeen het dat hulle te veel of te min betaal word, laer werkstevredenheid ervaar en 'n sterker geneigdheid toon om van werk te verander.

3.2.2.3 Werksomstandighede

Weiss *et al.* (1967:2) omskryf werksomstandighede as die fisiese omgewing waarbinne die persoon werk. Die basiese beginsels onderliggend aan die werknemers se voorkeure vir aangename werksomstandighede is:

- a) die behoefte aan fisiese gerief, gebaseer op fisiese behoeftes, en
- b) die behoefte aan fasiliteite wat die bereiking van sy doelwitte moontlik sal maak.

Oor die algemeen verkies werknemers 'n fisiese omgewing wat nie gevaarlik of ongerieflik is nie. Wat aspekte soos temperatuur, humiditeit, ventilasie, beligting en geraas betref, word meer gematigde omstandighede bo uiterstes verkies aangesien fisiese ongerief die individu se vermoë om doeltreffend te werk, beïnvloed. Baie werknemers verkies hulle werkplek na aan die huis, naby nuwe geboue, met skoon en genoegsame geriewe en instrumente (Robbins, 1996:192).

Volgens Locke (1976:1305) aanvaar werknemers hulle werksomstandighede as vanselfsprekend, behalwe as dit baie swak of baie goed is. Werknemers is oor die algemeen tevrede indien daar nie 'n uitdruklike vergelyking beskikbaar is met 'n ander werksomgewing wat min of meer dieselfde tegnieke en metodes gebruik en oor byvoorbeeld beter ventilasie en uitleg beskik nie (Chadwick-Jones, 1969:50). Sulke standarde word meer sigbaar wanneer die werksomstandighede oor 'n tydperk verander soos byvoorbeeld waar na 'n nuwe gebou getrek word of wanneer 'n individu van werk verander.

Herzberg (1966) het opgemerk dat ontevredenheid ten opsigte van werksomstandighede 'n simbool van dieperliggende frustrasie is. Dit is byvoorbeeld angs, persoonlike probleme, geen vertrouwe in bestuur nie en wrewel teenoor sy werk. Ontevredenheid met die werksomstandighede sal verdwyn sodra die probleme opgelos word (Herzberg, 1966).

Herzberg *et al.* (1957, soos aangehaal deur Locke, 1976:1314) het bevind dat vroue werksomstandighede belangriker ag as mans, en fabriekswerkers dit weer belangriker ag as kantoorwerkers. Die aantal ure wat gewerk word is ook 'n belangrike faktor. Dit is natuurlik dat werknemers wat hulle werk geniet die aantal werksure in 'n ander lig sal beskou as werknemers wat nie hulle werk geniet nie. Die individu wat sy werk geniet, kla gewoonlik dat daar nie genoeg tyd is om alles in te pas nie. In teenstelling hiermee

sal die werknemer wat nie van sy werk hou nie, so vinnig moontlik sy werksdag wil omkry.

Scandura en Lankou (1997) het 'n studie uitgevoer om die verhouding tussen geslag, gesinsverantwoordelikhede en buigsame werksure te ondersoek. Hulle het bevind dat vrouens wat die persepsie huldig dat hulle organisasies buigsame werksure handhaaf, hoër werkstevredenheid ervaar, veral as hulle gesinsverantwoordelikhede het.

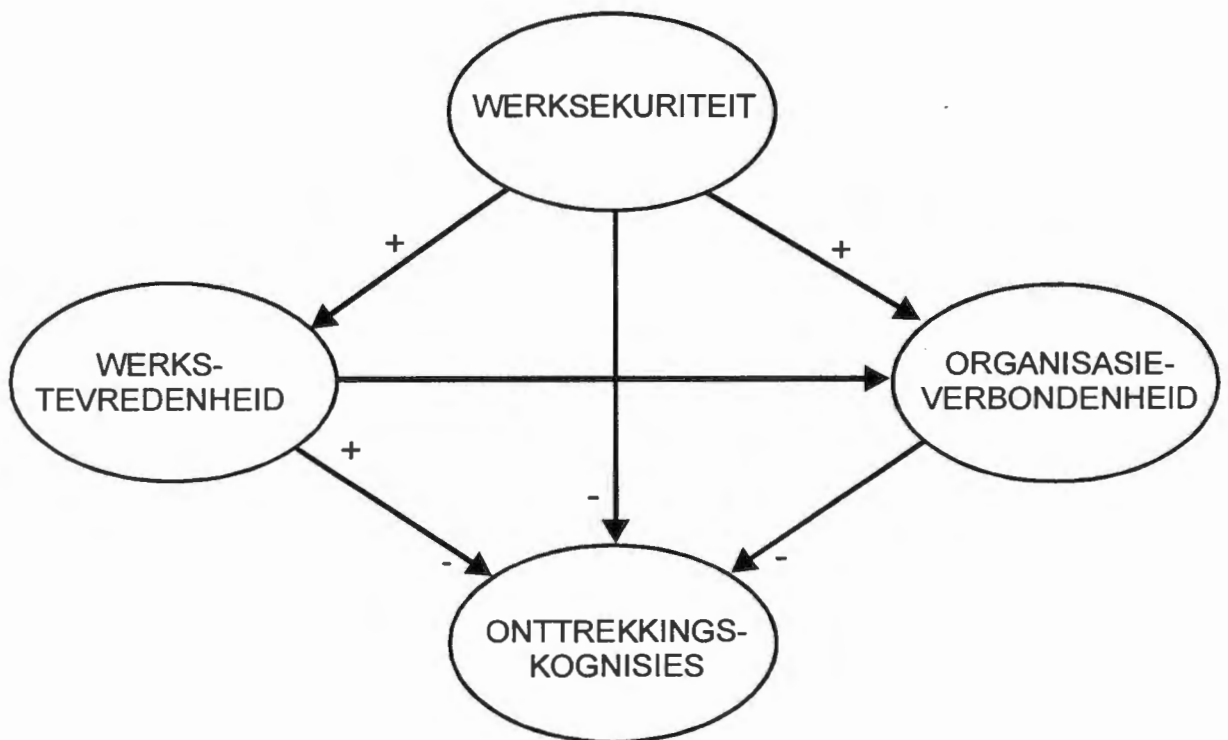
3.2.2.4 Werksekuriteit

Werksekuriteit word gedefinieer as “one’s expectations about continuity in a job situation” (Davy *et al.*, 1997:323). Hierdie definisie sluit egter meer in as 'n bekommernis oor die behoud van 'n pos by 'n werkgever. Dit sluit ook bekommernis in oor die verlies aan sekere poseienskappe soos 'n gebrek aan bevorderingsgeleenthede, huidige werksomstandighede en langtermynloopbaangeleenthede (Borg & Elizur, 1992:14).

Gedurende die afgelope dekade is daar 'n groter belangstelling in die verhouding tussen werksekuriteit en werknemerhoudings teenoor die werk, asook werknemergedrag. Daar bestaan verskeie redes hiervoor. Een daarvan is die groot aantal werknemers wat die afgelope tyd teen hulle wil afgedank is. Ashford *et al.* (1989) wys op die frekwensie van herstrukturering en samesmeltings van maatskappye, terwyl Bennett (1990) die toenemende kommer oor tegnologiese vervanging uitwys. Jacobson (1991:2) meen “there is a large number of people experiencing a fundamental and involuntary change in their set of beliefs about the employing organization and their place in it”. Hierdie verandering kan moontlik aangewakker word deur samesmeltings, afdankings, tekens van verlaagde effektiwiteit in die organisasie en herstrukturering om koste te verlaag (Greenhalg & Sutton, 1991:152).

Die beklemtoning van werknemers se reaksie op grootskaalse organisasieverandering noodsaak begrip van die rol van werksekuriteit. Tydens grootskaalse organisasieverandering soos verkleining en samesmeltings, word juis werksekuriteit die meeste van alle werknemerverwagtinge bedreig (Davy, Kinicki, Kilroy & Scheck, 1988:57). Organisasies is voortdurend besig om veranderinge te implementeer wat gemik is op die versterking van die organisasie. 'n Kritieke aspek hiervan is die begrip van psigologiese prosesse betrokke by werksonsekerheid en die ontwikkeling van remediërende programme ten opsigte hiervan. Daar word beweer dat organisasies hulself onbewus skade aandoen deur aktiwiteite te onderneem wat werksonsekerheid skep. Onvoldoende begrip vir die omvang van sulke aktiwiteite en die gevolglike werksonsekerheid lei tot die ontwikkeling van 'n gealiëneerde werksmag, ontneming van organisasieverbondenheid en onwillig om meer as die minimum vereiste inset te lewer (Hunt, 1986: 23). Individue wat vrywilliglik 'n organisasie verlaat tydens 'n tydperk van groot onsekerheid is dikwels die waardevolste werknemers en dit lei tot ernstige nagevolge vir die organisasie (Greenhalg & Jick, 1979).

Figuur 3.2 stel 'n model van werksekuriteit voor wat deur Davy, Kinicki en Scheck (1997:325) ontwikkel is.



Figuur 3.2: Model van Werksekuriteit (oorgeneem uit Davy *et al.*, 1997:325)

Die model is gebaseer op Steers en Mowday (1981) se teoretiese hipotese dat werksverwante verwagtinge (bv. werksekuriteit) psigologiese response (bv. werks-tevredenheid en organisasieverbondenheid) direk tot gevolg het en empiriese bevindinge toon dat die mate van werkstevredenheid (Hom & Griffeth, 1991:362) en organisasieverbondenheid (Williams & Hazer, 1986:228) onttrekkingsoorwegings direk voorafgaan.

Soos ook uit die model blyk, korreleer werksekuriteit positief met werkstevredenheid (Arnold & Feldman, 1982:360; Oldham, Julik, Ambrose, Stepina & Brand, 1986:44) en organisasieverbondenheid (Arnold & Feldman, 1982:359), maar negatief met die voorneme om te bedank (Arnold & Feldman, 1982:359; Ashford *et al.*, 1989:819).

O'Quin en LoTempio (1998:343) het egter bevind dat daar 'n betekenisvolle verband tussen werksonsekerheid en werksontevredenheid bestaan in 'n diensorganisasie wat as onstabiel beskou kan word, maar kon nie dieselfde resultate in 'n diensorganisasie verkry wat as stabiel beskou word nie. Die voorneme om te bedank en gevoelens van pessimisme oor die toekoms van die organisasie het egter in albei organisasies verhoog by werknemers wat gevoelens van onsekerheid ervaar het (O'Quin & LoTempio, 1998:343).

Dit is dus duidelik dat werksekuriteit 'n onontbeerlike rol by die werkstevredenheid van werknemers speel en organisasie-effektiwiteit kan beïnvloed, wat verhoogde druk op bestuur plaas om genoemde nagevolge teen te werk.

3.2.2.5 Organisasiebeleid en -prosedures

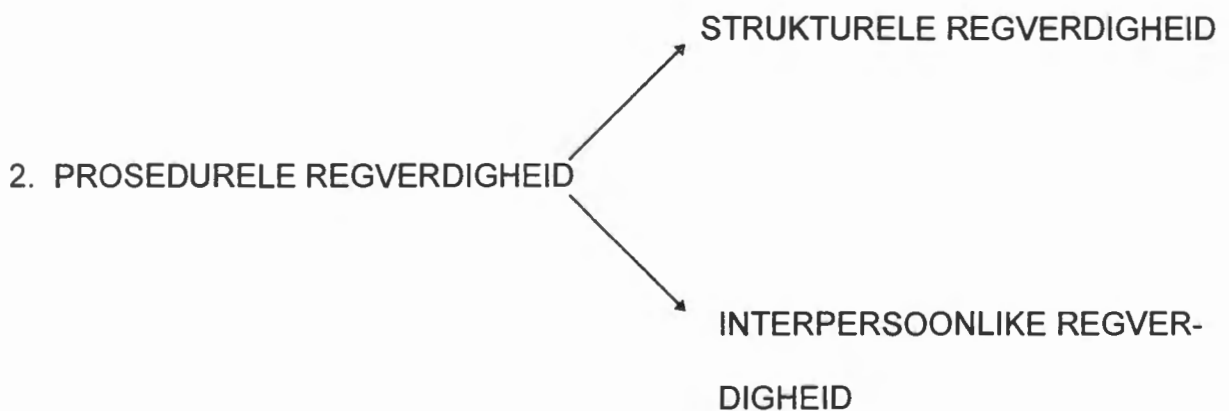
Organisasiebeleid en -prosedures is 'n omvattende begrip. Die organisasie se beleid ten opsigte van onder meer bevordering, vergoeding, indiensneming, opleiding en arbeidsverhoudinge word onderskei. Verder word prosedures soos die

grieweprosedure, dissiplinêre prosedure, prosedure om dispute op te los en ontslagprosedure onderskei.

Katz en Van Maanen (1977:477) bevind 'n hoë korrelasie tussen die mening van werknemers dat organisasiebeleid en -prosedures billik en regverdig is, en werkstevredenheid van werknemers. Die persepsie van regverdigheid is dus hier van belang.

Organ (1995:112) verduidelik dit dan ook verder deur daarop te wys dat regverdigheid t.o.v. die proses waardeur besluite geneem en voordele verdeel word, net so 'n groot invloed op werkstevredenheid kan uitoefen as die besluite en voordele self. Die persepsie word dus onderverdeel in verspreidende en prosedurele regverdigheid. Verspreidende regverdigheid dui op die voordele en besluite self. Prosedurele regverdigheid dui op die proses waardeur die verspreiding plaasvind en sluit dan verder strukturele en interpersoonlike komponente in. Die strukturele komponent dui op die eienskappe van die formele prosedure terwyl die interpersoonlike komponent dui op die interpersoonlike behandeling wat die werknemers van die besluitnemers ontvang. Die persepsie van regverdigheid kan dus as volg voorgestel word:

1. VERSPREIDENDE REGVERDIGHEID



Schappe (1998:500) het bevind dat die persepsie van verspreidende regverdigheid die sterkste voorspeller vir werkstevredenheid is, terwyl die persepsie van interpersoonlike prosedurele regverdigheid 'n sterker voorspeller van werkstevredenheid is as die persepsie van strukturele prosedurele regverdigheid.

Dit blyk dat die persepsie van regverdigheid deur hoofsaaklik vier aspekte beïnvloed word, naamlik:

- onmiddellike en breedvoerige terugvoer;
- die opsie op appél;
- 'n fundamentele respek vir menswaardigheid; en
- die moontlikheid van die lewering van 'n vorm van inset tot die proses (Organ, 1995:112).

Weiss *et al.* (1967:2) fokus spesifiek op die werknemer se ervaring van die operationalisering van die organisasiebeleid en -prosedures binne die organisasie. Indien die werknemer meen dat die vergoedingsbeleid, griewe-prosedure en bevorderingsbeleid billik en regverdig deur die organisasie t.o.v. dit wat hy verwag, toegepas word, sal hy 'n groter mate van werkstevredenheid ervaar.

3.2.2.6 Werkstres

Werkstres is die subjektiewe gevoel dat werkseise die individu se vertroue in sy vermoë om dit te kan hanteer, oorskry (Edwards, 1992:242).

Hierdie ervaring skep 'n gevoel van angstigtheid of spanning. Volgens Spielberger *et al.* (1983) manifesteer hierdie spanning as senuweeagtigheid en vrees vir die werksituasie asook swak gesondheid en fisiese simptome. Werkstres het 'n ooglopend negatiewe uitwerking op die individu en 'n ewe skadelike uitwerking op die organisasie. Stres by

werknemers bring groot koste mee vanweë verlore tyd, verlaagde produksie en 'n verhoogde ongeluksyfer (Cropanzano *et al.*, 1997:165).

Dimensies van werkstres kan in twee breë kategorieë verdeel word, naamlik objektief en subjektief gedefinieerde dimensies.

Objektief gedefinieerde dimensies sluit in:

- a) fisiese eienskappe van die werk soos geraas, temperatuur, gevaar;
- b) hoeveelheid tyd wat gewerk word, aantal ure per week, skoftye, buigsame ure en ontspanningspouses;
- c) werkslading, wat verwys na die hoeveelheid werk, of hoeveelheid tyd per tyds-eenheid;
- d) vergoeding soos betaling; en
- e) verandering in die werk soos byvoorbeeld afdanking, demosie of verandering in die bevorderingsratio.

Subjektief gedefinieerde dimensies sluit in:

- a) werkslading, dit wil sê te veel om te doen, moeilike take ("task overload"), eentonige vervelige take ("task underload"), of te min tyd vir 'n bepaalde taak;
- b) groot verantwoordelikheid vir mense of groot bedrae geld;
- c) beheer, deelname in die besluite wat die aard en tydsbeperkings van die take vasstel;
- d) roldubbelsinnigheid, waar die individu nie verstaan wat van hom verwag word nie;
- e) rolkonflik byvoorbeeld inkongruente eise of onvoldoende hulpbronne;
- f) loopbaanontwikkeling of die geleentheid vir bevordering en groei;
- g) interpersoonlike verhoudinge, onder andere met toesighouers, medewerkers of kliënte;

- h) werksonsekerheid met geen alternatiewe werksgeleenthede beskikbaar nie;
- i) probleme met werksvloei, byvoorbeeld onderbrekings; en
- j) ervaarde billikheid ten opsigte van regverdige vergoeding of die ervaring van diskriminasie in die organisasie (Ironson, 1992:223).

Werkstres en werksontevredenheid kan nie altyd so duidelik van mekaar geskei word nie. Dit is duidelik dat daar by die twee konstruksie dikwels dieselfde of verbandhoudende oorsake en gevolge betrokke is. Daarom is dit nie verbasend dat werkstres en werkstevredenheid 'n omgekeerde verband met mekaar toon nie (Hollon & Chesser, 1976:312). Abouserie (1996:49) het in hierdie verband gevind dat daar 'n beduidend negatiewe korrelasie ($r = -0,44$) tussen stres en werkstevredenheid bestaan.

3.2.3 SOSIALE DETERMINANTE

Die volgende sosiale determinante kan moontlik die werkstevredenheid van werknemers beïnvloed:

3.2.3.1 Toesighouers

Daar is deurlopend gevind dat ondergeskikte toesighouers verkies wat bedagsaam (Vroom, 1964:112) en werknemeresentreerd is (Likert, 1961:7). Die term werknemeresentreerd, soos ontwikkel uit die Michiganstudie (Locke, 1976:1326), stem ooreen met die konsiderasieskaal wat toesighouers se gedrag beoordeel:

- a. vriendelikheid;
- b. die aanprys van goeie prestasie;
- c. die luister na ondergeskikte se opinie; en
- d. die gee van persoonlike aandag aan ondergeskikte (Locke, 1976:1036).

Locke (1976:1036) onderskei tussen twee tipes aangetrokkenheid binne die toesighouer-ondergeskikte-verhouding, naamlik funksionele sowel as funksioneel-sosiale aangetrokkenheid. Die basis van funksionele aangetrokkenheid is die verkryging van dienste en daarom sal die ondergeskikte aangetrokke voel tot die toesighouer in die mate waarin hy hom help om belangrike take ten opsigte van sy werk te handhaaf en uitgevoer te kry (Visser, 1990:97). Dit is verder die toesighouer se vaardighede en sy vermoë om besluite te kan neem wat die ondergeskikte se gevoel sal beïnvloed.

Funksioneel-sosiale verhoudings is gebaseer op die aangetrokkenheid tussen twee of meer persone. Dit ontstaan as gevolg van die mate waarin die toesighouer in die doelwitte van sy ondergeskiktes deel, sowel as hulle belangstelling in die mens self (konsiderasieskaal).

Die funksionele sowel as funksioneel-sosiale verhoudings speel 'n rol by die vasstelling van die graad van aangetrokkenheid wat tussen 'n ondergeskikte en toesighouer sal bestaan. Weiss *et al.* (1967:2) omskryf hierdie terme as die tegniese en menslike verhoudings-aard van toesighouding.

Daarom blyk dit dat toesighouerkonsiderasie sowel as die inisiëring van struktuur deur die toesighouer, werkstevredenheid van die ondergeskikte kan voorspel (Pool, 1997:280). 'n Verdere invloed op die werkstevredenheid van die ondergeskikte word beïnvloed deur sy persepsie van prosedurele billikheid en regverdigheid binne die verhouding (Wesolowski & Mossholder, 1997:353).

Navorsing het verder bewys dat werkstevredenheid van die ondergeskikte verhoog indien die toesighouer en die ondergeskikte van dieselfde ras is (Wesolowski & Mossholder, 1997:351). Howard en Frink (1996:296) het ook bevind dat tevredenheid met toesighouding algemene werkstevredenheid beïnvloed. Dit impliseer dat wanneer

die organisasie verander, toesighouding steeds essensieel is vir die handhawing van algemene werkstevredenheid.

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

3.2.3.2 Medewerkers

Werk word dikwels as 'n sosiale handeling omskryf en werk voorsien in meer as net die vergoedings- of prestasiebehoeftes van die mens. Werk voorsien ook in die sosiale interaksiebehoeftes van die mens (Robbins, 1996:192).

Opvattings wat die werknemer oor die werk huldig, word deur hulle persepsie van toesighouding en medewerkers beïnvloed (Brass, 1981:334). Pfeffer (1983: 320) argumenteer dat organisasies hoofsaaklik "verhoudingsentiteite" is en dat demografiese ooreenkomste en verskille tussen werkers daarom waarneembare inligting verskaf waarvolgens die individu se persepsie van tevredenheid met sy huidige pos gevorm word.

Fields en Blum (1997:181) beweer dat 'n individu se vlak van werkstevredenheid verband hou met die geslagsamestelling van sy werkgroep. Hulle het bevind dat beide mans en vrouens wat in geslagsgebalanseerde groepe werk, hoër vlakke van werkstevredenheid ervaar.

3.2.3.3 Sosiale status

Sosiale status kan omskryf word as die maatskaplike posisie, rang en aansien wat 'n persoon in die samelewing beklee. Die mens het 'n behoefte aan agting en positiewe aandag. Riordan (1991: 60) het inligting by 'n groot aantal verpleegsters ingesamel en het bevind dat sosiale status die hoogste positiewe korrelasie met werkstevredenheid toon.

Weiss *et al.* (1967:2) verwys na sosiale status as die geleentheid om 'iemand' in die samelewing te wees. 'n Persoon wie se werk aan hom agting in die gemeenskap verleen, sal dus hoër vlakke van werkstevredenheid ervaar.

3.2.3.4 Sosiale diens en morele waardes

Gordon (1983:633) onderskei verskeie kategorieë van gehalte van werklewe. Sosiale relevansie is een van hierdie kategorieë. Dit is gebaseer op die beginsel dat 'n werknemer werk wil doen wat tot voordeel is van almal in die onderneming en in die gemeenskap. Dit sluit byvoorbeeld die handhawing van eerbare standaarde in die bemarking en vervaardiging van produkte in. Wanneer 'n mens vir sy medemens tot diens kan wees en wanneer die werk wat hy doen nie strydig is met sy morele waardes nie, sal sy werkstevredenheid verhoog.

3.2.4 BIOGRAFIESE DETERMINANTE

Die volgende biografiese determinante kan moontlik 'n invloed op die werkstevredenheid van werknemers uitoefen:

3.2.4.1 Invloed van beroepspeil

Korman (1968:484) bevestig in sy navorsing dat individue in hoëvlak-poste die hoogste mate van werkstevredenheid ervaar as gevolg van die mate van invloedrykheid wat aan die beroepsvlak gekoppel word. Reilly, Brett en Stroh (1993) sê ook dat die posvlak 'n invloed op die groeitevredenheid van werkers kan uitoefen.

Carr en Human (1988:61) vind 'n beduidend positiewe verband tussen posvlak en algehele asook intrinsieke en ekstrinsieke werkstevredenheid. Daar bestaan 'n duidelike verskil in die tevredenheid van gewone arbeiders en dié van byvoorbeeld bestuur of toesighouers.

3.2.4.2 Ouderdom en aantal jare in diens

Davis (1977:76) beweer dat werkstevredenheid positief korreleer met ouderdom. Rhodes (1983) ondersteun ook 'n positiewe lineêre verhouding tussen ouderdom en algehele werkstevredenheid.

Clark, Oswald en Warr (1996:75) stel weer 'n u-vormige kurwe voor waar werkstevredenheid stelselmatig daal tot op middeldertigjarige ouderdom en dan weer van daar af aaneenlopend styg. Verskeie ander studies ondersteun ook hierdie verband (Herzberg, Mausner, Peterson & Capwell, 1957:5; Handyside, 1961:220; en Warr, 1992:42). Clark, Oswald en Warr (1996) sluit egter die artikel af met 'n beroep op verdere navorsing in die verband.

In teenstelling met wat moontlik verwag kan word, bestaan daar geen verband tussen werkstevredenheid en die aantal jare in diens van die organisasie of die huidige pos nie (Carr & Human, 1988:64).

3.2.4.3 Geslag

Geen verband kon opgespoor word tussen geslag en werkstevredenheid nie (Carr & Human, 1988:61; Landy & Trumbo, 1980:422). Waters en Waters (1969:388) kom tot die gevolgtrekking: "In general, almost no significant differences in job satisfaction were found when men and women were equally affected by such determinants of job satisfaction as differential wages, prestige, or supervisory position. A woman placed in 'n high paying, prestigious job experiences the same peaks of job satisfaction as does a man in a comparable position."

Wanneer daar dus vir veranderlikes soos posvlak en vergoeding gekontroleer word, word geen verskil tussen die werkstevredenheid van mans en vrouens gevind nie.

3.2.4.4 Etniese verskille

Carr en Human (1988: 63) het in hul navorsing met 1 800 werknemers in die Wes-Kaap, waarvan 31,4% blank en 68,6% gekleurdes was, bevind dat etniese verskille 'n beduidende verband toon met algehele, 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, erkenning, toesighouding, verantwoordelikheid, vergoeding, geleentheid om eie vermoëns te kan gebruik, arbeidsverhoudinge in die organisasie, bevorderingsmoontlikhede, die aandag wat gegee word aan voorstelle wat gemaak word, hoeveelheid werksure, taakverskeidenheid, werksekuriteit en medewerkers.

3.3 DIE IMPLIKASIES VAN WERKSTEVREDENHEID

Roznowski en Hulin (1992:125) 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. Een van die redes hiervoor is die belangrike gevolge wat dit vir die individu sowel as vir sy organisasie inhou.

Werksontevredenheid as die ander kant van die muntstuk hou sekere negatiewe gevolge vir beide die organisasie en die individu in. Vervolgens sal ook kortliks na hierdie gevolge verwys word:

3.3.1 GEVOLGE VAN WERKSONTEVREDENHEID

Wanneer werknemers 'n mate van werksontevredenheid ervaar, is daar sekere gevolge wat daaruit voortspruit:

3.3.1.1 Afwesigheid en arbeidsomset

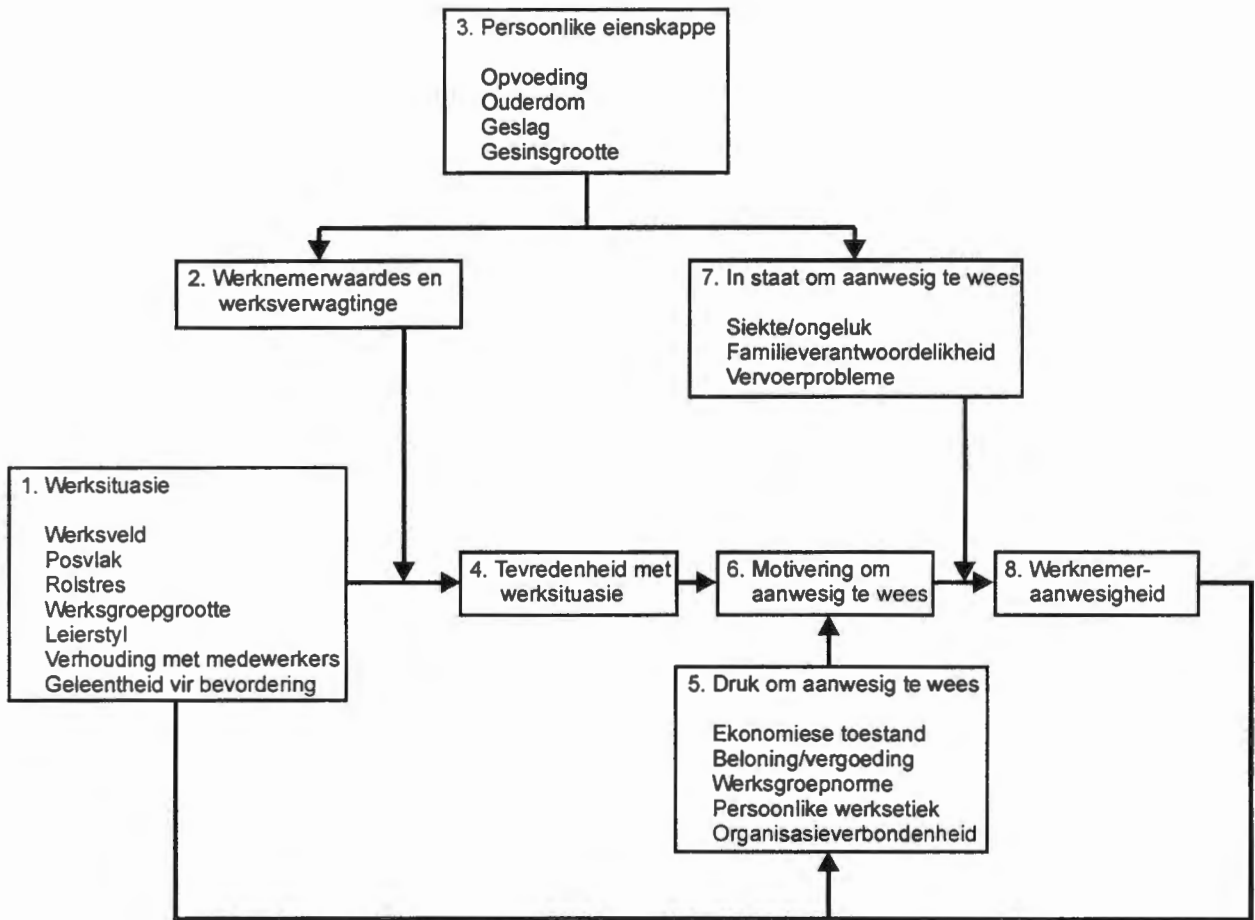
Werknemers wat nie gelukkig of tevrede is met die werk wat hulle verrig nie, is geneig om meer afwesig te wees en dan uiteindelik ook die organisasie te verlaat. Uit die literatuur blyk dit dat daar verskeie studies gedoen is wat klem lê op die verband tussen ontevredenheid, afwesigheid en arbeidsomset (Locke, 1976:1331-1332). Wetenskaplikes wat studies in hierdie verband uitgevoer het, is Atchison en Lefferts (1972:63), Brayfield en Crockett (1955:396), Herzberg *et al.* (1967:134), Schuh (1967:133), Vroom (1964:436), en Waters en Roach (1973:125).

Meer resente navorsing het die resultate bevestig. Michaels en Spector (1982) en Youngblood, Mobley en Meglino (1983) het bevind dat werkstevredenheid 'n beduidende rol in arbeidsomset speel. Tett en Meyer (1993) het bevind dat aspekte soos organisasieverbondenheid, die mate van werkstevredenheid, rolstres, toesig-houding en omgewingsveranderlikes 'n invloed op arbeidsomset en die oorwegings om te bedank, uitoefen.

Baie modelle t.o.v. arbeidsomset het werkstevredenheid, organisasieverbondenheid en die oorweging om te bedank as kern. Die rigting van hierdie oorsaak-gevolg-verhouding tussen die konstrakte is egter nog nie duidelik nie. Brown en Peterson (1993) meen dat werkstevredenheid 'n invloed op organisasieverbondenheid uitoefen en laasgenoemde die besluit om te bedank, beïnvloed.

Nie alle werkers wat ontevrede is, sal die organisasie verlaat nie. Toestande in die arbeidsmark kan alternatiewe werksgeleenthede beperk. Dit is ook so dat die omsetsyfer hoër is vir werknemers wat laer presteer omdat werknemers wat beter presteer dikwels deur die organisasie omgekoop word om aan te bly deur middel van 'n verhoging, bevordering en byvoordele.

Hackett (1989:240) beweer dat werkstevredenheid slegs met minder afwesigheid verband hou. Die rede hiervoor is dat verskeie versagtende faktore afwesigheid kan beïnvloed soos Figuur 3.3 dan ook aandui. Die organisasie se beleid en maniere om aanwesigheid af te dwing, asook organisasieverbondenheid, werkswaardes en die biografiese kenmerke van die werknemer, kan 'n invloed op afwesigheid uitoefen.



Figuur 3.3: Faktore wat werksaanwesigheid beïnvloed (oorgeneem uit Landy & Trumbo, 1980:417)

Daar is ook 'n verskil tussen afwesigheid met en sonder 'n verskoning, en wanneer dit so gegroepeer word, verdwyn die tendens dat werksafwesigheid op ontevredenheid volg (Blau, 1985:448).

3.3.1.2 Fisieke simptome

'n Pos waarmee 'n werknemer ontevrede is, kan daartoe aanleiding gee dat hy swak gesondheid ervaar. Die persoon verkeer voortdurend onder stres wat gevolge soos hartsiektes, maagsere en dermatitis kan inhou (Visser, 1990:112). Daar is verder gevind dat 'n gebrek aan eetlus en versteurde slaappatrone ook met werksontevredenheid verband hou (Kavanagh, Hurst & Rose, 1981:704).

3.3.1.3 Vakbondaktiwiteite

Literatuur wys op 'n duidelike verband tussen werksontevredenheid en 'n groter geneigdheid om vir vakbonde te stem. Werknemers wat ontevrede is, sal ook meer dikwels 'n vakbond stig of by 'n bestaande een affilieer (Gilmore, Fried & Ferris, 1989:295).

3.3.1.4 Gedrag wat met werksontevredenheid verband hou

Staele (1985), Henne (1986), Locke (1976) en Matheny (1988) het in afsonderlike studies gepoog om gedrag wat met werksontevredenheid verband hou te identifiseer en te kategoriseer (Fisher & Locke, 1992:172-185). Pretorius (1996:75) het die kategorieë van gedrag en gedragsvoorbeelde wat in elk van hierdie studies geïdentifiseer is, in tabelvorm saamgestel (kyk tabel 3.1).

Dit blyk uit Tabel 3.1 dat die individu verskeie konstruktiewe en destruktiewe aksies kan onderneem wanneer hy werksontevredenheid ervaar. Maar dit blyk egter meer waarskynlik te wees dat negatiewe gedrag sal voorkom as positiewe gedrag.

**TABEL 3.1: KATEGORIEë VAN GEDRAGSRESPONSE AS GEVOLG VAN WERKS-
ONTEVREDENHEID**

STAEHLE (1985)	HENNE (1986)	LOCKE (1976) EN MATHENY (1988)
<p>1. <u>VERMYDINGSGEDRAG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Neem van onnodige verlof ♣ Ontwyking van verantwoordelikhede ♣ Neem van onnodige siekteverlof ♣ Laatkom ♣ Neem van lang etens- en teepouses <p>2. <u>VERDEDIGING</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Drankmisbruik ♣ Dagdromery ♣ Lae verwagtinge ten opsigte van die werk <p>3. <u>PASSIEF AGGRESSIEWE GEDRAG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Opsetlike nie-nakoming van doelwitte en doeldatums ♣ Vermy ekstra werk <p>4. <u>EKSPRESSIEWE GEDRAG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Aggressie teenoor kollegas ♣ Klagtes ♣ Skinder oor baas <p>5. <u>OORREDINGSGEDRAG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Konfrontering van toesighouer <p>6. <u>VYANDIGE GEDRAG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Weier om te werk ♣ Stakings ♣ Diefstal ♣ Sabotasie 	<p>Faktor 1</p> <p><u>Vermyding</u></p> <p>Faktor 2</p> <p><u>Wederstrewigheid</u></p> <p>Faktor 3</p> <p><u>Formele protes</u></p> <p>Faktor 4</p> <p><u>Indirekte aggressie</u></p> <p>Faktor 5</p> <p><u>Klagtes</u></p> <p>Faktor 6</p> <p><u>Direkte aggressie</u></p> <p>Faktor 7</p> <p><u>Onttrekking</u></p>	<p>1. <u>FISIESE VERMYDING</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Laatkom ♣ Siek sonder rede ♣ Op soek na ander werksgeleenthede <p>2. <u>VERMYDING VAN WERK</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Doen net die nodige ♣ Lyk besig terwyl niks gebeur nie ♣ Uitstel van werk ♣ Lang pouses ♣ Verrig persoonlike take <p>3. <u>PSIGOLOGIESE AANPASSING</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Lae verwagtinge en aspirasies ♣ Onderdrukking van reaksies ♣ Drankmisbruik <p>4. <u>KONSTRUKTIEWE PROTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Konfrontering van toesighouer ♣ Oorreding van bestuur om te verander ♣ Griewe ♣ Klagtes <p>5. <u>WEDERSTREWIGHEID EN OPSTAND TEEN GESAG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Ignoreer reëls ♣ Weier om vergaderings by te woon ♣ Weier om opdragte uit te voer <p>6. <u>AGGRESSIE EN WEERWRAAK</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Begin gerugte ♣ Sabotasie ♣ Fisiese geweld ♣ Diefstal ♣ Leuens

(oorgeneem uit Pretorius, 1996:75)

3.3.2 GEVOLGE VAN WERKSTEVREDENHEID

3.3.2.1 Fisieke gesondheid

Schmitt en Pulakos (1989:155) verwys na navorsing van Burke (1969) waarin werks-tevredenheid in verband gebring is met optimale fisieke gesondheid en fiksheid. Savery (1982:31) bevind ook dat werks-tevredenheid en optimale gesondheid met mekaar verband hou en dat werknemers minder uitputting toon, rustiger is, meer konsentreer en minder geïrriteerd is. Hulle koppel dit ook aan matige drankgebruik en onthouding van rook.

3.3.2.2 Geestelike gesondheid

Kornhauser (1965:145) het empiriese gegewens aangaande die verhouding tussen werks-tevredenheid en geestelike gesondheid verskaf. Hy het 'n indeks vir geestelike gesondheid ontwikkel wat uit die volgende ses komponente bestaan:

- angs en spanning;
- selfbeeld;
- vyandigheid;
- sosialiseerbaarheid;
- lewenstevredenheid; en
- moreel.

Kornhauser (1965) het 'n positiewe verhouding gevind tussen werks-tevredenheid en die totale geestelike gesondheidsindeks, dit wil sê al ses dimensies van die indeks toon 'n verband met werks-tevredenheid.

Gechman en Wiener (1975: 522) bevestig die verband tussen werkstevredenheid en geestelike welsyn. Furnham en Zacherl (1986:453) beskou werkstevredenheid as verwant aan geestelike gesondheid, 'n sterk interne lokus van beheer en ekstroversie. Callahan en Kidd (1986:663) het deur middel van verskeie navorsingstukke bevind dat werkstevredenheid met selfgating verband hou en dat die werknemer homself sien as 'n verantwoordelike volwassene deurdadig dat hy werkstevredenheid en doelwitbereiking ervaar. Hulle meld ook dat bevredigende werkservarings tot sielkundige behoeftebevrediging lei. Hulle het bevind dat vrouens met werkstevredenheid se lewenstyl gekenmerk word deur ekspressiewe, aanpasbare en persoonlike openhartigheid. Hulle is verder selfversekerd, verantwoordelik, produktief en goed by die realiteit aangepas.

King, Atkinson en Murray (1982:121) hipotetiseer dat werkstevredenheid met vreemding en 'n interne lokus van beheer verband hou. Die werknemer wat tevrede is, sal deel voel van die organisasie, in beheer van sy werk voel, en voel dat hy oor voldoende mag beskik.

3.3.2.3 Organisasie burgerskapgedrag

Organisasie burgerskapgedrag oftewel "organizational citizenship behavior (OCB)" word omskryf as diskresionêre individuele gedrag, wat nie deur die formele vergoedingsstelsel erken word nie, maar in die geheel die effektiewe funksionering van die organisasie bevorder (Organ, 1988:4). Hierdie gedrag word in twee dimensies verdeel: altruïsme, wat dui op gedrag wat direk daarop gerig is om spesifieke mense tot hulp te wees en konsensieusheid, wat dui op gedrag wat nie onmiddellik aan 'n spesifieke individu hulp verleen nie, maar op 'n indirekte wyse tot hulp is van ander in die organisasie (Schappe, 1998: 278).

Werkstevredenheid is al by verskeie geleenthede as 'n voorspeller van organisasie burgerskapgedrag geïdentifiseer (Bateman & Organ, 1983; Moorman, 1993; Organ & Lingl, 1995).

Dit blyk dus dat wanneer die werknemer werkstevredenheid ervaar, hy meer geneig sal wees om gedrag te openbaar wat vir sy medewerkers tot hulp kan wees en die effektiwiteit van die organisasie in die geheel kan bevorder.

SAMEVATTING EN BESPREKING

Die volgende afleidings kan op grond van die bespreking van werkstevredenheid in hierdie hoofstuk gemaak word.

'n Werknemer bestee die grootste gedeelte van sy volwasse lewe by die werk. Die werksituasie bestaan uit 'n aantal situasionele faktore. Die situasionele faktore sluit in die aard van die taak, toesighouding, medewerkers en vergoeding. Die werknemer beskik oor sekere eienskappe en koester daarom sekere verwagtinge t.o.v. die situasionele faktore in die werksituasie. Die mate waarin die situasionele faktore aan die verwagtinge van die individu voldoen, sal 'n aanduiding wees van die ooreenstemming tussen die individu en die werksomgewing. Hoe groter die mate van ooreenstemming, hoe hoër sal die vlak van werkstevredenheid wees wat die individu sal ervaar.

Die werkstevredenheid van 'n werknemer hou geweldige implikasies vir die individu sowel as vir die organisasie in. Arbeidsomset en werksafwesigheid verhoog as gevolg van ontevredenheid en dit kan verder aanleiding gee tot verhoogde vakbondaktiwiteite, aggressie en sabotasie. Die individu se gesondheid word ook benadeel as gevolg van verhoogde vlakke van stres wat verduur moet word. Daarenteen sal 'n tevrede werknemer fisiek en geestelik gesond wees en self hoër vlakke van lewens-tevredenheid ervaar.

Dit blyk dus dat werkstevredenheid hoofsaaklik 'n subjektiewe, affektiewe houding teenoor die werk en spesifieke faktore in die werksituasie is, wat tot groot voordeel van die organisasie en individu sal strek indien dit verhoog kan word.

In die werksituasie, waar die mens die grootste gedeelte van sy volwasse lewe deurbring, word hy met talle probleme en moeilike omstandighede gekonfronteer. Tog is daar soveel mense wat oorleef en selfs 'n hoë mate van lewenstevredenheid en werkstevredenheid ervaar.

Werkstevredenheid is egter 'n komplekse veranderlike wat beïnvloed word deur die interaksie tussen die individuele eienskappe van die werknemer en die situasionele eienskappe van die werksituasie. Die individuele eienskappe van die werknemer veroorsaak dat die individu sekere verwagtinge t.o.v. die situasionele eienskappe koester. Die mate waarin daar ooreenstemming plaasvind tussen hierdie verwagtinge en die werklike uitkomst in die werksituasie, sal die mate van werkstevredenheid beïnvloed.

Aangeleerde vernuf en koherensiesin is voorbeelde van individuele psigologiese eienskappe wat die mens in staat stel om sy omgewing en dan spesifiek die werksomgewing effektief te kan hanteer.

Aangeleerde vernuf en koherensiesin kan die interaksie tussen die individu en die werksomgewing beïnvloed. Deurdat hierdie eienskappe die individu in staat stel om die werksomgewing meer effektief te kan hanteer, sal die individu waarskynlik 'n groter mate van ooreenstemming tussen sy verwagtinge en werklike uitkomst in die werksituasie ervaar. Dit kan dan lei tot verhoogde vlakke van werkstevredenheid.

Aangeleerde vernuf kan die interaksie tussen die individu en die werksomgewing beïnvloed deurdat dit die werknemer in staat stel om vinnig weer tot 'n stabiele gedragpatroon terug te keer, wanneer onverwagte eksterne gebeure die uitvoering

van alledaagse take bedreig. Die werknemer het byvoorbeeld 'n verwagting om goeie verhoudinge met sy medewerkers te kan handhaaf. Deurdat aangeleerde vernuf die werknemer in staat stel om die reaksie wat ontstaan as gevolg van konflik tussen werknemers, meer effektief te kan hanteer, sal dit die individu in staat stel om vinniger die status quo te herstel. Daar sal dus aan die individu se verwagting om stabiele verhoudinge met medewerkers te kan handhaaf voldoen word en só sal werkstevredenheid verhoog word. Dit sal die werknemer in staat stel om hoë stresvlakke te kan hanteer en oneffektiewe gedragspatrone te verander, sodat dit aanleiding tot hoër vlakke van prestasie in die werksituasie kan gee. Verder sal die werknemer in staat wees om emosies en aangename ondervindinge ten volle te ervaar, wat ook kan bydra tot selfaktualisering. Al hierdie uitkomstes van aangeleerde vernuf sal dus daartoe bydra om die ooreenstemming tussen die individu en die werksituasie te vergroot deurdat die werksituasie meer effektief hanteer word, en daarom sal werkstevredenheid ook verbeter.

Koherensiesin kan die interaksie tussen die individu en die werksomgewing beïnvloed deurdat dit die werknemer in staat stel om sy werksituasie te verstaan en nie oorweldig te voel deur die chaos wat hom soms omring nie. Die werknemer sal die werksituasie dan ook as 'n sinvolle uitdaging beskou, waaraan hy elke dag sy energie kan bestee. Koherensiesin kan tot gevolg hê dat die individu 'n positiewe benadering tot die werksituasie sal hê, deurdat hy dit beskou as verstaanbaar, hanteerbaar en 'n uitdaging. Hierdie positiewe benadering kan ook die verwagtinge van die individu t.o.v. die werksituasie beïnvloed, en deurdat die individu die stressors van die werksituasie effektief kan hanteer, kan dit lei tot 'n groter ooreenstemming tussen die eienskappe van die individu en die werksomgewing.

3.4 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is daar gekyk na die betekenis van werkstevredenheid, en moontlike aanleidende faktore tot en gevolge van werkstevredenheid is kortliks bespreek. Daar is gewys op die moontlike verbande tussen aangeleerde vernuf en koherensiesin enersyds en werkstevredenheid andersyds, soos dit uit die literatuur na vore kom.

Hiermee is die tweede spesifieke doelstelling van die navorsing, naamlik om werkstevredenheid vanuit die literatuur te konseptualiseer en moontlike verbande tussen aangeleerde vernuf en koherensiesin enersyds en werkstevredenheid andersyds vanuit die literatuur aan te toon, bereik.

In Hoofstuk 4 word die empiriese ondersoek beskryf.

HOOFSTUK 4

EMPIRIESE ONDERSOEK

In hierdie hoofstuk word die metode wat vir die empiriese ondersoek gebruik is, verduidelik. Die keuse en samestelling van die ondersoekgroep, meetinstrumente, werkswyse 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.

4.1 ONDERSOEKGROEP

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

4.1.1 POPULASIE

Die ondersoekgroep bestaan uit bestuurslede van enkele takke van die suiwelbedryf. Vyf verskillende takke is by die ondersoek betrek. Vier van die takke is in die platteland geleë, terwyl een as 'n stedelike tak geklassifiseer word. Die lede van die ondersoekgroep maak deel uit van die middel- en laevlakbestuur van die onderskeie takke.

4.1.2 STEEKPROEF

'n Besikbaarheidsteekproef is gebruik om die ondersoekgroep saam te stel. Weens die feit dat die suiwelbedryf uit hoë produksie-aanlegte bestaan wat 24 uur per dag funksioneer, was dit nie prakties moontlik om enige werknemer aan die werksituasie te onttrek nie. Daar is egter telkens gepoog om twee derdes van die middel- en laevlakbestuurders by elke tak by die ondersoek in te sluit.

Die ondersoekgroep bestaan uit 81 middel- en laevlakbestuurders uit die vyf onderskeie takke. Die ondersoekgroep is egter verteenwoordigend van die populasie van middel- en laevlakbestuurders by die onderskeie takke. In Tabel 4.1 word die eienskappe van die steekproef weergegee.

TABEL 4.1: EIENSKAPPE VAN DIE STEEKPROEF

		Aantal respondente
Tak	Tak 1	17
	Tak 2	12
	Tak 3	20
	Tak 4	6
	Tak 5	26
Geslag	Mans	72
	Vrouens	9
Ouderdom	20 - 30jr	24
	31 - 40jr	31
	41 - 50jr	18
	51 - 60jr	8
Bestuursvlak	Laevlakbestuur	48
	Middelvlakbestuur	33
Dienstyd	0 -10jr	55
	11 - 20jr	21
	21 - 30jr	5

Dit blyk uit Tabel 4.1 dat ongeveer 89% van die ondersoekgroep uit mans bestaan. Die groep se ouderdomme wissel tussen 20 en 60 jaar en ongeveer 68% beskik oor 'n dienstydperk van korter as 11 jaar. Die laevlakbestuurders verteenwoordig 59% van die ondersoekgroep, terwyl die middelvlakbestuurders 41% van die groep verteenwoordig.

4.2 DIE METINGSBATTERY

In hierdie afdeling word die rasionaliteit en ontwikkeling, beskrywing, afneem en nasien, interpretasie en die betroubaarheid en geldigheid van die meetinstrumente bespreek.

4.2.1 KOHERENSIESINVRAELYS (SOC)

Vervolgens word die rasionaliteit en ontwikkeling, beskrywing, afneem en nasien, interpretasie en die betroubaarheid en geldigheid van die SOC bespreek.

4.2.1.1 Ontwikkeling en rasionaliteit van die SOC

Antonovsky (1987:190) het die Koherensiesinvraelys ontwikkel wat konseptueel ooreenstem met die beskrywing van die begrip koherensiesin. Hy noem die vraelys "Orientation to Life Questionnaire". Antonovsky (1987:164) het die vraelys gegrond op die beginsels en veronderstellings dat 'n sterk koherensiesin noodsaaklik is om stressors te kan hanteer.

Antonovsky (1987:64-74) 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 fisiese 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.

Antonovsky (1987:64-74) het met 'n groep bestaande uit 51 respondente wat aan bogenoemde twee vereistes voldoen het, onderhoude gevoer. Dié mense se ondervindings en sienings van die wêreld is gebruik om die frases 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.

4.2.1.2 Beskrywing van die SOC

Die SOC bestaan uit 29 items (Antonovsky, 1987:79). Keuses word op 'n sewepuntskaal aangedui. Items een en sewe verteenwoordig die uiterstes op die skaal, terwyl item vier telkens aandui dat albei stellings in 'n gelyke mate van toepassing is.

Die SOC is in drie subskale ingedeel (Antonovsky, 1987:86), naamlik:

- Verstaanbaarheid (11 items)

Dié 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, en 26.

- Hanteerbaarheid (10 items)

Dié skaal meet die mate waarin 'n mens gebeurtenisse in sy lewe as hanteerbaar beskou en bestaan uit items 2, 6, 9, 13, 18, 20, 23, 25, 27 en 29.

- Betekenisvolheid (8 items)

Dié 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.

4.2.1.3 Afneem- en nasienprosedure van die SOC

Die SOC kan individueel of in groepe afgeneem word (Antonovsky, 1987:189). Die respondent lees self die instruksies op die vraelys. Daarna beantwoord hy die 29 items deur telkens te besluit watter punt op die skaal hom 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 so bewoerd dat die telling vir nasiendoeleindes omgekeer moet word (Antonovsky, 1987:189).

4.2.1.4 Interpretasie van die SOC

Die totaal van die drie subskale van die SOC gee 'n aanduiding en geheelbeeld van die respondent se koherensiesin. Die subskale kan egter 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, 1987:189).

4.2.1.5 Betroubaarheid en geldigheid van die SOC

Volgens Antonovsky (1987:82-86) is positiewe bewyse vir die SOC gevind ten opsigte van kriterium-, konstruk- en voorspellingsgeldigheid.

Antonovsky (1987:82) rapporteer 'n hoë mate van interne konsekwentheid en betroubaarheid deur betroubaarheidskoëffisiënte wat wissel tussen 0,84 en 0,93 aan te haal. Antonovsky (1987:83) haal ook Rumbaut (1983) aan wat in verdere navorsing met 'n steekproef van 336 persone 'n betroubaarheidskoëffisiënt van 0,88 verkry het. Verder vind hy 'n korrelasie van 0,64 tussen die SOC en sy eie weergawe van die vraelys. Kalimo en Vuori (1990:79) het 'n betroubaarheidskoëffisiënt van 0,93 vir volwassenes (N = 706) tussen die ouderdomme 31 en 44 jaar gevind.

Die volgende bevindinge ondersteun die konstrukgeldigheid van die SOC:

- 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 *et al.*, 1993:147), en die "Beck Depression Inventory" (Frenz *et al.*, 1993:152).
- 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.*, 1993:152).
- Rumbaut (1983, soos aangehaal deur Antonovsky, 1987:83) rapporteer dat hoër tellings op die SOC negatief korreleer met toetsangsblywende studente.

Hawley, Wolfe en Cathey (1992:1914) bevind die volgende in 'n studie met 1333 rumatiekpasiente:

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

Antonovsky (1993a:727-730) som die mees resente geldigheids- en betroubaarheidsresultate, verkry deur verskeie navorsers, as volg op:

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

4.2.1.6 Motivering vir die keuse van die SOC

Vir die doeleindes van hierdie navorsing is die SOC as meetinstrument gekies omdat dit die operasionele siening van die konsep die beste ondersteun. Antonovsky (1987:79) meld ook dat die SOC kruiskultureel gebruik kan word. Aangesien die ondersoekgroep in hierdie studie kruiskultureel saamgestel is, blyk die vraelys toepaslik te wees.

4.2.2 SELFKONTROLESKAAL (SCS)

Vervolgens word die rasionaal en ontwikkeling, beskrywing, afneem en nasien, interpretasie en die betroubaarheid en geldigheid van die SCS bespreek.

4.2.2.1 Ontwikkeling en rasionaal van die SCS

Rosenbaum (1980a:109) het bevind dat die meting van individuele verskille in die toepassing van selfkontrole tegnieke nog baie min aandag in die literatuur geniet het, alhoewel heelwat navorsing gedoen is oor selfkontrole en programme wat hierdie aspekte onder die oë sien. Die SCS is deur Rosenbaum (1980a) ontwikkel om die mate waarin mense selfkontrole tegnieke toepas, te evalueer.

Die SCS is gebaseer op die kognitief-behavioristiese konseptualisering van selfkontrole. Dit is 'n instrument wat aangeleerde vernuf as 'n repertoire van selfkontrole gedrag en -vaardighede meet. Die stellings beskryf situasies waar selfkontrole waarskynlik die meeste toegepas sal word (Rosenbaum, 1980a:111). Die spesifieke vorme van gedrag wat in die vraelys ingesluit is, is hoofsaaklik verkry uit die literatuur oor die aard van stres hanteringsmetodes. Ook ander vorme van copingvaardighede wat deur behavioriste soos Goldfried en Goldfried (1975), Mahoney (1974) en Meichenbaum (1977) (soos aangehaal deur Rosenbaum, 1980a:110) ontwikkel is, is gebruik. Die selfkontrole gedrag wat deur die SCS gemeet word, kan as volg geklassifiseer word:

- die gebruik van selfstellings om emosionele en psigologiese reaksies te beheer;
- die toepassing van probleemoplossingstrategieë (byvoorbeeld beplanning, probleemdefiniëring, evaluering van alternatiewe en antisipering van gevolge);
- die vermoë om onmiddellike beloning uit te stel; en
- waargenome selfdoeltreffendheid (Rosenbaum, 1980a:110).

Die rasionaal vir die gebruik van die SCS is dat dit 'n respondent se mate van selfkontrole wat hy aan die dag lê, meet en die konsep aangeleerde vernuf verteenwoordig; in 'n lae telling as die afwesigheid van aangeleerde vernuf en in 'n hoë telling as die aanwesigheid van aangeleerde vernuf.

4.2.2.2 Beskrywing van die SCS

Die SCS bestaan uit 36 items (Rosenbaum, 1980a:113). Alternatiewe keuses word op 'n sespuntskaal aangedui en verwys na die mate waarin 'n bepaalde item tipiese gedrag van die individu beskryf. Die een pool (-3) van die skaal, dui aan dat die gedrag uiters nie-kenmerkend of uiters onbeskrywend is, terwyl die ander pool (+3) daarop dui dat die gedrag baie kenmerkend of uiters beskrywend van die individu is.

Twaalf van die items verwys na die gebruik van waarneming en selfstellings om emosionele en psigologiese reaksies te beheer. Elf verwys na die toepassing van probleemoplossingstrategieë, vier verwys na die vermoë om onmiddellike beloning uit te stel en nege gee 'n aanduiding van die mate waarin 'n persoon self waarneem dat hy doeltreffend is (Rosenbaum, 1980a:111).

4.2.2.3 Afneem- en nasienprosedure van die SCS

Die SCS kan individueel of in groepe afgeneem word (Rosenbaum, 1980a:112). Die respondent lees self die instruksies op die vraelys. Daarna beantwoord hy die 36 items deur telkens te besluit watter punt op die skaal kenmerkend van homself is, met inagneming van hoe die twee pole beskryf is.

Die SCS word nagesien deur die individuele tellings bymekaar te tel om sodoende 'n totaalstelling te verkry. Elf van die items is so bewoerd dat die telling vir nasiendoeleindes omgekeer moet word (Rosenbaum, 1980a:112).

4.2.2.4 Interpretasie van die SCS

Die totaal van die tellings van al die items gee 'n aanduiding van die mate waarin die respondent oor aangeleerde vernuf beskik. 'n Lae telling op die SCS dui daarop dat die

respondent in 'n klein mate oor die aangeleerde vernuf beskik, terwyl 'n hoë telling aantoon dat die respondent in 'n meerdere mate oor aangeleerde vernuf beskik (Rosenbaum, 1980a:113).

4.2.2.5 Betroubaarheid en geldigheid van die SCS

Verskeie navorsingstudies het positiewe resultate ten opsigte van die geldigheid en betroubaarheid van die SCS gevind (Flett, Blankstein, Bator & Pliner, 1989; Redden, Tucker & Young, 1983; Richards, 1985; Rosenbaum, 1980; Rosenbaum & Ben-Ari, 1985; Rosenbaum & Jaffe, 1983; Rosenbaum & Smira, 1986, soos aangehaal deur Flett, Hewitt, Blankstein & O'Brien, 1991:64).

Rosenbaum (1980a:114-115) het die volgende betroubaarheidskoëffisiënte op vyf steekproewe gevind:

- vir studente aan Israelitiese universiteite vanaf 0,80 tot 0,84 (N = 117 tot 179);
- vir studente aan 'n Amerikaanse universiteit vanaf 0,78 (N = 111); en
- vir volwasse Israelitiese mans van ouderdomme 24 tot 62 vanaf 0,80 (N = 105).

'n Betroubaarheidskoëffisiënt van 0,82 (N = 984) is deur Redden, Tucker en Young (1983:80) by studente aan 'n Amerikaanse universiteit, na die volg van 'n basiese kommunikasiekursus, gerapporteer.

Rosenbaum (1980a:115) het aanvanklik die geldigheid van die SCS bepaal deur dit met ander skale wat konseptueel met die SCS verband hou, te vergelyk. Die eerste skaal waarmee Rosenbaum (1980a:116) die SCS vergelyk het, is die "Irrational Beliefs Test" van Jones (1968, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1980a:116). Die skaal meet tien tipes irrasionele opvattinge wat 'n persoon kan hê, soos deur Ellis (1962, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1980a:116) beskryf. Volgens die ondersoek is

korrelasies van tussen -0,48 en -0,07 tussen die SCS en die tien verskillende skale van die “Irrational Beliefs Test” gevind, wat ‘n aanduiding is dat diegene wat meer kontrolerende gedrag openbaar, ook minder irrasionele opvattinge het.

Die SCS is verder gekorreleer met die “Manifest Anxiety Scale” (Taylor, 1953, soos aangehaal deur Richards, 1985:217) en die “Religious Orientation Scale” (Allport & Ross, 1967, soos aangehaal deur Richards, 1985:217). Die “Manifest Anxiety Scale” meet die graad van angstigheids wat persone in hul lewens ervaar. Die “Religious Orientation Scale” evalueer persone se religieuse oriëntasie. Persone wat godsdiens vir hulle eie gewin gebruik, word as ekstrinsiek georiënteerd beskou, terwyl persone wat hulle godsdiens internaliseer en uitleef, as intrinsiek georiënteerd beskou word. Richards (1985:217) het beduidende korrelasies verkry tussen die SCS en die “Manifest Anxiety Scale” en die “Religious Orientation Scale” wat ‘n aanduiding is dat hoe meer selfkontrolegedrag toegepas word, hoe minder angstigheids deur die persoon ervaar word, en hoe meer godsdiens geïnternaliseer en uitgeleef word. Die SCS se konstrugeldigheid word hierdeur ondersteun.

Rosenbaum en Ben-Ari (1985:204) het die volgende resultate in ‘n studie op 72 studente gekry:

- Lae SCS-tellings hou negatief verband met nie-taakgerigtheid en positief met taakgerigtheid.
- Hoë SCS-tellings hou negatief verband met negatiewe selfevaluerings en positief met positiewe selfevaluerings.

4.2.2.6 Motivering vir die keuse van die SCS

Die SCS is as meetinstrument vir aangeleerde vernuf gekies omdat dit die operasionele siening van die konsep die beste ondersteun. Verder is die meetinstrument ook op grond van die psigometriese waarde daarvan ingesluit.

4.2.3 ERVARENDE SELFKONTROLESKAAL (E-SCS)

Vervolgens word die rasionaal en ontwikkeling, beskrywing, afneem en nasien, interpretasie en die betroubaarheid en geldigheid van die E-SCS bespreek.

4.2.3.1 Ontwikkeling en rasionaal van die E-SCS

Rosenbaum (in proses) is van mening dat opleiding in ontspanningstegnieke en 'n wye verskeidenheid aanvaardingstegnieke dieselfde is as opleiding in ervarende selfkontrolestegnieke. In ontspanningsoefeninge byvoorbeeld moet die kliënt leer om afstand te doen van analitiese prosesse en te fokus op die huidige ervarings. Smith (1988, soos aangehaal deur Rosenbaum, in proses) stel voor dat daar drie basiese prosesse onderliggend aan ontspanningstegnieke is:

- *fokus*, dit is die vermoë om eenvoudige stimuli te identifiseer, te onderskei en die aandag daarop te vestig vir 'n bepaalde tydperk;
- *passiwiteit*, dit is die vermoë om enige onnodige analitiese of doelgerigte aktiwiteite te staak; en
- *ontvanklikheid*, dit is die vermoë om ervarings wat onseker, vreemd of paradoksaal van aard is, te kan aanvaar en verdra.

Al drie bogenoemde tipes gedrag is deel van die ervarende selfkontrolerepertoire.

Na aanleiding van hierdie programme en die aanname dat persone wat in staat is om ontvanklik te wees vir ervarings wanneer hulle dit verkies, oor 'n hoë mate van ervarende selfkontrole beskik, is die E-SCS deur Hefer (1991, soos aangehaal deur Rosenbaum, in proses) ontwikkel om individuele verskille in ervarende selfkontrole te meet.

Die rasional van die E-SCS is dat dit 'n respondent se mate van ervarende selfkontrole wat hy aan die dag lê, meet en deel uitmaak van die konsep van aangeleerde vernuf. Die E-SCS meet dus 'n ander dimensie van selfkontrolegedrag as die SCS (Rosenbaum, 1993:43).

4.2.3.2 Beskrywing van die E-SCS

Die E-SCS bestaan uit 26 items (Rosenbaum, 1998). Alternatiewe keuses word op 'n sespuntskaal aangedui en verwys na die mate waarin 'n bepaalde item tipiese gedrag van die respondent beskryf. Die een pool (-3) van die skaal dui aan dat gedrag uiters nie-kenmerkend of uiters onbeskrywend is, terwyl die ander pool (+3) daarop dui dat gedrag baie kenmerkend of uiters beskrywend is.

Die meeste van die items verwys na persoonlike en interpersoonlike aktiwiteite wat die gemiddelde individu graag ten volle sal wil ervaar, soos om 'n partytjie by te woon, om in 'n liefdesverhouding te staan, om na musiek te luister, om 'n boek te lees, om na 'n film te kyk of om te bad. Respondente moet aandui in watter mate hulle hulself toelaat om ten volle betrokke te raak by hierdie ervarings (Rosenbaum, in proses).

4.2.3.3 Afneem- en nasienprosedure van die E-SCS

Die E-SCS kan individueel of in groepe afgeneem word (Rosenbaum, 1998). Die respondent lees self die instruksies op die vraelys. Daarna beantwoord hy die 26 items deur telkens te besluit watter punt op die skaal kenmerkend van homself is, met inagneming van hoe die twee pole beskryf is.

Die E-SCS word nagesien deur die individuele tellings bymekaar te tel om sodoende 'n totaalstelling te verkry (Rosenbaum, 1998).

4.2.3.4 Interpretasie van die E-SCS

Die totaal van die tellings van al die items van die E-SCS gee 'n aanduiding van die mate waarin die respondent ervarende selfkontrolegedrag openbaar. 'n Lae telling op die E-SCS dui daarop dat die respondent in 'n mindere mate ervarende selfkontrolegedrag openbaar, terwyl 'n hoë telling aantoon dat die respondent in 'n meerdere mate ervarende selfkontrolegedrag openbaar (Rosenbaum, 1998).

4.2.3.5 Betroubaarheid en geldigheid van die E-SCS

Die interne konsekwentheid van die skaal is 0,83 (Rosenbaum, 1993:43). Die E-SCS korreleer positief met die Tellegen Absorpsie Skaal (TAS), maar korreleer nie met die meetinstrument van Tipe A-gedrag soos deur Jenkins (1972, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1993:43) ontwikkel nie. Verder word daar geen korrelasie gevind tussen die E-SCS en die "Trait Anxiety"-skaal van Spielberger of die "Social Desirability Scale" (Crowne & Marlowe, 1960, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1993:43) nie.

Die E-SCS is gevind ortogonaal tot die SCS te wees, wat 'n aanduiding is dat daar geen verband is nie. Die E-SCS meet 'n ander dimensie van selfkontrolegedrag as die SCS wat reformatiewe en hervormende selfkontrolegedrag meet.

Beide die E-SCS en die SCS korreleer positief met die "Desirability of Control Scale" (Coopers, 1979, soos aangehaal deur Rosenbaum, 1993:43) en die "Emotional Expression Questionnaire" (King & Emmons, 1990, soos aangehaal deur Rosenbaum, in proses), maar negatief met die "Ambivalence Over Emotional Expression Questionnaire (AEQ). Dit beteken dat individue wat geneig is om selfkontrolegedrag te openbaar, 'n mate van beheer verkies en meer emosioneel ekspressief sal optree as persone wat nie selfkontrolegedrag openbaar nie.

Voorlopige data ondersteun die betroubaarheid van die E-SCS, maar Rosenbaum (in proses) meen dat verdere eksperimentele studies nodig is om die geldigheid van die meetinstrument te ondersoek.

4.2.3.6 Motivering vir die keuse van E-SCS

Die E-SCS meet 'n ander dimensie van selfkontrolegedrag as die SCS (Rosenbaum, 1993:43). Die E-SCS is by die metingsbattery ingesluit om ervarende selfregulering te meet wat nie deur die SCS gemeet word nie.

4.2.4 MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS

Vervolgens word die rasionaliteit en ontwikkeling, beskrywing, afneem en nasien, interpretasie en die betroubaarheid en geldigheid van die Minnesota tevredenheidsvraelys bespreek.

4.2.4.1 Ontwikkeling en rasionaliteit van die Minnesota tevredenheidsvraelys

In 1957 het navorsing oor 'n teorie van werksaanpassing 'n aanvang geneem (Weiss *et al.*, 1967:v). Hierdie teorie fokus op die integrasie van die individuele persoonlikheid met die werksomgewing. Dit beweer dat die interaksie tussen die werkspersoonlikheid (individuele behoeftes en eienskappe van die werknemer) en die werksomgewing verantwoordelik is vir werksaanpassingsuitkomst (tevredenheid). Die Minnesota tevredenheidsvraelys is dus ontwikkel as 'n meetinstrument van een van die primêre bewyse van werksaanpassing, naamlik werkstevredenheid.

Die vraelys meet tevredenheid t.o.v. verskeie aspekte van die werk en die werksomgewing. 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 t.o.v. spesifieke aspekte van die werk en die werksomgewing te meet (Weiss *et al.*, 1967:vi). 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 sy fisiese werksomgewing, medewerkers en toesighouding. Die Minnesota tevredenheidsvraelys maak voorsiening vir die meting van hierdie individuele verskille (Weiss *et al.*, 1967:vi).

Weiss, Dawis, Lofquist en England (1967:12) het aanvanklik navorsing gedoen met 'n poel van 80 items. Hierdie poel items is uitgebrei tot 100 items wat in groepe van vyf die 20 subskale in die vraelys verteenwoordig.

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 werksomgewing weergee, asook 'n algemene graad van werkstevredenheid (Weiss *et al.*, 1967:vi).

4.2.4.2 Beskrywing van die Minnesota tevredenheidsvraelys

Daar bestaan 'n kort én lang weergawe van die Minnesota tevredenheidsvraelys. Die lang weergawe wat vir die doeleindes van hierdie studie gebruik is, bestaan uit 100 items. Elke item verwys na 'n versterker in die werksomgewing. Die volgende twintig versterkers word deur die vraelys gemeet deur vyf items t.o.v. elke versterker in te sluit: 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 werksomgewing (Weiss *et al.*, 1967:1-2).

Alternatiewe keuses word op 'n sewepuntskaal aangedui en verwys na die mate van tevredenheid of ontevredenheid wat die respondēt t.o.v. die versterker ervaar.

4.2.4.3 Afneem- en nasienprosedure van die Minnesota tevredenheidsvraelys

Die Minnesota tevredenheidsvraelys kan individueel of in groepe afgeneem word (Weiss *et al.*, 1967:2). Die respondēt lees self die instruksies op die vraelys. Daarna beantwoord hy die 100 items deur telkens te besluit in watter mate hy tevredenheid of ontevredenheid t.o.v. die betrokke versterker ervaar.

'n Gemiddelde telling word vir elke versterker bepaal deur die gemiddeld van die responstellings op al vyf vrae te bereken. Daarna word 'n gemiddelde telling van al 100 responstellings verkry.

4.2.4.4 Interpretasie van die Minnesota tevredenheidsvraelys

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

4.2.4.5 Betroubaarheid en geldigheid van die Minnesota tevredenheidsvraelys

Die vraelys word tans gestandaardiseer vir Suid-Afrikaanse omstandighede. Voorlopige resultate ondersteun die betroubaarheid en geldigheid van die vraelys (Schepers, 1997). Cook *et al.* (1981:24) meen dat die vraelys 'n betroubare en geldige meting van veral algehele 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 om die psigometriese waarde van die meetinstrument te bepaal.

4.2.4.6 Motivering vir die keuse van die Minnesota tevredenheidsvraelys

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.

4.3 WERKSWYSE

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

4.3.1 VOORAFGAANDE REËLINGS

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

4.3.2 BESOEK EN AFNEEM VAN DIE MEETINSTRUMENTE

Nadat vyf onderskeie takke wat aan die studie moes deelneem deur die organisasie geïdentifiseer is, is administratiewe reëlins soos die datum, tyd, teikengroep en lokaal uitgeklaar. Die vyf takke is daarna op die spesifieke datums en tye besoek.

Die navorser het aan die respondente verduidelik dat die studie vir die doeleindes van 'n magistergraad geskied 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 respondente toegelaat om die vraelyste in te vul sonder dat 'n tydsbeperking gestel is. Nadat die vraelyste afgeneem is, is die data op 'n sigblad van Excel 97 ingesleutel. Die data is statisties verwerk en sekere afleidings is uit die statistiese verwerkings gemaak. Terugvoer is aan individue wat 'n behoefte daaraan aangedui het, verskaf.

Die voorgeskrewe prosedure vir die afneem en nasien van die metingsbattery is telkens gevolg.

4.4 STATISTIESE ONTLEDING

Statistiese ontledings is met behulp van die SAS-program (SAS Institute, 1982) gedoen. In hierdie ondersoek is daar met 'n volledige subpopulasie gewerk en daarom word daar van beskrywende statistiek gebruik gemaak.

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.*, 1995:101) en word gebruik om die gemiddelde telling wat op elke vraelys deur die ondersoekgroep verkry is, aan te dui. Die standaardafwyking weerspieël die afstande van al die individuele waardes van die

rekenkundige gemiddelde, en hoe groter die standaardafwyking, hoe verder lê die waardes gemiddeld van die rekenkundige gemiddelde (Steyn *et al.*, 1995:137).

Die Alfa-koëffisiënt 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, 1993:125).

Die praktiese betekenisvolheid (d) van verskille tussen die metings van die onderskeie bestuursvlakke en die metings van die stedelike en plattelandse werknemers onderskeidelik, is bereken. Volgens Cohen (1977:20-27) geld die volgende afsny punte vir praktiese betekenisvolheid:

- $d > 0,2$ klein effek
- $d > 0,5$ medium effek
- $d > 0,8$ groot effek.

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

Die produkmomentkorrelasiekoëffisiënt (r) is gebruik om die mate waarin een veranderlike met 'n ander verband hou, te bepaal. Die produkmomentkorrelasiekoëffisiënt is op die veronderstelling gebaseer dat indien twee veranderlikes gesamentlik varieer, daar 'n korrelasie of verband tussen hulle voorkom (Kerlinger, 1986:63). 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, 1981:110).

Die produkmomentkorrelasiekoëffisiënt 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, 1981:122). Die volgende afbakenings word aan die waardes van r (ongegag die waardeteken daarvan) vir die doeleindes van hierdie studie toegeken:

- 0,80-0,99 : 'n hoë korrelasie
- 0,60-0,80 : 'n substansiële korrelasie
- 0,40-0,60 : 'n redelike (matige) korrelasie
- 0,20-0,40 : 'n lae korrelasie
- 0,00-0,20 : 'n baie lae of geen korrelasie (De Wet *et al.*, 1981:188).

Daar sal vir die doeleindes van hierdie ondersoek slegs aandag gegee word aan korrelasies groter as 0,40 (dit wil sê matige tot hoë korrelasies).

'n Regressieontleding (dit is wanneer r gekwadreer word) (Moore, 1995:126) is gebruik om die proporsie van die totale variansie van die een veranderlike (werkstevredenheid) wat deur die ander veranderlike (dit is koherensiesin of aangeleerde vernuf) verklaar word, te bepaal.

4.5 HIPOTESEFORMULERING

In aansluiting by die spesifieke navorsingsdoelstellings word die volgende nul- en alternatiewe hipoteses geformuleer. Die nulhipoteses is as volg:

HO1 : Daar bestaan geen beduidende verband tussen die koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf nie.

- HO2 : Daar bestaan geen beduidende verband tussen die aangeleerde vernuf en werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf nie.
- HO3 : Die mate van koherensiesin dien nie as 'n voorspeller van die mate van werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf nie.
- HO4 : Die mate van aangeleerde vernuf dien nie as 'n voorspeller van die mate van werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf nie

Die alternatiewe hipoteses is as volg:

- H1 : Daar bestaan 'n beduidende verband tussen die koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf.
- H2 : Daar bestaan 'n beduidende verband tussen die aangeleerde vernuf en werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf.
- H3 : Die mate van koherensiesin dien as 'n voorspeller van die mate van werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf.
- H4 : Die mate van aangeleerde vernuf dien as 'n voorspeller van die mate van werkstevredenheid van werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf.

4.6 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 metodes wat gebruik is, bespreek. Laastens is die hipoteses geformuleer.

In Hoofstuk 5 word die resultate van die empiriese ondersoek per hipotese gerapporteer en bespreek.

HOOFSTUK 5

RESULTATE EN BESPREKING

In hierdie hoofstuk word die resultate van die empiriese ondersoek gerapporteer en bespreek. Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), minimum- (MIN) en maksimumwaardes (MAKS) asook die alfa-koëffisiënt (α) van elke meetinstrument word gerapporteer. Prakties betekenisvolle verskille (d) sal tussen die middelvlak en laevlakbestuurders, asook tussen die stedelike en plattelandse takke aangedui word. Korrelasies tussen die onderskeie meetinstrumente sal d.m.v. die Pearson korrelasie-koëffisiënt (r) weergegee word. Waar betekenisvolle korrelasies bestaan, sal 'n regressie-analise uitgevoer word ten einde die voorspellingswaarde te kan bepaal.

5.1 BETROUBAARHEID VAN DIE MEETINSTRUMENTE

Die Cronbach Alfa-koëffisiënt (α) is telkens bereken om die interne konsekwenheid van die meetinstrument weer te gee.

5.1.1 Die interne konsekwenheid van die Koherensiesinvraelys (SOC)

Die alfa-koëffisiënte van die Koherensiesinvraelys in totaal en die drie subskale, naamlik verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid onderskeidelik, word in Tabel 5.1 weergegee.

TABEL 5.1: BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNTE VAN DIE SOC

	ALFA-KOËFFISIËNT
Koherensiesin vraelys (SOC)	0,89
Verstaanbaarheid	0,71
Hanteerbaarheid	0,75
Betekenisvolheid	0,84

Soos blyk uit Tabel 5.1 is die betroubaarheidskoëffisiënt van die Koherensiesin vraelys vir hierdie ondersoek bereken as 0,89. Hierdie telling blyk in ooreenstemming te wees met die tellings wat wissel tussen 0,82 en 0,95 soos deur Antonovsky (1993:732) gerapporteer. Die betroubaarheidskoëffisiënte van die subskale verstaanbaarheid, hanteerbaarheid en betekenisvolheid onderskeidelik, wissel tussen 0,71 en 0,84. Dit dui daarop dat die subskale 'n betroubare meting van koherensiesin en die komponente daarvan weergee. Die tellings in hierdie ondersoek verkry, ondersteun dus die betroubaarheid van die SOC as 'n meetinstrument van koherensiesin.

5.1.2 Die interne konsekwentheid van die Selfkontroleskaal (SCS)

Die alfa-koëffisiënt van die SCS word in Tabel 5.2 weergegee.

TABEL 5.2: BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNT VAN DIE SCS

	ALFA-KOËFFISIËNT
Selfkontroleskaal (SCS)	0,82

Soos blyk uit Tabel 5.2 is die betroubaarheidskoëffisiënt van die SCS tydens hierdie ondersoek bereken as 0,82. Hierdie telling is in ooreenstemming met die tellings wat in die verlede gerapporteer is, wat wissel tussen 0,78 en 0,86 (Rosenbaum & Ben-Ari,

1985:201). Die telling wat in hierdie ondersoek behaal is, ondersteun dus die betroubaarheid van die SCS as 'n meetinstrument van aangeleerde vernuf.

5.1.3 Die interne konsekwenheid van die Ervarende Selfkontroleskaal (E-SCS)

Die alfa-koëffisiënt van die E-SCS word in Tabel 5.3 weergegee.

TABEL 5.3: BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNT VAN DIE E-SCS

	ALFA-KOËFFISIËNT
Ervarende Selfkontroleskaal (E-SCS)	0,88

Soos blyk uit Tabel 5.3 is die betroubaarheidskoëffisiënt van die E-SCS vir hierdie ondersoek bereken as 0,88. Rosenbaum (1993:43) rapporteer 'n telling van 0,83. Die telling wat in hierdie studie behaal is, ondersteun dus die betroubaarheid van die E-SCS as 'n meetinstrument van ervarende selfkontrole.

5.1.4 Die interne konsekwenheid van die Minnesota tevredenheidsvraelys

Die alfa-koëffisiënte van die algemene tevredenheidstelling en die twintig faktore onderskeidelik van die Minnesota tevredenheidsvraelys word in Tabel 5.4 weergegee.

TABEL 5.4: BETROUBAARHEIDSKOËFFISIËNTE VAN DIE MINNESOTA TEVDRENHEIDSVRAELYS

	ALFA-KOËFFISIËNTE
Algemene tevredenheidstelling	0,96
Vermoë	0,82
Prestasie	0,71
Aktiwiteit	0,49
Bevordering	0,87
Outoriteit	0,67
Maatskappybeleid	0,81
Vergoeding	0,81
Medewerkers	0,70
Kreatiwiteit	0,80
Onafhanklikheid	0,59
Morele waardes	0,52
Erkenning	0,88
Verantwoordelikheid	0,68
Sekuriteit	0,75
Sosiale diens	0,68
Sosiale status	0,65
Toesighouding - mens	0,76
Toesighouding - tegnies	0,83
Verskeidenheid	0,74
Fisiese werksomstandighede	0,81

Soos blyk uit Tabel 5.4 wissel die betroubaarheidskoëffisiënte van die onderskeie subfaktore op die Minnesota tevredenheidsvraelys tussen 0,49 (Aktiwiteit) en 0,88 (Erkenning). Die betroubaarheidskoëffisiënt van die Minnesota tevredenheidsvraelys is bereken as 0,96. Hierdie telling ondersteun dus die voorlopige resultate verkry deur Schepers (1997), wat bepaal dat die Minnesota tevredenheidsvraelys 'n betroubare meetinstrument van werkstevredenheid in Suid-Afrika gee.

5.2 DIE KOHERENSIESIN VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF

Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), minimum- (MIN) en maksimumwaarde (MAKS) van die Koherensiesinvraelys (SOC) en die onderskeie subskale, is vir die totale ondersoekgroep bereken. Die waardes wat in hierdie verband verkry is, word in Tabel 5.5 weergegee.

TABEL 5.5: BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE KOHERENSIESINVRAELYS VIR DIE TOTALE ONDERSOEKGROEP

ITEM	N	\bar{X}	s	MIN	MAKS
SOC (Totaal)	80	143,11	21,42	91,00	187,00
Verstaanbaarheid	80	4,60	1,42	1,00	7,00
Hanteerbaarheid	80	4,89	1,48	1,00	7,00
Betekenisvolheid	80	5,42	1,43	1,00	7,00

Tabel 5.5 dui daarop dat die ondersoekgroep die hoogste gemiddelde telling op die subskaal van betekenisvolheid verkry het. Dit beteken dat die ondersoekgroep geredelik geneig sal wees om stimuli vanuit die omgewing as betekenisvol te beskou en die moeite werd sal ag om aandag aan te skenk.

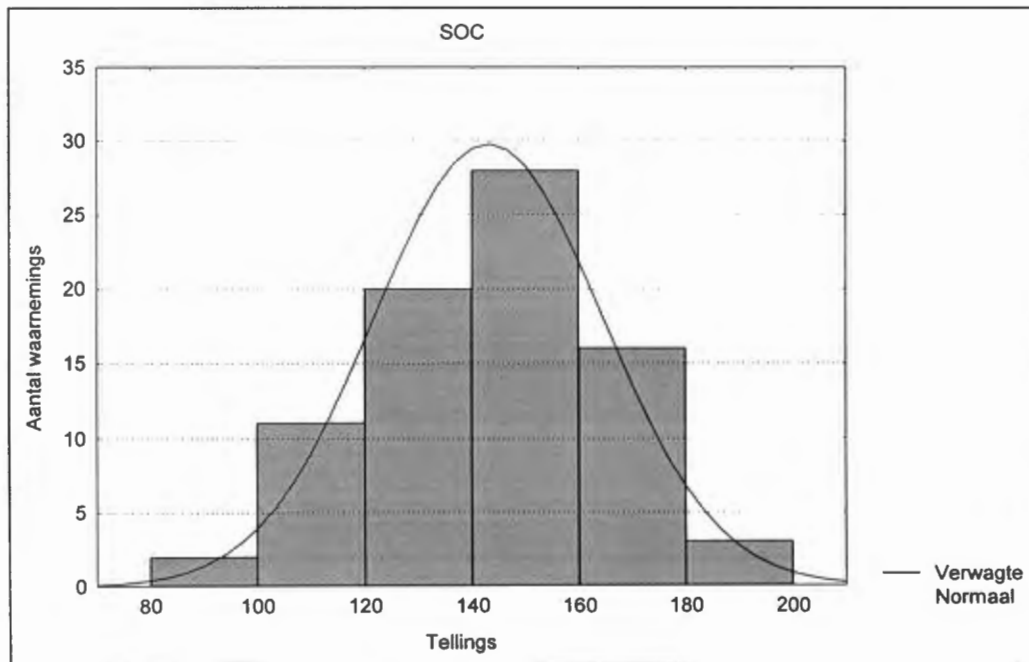
Die totaal van die drie subskale gee 'n aanduiding van die ondersoekgroep se koherensiesin. Gemiddelde tellings op die SOC wissel tussen 120 en 150. Wissing en Van Eeden (1997:11) het 'n gemiddelde telling van 136,52 en 'n standaardafwyking van 21,68 in 'n ondersoekgroep van 550 respondente verkry. Dié ondersoekgroep het bestaan uit:

- mans (N=244) en vrouens (N=306);
- jong volwassenes (N=367), middeljarige volwassenes (N=149) en ouer volwassenes (N=34);
- Afrikane (N=258) en Kaukasiërs (N=292) (Wissing & Van Eeden, 1997:7).

Die gemiddelde telling behaal op die SOC in hierdie studie (soos blyk uit Tabel 5.5) is 143,11. Hierdie telling blyk hooggemiddeld te wees en dui daarop dat die respondente oor 'n redelike mate van koherensiesin beskik. Hierdie resultaat hou bepaalde gevolge vir die werksituasie in. Strümpfer (1990:269) wys daarop dat koherensiesin aanleiding daartoe sal gee dat die persoon:

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

Die verspreiding van tellings van die ondersoekgroep op die SOC-vraelys is bereken. Hierdie verspreiding word in Figuur 5.1 weergegee.



Figuur 5.1: Die verdeling van tellings op die SOC

Dit blyk uit Figuur 5.1 dat die tellings op die SOC-vraelys normaal verdeel is. Dit beteken dat daar 'n simmetriese verspreiding van tellings voorkom.

Vervolgens is die verskille tussen die SOC van die middel- en laevlakbestuur asook dié van die stedelike en plattelandse takke bereken. Die praktiese betekenisvolheid van die verskil tussen middel- en laevlakbestuurders se SOC word in Tabel 5.6 weergegee.

TABEL 5.6: DIE VERSKIL TUSSEN DIE SOC-TELLINGS VAN MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS

ITEM	MIDDELVLAKBESTUUR (N=33)		LAEVLAKBESTUUR (N=47)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
SOC	151,93	17,88	136,91	21,69	0,69 *

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Uit Tabel 5.6 blyk dit dat daar 'n prakties betekenisvolle verskil tussen die koherensiesin van die middelvlakbestuur en die koherensiesin van die laevlakbestuur bestaan. Dit blyk dat die middelvlakbestuurders oor 'n hoër koherensiesin beskik as laevlakbestuurders. Middelvlakbestuur sal dus in 'n meerdere mate stimuli vanuit die omgewing as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol ervaar as die laevlakbestuur.

Tabel 5.7 gee 'n aanduiding van die praktiese betekenisvolheid van verskille t.o.v. die SOC vir stedelike en plattelandse lede van die ondersoekgroep.

TABEL 5.7: DIE VERSKIL TUSSEN DIE SOC-TELLINGS VAN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS

ITEM	STEDELIKE WERKNEMERS (N=25)		PLATTELANDSE WERKNEMERS (N=55)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
SOC	140,28	23,53	144,40	20,49	0,17

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Dit blyk uit Tabel 5.7 dat daar geen prakties betekenisvolle verskil tussen die koherensiesin van die plattelandse werknemers en stedelike werknemers bestaan nie.

5.3 DIE AANGELEERDE VERNUF VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF

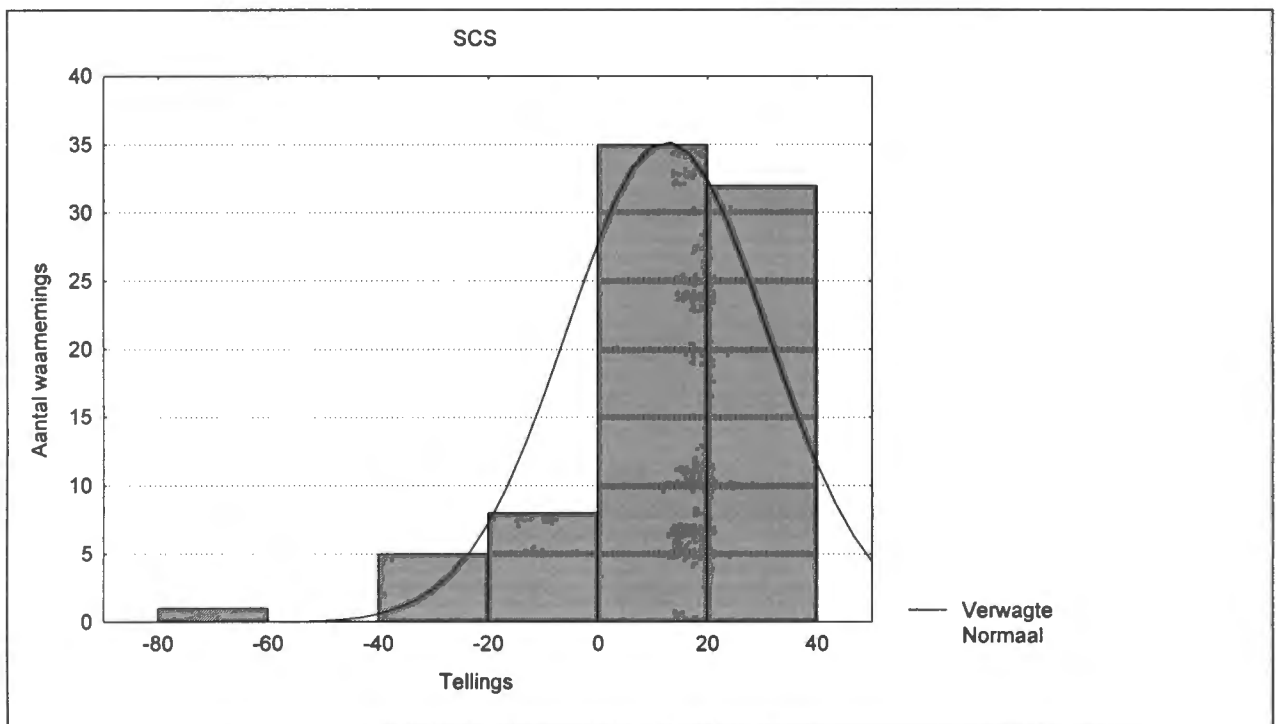
Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), minimum- (MIN) en maksimumwaarde (MAKS) van die Selfkontroleskaal (SCS) is vir die totale ondersoekgroep bereken. Die waardes wat in hierdie verband verkry is, word in Tabel 5.8 weergegee.

TABEL 5.8: BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE SELFKONTROLESKAAL VIR DIE TOTALE ONDERSOEGROEP

ITEM	N	\bar{X}	s	MIN	MAKS
SCS (Totaal)	81	12,60	18,36	-67,00	40,00

Die resultate wat in hierdie navorsing verkry is, dui daarop dat die telling vir die ondersoekgroep redelik laag is. Rosenbaum (1990:229) meld dat die totale telling op die SCS tussen -108 en +108 kan wissel. Vir 'n normale populasie is die gemiddelde telling gewoonlik +25 met 'n standaardafwyking van 20. Dit beteken dat die ondersoekgroep in 'n mindere mate oor aangeleerde vernuf beskik. Dit wil dus voorkom asof individue in hierdie ondersoekgroep nie geredelik gebruik sal maak van selfkontrolevaardighede om interne emosies en kognisies te beheer nie.

Die verspreiding van tellings van die ondergroep op die SCS is bereken. Hierdie verspreiding word in Figuur 5.2 weergegee.



Figuur 5.2: Die verdeling van tellings op die SCS

Dit blyk uit Figuur 5.2 dat die tellings op die SCS nie normaal verdeel is nie. Dit beteken dat daar nie 'n simmetriese verspreiding van die tellings voorkom nie.

Vervolgens is die verskille tussen die SCS van die middel- en laevlakbestuur asook dié van die stedelike en plattelandse takke bereken. Die praktiese betekenisvolheid van die verskil tussen middel- en laevlakbestuurders se SCS word in Tabel 5.9 weergegee.

TABEL 5.9: DIE VERSKIL TUSSEN DIE SCS-TELLINGS VAN MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS

ITEM	MIDDELVLAKBESTUUR (N=33)		LAEVLAKBESTUUR (N=48)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
SCS	14,27	13,86	11,45	20,97	0,13

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Daar bestaan geen prakties betekenisvolle verskil tussen die aangeleerde vernuf van die middelvlakbestuur en die aangeleerde vernuf van die laevlakbestuur nie (soos blyk uit Tabel 5.9).

Tabel 5.10 gee 'n aanduiding van die praktiese betekenisvolheid van verskille t.o.v. die SCS vir stedelike en plattelandse lede van die onderoekgroep.

TABEL 5.10: DIE VERSKIL TUSSEN DIE SCS-TELLINGS VAN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS

ITEM	STEDELIKE WERKNEMERS (N=26)		PLATTELANDSE WERKNEMERS (N=55)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
SCS	11,38	17,09	13,18	19,05	0,09

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Dit blyk uit Tabel 5.10 dat daar geen prakties betekenisvolle verskil tussen die aangeleerde vernuf van die plattelandse werknemers en dié van die stedelike werknemers bestaan nie.

5.4 DIE ERVARENDE SELKONTROLE VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWEL-BEDRYF

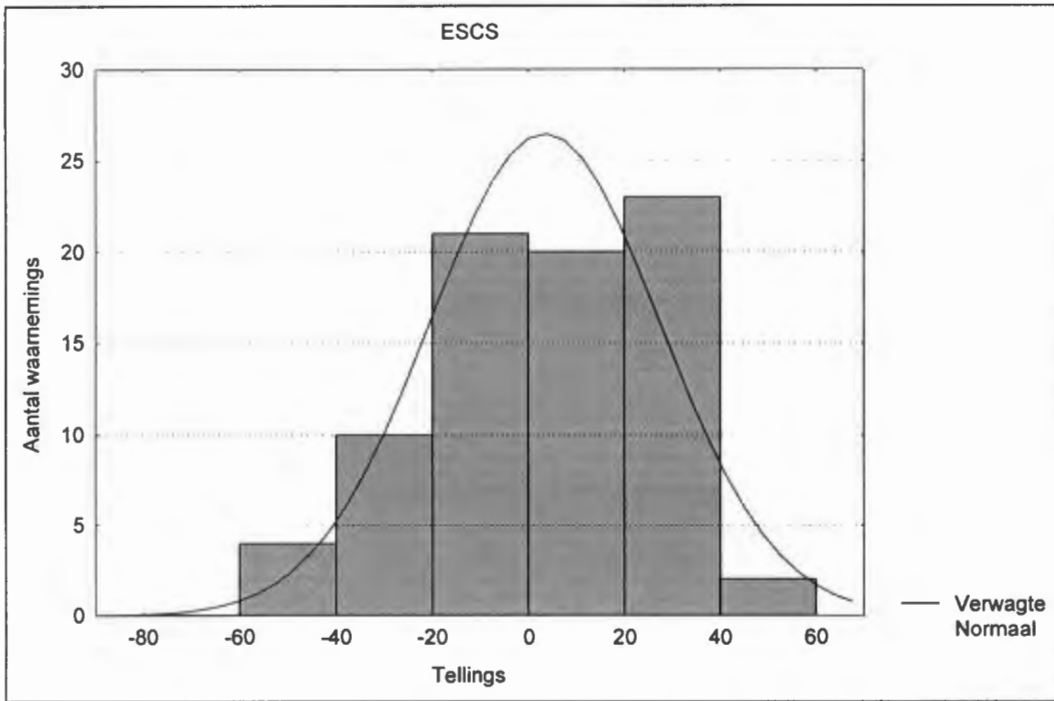
Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), minimum- (MIN) en maksimumwaarde (MAKS) van die Ervarende Selfkontroleskaal (E-SCS) is vir die totale ondersoekgroep bereken. Die waardes wat in hierdie verband verkry is, word in Tabel 5.11 weergegee.

TABEL 5.11: BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE ERVARENDE SELFKONTROLESKAAL VIR DIE TOTALE ONDERSOEGGROEP

ITEM	N	\bar{X}	s	MIN	MAKS
E-SCS (Totaal)	80	3,47	24,11	-52,00	55,00

Tellings op die E-SCS kan varieer tussen -78 en +78 (Rosenbaum, 1998). Daar is egter nog nie vantevore 'n telling op die E-SCS in Suid-Afrika verkry nie. Die ondersoekgroep in hierdie studie toon 'n gemiddelde telling van 3,47. Dié telling dui daarop dat die respondente in 'n mindere mate oor ervarende selfkontrolevaardighede beskik. Die ondersoekgroep sal dus in 'n mindere mate geneig wees om onmiddellike ervarings ten volle te absorbeer en emosies te aanvaar sonder om dit kognitief te probeer verander.

Die verspreiding van tellings van die ondersoekgroep op die E-SCS is bereken. Hierdie verspreiding word in Figuur 5.3 weergegee.



Figuur 5.3: Die verdeling van tellings op die E-SCS

Dit blyk uit Figuur 5.3 dat die tellings op die E-SCS-vraelys normaal verdeel is. Dit beteken dat daar 'n simmetriese verspreiding van tellings voorkom.

Vervolgens is die verskille tussen die E-SCS van die middel- en laevlakbestuur asook dié van die stedelike en plattelandse takke bereken. Die praktiese betekenisvolheid van die verskil tussen middel- en laevlakbestuurders se E-SCS word in Tabel 5.12 weergegee.

TABEL 5.12: DIE VERSKIL TUSSEN DIE E-SCS-TELLINGS VAN MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS

ITEM	MIDDELVLAKBESTUUR (N=33)		LAEVLAKBESTUUR (N=47)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
E-SCS	-5,09	21,20	9,48	24,20	0,59 *

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Tabel 5.12 dui daarop dat daar 'n prakties betekenisvolle verskil tussen die ervarende selfkontrole van die middelvlakbestuur en die ervarende selfkontrole van die laevlakbestuur bestaan. Dit blyk dat die laevlakbestuurders in 'n meerdere mate oor ervarende selfkontrolevaardighede beskik as die middelvlakbestuurders. Laevlakbestuurders sal dus meer geneig wees om ontvanklik te wees vir ervarings en om emosies te aanvaar sonder om dit kognitief te probeer verander, as middelvlakbestuurders.

Tabel 5.13 gee 'n aanduiding van die praktiese betekenisvolheid van verskille t.o.v. die E-SCS vir stedelike en plattelandse lede van die ondersoekgroep.

TABEL 5.13: DIE VERSKIL TUSSEN DIE E-SCS-TELLINGS VAN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS

ITEM	STEDELIKE WERKNEMERS (N=25)		PLATTELANDSE WERKNEMERS (N=55)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
E-SCS	11,28	20,07	-0,07	25,11	0,45

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Dit blyk uit Tabel 5.13 dat daar geen prakties betekenisvolle verskil tussen die ervarende selfkontrole van die plattelandse werknemers en die ervarende selfkontrole van die stedelike werknemers bestaan nie.

5.5 DIE WERKSTEVREDENHEID VAN WERKNEMERS IN DIE SUIWELBEDRYF

Die rekenkundige gemiddelde (\bar{X}), standaardafwyking (s), minimum- (MIN) en maksimumwaarde (MAKS) van die algemene werkstevredenheidstelling en die twintig subfaktore op die Minnesota tevredenheidsvraelys is vir die totale ondersoekgroep bereken. Die waardes wat in hierdie verband verkry is, word in Tabel 5.14 weergegee.

TABEL 5.14: BESKRYWENDE STATISTIEK T.O.V. DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS VIR DIE TOTALE ONDERSOEKGROEP

ITEM	\bar{X}	s	MIN	MAKS
Totaal	459,00	66,48	218,00	601,00
Vermoë	26,96	6,49	5,00	35,00
Prestasie	28,60	4,52	12,00	35,00
Aktiwiteit	25,43	4,49	17,00	35,00
Bevordering	19,48	7,78	5,00	35,00
Outoriteit	27,38	4,36	14,00	35,00
Maatskappybeleid	22,12	6,01	6,00	34,00
Vergoeding	20,96	6,55	6,00	34,00
Medewerkers	25,90	5,24	13,00	35,00
Kreatiwiteit	26,19	5,88	5,00	35,00
Onafhanklikheid	28,72	4,04	18,00	35,00
Morele waardes	28,09	5,12	16,00	35,00
Erkenning	21,66	7,17	5,00	35,00
Verantwoordelikheid	26,41	5,01	11,00	35,00
Sekuriteit	24,87	6,01	5,00	35,00
Sosiale diens	26,91	4,90	15,00	35,00
Sosiale status	25,91	5,13	8,00	35,00
Toesighouding - Mens	24,79	6,13	5,00	35,00
Toesighouding - Tegnies	25,13	6,41	5,00	35,00
Verskeidenheid	25,97	5,64	6,00	34,00
Fisiese werksomstandighede	25,27	6,26	5,00	35,00

Dit blyk uit Tabel 5.14 dat die algemene werkstevredenheidstelling van die respondente 459,28 is. Dit dui daarop dat die respondente 'n hoë mate van algemene werkstevredenheid ervaar.

Soos blyk uit Tabel 5.14 ervaar die respondente **die meeste tevredenheid** t.o.v.:

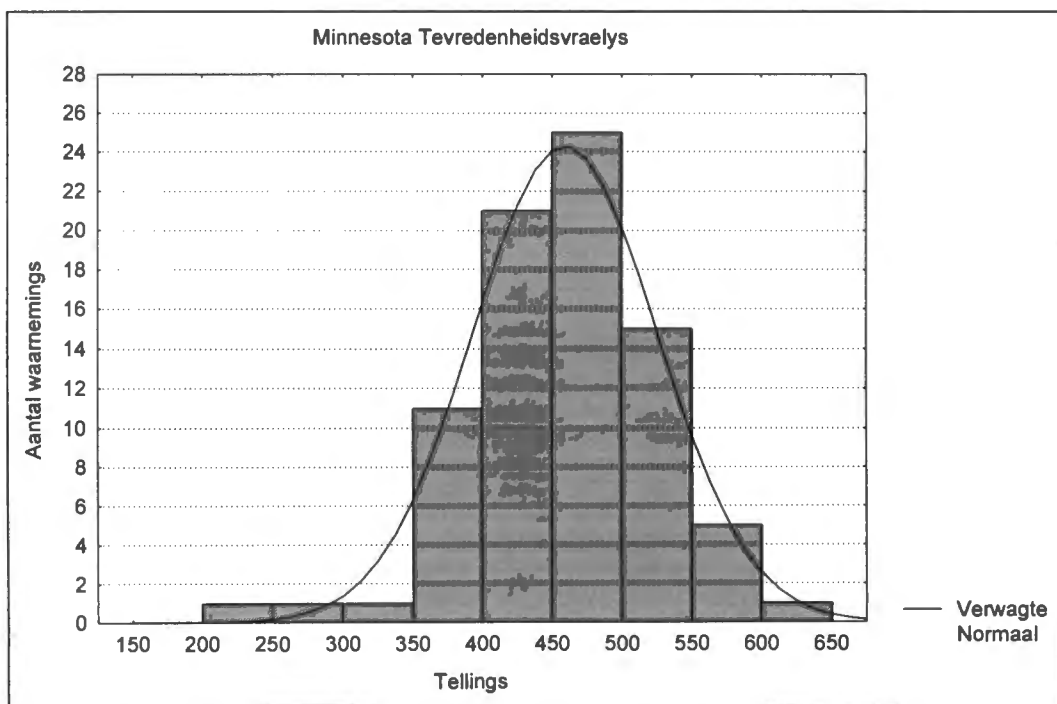
- Prestasie - die mate waarin vervulling in die werk ervaar word

- Outoriteit - die mate waarin daar geleentheid is om opdragte aan ander te gee
- Onafhanklikheid - die geleentheid om alleen aan 'n taak te werk
- Morele waardes - die mate waarin werkers meen dat hulle werk verrig wat nie teen hulle morele beginsels indruis nie.

Die respondente ervaar **die minste tevredenheid** t.o.v.:

- Bevordering - die mate waarin daar geleentheid bestaan vir vordering en groei in die pos
- Maatskappybeleid - die mate waarin maatskappybeleid en -prosedures op 'n regverdige wyse toegepas word
- Vergoeding - die vergoeding wat werkers kry vir die werk wat hulle verrig
- Erkenning - die erkenning wat werkers ontvang vir goeie werk wat hulle lewer.

Die verspreiding van tellings van die ondersoekgroep op die Minnesota tevredenheidsvraelys is bereken. Hierdie verspreiding word in Figuur 5.4 weergegee.



Figuur 5.4: Die verdeling van tellings op die Minnesota tevredenheidsvraelys

Dit blyk uit Figuur 5.4 dat die tellings normaal verdeel is. Dit beteken dat daar 'n simmetriese verspreiding van tellings voorkom.

Vervolgens is die verskille tussen die tevredenheid van die middel- en laevlakbestuurders asook dié van die stedelike en plattelandse lede van die ondersoekgroep bereken. Die praktiese betekenisvolheid van die verskil tussen middel- en laevlakbestuurders se tevredenheid word in Tabel 5.15 weergegee.

TABEL 5.15: DIE PRAKTIESE BETEKENISVOLHEID VAN VERSKILLE TUSSEN MIDDEL- EN LAEVLAKBESTUURDERS OP DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAE- LYS

ITEM	MIDDELVLAKBESTUUR (N=33)		LAEVLAKBESTUUR (N=48)		d
	\bar{X}	s	\bar{X}	s	
Totaal	486,15	53,48	440,81	68,70	0,65 *
Vermoë	29,06	4,86	25,52	7,10	0,49
Prestasie	29,54	3,28	27,95	5,13	0,30
Aktiwiteit	26,87	4,40	24,43	4,33	0,55 *
Bevordering	20,84	7,77	18,54	7,72	0,29
Outoriteit	29,06	3,39	26,22	4,60	0,61 *
Maatskappybeleid	22,72	6,04	21,70	6,02	0,16
Vergoeding	21,93	6,58	20,29	6,51	0,25
Medewerkers	27,96	4,53	24,47	5,26	0,66 *
Kreatiwiteit	27,54	4,54	25,27	6,54	0,34
Onafhanklikheid	30,36	2,44	27,60	4,54	0,60 *
Morele waardes	28,84	5,41	27,58	4,90	0,23
Erkenning	22,33	6,05	21,20	7,88	0,14
Verantwoordelikheid	28,33	3,13	25,10	5,64	0,57 *
Sekuriteit	26,36	6,06	23,85	5,83	0,41
Sosiale diens	27,87	4,75	26,26	4,95	0,32
Sosiale status	27,63	3,78	24,72	5,62	0,51*
Toesighouding - Mens	26,60	5,37	23,54	6,36	0,48
Toesighouding - Tegnies	26,69	5,68	24,06	6,71	0,39
Verskeidenheid	27,78	4,70	24,72	5,93	0,51 *
Fisiese werksomstandighede	27,72	6,29	23,58	5,71	0,65 *

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Dit blyk uit Tabel 5.15 dat die middelvlakbestuurders 'n hoër vlak van algemene werkstevredenheid as die laevlakbestuurders ervaar. Hierdie bevinding stem ooreen met bevindinge soos verkry deur Carr en Human (1988:61) wat bepaal dat werkstevredenheid toeneem namate die posvlak van die werknemer verhoog.

Dit blyk verder dat die middelvlakbestuurders ook meer tevredenheid ervaar as die laevlakbestuurders t.o.v. die geleentheid om voortdurend besig te kan bly. Middelvlakbestuurders ervaar dus minder frustrasie t.o.v. die tydsbestek wat aan take bestee word en ook t.o.v. die verskeidenheid take wat elke dag uitgevoer moet word. In aansluiting hierby ervaar middelvlakbestuurders ook meer tevredenheid met betrekking tot die geleentheid om onafhanklik werksaam te wees. Laevlakbestuurders word dus nie in dieselfde mate toegelaat om onafhanklik besluite te neem t.o.v. byvoorbeeld die manier waarop take uitgevoer kan word nie. Middelvlakbestuurders is dan verder meer tevrede met die geleentheid om take aan ondergeskiktes te deleger as laevlakbestuurders. Daar word dus aan middelvlakbestuurders in 'n meerdere mate die geleentheid gegee om opdragte aan andere te gee. Hierdeur word aan middelvlakbestuurders die geleentheid gegee om meer verantwoordelikheid te kan aanvaar en dit kan aanleiding gee tot verhoogde vlakke van werkstevredenheid (Tetrick & La Rocco, 1987:538). Middelvlakbestuurders ervaar 'n groter mate van tevredenheid met die sosiale interaksie wat daar tussen hulself en hul medewerkers bestaan. Middelvlakbestuurders ervaar verder 'n groter mate van tevredenheid t.o.v. die sosiale status wat hulle in die samelewing verkry a.g.v. die pos wat hulle beklee. Dit blyk dan ook uit Tabel 5.15 dat middelvlakbestuurders meer tevredenheid t.o.v. hul fisiese werksomstandighede ervaar. Laevlakbestuurders is waarskynlik werksaam in omstandighede waar hoër vlakke van geraas en ongemak kan voorkom as byvoorbeeld in kantore waar middelvlakbestuurders hoofsaaklik werksaam is.

Tabel 5.16 gee 'n aanduiding van die praktiese betekenisvolheid van verskille t.o.v. die tevredenheid vir stedelike en plattelandse lede van die ondersoekgroep.

TABEL 5.16: DIE PRAKTIESE BETEKENISVOLHEID VAN VERSKILLE TUSSEN STEDELIKE EN PLATTELANDSE WERKNEMERS OP DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS

ITEM	PLATTELANDSE WERKNEMERS (N=55)		STEDELIKE WERKNEMERS (N=26)		d
	X	s	X	s	
Totaal	462,63	67,07	452,19	65,94	0,15
Vermoë	26,67	6,86	27,57	5,69	0,13
Prestasie	28,78	4,37	28,23	4,88	0,11
Aktiwiteit	25,40	4,59	25,50	4,38	0,02
Bevordering	20,36	7,37	17,61	7,68	0,35
Outoriteit	27,27	4,89	27,61	2,99	0,07
Maatskappybeleid	22,38	6,08	21,57	5,95	0,13
Vergoeding	20,78	6,79	21,34	6,13	0,08
Medewerkers	26,00	5,00	25,69	5,81	0,05
Kreatiwiteit	26,20	5,61	26,19	6,54	0,01
Onafhanklikheid	29,00	4,06	28,15	4,02	0,20
Morele waardes	28,63	5,13	26,96	5,00	0,32
Erkenning	22,58	6,90	19,73	7,49	0,38
Verantwoordelikheid	27,07	4,80	25,03	5,28	0,38
Sekuriteit	24,43	6,36	25,80	5,20	0,21
Sosiale diens	26,94	4,75	26,84	5,32	0,01
Sosiale status	26,20	5,35	25,30	4,67	0,16
Toesighouding - Mens	25,29	6,30	23,73	5,71	0,24
Toesighouding - Tegnies	24,69	6,79	26,07	5,51	0,20
Verskeidenheid	26,14	5,88	25,61	5,17	0,08
Fisiese werksomstandighede	26,30	6,39	23,07	5,46	0,50 *

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

Dit blyk uit Tabel 5.16 dat daar naastenby geen prakties betekenisvolle verskille t.o.v. die werkstevredenheid van stedelike werknemers en die werkstevredenheid van plattelandse werknemers bestaan nie. Dit is egter opmerklik dat die plattelandse werknemers 'n hoër vlak van tevredenheid ervaar as die stedelike werknemers t.o.v. die fisiese werksomstandighede waarin hulle werksaam is. Robbins (1996:192) meen dat

werknemers hul werksplek na aan die huis verkies en oor die algemeen ook 'n fisiese omgewing wat nie gevaarlik is nie. Op grond van hierdie kriteria kan plattelandse werknemers hoër vlakke van tevredenheid ervaar omdat hulle nie elke dag so ver na hul werksplek hoef te reis nie en omdat hulle moontlik minder kommer t.o.v. die moontlikheid van misdaad ervaar.

Hiermee is die derde spesifieke doelstelling, naamlik om die aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers van enkele takke van die suiwelbedryf te bepaal, bereik.

5.6 DIE VERBAND TUSSEN AANGELEERDE VERNUF, KOHERENSIESIN EN WERKSTEVREDENHEID

Die Pearson-produktmomentkorrelasie is bereken om die sterkte van die lineêre verwantskap tussen veranderlikes in hierdie ondersoek te bepaal. Die interkorrelasies tussen die algemene werkstevredenheidstelling en die ander veranderlikes word in Tabel 5.17 weergegee.

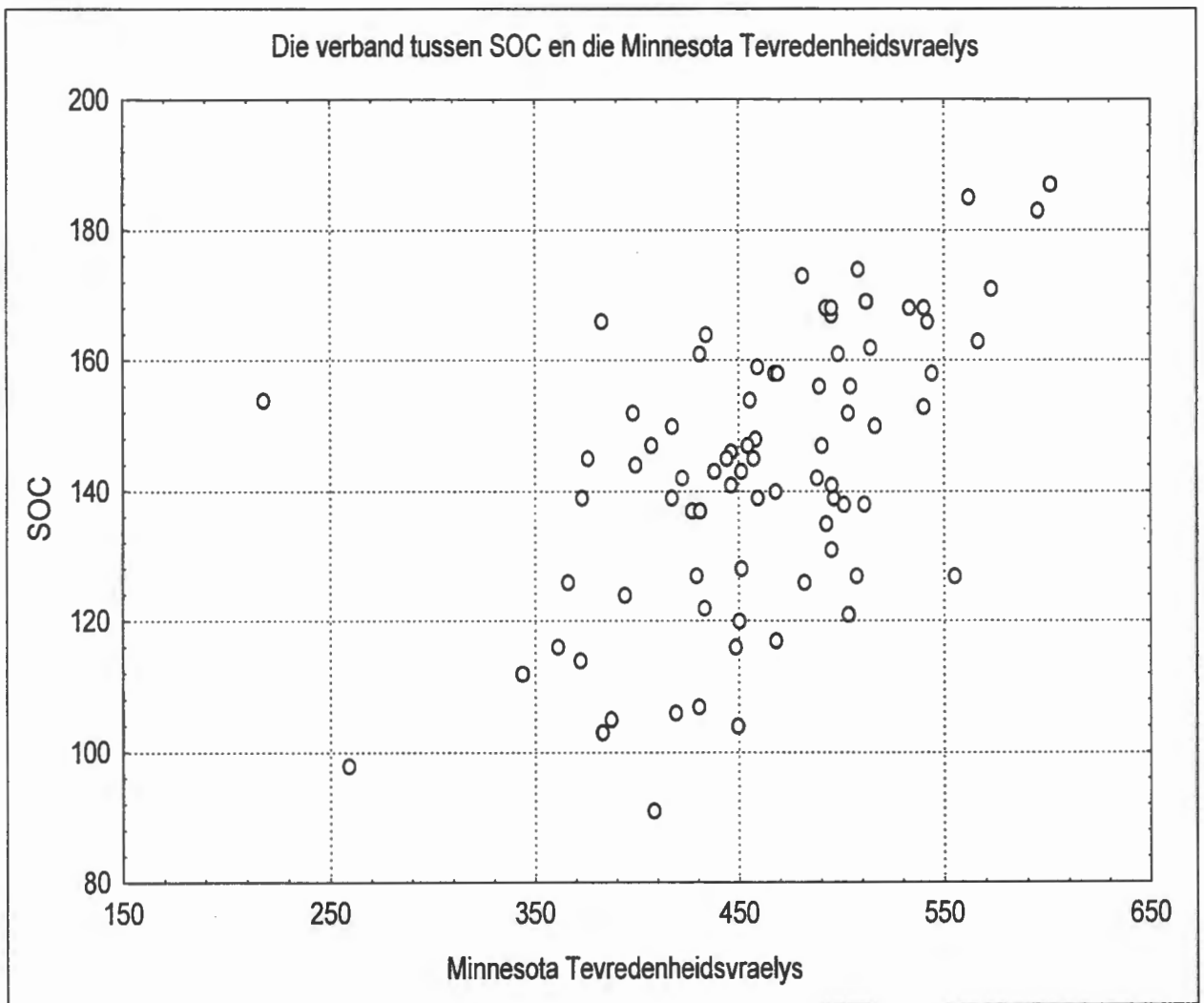
TABEL 5.17: INTERKORRELASIES TUSSEN DIE ALGEMENE WERKSTEVREDENHEIDSTELLING EN DIE ANDER VERANDERLIKES

	TEVREDENHEID	SOC	SCS	E-SCS
TEVREDENHEID	1,00000			
SOC	0,54433 *	1,00000		
SCS	0,06882	0,16039	1,00000	
E-SCS	0,03807	-0,14373	0,27913	1,00000

* $r \geq 0,4$ dui op 'n beduidende verband en stel 'n matige korrelasie voor

Dit blyk uit Tabel 5.17 dat daar 'n beduidende verband tussen koherensiesin (SOC) en werkstevredenheid bestaan. HO1 word dus verwerp en die alternatiewe hipotese H1 wat lui dat daar 'n beduidende verband tussen die koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in die suiwelbedryf bestaan, kan dus aanvaar word.

Die verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid word in Figuur 5.5 voorgestel.



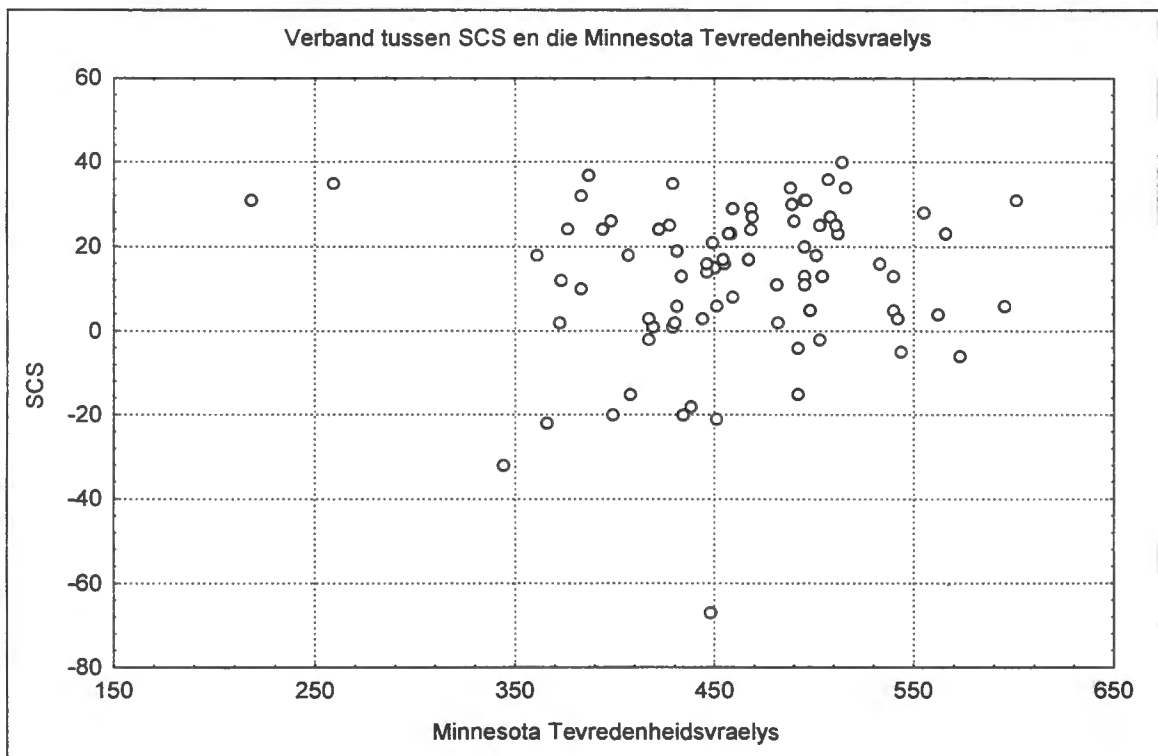
Figuur 5.5: Die verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid

Dit blyk uit Figuur 5.5 dat daar 'n reglynige verband tussen die koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers in die suiwelbedryf bestaan.

Dit blyk egter verder uit Tabel 5.17 dat daar geen beduidende verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid bestaan nie. HO2 kan dus nie verwerp word nie. Hierdie bevinding staan lynreg teenoor die verwagting. Moontlike redes waarom hierdie verband nie gerealiseer het nie, kan wees dat:

- a) die gemiddelde telling vir werkstevredenheid redelik hoog is terwyl die telling op aangeleerde vernuf redelik laag is in vergelyking met die gemiddelde telling van 'n normale populasie.
- b) aangeleerde vernuf die prestasie, selfbeeld en streshantering van die individu beïnvloed, wat weer op hul beurt tot die werkstevredenheid van 'n werknemer bydra. Aangeleerde vernuf het dalk 'n indirekte invloed op werkstevredenheid deurdat dit verskeie faktore beïnvloed wat werkstevredenheid bepaal.

Die verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid word in Figuur 5.6 voorgestel.

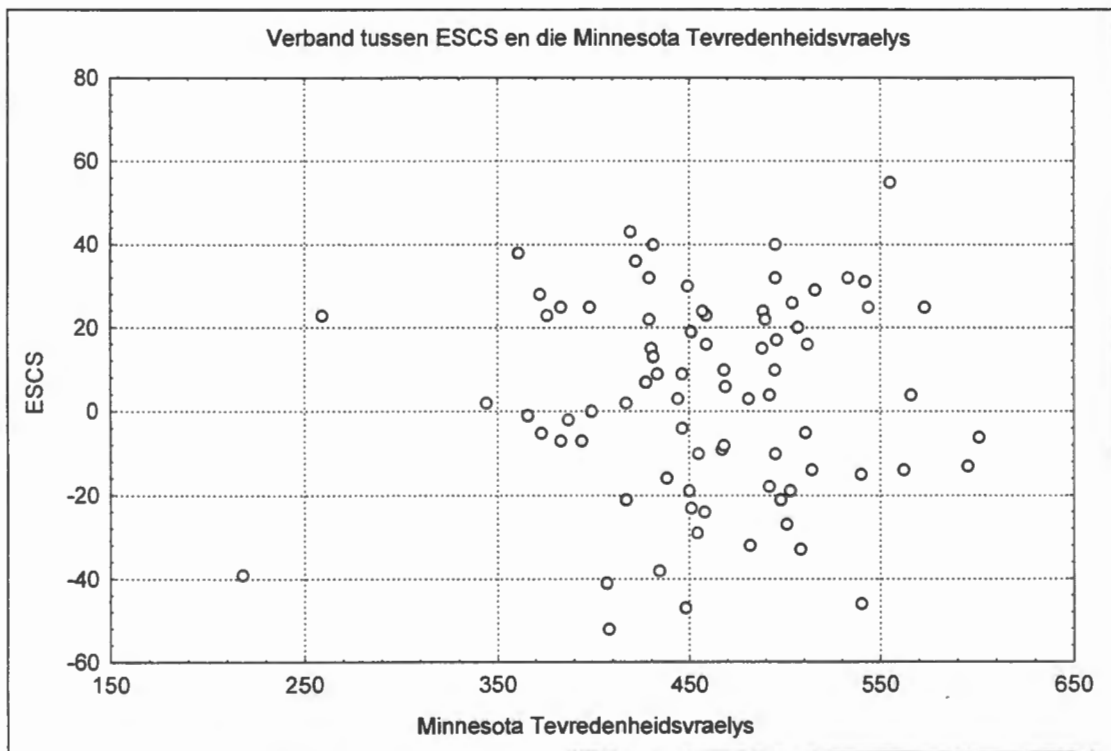


Figuur 5.6: Die verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid

Dit blyk uit Figuur 5.6 dat die verspreiding van tellings nie die verband tussen die konstrukte beïnvloed nie. Die feit dat die SCS nie 'n normale verdeling toon nie, kan dus nie as rede aangevoer word waarom daar nie 'n verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid gevind kon word nie.

Omdat daar geen beduidende verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid bestaan nie, kan aangeleerde vernuf nie as 'n voorspeller van werkstevredenheid dien nie. H_0 kan dus nie verwerp word nie en daarom word H_4 , die alternatiewe hipotese, ook nie aanvaar nie.

Die verband tussen ervarende selfkontrole en werkstevredenheid word in Figuur 5.7 voorgestel.



Figuur 5.7: Die verband tussen ervarende selfkontrole en werkstevredenheid

Dit blyk uit Figuur 5.7 dat daar ook geen reglynige verband tussen ervarende selfkontrole en werkstevredenheid gevind kon word nie.

Interkorrelasies is ook t.o.v. koherensiesin en aangeleerde vernuf en die twintig subfaktore van die Minnesota tevredenheidsvraelys bereken. Waardes wat in dié verband verkry is, word in Tabel 5.18 weergegee.

TABEL 5.18: INTERKORRELASIES TUSSEN KOHERENSIESIN, AANGELEERDE VERNUF EN DIE TWINTIG SUBFAKTORE VAN DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS

ITEM	SOC	SCS	E-SCS
Vermoe	0,38465	0,16284	0,02032
Prestasie	0,51008 *	-0,01877	-0,05275
Aktiwiteit	0,31227	0,07879	0,03455
Bevordering	0,17883	0,07229	0,19061
Outoriteit	0,37203	0,10885	-0,08556
Maatskappybeleid	0,22277	-0,01822	0,05474
Vergoeding	0,26423	-0,12818	-0,14989
Medewerkers	0,41656 *	0,08788	0,09606
Kreatiwiteit	0,38761	0,10549	0,09829
Onafhanklikheid	0,35036	-0,00836	-0,14625
Morele waardes	0,35340	0,03588	-0,19745
Erkenning	0,27849	-0,01951	0,17533
Verantwoordelikheid	0,38701	0,06095	0,03413
Sekuriteit	0,39845	0,06650	0,19925
Sosiale diens	0,36260	0,18943	0,05183
Sosiale status	0,57626 *	0,01421	-0,08908
Toesighouding - Mens	0,41142 *	0,01501	0,09877
Toesighouding - Tegnies	0,31733	0,06331	0,15565
Verskeidenheid	0,40433 *	0,10907	-0,02834
Fisiese werksomstandighede	0,44912 *	-0,06416	0,04231

* $r \geq 0,4$ dui op 'n beduidende verband en stel 'n matige korrelasie voor.

Dit blyk uit Tabel 5.18 dat daar 'n beduidende verband bestaan tussen die mate van koherensiesin van werknemers en die mate van tevredenheid t.o.v. prestasie, medewerkers, sosiale status, toesighouding t.o.v. die menslike sy, verskeidenheid in die uitvoering van take en fisiese werksomstandighede.

Daar is in hierdie ondersoek ook van kontrasgroepe gebruik gemaak om die data verder te ontleed. Tabel 5.19 dui die prakties betekenisvolle verskil tussen die groep met 'n hoër vlak van werkstevredenheid en die groep met 'n laer vlak van werkstevredenheid aan.

TABEL 5.19: VERSKILLE TUSSEN DIE GROEPE MET 'N HOË EN LAE WERKSTEVREDENHEIDSVLAK

	HOË WERKSTEVREDENHEID	LAE WERKSTEVREDENHEID	d
SOC	158,90	128,65	1,38 **
SCS	16,95	10,30	0,32
E-SCS	5,15	3,50	0,06

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

** Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,80$ (groot effek)

Dit blyk uit Tabel 5.19 dat daar 'n prakties betekenisvolle verskil tussen die koherensiesin van werknemers met 'n hoër vlak van werkstevredenheid en dié van werknemers met 'n lae vlak van werkstevredenheid bestaan. Dit beteken dat persone met 'n hoër vlak van werkstevredenheid ook in 'n meerdere mate oor koherensiesin beskik. Daar kon egter geen prakties betekenisvolle verskil tussen die aangeleerde vernuf van die onderskeie groepe gevind word nie.

Kontrasgroepe t.o.v. koherensiesin en aangeleerde vernuf is ook gevorm en prakties betekenisvolle verskille tussen die onderskeie faktore op die Minnesota tevredenheidsvraelys is ondersoek. Waardes wat in verband met koherensiesin verkry is, word in Tabel 5.20 weergegee.

TABEL 5.20: KONTRASGROEPE SE VERSKILLE T.O.V. DIE MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS

ITEM	HOË SOC	LAE SOC	d
Totaal	510,70	421,95	1,32**
Vermoë	30,25	23,85	0,85**
Prestasie	31,25	25,60	1,05**
Aktiwiteit	27,10	23,85	0,68*
Bevordering	21,55	19,25	0,27
Outoriteit	30,35	25,90	0,98 **
Maatskappybeleid	25,60	21,251	0,89**
Vergoeding	24,75	18,55	0,94**
Medewerkers	28,60	23,65	1,04**
Kreatiwiteit	29,55	24,00	0,76*
Onafhanklikheid	30,20	26,55	0,82**
Morele waardes	30,20	26,05	0,82**
Erkenning	24,75	20,60	0,44
Verantwoordelikheid	29,25	24,70	0,67*
Sekuriteit	28,35	22,95	1,02**
Sosiale diens	28,45	24,50	0,70*
Sosiale status	29,95	22,85	1,19**
Toesighouding - Mens	28,60	21,55	1,07**
Toesighouding - Tegnies	27,15	23,10	0,55*
Verskeidenheid	29,05	23,15	0,82**
Fisiese werksomstandighede	28,90	22,50	1,24 **

* Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,50$ (medium effek)

** Verskil is prakties betekenisvol $d \geq 0,80$ (groot effek)

Dit blyk uit Tabel 5.20 dat persone met 'n hoër mate van koherensiesin meer tevredenheid t.o.v. al die faktore ervaar, behalwe met betrekking tot die geleentheid vir bevordering en die erkenning wat ontvang word. Dit blyk dus dat die mate van koherensiesin van 'n werknemer nie sy tevredenheid t.o.v. die geleentheid vir bevordering en erkenning wat vir goeie werk ontvang word, sal beïnvloed nie. Dit blyk

dat werknemers, ongeag hul mate van koherensiesin, steeds die basiese menslike behoeftes aan groei, ontwikkeling, positiewe agting en terugvoer wil vervul. Persone met 'n hoër mate van koherensiesin ervaar ook hoër vlakke van algemene werkstevredenheid.

Kontrasgroepe is ook gevorm t.o.v. die Selfkontroleskaal en die Ervarende Selfkontroleskaal. Dit blyk dat persone met 'n **hoër telling** op die Selfkontroleskaal **minder tevrede** is t.o.v. die geleentheid om vir ander tot **diens** te wees as persone met 'n laer telling op die Selfkontroleskaal. Dit blyk verder dat persone met 'n **hoër telling** op die Ervarende Selfkontroleskaal **meer tevredenheid** ervaar t.o.v. die geleentheid wat daar vir **bevordering** is, as persone met 'n laer telling op die Ervarende Selfkontroleskaal.

Hiermee is die vierde spesifieke doelstelling, naamlik om die verband tussen aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid by werknemers in enkele takke van die suiwelbedryf, bereik.

5.7 REGRESSIE-ANALISE MET BETREKKING TOT KOHERENSIESIN EN WERKSTEVREDENHEID

Die regressie-analise toon dat $R^2 = 0.296$. Dit beteken dat 'n totaal van 29.6% van die variansie by algehele werkstevredenheid deur koherensiesin voorspel word. Koherensiesin kan dus nie op sigself as 'n voorspeller van werkstevredenheid dien nie omdat dit slegs 29,6% van die werkstevredenheid sal voorspel. H_0 kan dus nie verwerp word nie.

Hiermee is die laaste spesifieke doelwit, naamlik om te bepaal of aangeleerde vernuf en koherensiesin werkstevredenheid kan voorspel, bereik.

Uit die resultate blyk dit dat die ondersoekgroep oor 'n redelike hoë vlak van werkstevredenheid beskik. Volgens die verwagting soos deur die literatuur voorgelou, het werkstevredenheid ook in ooreenstemming met die posvlak verhoog. Dit blyk verder dat die ondersoekgroep oor 'n redelike mate van koherensiesin beskik. Dit het dan ook na verwagting geblyk dat werknemers wat oor 'n mate van koherensiesin beskik, ook hoër vlakke van werkstevredenheid sal ervaar. Maar werkstevredenheid is egter 'n komplekse veranderlike en daarom kan koherensiesin op sigself nie as 'n voorspeller van werkstevredenheid dien nie. Die ondersoekgroep beskik in 'n mindere mate oor aangeleerde vernuf en daar kon nie bewyse gevind word vir die verwagting dat die mate van aangeleerde vernuf die mate van werkstevredenheid kan beïnvloed nie.

5.8 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die resultate van die empiriese ondersoek aangebied en bespreek. Die mate van aangeleerde vernuf, koherensiesin en werkstevredenheid van die respondente is bepaal. Pearson-produkmomentkorrelasies is gebruik om die verband tussen die veranderlikes vas te stel. Nadat 'n verband tussen koherensiesin en werkstevredenheid verkry is, is 'n regressie-analise uitgevoer.

In Hoofstuk 6 sal gevolgtrekkings gemaak en aanbevelings aan die hand gedoen word.

HOOFSTUK 6

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

In hierdie hoofstuk word gevolgtrekkings oor die literatuurbevindings en die resultate van die empiriese ondersoek gemaak. Vervolgens word leemtes in die ondersoek bespreek waarna aanbevelings vir die organisasie en verdere navorsing aan die hand gedoen word.

6.1 GEVOLGTREKKINGS

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

6.1.1 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. Daar bestaan verskeie faktore in die werksomgewing asook eienskappe van die werknemer wat die omvang van dié verwagtinge bepaal. Werkstevredenheid word dus beïnvloed deur die mate waarin daar 'n passing tussen die situasionele faktore van die werksomgewing en die disposisionele eienskappe van die individu bestaan.

Aangeleerde vernuf en koherensiesin is beide konstruke vanuit die fortigene paradigma (Strümpfer, 1995) wat beskou kan word as deel van die disposisionele eienskappe waaroor 'n werknemer kan beskik.

Aangeleerde vernuf is vanuit die literatuur gekonseptualiseer as 'n stel gedragspatrone en kognitiewe vaardighede waardeur die individu interne faktore soos emosies, pyn en kognisies self reguleer deur gebruik te maak van probleemoplossingsvaardighede en die uitstel van onmiddellike beloning vir die verkryging van 'n latere groter beloning. Dit blyk verder uit die literatuur dat 'n individu wat oor aangeleerde vernuf beskik, in staat sal wees om stres, pyn of ander emosies wat die normale gedragspatroon onderbreek, te kan reguleer en só die status quo te kan herstel. Verder sal die individu in staat wees om sy eie gedragspatroon te onderbreek met die doel om 'n groter beloning in die toekoms te verkry, en hy sal ontvanklik wees vir ervaringe en in staat wees om emosies te aanvaar sonder om dit kognitief te probeer verander. Die gevolgtrekking word dus gemaak dat 'n individu wat oor aangeleerde vernuf beskik, in staat sal wees om alledaagse onaangename gebeure effektief te kan hanteer. Verder sal die individu in staat wees om sy prestasievlak te verhoog deurdat hy sy huidige gedragspatroon by die vereistes wat gestel word, sal kan aanpas. Die individu sal ook in staat wees om aangename ervaringe ten volle te kan ervaar en te geniet.

Koherensiesin is vanuit die literatuur gekonseptualiseer as '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; die hulpbronne beskikbaar is 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. Eise vanuit die omgewing sal as ordelik waargeneem word en nie as oorweldigende chaos nie. Stressors sal as hanteerbaar ervaar word en die persoon sal gewillig wees om daarby betrokke te raak.

Die gevolgtrekking is dus gemaak dat aangeleerde vernuf en koherensiesin die individu in staat sal 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.

6.1.2 GEVOLGTREKKINGS TEN OPSIGTE VAN DIE SPESIFIEKE EMPIRIESE DOELSTELLINGS

Resultate wat in die empiriese ondersoek verkry is, dui daarop dat die ondersoekgroep oor 'n hoë vlak van werkstevredenheid en 'n redelike mate van koherensiesin beskik. Die ondersoekgroep sal dus in staat wees om werkseise as verstaanbaar, hanteerbaar en betekenisvol te beskou.

Volgens die verwagting is daar 'n positiewe verband tussen die mate van koherensiesin en die mate van werkstevredenheid wat 'n werknemer ervaar, vasgestel. Dit wil dus voorkom dat 'n individu wat oor 'n sterk koherensiesin beskik, ook meer tevredenheid in sy werk sal ervaar. Dit blyk egter dat die mate van koherensiesin nie 'n persoon se tevredenheid t.o.v. erkenning en bevordering sal beïnvloed nie en daarom ook nie die mens se behoefte aan groei en agting sal beïnvloed nie. Koherensiesin kan egter nie as 'n voorspeller vir werkstevredenheid aangewend word nie.

Die ondersoekgroep beskik in 'n mindere mate oor aangeleerde vernuf en sal daarom nie geredelik geneig wees om van selfregulering gebruik te maak om denke en emosies te beheer nie. In teenstelling met die verwagting kon daar geen verband tussen die mate van aangeleerde vernuf en die mate van werkstevredenheid wat 'n werknemer ervaar, verkry word nie. Die gevolgtrekking word dus gemaak dat die mate van aangeleerde vernuf nie die vlak van 'n werknemer se werkstevredenheid direk sal beïnvloed nie.

6.2 LEEMTES VAN DIE ONDERSOEK

Een van die leemtes van die ondersoek is dat daar van 'n beskikbaarheidsteekproef en nie van 'n ewekansige steekproef gebruik gemaak is nie. Die ondersoekgroep het verder net bestaan uit lede van die bestuurskorps en verteenwoordig daarom nie

werknemers van alle posvlakke nie. Slegs een onderneming is in die ondersoek betrek. Die moontlikheid dat die spesifieke organisasiekultuur die response kon beïnvloed, is dus nie uitgesluit nie.

6.3 AANBEVELINGS

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

6.3.1 AANBEVELINGS VIR DIE ORGANISASIE

Daar bestaan 'n verband tussen die koherensiesin en werkstevredenheid van werknemers en daarom sal die organisasie daarby baat vind om die koherensiesin van sy werkerskorps aan te help. Die organisasie kan bydra tot die ontwikkeling van 'n werknemer se koherensiesin deur inligting konstant, gestruktureerd, georden en in verstaanbare formaat aan te bied. Die werknemer moet verder in staat wees om sy rol binne die groter geheel te kan identifiseer en só sal die verstaanbaarheidskomponent van koherensiesin verhoog. Deur die werknemer toe te rus met die nodige kennis, vaardighede, materiaal, instrumente en ander hulpbronne, asook te verseker dat daar 'n balans in die uitvoering van take bestaan, sal die werknemer toenemend voel dat die werkseise hanteerbaar en binne sy, of belangrike ander, se vermoë lê. Wanneer daar 'n mate van onafhanklikheid en vryheid van keuse in die uitvoering van 'n werknemer se taak toegelaat word, sal die werknemer sy werk as sinvol beskou. Deelname in besluitneming sal die individu se gevoel van eienaarskap verhoog en tot die betekenisvolheidskomponent van koherensiesin bydra. Deur die werknemer se koherensiesin te ontwikkel, kan die organisasie dus 'n verdere bydrae daartoe lewer om die tevredenheid van sy werkerskorps te verhoog. Daar moet egter op gelet word dat die mate van koherensiesin klaarblyklik nie die tevredenheid t.o.v. faktore soos erkenning en die geleentheid vir bevordering sal beïnvloed nie. Daar moet dus spesifiek ook aan die behoefte vir groei, ontwikkeling en positiewe agting van die werknemer aandag geskenk word.

Alhoewel aangeleerde vernuf nie 'n direkte invloed op werkstevredenheid uitoefen nie, kan dit daartoe bydra dat die individu se prestasie sal verbeter en sy vlak van werkstres sal verlaag. Dit sal die individu ook in staat stel om makliker by 'n dinamiese werksomgewing te kan aanpas, en dit blyk dat 'n hoër mate van aangeleerde vernuf nodig sal wees namate meer komplekse eise aan werknemers in die suiwelbedryf gestel word. Daarom kan die organisasie ook voordeel trek uit die ontwikkeling van sy werkerskorps se aangeleerde vernuf. Aangeleerde vernuf kan ontwikkel word deur die individu te leer om wanaangepaste gedagtes, denke, gevoelens en gedrag te identifiseer deur die aanleer van selfkontrolevaardighede, beplanningsvaardighede en probleemoplossingsvaardighede.

6.3.2 AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING

- ⇒ Die verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid moet in 'n wye verskeidenheid organisasies en posvlakke nagevors word omdat die verwagte verband nie in hierdie navorsing gerealiseer het nie.
- ⇒ Die verband tussen aangeleerde vernuf en werkstevredenheid kan met groter steekproewe verder nagevors word.
- ⇒ Aangeleerde vernuf kan ook met betrekking tot ander werksuitkomst soos werksprestasie en die hantering van werkstres nagevors word.
- ⇒ Ervarende selfkontrole kan met betrekking tot veranderlikes soos werksprestasie asook opleiding en ontwikkeling van die werknemer nagevors word.
- ⇒ Ervarende selfkontrole kan met betrekking tot die hantering van werkstres nagevors word.
- ⇒ Die verband tussen koherensiesin en ander veranderlikes soos werksprestasie en werkstres kan verder nagevors word.
- ⇒ Die verband tussen koherensiesin en tevredenheid met erkenning en bevordering kan met ander ondersoekgroepe in ander ondernemings verder nagevors word.

BIBLIOGRAFIE

- ABOUSERIE, R. 1996. Stress, coping strategies and job satisfaction in university academic staff. *Educational psychology*, 16(1):49-56.
- AGATHAGELOU, A.M. In proses. Die verband tussen lokus van kontrole en werkstevredenheid binne die Suid-Afrikaanse Polisediens. Potchefstroom: PU vir CHO. (Skripsie - MA.)
- ANSTEY, G. 1989. The effect of sense of coherence on work stressors and outcomes in blue collar workers. Cape Town : UCT. (Dissertation - MA.)
- ANTONOVSKY, A. 1979. Health, stress and coping. San Francisco, Calif. : Jossey-Bass.
- ANTONOVSKY, A. 1985. The life cycle, mental health and sense of coherence. *Israel journal of psychiatry and related science*, 22(4):273-280.
- ANTONOVSKY, A. 1987. Unraveling the mystery of health: how people manage stress and stay well. San Francisco, Calif. : Jossey-Bass.
- ANTONOVSKY, A. 1993a. The structure and properties of the sense of coherence scale. *Social science and medicine*, 36(6):725-733.
- ANTONOVSKY, A. & SAGY, S. 1986. The development of a sense of coherence and its impact on responses to stress situations. *Journal of social psychology*, 126:213-225.
- ARNOLD, H. & FELDMAN, D. 1982. A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of applied psychology*, 67:350-360.

- ASHFORD, S., LEE, D., & BOBKO, P. 1989. Content, causes and consequences of job insecurity: a theory-based measure and substantive test. *Academy of management journal*, 32:803-829.
- ATCHINSON, T.J. & LEFFERTS, E.A. 1972. The prediction of turnover using Herzberg's job satisfaction technique. *Personnel psychology*, 25:53-64.
- BANDURA, A. 1977. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavior change. *Psychological review*, 84:191-215.
- BATEMAN, T.S. & ORGAN, D.W. 1983. Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academy of management journal*, 26:587-595.
- 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, Mass. : Allyn & Bacon.
- BENNETT, A. 1990. A white-collar guide to job security. *Wall street journal*, B1, B12.
- BIRAN, M.W. 1990. Resourcefulness and successful treatment of agoraphobia. (*In* Rosenbaum, M. *ed.* Learned resourcefulness: on coping skills, self-control, and adaptive behavior. New York : Springer Publisher Company. p. 182-201.)
- BLAU, G.J. 1985. Relationship of extrinsic, intrinsic, and demographic predictors to various types of withdrawal behaviors. *Journal of applied psychology*, 70:442-450.
- BORG, I. & ELIZUR, D. 1992. Job insecurity: correlates, moderators and measurement. *International journal of manpower*, 13(2):13-26.

- BOSHOF, C. & MEIS, G. 1994. The influence of supervision, organizational commitment and job satisfaction on performance: a path analytical study. *Bestuursdinamika*, 3(3):1-33.
- BOZIONELOS, N. 1996. Organizational promotion and career satisfaction. *Psychological reports*, 79:371-375.
- BRASS, D.J. 1981. Structural relationships, job characteristics, and worker satisfaction and performance. *Administrative science quarterly*, 26:331-348.
- BRAY, D.W., CAMPBELL, R.J. & GRANT, D.L. 1974. Formative years in business. New York : Wiley.
- BRAYFIELD, A.H. & CROCKETTE, W.H. 1955. Employee attitudes and employee performance. *Psychological bulletin*, 52:396-424.
- BROWN, S.P. & PETERSON, R.A. 1993. Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of marketing research*, 30:63-77.
- CALLAHAN, S.D. & KIDD, A.H. 1986. Relationship between job satisfaction and self-esteem in women. *Psychological reports*, 59:663-668.
- CARMEL, S. & BERNSTEIN, J. 1990. Trait anxiety, sense of coherence and medical school stressors: observations at three stages. *Anxiety research*, 3:51-60.
- CARR, M. & HUMAN, P. 1988. Job satisfaction and its relationship with demographic and work-related variables: a case study in the Western Cape, South Africa. *South African journal of labour relations*, 10(3&4):60-67.
- CARR, S.C., McLOUGHLIN, D., HODGSON, M., & MacLACHLAN, M. 1996. Effects of unreasonable pay discrepancies for under- and overpayment on double demotivation. *Genetic, social and general psychology monographs*, 122(4):475-494.

- CHADWICK-JONES, J.K. 1969. Automation and behavior. New York : Wiley.
- CHILDERS, T.L., DUBINSKY, A.J., & SKINNER, S.J. 1990. Leadership substitutes as moderators of sales supervisory behavior. *Journal of business research*, 21:363-382.
- CHRISTIANSON, D. 1998. Racism reinvented: employment equity bill. *Finance week*, 76(5):32.
- CLARK, A., OSWALD, A. & WARR, P. 1996. Is job satisfaction u-shaped in age? *Journal of occupational and organizational psychology*, 69:57-81.
- CLEMENT, R.W. 1993. Happy employees are not all alike. *Across the board*, Jan/Feb:51-52.
- COHEN, J. 1977. Statistical power analysis for the behavioral sciences. Revised ed. Orlando : Academic Press.
- 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.
- COUREY, L., FEUERSTEIN, M. & BUSH, C. 1982. Self-control and chronic headache. *Journal of psychosomatic research*, 26:519-526.
- CRANNY, C.J., SMITH, P.C. & STONE, E.F. 1992. Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York : Lexington Books.
- CROPANZANO, R., HOWES, J.C., GRANDEY, A.A. & TOTH, P. 1997. The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of organizational behavior*, 18:159-180.

DALEY, D.M. 1986. Humanistic management and organizational success: the effect of job and work environment characteristics on organizational effectiveness, public responsiveness, and job satisfaction. *Public personnel management*, 15(2):143-159.

DANANA, Z. 1989. Relationship between stressors and outcomes amongst nurses. Unpublished honours research project, Department of Psychology, University of Cape Town.

DAVIS, K. 1977. Human behavior at work: organizational development. New York : McGraw-Hill.

DAVY, J.A., KINICKI, A.J. KILROY, J. & SCHECK, C.L. 1988. After the merger: dealing with people's uncertainty. *Training and development journal*, 42(11):56-61.

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.

DE WET, J.J., MONTEITH, J.L. DE K., VENTER, P.A. & STEYN, H.S. 1981. Navorsingsmetodes in die opvoedkunde: 'n inleiding tot empiriese navorsing. Durban : Butterworth.

DU BRIN, A.J. 1984. Human relations, a job orientated approach. Reston, Va. : Reston Publishing Company.

EDWARDS, J.R. 1992. A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of management review*, 17:238-274.

ELS, M. 1989. Die verband tussen werkstevredenheid en persoon-omgewing integrasie. Potchefstroom: PU vir CHO. (Skripsie - MA.)

FELDMAN, D.C. & ARNOLD, H.J. 1983. Managing individual and group behaviour in organizations. New York : McGraw-Hill.

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.

FISHER, C.D. & LOCKE, E.A. 1992. The new look in job satisfaction research and theory. (*In* Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F., *eds.* Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York : Lexington Books. p. 165-193.)

FLANNERY, R.B. & FLANNERY, G.J. 1990. Sense of coherence, life stress and psychological distress: a prospective methodological enquiry. *Journal of clinical psychology*, 46:415-420.

FLETT, G.L., HEWITT, P.L., BLANKSTEIN, K. & O'BRIEN, S. 1991. Perfectionism and learned resourcefulness in depression and self-esteem. *Personality and individual differences*, 12(1):61-68.

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. Cape Town: UCT. (Dissertation - MA.)

FURNHAM, A. & ZACHERL, M. 1986. Personality and job satisfaction. *Personality and individual differences*, 7(4):453-459.

GECHMAN, A.S. & WIENER, Y. 1975. Job involvement and satisfaction as related to mental health and personal time devoted to work. *Journal of applied psychology*, 60:521-523.

- GERBER, P.D., NEL, P.S. & VAN DYK, P.S. 1995. Menslike hulpbronbestuur. 3de uitgawe. Kaapstad : Nasionale Boekdrukkery.
- GIBSON, L.M. & COOK, M.J. 1996. Neuroticism and sense of coherence. *Psychological reports*, 79:343-349.
- GILMORE, D.C., FRIED, Y. & FERRIS, G.R. 1989. The influence of unionization on job satisfaction and work perception. *Journal of business and psychology*, 3:289-297.
- GORDON, J.R. 1983. A diagnostic approach to organizational behavior. Boston, Mass. : Allyn & Bacon.
- GREENHALG, L. & JICK, T. 1979. The relationship between job insecurity and turnover, and its differential effects on employee quality level. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management. Atlanta.
- GREENHALG, L. & SUTTON, R. 1991. Job insecurity and organizational effectiveness. (*In* Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B. & Van Vuren, T. *eds*. Job insecurity: coping with jobs at risk. London : Sage. p. 151-171.)
- GREENHAUS, J.H. 1971. Self-esteem as an influence on occupational choice and occupational satisfaction. *Journal of vocational behavior*, 1:75-83.
- GRUNEBERG, M.M. 1979. Understanding job satisfaction. London : MacMillan.
- HACKETT, R.D. 1989. Work attitudes and employee absenteeism: a synthesis of the literature. *Journal of occupational psychology*, 62:235-248.
- HACKMAN, J.R. & LAWLER, E.E. 1971. Employee reactions to job characteristics. *Journal of applied psychology*, 55:259-283.
- HACKMAN, J.R. & OLDHAM, G.R. 1980. Work redesign. Reading, Mass. : Addison-Wesley.

HANDYSIDE, J.D. 1961. Satisfaction and aspirations. *Occupational psychology*, 35:213-243.

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.

HERZBERG, F. 1966. *Work and the nature of man*. Cleveland : World Publishing.

HERZBERG, F. I., MAUSNER, B., PETERSON, R.O. & CAPWELL, D.R. 1957. *Job attitudes: review of research and opinion*. Pittsburgh, PA. : Psychological Service of Pittsburgh.

HERZBERG, F., MAUSNER, B. & SNYDERMAN, B.B. 1967. *The motivation to work*. New York : Wiley.

HERZBERG, F. 1966. *Work and the nature of man*. Cleveland : World Publishing.

HOLLON, C.J. & CHESSER, R.J. 1976. The relationship of personal influence dissonance to job tension, satisfaction and involvement. *Academy of management journal*, 19:308-314.

HOM, P. & GRIFFETH, R. 1991. Structural equations modeling test of a turnover theory: cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of applied psychology*, 76:355-366.

HOWARD, J.L. & FRINK, D.D. 1996. The effects of organizational restructure on employee satisfaction. *Group and organization management*, 21(3):278-303.

HUNT, J. 1986. Alienation among managers - the new epidemic or the social scientists' invention? *Personnel review*, 15:21-26.

HUYSAMEN, G.K. 1993. Metodologie vir die sosiale en gedragswetenskappe. Halfweghuis : Southern Boekuitgewers.

IRONSON, G.H. 1992. Job stress and health. (*In* Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F., *eds.* Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York : Lexington Books. p. 220-239.)

JACOBSON, D. 1991. Toward a theoretical distinction between the stress components of the job insecurity and job loss experiences. (*In* Bacharach, S.B. *ed.* Research in the sociology of organizations, Vol 9. Greenwich : JAI Press. p. 1-19.)

JANSEN, P.G.M., KERKSTRA, A., ABU-SAAD, H.H. & VAN DER ZEE, J. 1996. The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing. *International journal of nursing studies*, 33(4):407-421.

JAQUES, E. 1970. Work, creativity, and social justice. New York : International Universities Press.

KALIMO, R. & VUORI, J. 1990. Work and sense of coherence - resources for competence and life satisfaction. *Behavioral medicine*, 16(2):76-89.

KANFER, F.H. 1977. The many faces of self-control, or behavior modification changes its focus. (*In* Stuart, R. B., *ed.* Behavioral self-management: strategies techniques and outcomes. New York : Brunner/Mazel. p.1-48.)

KANTAK, D.M., FUTRELL, C.M. & SAGER, J.K. 1992. Job satisfaction and life satisfaction in a sales force. *Journal of personal selling and sales management*, 12(1):1-7.

KATZ, R.C. & SINGH, N. 1986. A comparison of current smokers and self-cured quitters on Rosenbaum's Self-control schedule. *Addictive behaviors*, 11:63-65.

- KATZ, R. & VAN MAANEN, J. 1977. The loci of work satisfaction: job interaction, and policy. *Human relations*, 30(5):469-486.
- KAVANGH, M.J., HURST, M.W. & ROSE, R. 1981. The relationship between job satisfaction and psychiatric health symptoms for air traffic controllers. *Personnel psychology*, 34:691-707.
- KEMP, N. 1997. Competence the key to successful affirmative action. *Management today*, 13(4):26-27.
- KERLINGER, F.N. 1986. Foundations of behavioural research. 3rd ed. New York : CBS Publishing Japan.
- 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.
- KNOWLES, M.G. 1975. Interdependence among organizational variables. *Human relations*, 28(5):431-450.
- KORMAN, A.K. 1968. Task success, task popularity, and self-esteem as influences of task liking, *Journal of applied psychology*, 52(6):484-490.
- KORNHAUSER, A. 1965. Mental health of the industrial worker. New York : Wiley.
- KRAVETZ, S., DRORY, Y. & FLORIAN, V. 1993. Hardiness and sense of coherence and their relation to negative affect. *European journal of personality*, 7:233-244.
- LANDY, F.J. & TRUMBO, D.A. 1980. Psychology of work behavior. Homewood, Ill. : Irwin.
- LAWLER, E.E. 1971. Pay and organizational effectiveness: a psychological review. New York : McGraw-Hill.

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.

LEWINSOHN, P.M. & ALEXANDER, C. 1990. Learned resourcefulness and depression. (*In* Rosenbaum, M. *ed.* Learned resourcefulness: on coping skills, self-control, and adaptive behavior. New York : Springer Publisher Company. p. 202-217.)

LICKERT, R. 1961. New patterns of management. New York : McGraw-Hill.

LOCKE, E.A. 1973. Satisfiers and dissatisfiers among white collar and blue collar employees. *Journal of applied psychology*, 58:67-76.

LOCKE, E.A. 1976. The nature and causes of job satisfaction. (*In* Dunnette, M.D. *ed.* Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago, Ill. : Rand McNally. p. 1297-1350.)

LOCKE, E.A. & HENNE, D. 1986. Work motivation theories. (*In* Cooper, C.L. & Robertson, I., *eds.* International review of industrial and organizational psychology, London : Wiley. p. 1-35.)

LOFQUIST, L.H. & DAVIS, R.V. 1969. Adjustment to work: a psychological view of the many problems in a work-orientated society. New York : Appleton-Century-Crofts.

MAVUYA, M.E. 1991. Stressors and their work-related consequences among black managers. Unpublished master's report, Department of Psychology, University of Cape Town.

McCLELLAND, D.C. 1961. The achieving society. New York : Harper and Row.

McGARVEY, R. 1997. Werkers van oral word 'n span. *Finansies en tegniek*, 49(49):24-25, Des.

McKENNA, E. & BEECH, N. 1995. The essence of human resource management. London : Prentice-Hall.

MEAKIN, D. 1976. Man and work: literature and culture in industrial society. Cambridge : University Printing House.

MEICHENBAUM, D. 1977. Cognitive-behavior modification: an integrative approach. New York : Plenum.

METCALF, C.A. 1986. Job satisfaction and organizational change in a maternity hospital. *International journal of nursing studies*, 23(4):285-298.

MICHAELS, C.E. & SPECTOR, P.E. 1982. Causes of employee turnover: a test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of applied psychology*, 67:53-59.

MILES, R.H. & PETTY, M.M. 1975. Relationship between role clarity, need for clarity, and job tension and satisfaction for supervisory and non-supervisory roles. *Academy of management journal*, 18:877-883.

MILGRAM, A.N., SROLOFF, B., & ROSENBAUM, M. 1988. The procrastination of every day life. *Journal of research in personality*, 22:197-212.

MINER, J.B. 1992. Industrial-organizational psychology. New York : McGraw-Hill.

MOORE, D.S. 1995. The basic practice of statistics. New York : W.H. Freeman.

MOORMAN, R.H. 1993. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Human relations*, 46:759-776.

NEAR, P.J. 1984. Relationship between job satisfaction and life satisfaction: test of a casual model. *Social indicators research*, 15:351-367.

OLDHAM, G., JULIK, C., AMBROSE, M., STEPINA, L., & BRAND, J. 1986. Relations between job facet comparisons and employee relations. *Organizational behavior and human decision processes*, 38:28-47.

ORGAN, D.W. 1988. Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome. Lexington, MA. : Lexington Books.

ORGAN, D.W. 1995. The subtle significance of job satisfaction. (*In* Staw, B.M. 1995. Psychological dimensions of organizational behavior. 2nd *ed.* Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall. p. 108-114.)

ORGAN, D.W. & LINGL, A. 1995. Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of social psychology*, 135:339-350.

O'QUIN, K. & LoTEMPIO, S. 1998. Job satisfaction and intentions to turnover in human services agencies perceived as stable or nonstable. *Perceptual and motor skills*, 86:339-344.

PAYNE, R.L., FINEMAN, S. & WALL, T.D. 1976. Organizational climate and job satisfaction: a conceptual synthesis. *Organizational behaviour and human performance*, 16(1):45-62.

PETRIE, K. & BROOK, R. 1992. Sense of coherence, self-esteem, depression and hopelessness as correlates of reattempting suicide. *British journal of clinical psychology*, 31:293-300.

PFEFFER, J. 1983. Organizational demography. *Research in organizational behavior*, 5:299-357.

POOL, S.W. 1997. The relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation. *The journal of psychology*, 131(3):271-283.

- PORTER, L.W., LAWLER, III, E.E. & HACKMAN, J.R. 1975. Behaviour in organizations. New York : McGraw-Hill.
- PORTER, L.W. & STEERS, R.M. 1972. Organizational work and personal factors in turnover and absenteeism. Berkeley, Calif. : University of California.
- PREMACK, S.L. 1984. Prediction of employee unionization from knowledge of job satisfaction. *Academy of management proceedings*, 44:279-283.
- PRETORIUS, M.D. 1996. Die verband tussen leierskapstyl, werkstevredenheid en organisasieverbondenheid in 'n hoëtegnologie-organisasie. Potchefstroom. PU vir CHO. (Skripsie - MA.)
- PRITCHARD, R.D., DUNNETTE, M.D., & JORGENSON, D.O. 1972. Effects of perception of equity and inequity on worker performance and satisfaction. (Monograph). *Journal of applied psychology*, 56:75-94.
- REDDEN, R.M., TUCKER, R.K. & YOUNG, L. 1983. Psychometric properties of the Rosenbaum schedule for assessing self-control. *The psychological record*, 33(1):77-86.
- REILLY, A.H., BRETT, J.M., & STROH, L.K. 1993. The impact of corporate turbulence on managers' attitudes. *Strategic management journal*, 14:167-179.
- RHODES, S.R. 1983. Age-related differences in work attitudes and behavior: a review and conceptual analysis. *Psychological bulletin*, 93:328-367.
- RICHARDS, P.S. 1985. Construct validation of the Self-Control Schedule. *Journal of research in personality*, 19:208-218.
- RIORDAN, J. 1991. Prestige: key to job satisfaction for community health nurses. *Public health nursing*, 8(1):59-64.

ROBBINS, S.P. 1996. Organizational behavior: concepts, controversies and applications. 7th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.

ROBERTS, H.E. & FOTI, R.J. 1998. Evaluating the interaction between self-leadership and work structure in predicting job satisfaction. *Journal of business and psychology*, 12(3):257-267.

ROMAL, J.B. & KAPLAN, B.J. 1988. Spenders and savers. Paper presented at the annual meeting of the Eastern Psychological Association, Buffalo. New York.

ROSENBAUM, M. In proses. Opening versus closing strategies in controlling one's responses to experience. A draft for a chapter to be published *in* M. Kofta, G. Weary, & G. Sedek *eds.* 1998. Personal control in action: cognitive and motivational mechanisms. New York : Plenum.

ROSENBAUM, M. 1980a. A schedule for assessing self-control behaviors: preliminary findings. *Behavior therapy*, 11:109-121.

ROSENBAUM, M. 1980b. Individual differences in self-control behaviors: preliminary findings. *Behavior therapy*, 11:109-121.

ROSENBAUM, M. & JAFFE, Y. 1983. Learned helplessness: the role of individual differences in learned resourcefulness. *British journal of social psychology*, 22:215-225.

ROSENBAUM, M. & ROLNICK, A. 1983. Self-control behaviors and coping with seasickness. *Cognitive therapy and research*, 7:93-98.

ROSENBAUM, M. & PALMON, N. 1984. Helplessness and resourcefulness in coping with epilepsy. *Journal of consulting and clinical psychology*, 52:244-253.

ROSENBAUM, M. & BEN-ARI, K. 1985. Learned helplessness and learned resourcefulness: effects of noncontingent success and failure on individuals differing in self-control skills. *Journal of personality and social psychology*, 48(1):198-215.

ROSENBAUM, M. & BEN-ARI SMIRA, K. 1986. Cognitive and personality factors in the delay of gratification of hemodialysis patients. *Journal of personality and social psychology*, 51:357-364.

ROSENBAUM, M. 1988. Learned resourcefulness, stress and self-regulation. (*In* Fisher, S. & Reason, J. eds. Handbook of life stress, cognition and health, Chichester, UK : Wiley. p.483-496.)

ROSENBAUM, M. 1989. Self-control under stress: the role of learned resourcefulness. *Advances in behaviour research and therapy*, 11:249-258.

ROSENBAUM, M. 1990. Learned resourcefulness: on coping skills, self-control, and adaptive behavior. New York : Springer Publisher Company.

ROSENBAUM, M. 1993. The three functions of self-control behaviour: redressive, reformative, and experiential. *Work and stress*, 7(1):33-46.

ROSENBAUM, M. 1998. Die samestelling en gebruik van die E-SCS. Persoonlike korrespondensie met die outeur.

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* Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F., eds. Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York : Lexington Books. p.123-164.)

SAS INTITUTE. 1985. SAS users guide: basics. Version 5th ed. Cary, NC. : SAS Institute.

SAVERY, K. 1982. The influence of job factors on employee satisfaction. *Journal of management psychology*, 4(1):27-31.

SCANDURA, T.A. & LANKAU, M.J. 1997. Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of organizational behavior*, 18:377-391.

SCHAPPE, S.P. 1998. Understanding employee job satisfaction: the importance of procedural and distributive justice. *Journal of business and psychology*, 12(4):493-503.

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, Department of Psychology, University of Cape Town.

SCHEPERS, J.M. 1997. Die betroubaarheid en geldigheid van die Minnesota-werkstevredenheidsvraelys. Mondelinge mededeling aan outeur.

SCHMITT, N. & PULAKOS, E.D. 1985. Predicting job satisfaction from life satisfaction: is there a general factor? *International journal of psychology*, 20(2):155-167.

SCHUH, A.J. 1967. The predictability of employee tenure: a review of the literature. *Personnel psychology*, 20:133-152.

SEGALOE, S.S. 1991. Sense of coherence as a moderator in the relationship between stressors and their work-related consequences among black public service personnel. Unpublished master's research report, Department of Psychology, University of Cape Town.

SMITH, P.C. 1992. In pursuit of happiness: why study general job satisfaction? (*In* Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F., eds. Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York : Lexington Books. p.5-19.)

SPIELBERGER, C.D., GORSUCH, R.L., LUSHENE, R., VAGG, P.R. & JACOBS, G.A. 1983. Manual for the State-Trait Anxiety Inventory. Palo Alto, Calif. : Consulting Psychologists Press.

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.

STEERS, R. & MOWDAY, R. 1981. Employee turnover and post decision accommodation processes. (*In* Cummings, L. & Staw, B. eds. Research in organizational behavior. Vol 3. Greenwich : JAI Press.)

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, A.G.W., SMIT, C.F., DU TOIT, S.H.C. & STRASHEIM, C. 1995. Moderne statistiek vir die praktyk. 5e uitgawe. Pretoria : J.L. van Schaik.

STONE, E.F. 1992. A critical analysis of social information processing models of job perceptions and job attitudes. (*In* Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F., eds. Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York : Lexington Books. p.123-164.)

STRÜMPFER, D.J.W. & LOUW, D.A. 1989. Stress among farmworkers in Western Cape agribusiness organizations. (Paper presented at the 9th annual congress of the South African Psychological Association. Durban. September 1989.)

STRÜMPFER, D.J.W. 1990. Salutogenesis: a new paradigm. *South African journal of psychology*, 20(4):265-276.

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, Department of Psychology, University of Cape Town.

STRÜMPFER, D.J.W. 1995. The origins of health and strength: from salutogenesis to fortigenesis. *South African journal of psychology*, 25(2):81-89. June.

SULLIVAN, S.E. & BHAGAT, R.S. 1992. Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here? *Journal of management*, 18(2):353-374.

SZILAGYI, A.D. & WALLACE, M.J. 1980. Organizational behaviour and performance. 2nd ed. Santa Monica : Goodyear Publishing.

TEAS, R.K. 1983. Supervisory behavior, role stress and the job satisfaction of industrial salespeople. *Journal of marketing research*, 20:84-91.

TEAS, R.K. & HORRELL, J.F. 1981. Salespeople satisfaction and performance feedback. *Industrial marketing management*, 10:49-57.

TETRICK, L.E. & LA ROCCO, J.M. 1987. Understanding, prediction, and control as moderators of the relationship between perceived stress, satisfaction, and psychological well-being. *Journal of applied psychology*, 72(4):538-543.

TETT, R.P. & MEYER, J.P. 1993. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analyses based on meta-analytical findings. *Personnel psychology*, 46:259-293.

TURNER, A.N. & MICLETTE, A.L. 1962. Sources of satisfaction in repetitive work. *Occupational psychology*, 36:215-231.

VISSER, E. 1990. Organisatoriese veranderlikes en lewenstyl as voorspellers van werkstevredenheid en prestasie. Bloemfontein: UOVS. (Skripsie - MA.)

- VIVIERS, A.M. 1996. Salutogenese in organisatoriese konteks. Johannesburg: UNISA. (Proefskrif - D.Phil.)
- VROOM, V.H. 1964. Work and motivation. New York : Wiley.
- VUORI, J. 1994. Pre-employment antecedents of health resources, job factors and health risk behaviour in men and women. *Work and stress*, 8(3):263-277.
- WARR, P.B. 1992. Age and occupational well-being. *Psychology and aging*, 7:37-45.
- WATERS, L.K. & WATERS, C.W. 1969. Correlates of job satisfactions and job dissatisfactions among female clerical workers. *Journal of applied psychology*, 53:388-391.
- WATERS, L.K. & ROACH, D. 1973. Job attitudes as predictors of termination and absenteeism: consistency over time and across organizational units. *Journal of applied psychology*, 57:341-342.
- WEISS, D.J., DAWIS, R.V., ENGLAND, G.W. & LOFQUIST, L.H. 1967. Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis, Minn. : University of Minnesota.
- WESOLOWSKI, M.A. & MOSSHOLDER, K.W. 1997. Relational demography in supervisor-subordinate dyads: impact on subordinate job satisfaction, burnout and perceived procedural justice. *Journal of organizational behavior*, 18:351-362.
- WHITE, R.W. 1959. Motivation reconsidered: the concept of competence. *Psychological review*, 66:297-333.
- WHYTE, W.F. 1955. Money and motivation. New York : Harper and Row.
- WILLIAMS, L. & HAZER, J. 1986. Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of applied psychology*, 71:219-231.

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, 14-18th July.

YOUNGBLOOD, S.A., MOBLEY, W.H. & MEGLINO, B.M. 1983. A longitudinal analysis of the turnover process. *Journal of applied psychology*, 68:507-516.