COPING IN DIE SUID-AFRIKAANSE GEHEIME DIENS: 'N FORTIGENE-BENADERING

Bernard Raubenheimer, Hons. B. Com.

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

Studieleier: Dr. S. Rothmann

POTCHEFSTROOM

1998

HOOFSTUK 1

INLEIDING

Hierdie skripsie handel oor werknemers binne die Suid-Afrikaanse Geheime Diens se coping met verandering.

In hierdie hoofstuk word die probleemstelling, navorsingsdoelstellings, navorsingsvrae en metode wat tydens die navorsing gevolg gaan word, bespreek. Laastens word 'n uiteensetting van die hoofstukindeling van die skripsie gegee.

1.1 PROBLEEMSTELLING

Sedert die politieke bestel in Suid-Afrika in 1994 verander het, is Suid-Afrikaners onder toenemende druk om die nuwe veranderende orde as 'n gegewe te aanvaar. Hierdie veranderende orde het tot gevolg dat binne alle terreine van die Suid-Afrikaanse samelewing daar 'n nuwe stel makroveranderlikes bestaan waarvolgens mense moet funksioneer. Veranderinge sluit in 'n nuwe politieke bestel, regstellende aksie, nuwe arbeidswetgewing, 'n nuwe onderwysbeleid en ander wetgewende beginsels (Veldsman, 1996:12-18).

Volgens Prinsloo (1993:12) oefen hierdie makroveranderlikes 'n definitiewe invloed op die bestaan en funksionering van organisasies uit. Veral binne regeringsinstansies speel hierdie veranderlikes 'n groot rol. Hierdie makroveranderlikes noodsaak interne verandering binne organisasies, wat op verskillende wyses deur werknemers geïnterpreteer word. In sekere gevalle veroorsaak dit baie aanpassingsprobleme en 'n hoë mate van stres en in sommige gevalle min of feitlik geen sodanige probleme of stres nie. Navorsing ten opsigte van strategieë wat werknemers gebruik om met verandering te cope, sowel as persoonlikheidsfaktore wat daarmee verband hou, is dus relevant. (Marais, 1997:3).

Volgens die paradigma van salutogenese (Antonovsky 1987:3) of fortigenese

(Strümpfer (1995:82) behoort die oorsprong van gesondheid of sterktes eerder as die oorsprong van siektes bestudeer te word. Volgens Antonovsky is stressors soos byvoorbeeld verandering en hoë eise alomteenwoordig eerder as die uitsondering. Ten spyte hiervan oorleef mense en bly hulle gesond. Antonovsky (1987) is van mening dat die blote teenwoordigheid van stres moontlik minder belangrik ten opsigte van 'n persoon se gesondheid mag wees, maar dat die individu se beoordeling en reaksie ten opsigte van die stresvolle gebeurtenis (in dié geval makroveranderlikes) eerder die bepalende faktor betreffende die persoon se aanpassing is.

Volgens Marais (1997:47) bestaan daar 'n verskeidenheid salutogene konstrukte wat ontwikkel is sedert die bekendstelling van Antonovsky (1987) se salutogenese model en die fortigene-model van Strümpfer (1990). Om hierdie rede is dit nodig dat konstrukte geselekteer word wat duidelik inpas by die fortigene-paradigma en wat ook relevant is ten opsigte van coping-gedrag en die spesifieke fokus van hierdie studie, naamlik die coping met verandering. Die volgende psigologiese kragte word op grond van die fortigene oriëntasie ingesluit: koherensiesin, selfdoeltreffendheid, lokus van beheer, geharde persoonlikheid en aangeleerde vernuf (Antonovsky, 1987; Marais, 1997). Die primêre rede vir insluiting van die konstrukte is dat die meerderheid van die konstrukte deur Antonovsky ingesluit is as deel van die algemene persoonlikheids-oriëntasie wat bestudeer is in vergelyking met suksesvolle coping en salutogene kragte. Strümpfer (1990:264) se fortigene-oriëntasie inkorporeer vier van die gekose konstrukte, maar beskou lokus van beheer nie as 'n konstruk nie, maar eerder as 'n verwante aspek van die salutogene-konstruk. Die konstruk word egter ingesluit in hierdie studie, aangesien dit belangrik is om te bepaal in watter mate respondente die veranderende situasie en gepaardgaande uitkoms toeskryf aan hul eie aksies of die oorsaak van andere.

In die literatuur van die bedryfsielkunde is dit opmerklik dat relatief min navorsing binne staatsinstansies in Suid-Afrika onderneem is oor die mate waarin die aanwesigheid of afwesigheid van psigologiese kragte kan verklaar waarom sekere individue met

verandering cope en "gesond bly" al dan nie. Ludik (1996) bevind dat koherensiesin (as salutogene-konstruk) 'n rol speel by coping met die integrasieproses van die Suid-Afrikaanse Weermag. Marais (1997) bevind in navorsing in die Nasionale Kruger Wildtuin dat daar 'n matige tot sterk verhouding bestaan tussen die sterkte van bestuurders se salutogene-konstrukte en hulle vermoë om organisasieverandering te hanteer.

Die instansie waar die beoogde navorsing gaan plaasvind, is tans midde in die veranderende omgewing waarbinne alle staatsinstansies en semi-staatsinstansies hulle bevind. Die Suid- Afrikaanse Geheime Diens (SASS) het in 1994 ontstaan as nuwe intelligensiediens vanuit die vorige Nasionale Intelligensiediens (NID). Sedert die ontstaan van die nuwe diens het die volgende veranderinge plaasgevind:

- 'n Nuwe missie en visie is vir die organisasie geformuleer.
- 'n Nuwe topstruktuur is aangestel.
- 'n Veranderde bestuurstrategie is gevolg.
- Die verskuiwing na 'n nuwe hoofkantoor het plaasgevind.
- 'n Nuwe fokus en veranderde werkswyses is geïmplimenteer.
- Die werkersmag van die organisasie is verander met 'n sterk klem op groter verteenwoordiging van voorheen benadeelde bevolkingsgroepe.
- 'n Groter mate van deursigtigheid en verantwoordbaarheid is deur die organisasie as 'n riglyn daargestel.
- 'n Totale herstrukturering van werknemers se terreine en verantwoordelikhede het plaasgevind.
- Vrywillige skeidingspakkette is vir werknemers aangebied.

Dit wil voorkom asof bogenoemde veranderinge 'n definitiewe uitwerking op die werknemers van die SASS gehad het. Sedert die veranderinge geïmplementeer is, het die volgende tendense (wat deur 'n organisasiediagnose bevestig is) na vore gekom:

- 'n Hoë mate van werksafwesigheid sonder grondige redes.
- Dissiplinêre aksies teen individue weens wangedrag en alkoholmisbruik.
- Aansoeke om skeidingspakkette.
- Aansoeke om verplasings.
- Aansoeke om betrekkings buite die intelligensiediens.
- 'n Lae vlak van motivering.
- Meer aansoeke om siekteverlof.
- Uitgesproke behoeftes aan psigologiese berading en ondersteuning.

Bogenoemde tendense dui daarop dat sommige werknemers nie aanpas by die veranderinge waarmee hulle gekonfronteer word nie. Navorsing ten opsigte van aanwesigheid of afwesigheid van sekere psigologiese kragte by werknemers in die SASS en die kwalitatiewe verband daarvan met hul coping, kan daartoe lei dat stappe geneem word om bogenoemde probleme (deur middel van indiensneming, opleiding en ander ingrepe) op te los.

Die volgende navorsingsvrae kan geformuleer word op grond van bogenoemde uiteensetting van die navorsingsprobleem:

- Wat word bedoel met coping en nie-coping?
- Wat behels fortigenese en watter konstrukte kan geselekteer word om te onderskei tussen persone wat met verandering cope of nie cope nie?
- Verskil werknemers in die SASS beduidend ten opsigte van hul tellings volgens skale wat psigologiese kragte (fortigene-konstrukte) meet?
- Wat is die kwantitatiewe verskille ten opsigte van coping tussen werknemers in die SASS met hoë en lae tellings volgens fortigene-konstrukte?
- Wat is die kwalitatiewe verskille ten opsigte van coping tussen werknemers in die SASS met hoë en lae tellings volgens fortigene-konstrukte?
- Watter aanbevelings kan aan die hand gedoen word om werknemers in die SASS te help om copingstrategieë in tye van verandering te benut tot voordeel

van beide die individu en die organisasie?

1.2 NAVORSINGSDOELSTELLINGS

Die doelstellings van die navorsing omvat 'n algemene en spesifieke doelstellings.

1.2.1 Algemene doelstelling

Die algemene doelstelling van die navorsing is om te bepaal of daar 'n verwantskap bestaan tussen die aanwesigheid of afwesigheid van sekere psigologiese kragte by werknemers in die SASS en die copingstrategieë wat hulle gebruik.

1.2.2 Spesifieke doelstellings

Die spesifieke doelstellings van die navorsing is soos volg:

- Om vanuit die literatuur te bepaal wat met coping en nie-coping bedoel word.
- Om vanuit die literatuur te bepaal wat fortigenese behels en om konstrukte te selekteer wat gebruik kan word om te onderskei tussen persone wat met verandering cope of nie cope nie.
- Om te bepaal of daar 'n beduidende verskil is ten opsigte van hul tellings volgens skale wat psigologiese kragte (fortigene-konstrukte) meet.
- Om te bepaal wat die kwantitatiewe verskille ten opsigte van coping is wat bestaan tussen werknemers van die SASS met lae en hoë tellings volgens fortigene-konstrukte.
- Om te bepaal wat die kwalitatiewe verskille ten opsigte van coping is, wat bestaan tussen werknemers van die SASS met lae en hoë tellings volgens fortigene-konstrukte.
- Om aanbevelings aan die hand te doen om werknemers in die SASS te help om copingstrategieë te benut in tye van verandering tot voordeel van beide die

individu en die organisasie.

1.3 NAVORSINGSMETODE

1.3.1 Literatuurstudie

'n Volledige literatuurstudie sal onderneem word ten opsigte van die fortigene-paradigma asook die kragte wat dit ten grondslag lê. Die literatuuroorsig sal ook fokus op die kenmerke van werknemers se copingstrategieë ten tye van verandering.

1.3.2 Empiriese Ondersoek

Die volgende aspekte ten opsigte van die empiriese ondersoek kan gemeld word:

1.3.2.1 Navorsingsontwerp

'n Kombinasie van 'n (kwantitatiewe) opname-ontwerp en 'n kwalitatiewe navorsingsontwerp (die fenomenologiese benadering) sal in die navorsing gebruik word. Die opname-ontwerp word in die studie aangewend aangesien dit kan ondeskei tussen respondente wat onderskeidelik lae en hoë tellings behaal met betrekking tot geselekteerde fortigene kragte. Die kwalitatiewe navorsingsontwerp word aangewend aangesien dit die navorser instaat stel om meer inligting aangaande die respondent te verkry en afleidings oor copingvermoë te maak.

1.3.2.2 Ondersoekgroep

Die proefpersone is afkomstig wees van die Navorsingsdirektoraat binne die SASS. 'n Proefpopulasie van 50 persone is betrek. Die meetinstrumente is op die totale populasie afgeneem, waarna 'n stanegeskaal gebruik is om persone met 'n lae en hoë telling volgens die fortigene konstruk te identifiseer. 'n Onderhoud (gebaseer op die

fenomenologiese metode) is met vyf persone met lae tellings en vyf persone met hoë tellings gevoer.

1.3.2.3 Meetinstrumente

Die volgende meetinstrumente is gebruik om die aanwesigheid of afwesigheid van die psigologiese kragte te bepaal:

- Die **Lokus van Beheervraelys** (Schepers, 1995) vir die meting van lokus van beheer. Die drie skale van hierdie meetinstrument is aan 'n itemontleding onderwerp, en die betroubaarheid daarvan is hoër as 0,80. Betekenisvolle korrelasies met die volgende meetinstrumente bevestig die konstrukgeldigheid van die vraelys: die Algemene Skolastiese Aanlegtoets, die Senior Aanlegtoetse en Matriekpunt; die Sestien-Persoonlikheidsfaktorvraelys; die Jung-Persoonlikheidsvraelys; die Persoonlike, Huislike, Sosiale en Formele Verhoudingsvraelys; die Opname van Studiegewoontes en -houdings; die Loopbaanontwikkelingsvraelys en die 19 Veld-belangstellingsvraelys. Wat kriteriumverwante geldigheid betref, is bevind dat die vraelys korreleer met 'n saamgestelde kriterium van werksukses (r = 0,62).

- Die **Lewensoriëntasievraelys** (LOV) (Antonovsky, 1987) om koherensiesin te meet. Die LOV meet die stand van die individu op die gesondheidskontinuum ("ease-disease"). Die betroubaarheid (interne konsekwentheid) van die drie skale van LOV wissel tussen 0,83 en 0,93 (ten opsigte van verskeie bevolkingsgroepe, tale en kulture). Die konstrukgeldigheid van die LOV wissel tussen 0,38 en 0,72.

- Die **"Personal Views Survey"** (PVS) (Kobasa, 1979) om gehardheid ("hardiness") te meet. Die PVS meet die individu se oortuigings dat hy/sy sy/haar ervarings kan beheer, die vermoë om betrokke te voel by aktiwiteite en

om verandering as 'n uitdaging te beskou. Die betroubaarheid van die PVS wissel tussen 0,68 en 0,85. Die geldigheid van die PVS wissel tussen 0,70 en 0,85.

- Die **Selfdoeltreffendheidsvraelys** (SDV) (Sherer & Maddux, 1982) om te bepaal hoe die individue sy/haar vermoëns beoordeel en sy/haar ervaring van persoonlike doeltreffendheid ("efficacy") ten opsigte van gebeure in sy/haar lewe reguleer. Die betroubaarheid van die SDV wissel tussen 0,71 en 0,86. Die SDV beskik ook oor inhoud- en konstrukgeldigheid (Marais, 1996).

- Die **Selfkontroleskaal** (SKS) (Rosenbaum, 1980) vir die meting van die individu se geneigdheid om selfkontrole te gebruik om gedragsprobleme op te los. Die toets-hertoets-betroubaarheid van die SKS 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 SKS 'n geldige instrument is om aangeleerde vernuf ("learned resourcefulness") te meet.

- 'n Kwalitatiewe data-insamelingsmetode, naamlik 'n **onderhoud** gebaseer op die fenomenologiese metode, vir die meting van proefpersone se coping. Jones *et al.* (1988:35) beskryf die fenomenologiese metode van onderhoudvoering as 'n induktiewe, beskrywende navorsingsmetode wat gebruik kan word om die totaliteit van die menslike ervaring te bestudeer. Die onderhoud word soos volg gestruktureer:

  - Aan die begin van die onderhoud word inligting omtrent die onderhoudvoerder asook die betrokke onderwerp verskaf.
  - 'n Openingsvraag word gestel.
  - Nie-direktiewe gesprekvoeringstegnieke word aangewend om die persoon te help om sy/haar belewenisse te verwoord.
  - Etiese beginsels word deurentyd streng toegepas.

Die betroubaarheid van die onderhoud word verseker deur:

- 'n Praktiese beskrywing van die metode van data-insameling, -ontleding en -interpretasie te gee.
- Bandopnames van onderhoude te maak.
- Ervarings en gevoelens van proefpersone volledig aan te teken.

Die geldigheid van die onderhoud word verseker deur:

- Die identifisering van veranderinge wat herhalend en siklies van aard is as bronne van verandering, veral as die inligting oor 'n tydsverloop ingewin word.
- Die gebruik van substantiewe en teoretiese kodering om response te analiseer.
- Die vergelyking van die navorsingsdata met teorieë en analitiese modelle wat in die literatuur weerspieël word.
- 'n Konstante vergelykende analise en geldigheidstoetse ten opsigte van die deelnemers.
- Die werwing van deelnemers wat voldoen aan die steekproefkriteria.
- Die bevraagtekening van algemene betekenisse, die gebruik van diskrepansanalises en die vergelyking van data van verskillende steekproefkategorieë.
- Die aanmoediging van deelnemers as kenners aangaande die navorsingsonderwerp.
- Die verskaffing van gereelde terugvoer aan die deelnemers rakende die vordering van die navorsing.

1.3.3 Dataverwerking

Die vyf vraelyste is afsonderlik nagesien, waarna die werknemers se tellings ten opsigte daarvan bepaal is. Die vraelyste se tellings is vervolgens gestandaardiseer word (met behulp van 'n stanegeskaal) ten einde die meetinstrumente vergelykbaar te maak. 'n Gemiddelde telling is vir die vyf meetinstrumente verkry word. Vervolgens is die tellings van laag tot hoog gerangskik word om die vyf boonste en vyf onderste presteerders te bepaal.

1.4 HOOFSTUKINDELING

In die eerste hoofstuk word 'n uiteensetting van die beplande navorsing gegee. Die hoofstuk bevat ook die navorsingsvrae en 'n uiteensetting van die metode van navorsing en ondersoek word ook gegee.

Hoofstuk 2: Coping met verandering.
Hoofstuk 3: Fortigenese.
Hoofstuk 4: Empiriese ondersoek.
Hoofstuk 5: Resultate en bespreking.
Hoofstuk 6: Gevolgtrekkings en aanbevelings.

1.5 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die probleemstelling gebied, gevolg deur die stel van 'n aantal navorsingsvrae en waaruit sekere navorsingsdoelstellings geformuleer is. Die navorsingsmetode is vervolgens bespreek wat gevolg gaan word ten einde die navorsingsdoelstellings te bereik. Laastens is 'n uiteensetting van die samestelling van die skripsie deur middel van hoofstukindelings gegee.

In Hoofstuk 2 word coping bespreek.

HOOFSTUK 2

COPING MET VERANDERING

In hierdie hoofstuk sal die terme coping, nie-coping en verandering verduidelik word ten einde 'n onderskeid te tref tussen sogenaamde copers en nie-copers binne 'n konstant veranderende omgewing. Die verduideliking van hierdie terme sal afgesluit word deur te fokus op die profiele van copers en nie-copers.

2.1 OMSKRYWING VAN TERME

Die terme coping, nie-coping en verandering word vervolgens omskryf.

2.1.1 Coping en Nie-Coping

Histories het coping bloot betekenis gehad as sogenaamde verdedigingsmeganismes, maar in die sestigerjare het 'n aantal skrywers coping begin tipeer as 'n aanpasbare verdedigingsmeganisme (byvoorbeeld humor en verhewenheid). Aangesien verdedigingsmeganismes van nature rigied, verpligtend, ongedifferensieerd en realiteitsverwronge is, het 'n aantal navorsers begin fokus op die bewuste stategieë wat individue gebruik wanneer hulle met stresvolle of moeilike situasies gekonfronteer word. Volgens Parker en Endler (1996:8) het hierdie navorsers veral op twee copingdimensies gekonsentreer wat 'n blywende uitwerking op latere copingnavorsing gehad het, naamlik die sogenaamde emosioneel-gefokusde coping (byvoorbeeld fantasie en selfpreokkupasie) en probleem-gefokusde coping (probleemoplossing en minimalisering van stresvolle gebeurtenisse).

Volgens die humanistiese benadering word enige gebeurtenis as stresvol beoordeel sodra 'n sogenaamde "persoonlike waardering" daarop dui dat die gebeurtenis 'n bedreiging vir die individu se welstand inhou (Callan 1993:67). Hierdie beoordeling of

waardebepaling word vervolgens in primêre (stresvol, heilsaam of irrelevant) en sekondêre (die aanwending van fisiese, sielkundige en materiële hulpbronne om die primêre waardering te beantwoord) waarderings gekategoriseer (Callan 1993:67; Folkman 1984:840). Vir hierdie studie gaan die klem hoofsaaklik geplaas word op die sogenaamde stresvolle waarderings waaronder skade/verlies, bedreiging en uitdagings ingesluit is.

Cohen (1984:262) en Folkman (1986:572) definieer coping as die kognitiewe en gedragsaksies wat 'n individu aanwend om interne en eksterne druk van die persoon-omgewing-interaksie te bemeester of te oorkom wanneer sodanige interaksie beoordeel word om bo die vermoë van die individu se persoonlike hulpbronne te wees.

Volgens Holahan *et al.* (1996:25) word coping gedefinieer as die stabiliseringsfaktor wat individue help met psigososiale aanpassing gedurende stresvolle situasies. Coping omsluit beide kognitiewe en gedragsaspekte in 'n poging om stresvolle situasies en gepaardgaande emosionele angstigheid te verminder. Volgens Folkman (1986:572) poog die individu om deur middel van coping beide die interne en eksterne druk wat op die persoon-omgewing-verhouding uitgeoefen word te verlig.

Callen (1993:67) omskryf nie-coping aan die ander kant as mislukte coping, met die gepaardgaande teenwoordigheid van verskeie fisiese en psigososiale steurings wat tot verhoogde stresvlakke aanleiding gee. Folkman (1984:843) wys verder daarop dat in teenstelling met coping wat as 'n kontinue en aaneenlopende proses beskou word, nie-coping daarenteen juis sigbaar word in die gebrek aan kontinuïteit.

Vir die doeleindes van hierdie studie word nie-coping gedefinieer as die aanwending van verkeerde strategieë van individue om interne en eksterne druk te hanteer, wat daartoe aanleiding gee dat daar 'n aansienlike toename in die stresvlakke van 'n individu is.

Vir die doeleindes van hierdie studie word coping beskou as 'n strategie. Coping as 'n resultaat aanvaar dat wanneer 'n persoon 'n stresvolle of angswekkende situasie beleef, hy/sy bewus of onbewus deur só 'n situasie staande bly, en gevolglik word aanvaar dat hy/sy met die stresvolle of angswekkende situasie/gebeurtenis kon cope. Coping as 'n stategie daarenteen aanvaar dat die individu sekere bewuste aksies aanwend op die kognitiewe, affektiewe of konatiewe gebied ten einde die stresvolle gebeurtenis te oorkom of te bemeester.

2.1.2 Verandering

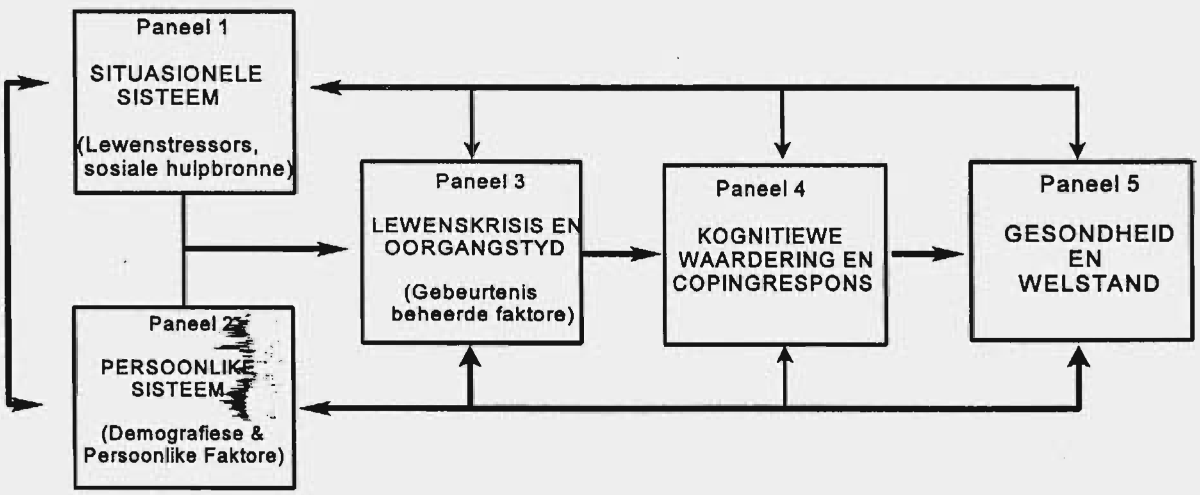
Sekerlik een van die moeilikste terme om deur die literatuur gedefinieer te kry behels verandering, en meer spesifiek organisasieverandering. Volgens Kanter *et al.* (1992:8) impliseer verandering dat daar sekere kragte binne verandering aanwesig is wat beweging veroorsaak en dat hierdie kragte opereer tussen die twee pole van 'n vaste en 'n onderbroke toestand. Hierdie beweging wat hom binne 'n organisasie manifesteer en as verandering bekend staan, kan vervolgens 'n fisiese, meganistiese of persoonlike aksie tot gevolg hê (McCalman & Paton 1992:25). Die mate waarin die verandering binne hierdie drie velde vergestalt word, bepaal die mate waarin individue direk betrek word by die verandering. Wanneer die verandering fisies of meganisties is, is die invloed hiervan op die individu laag (as voorbeeld die verandering in 'n bepaalde produksielyn of aanwending van nuwe toerusting). Hierteenoor het 'n persoonlike aksie (byvoorbeeld bevordering en verandering van posbeskrywing) 'n definitiewe uitwerking op 'n individu se persoonlike verhoudings en raak dit ook aspekte soos organisasiekultuur, motivering, werkstevredenheid wat die organisasie noodsaak om 'n sterker mensgerigte intervensie te implementeer.

Vir die doeleindes van hierdie studie word verandering gedefinieer as die beplande of onbeplande respons op druk of kragte, waar 'n sekere hoeveelheid beweging en rigtinggewing ter sprake is en dit die uiteindelike resultaat het dat strukture, tegnologie en gedrag van mense daardeur gewysig word. Markham (1993:2) kategoriseer

verandering in *beplande* verandering (nuwe werk), *onwillekeurige* verandering (inkorting van personeel), *progressiewe* verandering (nuwe kantore), *korttermyn*-verandering (aanvaarding van oortyd) en *langtermyn*-verandering (verplasing na nuwe dorp). Volgens Markham (1993:1) is verandering alomteenwoordig in die mens se daaglikse bestaan en is die enigste seker element/aspek van ons daaglikse bestaan dat verandering altyd aanwesig is.

2.2 COPINGPROSES

Moos en Schaefer (1993:237) beskryf die copingproses vanuit die geïntegreerde konseptuele raamwerk waarvolgens vyf velde gebruik word om die copingproses skematies te voor te stel (kyk Figuur 2.1).



Figuur 2.1: 'n Konseptuele raamwerk van die copingproses (Moos & Schaefer 1993:241).

In die voorstelling word dit benadruk dat beide persoonlike en situasionele faktore bydra om copingpogings te help vorm en te reguleer. Hierdie konsep beklemtoon die

mediasierol wat die kognitiewe waarderings- en copingrespons vervul in die hele stresproses. Uit die skematiese voorstelling is dit ook duidelik dat terugvoer en respons tydens enige van die onderskeie fases kan plaasvind (tweerigtingvloei aangedui deur pyle).

- **Paneel 1** toon die situasionele sisteem wat bestaan uit:
  - chroniese lewenstressors - onder andere chroniese fisiese ongesteldheid.
  - sosiale copinghulpbronne (ondersteuning van familielede).

- **Paneel 2** toon die persoonlike sisteem wat bestaan uit:
  - sosio-demografiese karaktertrekke en persoonlike copinghulpbronne soos selfvertroue.

- **Paneel 3** toon hoe die situasionele en persoonlike sisteem meewerk ten einde lewenskrisisse te help verwerk.

- **Paneel 4** toon dat deur middel van kognitiewe waardering en coping-response op 'n direkte of indirekte wyse bydra tot 'n toestand van gesondheid en welstand (**paneel 5**).

2.3 COPINGTIPES

Volgens Holahan *et al.* (1996:25) kan coping in hoofsaaklik uit twee gesigspunte beskou word, naamlik die sogenaamde *fokus* van coping en die *strategie* van coping. In die fokus van coping word 'n individu se persoonlike oriëntasie en optrede in reaksie op 'n stressor beklemtoon. 'n Individu pak die probleem aan en 'n konstruktiewe poging word aangewend ten einde die probleem die hoof te bied. Die fokus is op die bestuurbaarheid van 'n persoon se emosies wat met die bepaalde probleem geassosieer word. In die tweede groep waar die metode van coping benadruk word,

val die klem op die respons van die persoon en of sodanige respons 'n kognitiewe of gedragsrespons is.

Holahan *et al.* (1996:25) het vanuit hierdie benaderings van coping 'n meer geïntegreerde benadering van coping ontwikkel. Hiervolgens word die individu se oriëntasie jeens 'n stresvolle situasie verdeel in twee groepe: 'n sogenaamde naderingsgedrag of vermydingsgedrag. Hierdie twee groepe word verder verdeel in 'n kognitiewe en gedragsresponsbenadering. Volgens Billing en Moos (1981:157) is persone wat op die naderingsgedrag staatmaak, geneig om beter aangepas te wees betreffende spanningsvolle situasies en ondervind sodanige individue minder psigologiese probleme. Met hierdie benadering gebruik 'n individu informasie-insameling en probleemoplossing as tegnieke ten einde die spanningsvolle situasie te verwerk. In teenstelling hiermee veroorsaak vermydingsgedrag, waarby ontkenning van en onttrekking aan 'n spanningsvolle situasie aanwesig is, 'n sterk mate van psigologiese ongemak. Moos (1993) verduidelik hierdie benadering op 'n meer praktiese vlak deur die volgende vrae met elke benadering te assosieer:

- Kognitiewe naderingstrategie : Het u aan verskillende maniere gedink ten einde die probleem te hanteer?
- Gedragsnaderingstrategie : Het u met 'n vriend oor die probleem gesels?
- Kognitiewe vermydingstrategie : Het u gepoog om van die hele spanningsvolle situasie te vergeet?
- Gedragsvermydingstrategie : Het u geskree en geraas ten einde stoom af te blaas?

2.4 COPINGHULPBRONNE

Volgens Asford (1988:21) is copinghulpbronne daardie aspekte van die self wat

algemene persoonlike hulp aanwend vir die hantering van nadelige omgewingsinvloede. Gevolglik behels hierdie hulpbronne nie wat 'n individu doen nie, maar eerder wat hy/sy beskikbaar het ten einde sy/ haar copingstrategieë te ontwikkel. Shaw *et al.* (1993:232-233) onderskei tussen interne en eksterne hulpbronne wat 'n persoon gedurende stresvolle situasies kan benut.

2.4.1 Interne hulpbronne

Interne copinghulpbronne kan gedefinieer word as 'n komplekse persoonlike stel houdings en kognitiewe faktore wat die uitslag van coping bepaal. Ashford (1988:21-22) onderskei tussen vyf interne copinghulpbronne, naamlik selfdoeltreffendheid, lokus van beheer, selfrespek, onsekerheidstoleransie en positiwiteit aangaande die persoonlike self.

Volgens Ashford (1988:21) is persone wat oor 'n hoë mate van selfdoeltreffendheid beskik, geneig om langer stresvolle situasies te hanteer ten einde 'n bepaalde oplossing te probeer bereik. "*Self-esteem*" en "*self-denigration*" word onderskeidelik beskou as die positiewe en negatiewe gevoel/ houding wat 'n individu jeens hom-/haarself ervaar en wat as interne hulpbron bepaal hoe 'n individu stresvolle situasies sal verwerk. Ashford (1988:22) is van mening dat individuele verskille betreffende *lokus van beheer* as mediator die verhouding tussen stresvolle lewenservarings omskep in angstigheid en depressiwiteit. Laastens noem sy onsekerheidstoleransie as 'n baie belangrike copinghulpbron, waarvolgens individue met 'n hoë toleransie minder beïnvloed word deur onsekerheid wat algemeen voorkom by organisasieverandering.

Volgens Hewitt en Flett (1996:410) cope mense op verskillende wyses met stressors en met variërende gevolge. Verskeie skrywers is dit eens dat persoonlikheidstrekke 'n noue verband toon met copingprosesse (Ben-Porath & Tellegen, 1990; Lazarus & Folkman, 1984; Moos & Schaeffer 1993).

Amirkhan (1994:13-29) het in navorsing op 1831 respondente bevind dat copers oor sekere voorkeurcopingstrategieë beskik en dat veranderlikes tesame met die betrokke individu se persoonlike karaktertrekke die aard van die copinghulpbronne bepaal. Steward (1983:97-115) asook Pearlin en Schooler (1978:5) wys daarop dat sekere individue beter toegerus is om met verandering te cope as andere en dat eersgenoemde staatmaak op sekere persoonlike copinghulpbronne in tye van moeilikheid, verandering en stresvolle situasies.

Uit bogenoemde literatuur is dit duidelik dat daar sekere karaktertrekke is wat 'n beduidende invloed uitoefen op die mate waarin 'n individu stresvolle situasies soos organisasieverandering, verlies van 'n geliefde, verandering van werk en materiële verliese kan hanteer. Interne hulpbronne vervul vervolgens 'n belangrike doel ten einde individue te help om met veranderende en gepaardgaande stresvolle situasies te cope. In Hoofstuk 5 sal daar gepoog word om die aan- of afwesigheid van hierdie interne hulpbronne by lede van die Suid-Afrikaanse Geheime Diens te meet ten einde te bepaal in watter mate sodanige individue in staat is om met die veranderende organisasie-omgewing te cope.

2.4.2 Eksterne hulpbronne

Volgens Shaw *et al.* (1993:232) omsluit eksterne copinghulpbronne sosio-ekonomiese hulp, informasie, strukturele meganismes binne die organisasie en eksterne hulpmiddels wat 'n effek uitoefen op die wyse waarop'n stressor in die werksituasie geïnterpreteer word. Volgens Callan (1993:69) het individue wat met organisasieverandering moet cope, toegang tot beide eksterne hulpbronne en sosiale ondersteuning. Shaw *et al.* (1993:232) identifiseer twee tipes sosiale ondersteuning, naamlik emosionele ondersteuning (empatie en omgee) en tasbare ondersteuning wat insluit fisiese hulp en inligting aan die individu. Hierdie ondersteuning mag afkomstig wees van vriende, familie, kollegas en toesighouers. Callan (1993:69) identifiseer die volgende eksterne hulpbronne, naamlik verandering van werk, veranderende

lewenstyl, fisieke oefeninge, roetinewerk en persoonlike gewoontes wat kan bydra om stres van gepaardgaande organisasieverandering te help verlig.

2.5 PROFIEL VAN 'N COPER EN 'N NIE-COPER BINNE DIE VERANDERENDE OMGEWING

Uit die literatuur blyk dit dat weinig profiele bestaan ten opsigte van die persoonlike karaktertrekke van 'n coper en 'n nie-coper. Ten einde hierdie probleem die hoof te bied en weens die noodsaaklikheid om 'n onderskeid te kan tref tussen 'n coper en 'n nie-coper word algemene copingresponse ontleed ten einde sodanige profiel te kan saamstel.

In die literatuur word gevind dat 'n aantal skrywers 'n onderskeid tref tussen sogenaamde probleem-gefokusde en emosioneel-gefokusde copingresponse (Amirkhan 1994:20; Fleisman 1984:230; Folkman & Lazarus 1980:223). Ashford (1988:22) is van mening dat 'n copingrespons verder gekategoriseer kan word in kognitief-gefokusde (waar die klem deur die individu op die kognitiewe beredeneering van die probleem geplaas word) en waarde-gefokusde (waar die klem deur die individu op die moontlike voordeel of verlies geplaas word) coping.

Uit bogaande klassifikasies rakende die copingrespons is dit duidelik dat 'n profiel van 'n coper en nie-coper wel opgestel kan word. Vervolgens sal hierdie profiel opgestel en geklassifiseer word ooreenkomstig 'n individu se kognitiewe, emosionele en konatiewe copingresponse. Hierdie profiele van beide die coper en die nie-coper is van deurslaggewende belang in hierdie studie, aangesien dit die maatstaf stel vir die afneem en ontleding van die fenomenologiese onderhoude (kyk Hoofstuk 4) ten einde respondente binne hierdie kategorieë te plaas.

2.5.1 Kognitiewe profiel van 'n coper en nie-coper

Die kognitiewe proses verwys na die poging om die persoonlike betekenisvolheid van 'n situasie te definieer en te herdefinieer (Billings & Moos 1984:879). Ashford (1988:22) sluit herdefinisie in, aangesien hy van mening is dat copers herdefinisie positief aanwend en gevolglik dieselfde of selfs 'n hoër waarde het as nie-copers wat 'n negatiewe konnotasie hieraan heg. 'n Kognitiewe profiel van 'n coper en 'n nie-coper sluit die volgende in:

2.5.1.1 Coper

Volgens Callan (1993:68) sien copers hulself as in beheer van 'n situasie, aangesien copers 'n positiewe herwaardering van hul coping maak. Ashford (1988:22) is van mening dat kognitiewe vermyding effektief aangewend word deur copers ten einde met veranderende situasies te cope. Kognitiewe vermyding behels dat die individu eenvoudig vermy om aan 'n sekere situasie of gebeurtenis te dink en gevolglik die stresvolle situasie vermy. Dit is 'n bewuste aksie hierdie, en ten einde 'n sekere situasie te vermy word kognitief op 'n ander area of situasie gefokus. Volgens Fleishman (1984:230) fokus copers kognitief op die positiewe kant van 'n betrokke situasie, en gevolglik wend sodanige individue hulle af van die bepaalde probleem.

2.5.1.2 Nie-coper

In teenstelling met die coper se kognitiewe profiel, herwaardeer die nie-coper veranderingverwante stressors as probleme en bedreigings (Ashford, 1988:22). Volgens Callan (1993:68) beskou die nie-copers hulle as hulpeloos en beskou die verandering as buite hul eie beheer as gevolg van 'n negatiewe herwaardering van hul eie vermoë om te cope. Woodward en Woodward (1994:120) beskryf die tipiese karaktertrek van 'n nie-coper as sogenaamde "tonnelvisie". Hiervolgens is die nie-coper oortuig dat die enigste manier om van die probleem van verandering ontslae te

raak, is om die oorspronklike situasie of gebeurtenis te herkonstrueer en weer daar te stel wat reeds verlore en verby is.

2.5.2 Emosionele profiel van 'n coper en nie-coper

Die emosionele proses verwys na die poging wat 'n individu tydens verandering op 'n emosionele vlak aanwend ten einde die emosionele gevolge van stressors te bestuur en te poog om 'n emosionele ekwilibrium te handhaaf (Billing & Moos 1981:141). Volgens Callan (1993:68-69) is 'n verlies aan emosionele kontrole die oorsaak vir emosionele disekwilibrium. Die emosionele profiel van 'n coper en nie-coper sluit die volgende elemente in:

2.5.2.1 Coper

Ashford (1988:22) is van mening dat by 'n coper daar 'n sterk regulering van gevoelens teenwoordig is. Hierdie regulering sluit emosionele selfkontrole, dit wil sê om nie gedurig bekommerd en depressief te voel oor veranderende omstandighede nie, in. Emosionele ongerief word verlig deur affekregulering, gelate aanvaarding en gekontroleerde emosionele ontlading. Die eerste twee fokus hoofsaaklik op die onderdrukking van emosies soos gevoelens van onsekerheid, aggressie, verwarring en depressie. In die geval van gekontroleerde emosionele ontlading sal die individu huil, gil en skreeu ten einde van die frustrasie ontslae te raak. Sodanige gedrag sal egter slegs onder sekere omstandighede plaasvind en sal beperk wees tot enkele beperkte gebeurtenisse.

2.5.2.2 Nie-coper

Wanneer 'n individu emosionele kontrole verloor, gee dit aanleiding tot emosionele disekwilibrium wat die volgende negatiewe emosies kan insluit:

- **Onsekerheid**. Dutfield en Eling (1994:106) is van mening dat verandering aanleiding gee tot 'n sterk mate van onsekerheid by die individu, wat vererger word deurdat die persepsie van 'n sogenaamde verlies aan identiteit. 'n Tipiese teken van ernstige nie-coping is wanneer die individu ervaar dat die toekoms geen opsies meer bied nie en die gevoel ontstaan dat die individu se lewe verby is (Woodward & Woodward 1994:117).

- **Aggressie**. Die gevoel van aggressie is in baie gevalle die vernietigendste emosionele reaksie (Kübler-Ross 1989:44). Kanter *et al.* (1992:480) noem dat verandering insluit dat daar 'n sekere verlies is wat oorgaan tot skeptisisme, gevolg deur skok, wat eskaleer tot 'n gevoel van aggressie.

- **Verwarring**. Wanneer mense met verandering gekonfronteer word, dui sodanige individue gewoonlik aan dat hulle 'n mate van verwarring ervaar, ten opsigte van van die "oue teenoor die nuwe" (Jick 1993:23). Woodward en Woodward (1994:114) noem dat die gevoel veral sentreer om "I'm okay, but my world has disappeared".

- **Depressie**. Volgens Kübler-Ross (1989:75-76) gee gevoelens van verwarring, onsekerheid en aggressie aanleiding tot 'n sogenaamde "groot verlies"-gevoel wat oorgaan tot depressie. Manning (1994:123) noem dat emosionele versteuring veroorsaak deur depressie gevoelens van kommer, senuweeagtigheid, prikkelbaarheid en moegheid insluit.

2.5.3 Konatiewe profiel van 'n coper en nie-coper

Die konatiewe profiel van 'n coper kan gedefinieer word as die poging wat 'n individu aanwend om die oorsprong van stres te verander of te elimineer deur die realiteite van die situasie te beheer (Callan 1993:68). Woodward en Woodward (1994:111) is van mening dat wanneer stres wat deur verandering veroorsaak is, nie te erg is nie,

individue neig om relatief normaal op te tree. Individue mag moontlik kwaad word, maar gewoonlik is individue se reaksie redelik normaal en dieselfde as gewoonlik. Onder uiterste stres reageer 'n persoon egter anders. 'n Persoon beweeg deur die normale response na 'n sekondêre of bystandrespons. Dit is gedurende hierdie sekondêre fase dat individue nie langer verandering verwerk sonder om sekere disfunksionele gedrag te openbaar nie (Conner, 1992:53-54). Die konatiewe profiel van 'n coper en 'n nie-coper omsluit die volgende aspekte:

2.5.3.1 Coper

Folkman *et al.* (1986:572) noem dat 'n groot deel van die konatiewe profiel van die coper bestaan uit die nastreef van inligting. Volgens Callan (1993:68) is dit juis die toegang tot inligting wat individue help om die voorspelbaarheid van sekere situasies te verhoog. Hierdie voorspelbaarheid help individue om toekomstige probleme die hoof te bied, aangesien hulle suksesvol huidige situasies hanteer en dit gevolglik hierdie persone se beheer laat toeneem. Ingesluit hierby is sosiale ondersteuning, die aanvaarding van verantwoordelikheid en selfkontrole (Folkman *et al.*, 1986:572).

2.5.3.2 Nie-coper

Een van die algemeenste kenmerke van die nie-coper op die konatiewe gebied is die behoefte aan meer en meer inligting wat aanleiding gee tot 'n ongefokuste aksie en 'n gebrek aan prioriteite (Woodward & Woodward 1994:114). Hierdie ongefokuste aksie kan ontkenning en aggressie insluit.

BESPREKING

Uit die literatuur is dit duidelik dat die term coping 'n wyer betekenis het as om bloot aan te dui in watter mate 'n individu in beheer van sy/haar veranderende omgewing is. Gevolglik wanneer daar na 'n individu verwys word as iemand wat goed met

verandering kan cope, is die vraag of dit 'n bewuste of onbewuste strategie of resultaat is. Deur te let op die wyse waarop die individu sekere definitiewe strategieë aanwend om te midde van verskeie veranderende stresvolle situasies staande te bly, word 'n individu as 'n coper geklassifiseer. Gedurende die tydperk van coping in 'n individu se lewe is dit belangrik om te aanvaar dat daar sekere persoonlike en veranderende situasionele faktore (sosiale hulpbronne, persoonlike en demografiese faktore) is wat 'n kardinale rol in die copingproses vervul. Die onderskeid tussen situasionele faktore en individuele hulpbronne is daarin gesetel dat die situasionele faktore verwys na daardie faktore in die individu se belewing waaroor hy/sy min beheer het. Dit sluit aspekte in soos waar die individu woonagtig is, die mate waarin hy/sy sekere goeie vriende en sosiale ondersteuning het en of die individu relatief gesond of siek is. Daarteenoor verwys die eksterne hulpbronne van 'n individu na aspekte soos organisasieverandering, verlies van 'n geliefde, verandering van werk en materiële verliese. Die onderhewige navorser is van mening dat dit belangrik is om op hierdie verskillende faktore te let, aangesien dit 'n wesenlike en kardinale rol vervul wanneer 'n individu met 'n veranderende situasie gekonfronteer word.

Uit die literatuur is dit duidelik dat daar nog navorsingsmoontlikhede ten opsigte van die verband tussen 'n individu se copingstrategieë en sy/haar persoonlike eienskappe bestaan. Hoewel daar 'n verskeidenheid strategieë bestaan wat op die een of ander wyse 'n invloed op 'n persoon se coping uitoefen, is die onderhewige navorser van mening dat hierdie strategieë gekategoriseer moet word binne die kognitiewe, affektiewe en konatiewe terrein. Hierdie drie terreine dek saam die hele individu en bied 'n volledige en wye ontleding van 'n individu se totale menswees.

Ten opsigte van die kognitiewe profiel sentreer die verskil van 'n coper en nie-coper veral om die wyse waarop 'n veranderende situasie of gebeurtenis kognitief deur die individu beoordeel word. Tydens verandering fokus die individu op die positiewe of vermy eenvoudig die negatiewe en word sodanige verandering en moontlike gepaardgaande stressors positief geëvalueer. Die teenoorgestelde geld vir individue

wat 'n kognitiewe belewing/verandering negatief ervaar.

Die onderhewige navorser is van mening dat die emosionele profiel van 'n coper en nie-coper tydens 'n veranderende situasie van kardinale belang is, vanweë die potensieel vernietigende effek wat deur negatiewe emosies (depressie, verwarring en aggressie) veroorsaak kan word. Hierdie negatiewe emosies het 'n nadelige uitwerking op die individu as wat neutrale of selfs positiewe emosies uitoefen. Tydens die ontleding van 'n individu volgens sy/haar emosionele coping-ingesteldheid, is dit belangrik dat daar veral op hierdie fortigene-fasette gefokus word. Vroeë identifikasie kan moontlik help om die individu se emosionele ingesteldheid te verander of ten minste te verminder. Op konatiewe gebied is dit belangrik om te let op die gedrag wat 'n individu openbaar tydens 'n veranderende en soms stresvolle situasie. Die onderhewige navorser is van mening dat hierdie elemente/ karaktertrekke relatief maklik deur families, kollegas en vriende waargeneem kan word. Aangesien die konatiewe uitvloei op 'n bepaalde gedragshantering deur die individu (coper en nie-coper), vorm dit die integrale deel van die persoonlikheidskenmerke van 'n coper en nie-coper. Die blote ontleding van 'n coper en nie-coper binne hierdie drie velde vorm 'n relatief betroubare hulpmiddel om aan te voer dat 'n individu as 'n coper of nie-coper gekategoriseer kan word.

2.6 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die terme coping, nie-coping en verandering omskryf, gevolg deur die verskille tussen copers en nie-copers. Die klem het veral op die kenmerke van copers en nie-copers geval, en voortspruitend uit die konsep is sekere psigologiese kragte binne die kognitiewe, emosionele en gedragsterrein geanaliseer.

Hiermee is die eerste navorsingsvraag beantwoord en die eerste spesifieke navorsingsdoelstelling bereik, naamlik om te verduidelik wat met coping en nie-coping bedoel word en die profiel van die coper en nie-coper te bepaal.

In Hoofstuk 3 word fortigenese bespreek.

HOOFSTUK 3

FORTIGENESE

In hierdie hoofstuk sal die begrip fortigenese omskryf word en in verband gebring word met patogenese en salutogenese. Vervolgens sal die verskillende psigologiese kragte wat as deel van die fortigene-paradigma beskou kan word, ontleed word.

3.1 OMSKRYWING VAN TERME

Ten einde te bepaal wat fortigenese behels, sal die terme patogenese, salutogenese en fortigenese vervolgens gedefinieer word.

3.1.1 Patogenese

Die patogene-paradigma steun op die konsep van homeostase wat in 1939 deur Cann bekendgestel is en wat impliseer dat die normale toestand waarin die mens verkeer, relatief konstant is. Hierdie homeostase kan egter deur stressors versteur word, en indien die stressor nie reg hanteer word nie, kan siektes ontstaan (Strümpfer, 1990).

Volgens Antonovsky (1979:36) bestaan daar hoofsaaklik drie redes waarom dit nie moontlik is om die lewe vanuit 'n patogene-benadering te beskou nie:

1) Die patogene-benadering fokus op siektes en verbind die mens tot subjektiewe interpretasie van die siek individu. Waar die navorser wat vanuit 'n patogene-model werk, fokus op die siekte deur die oorsaak van die siekte te bestudeer, stel die navorser wat vanuit die salutogene-model werk, eerder belang in 'n objektiewe interpretasie van 'n individu se gesondheidstoestand en alles wat hiermee verband hou.

2) In die patogene-benadering word die denkrigting van "een siekte - een genesing" voorgestel, die sogenaamde "magic bullet". Gevolglik bestaan daar weerstand by dié benadering teen sogenaamde veelvoudige oorsake van siekte. In die salutogene-model daaraanteen word op alle aspekte van die instandhouding van gesondheid gefokus.

3) Patogenese as model postuleer 'n sogenaamde staat van siekte, wat beteken dat 'n individu òf siek òf gesond is. In die salutogenese daarenteen word 'n multidimensionele model op die siek-gesond kontinuum daargestel. Gevolglik neig 'n persoon om volgens die salutogene-model iewers tussen die twee punte op die kontinuum te verkeer, terwyl patogenese absolute siekte of absolute gesondheid verteenwoordig. Laastens word die volgende vraag vanuit die patogene-model gevra: "Why does this person enter this particular state of pathology?", terwyl die salutogenese sal vra "What are the factors pushing this person towards this end or towards that end of the continuum?" (Antonovsky, 1979:37).

Volgens Antonovsky (1987a:47) is die aanname van die salutogene-model dat 'n persoon êrens tussen die twee pole van "gesond-wees" of "siek-wees" funksioneer. Die algemeen aanvaarde aanname dat stressors wat op 'n persoon inwerk, inherent sleg is, word hierdeur verwerp. Antonovsky stel vervolgens die argument dat hierdie stressors eerder tot 'n sekere uitvloeisel kan lei en dat die persoon se reaksie/ervaring op die stressor tot 'n bepaalde uitkoms en gevolg aanleiding sal gee. Antonovsky (1979) stel dat die blote teenwoordigheid van 'n stressor moontlik minder belangrik ten opsigte van 'n persoon se gesondheid mag wees, maar dat die beoordeling ten opsigte van die stresvolle gebeurtenis die bepalende faktor betreffende 'n persoon se gesondheidstoestand is.

3.1.2 Salutogenese

Die eerste verwysing na wat later bekend begin staan het as salutogenese, is in 1973 gemaak tydens 'n konferensie deur Aaron Antonovsky gemaak, 'n professor in mediese sosiologie aan die Ben Gurion Universiteit van Negev, waar hy die konsep van salutogenese bekend gestel het (Antonovsky, 1991:67). Die woord *"salus"* beteken gesondheid, terwyl die woord *"genesis"* oorsprong beteken. Die salutogene model het as doel om die oorsprong van gesondheid by die mens te bepaal. Salutogenese plaas die fokus op 'n belangrike element van die mens se bestaan, naamlik coping en veral hoe individue suksesvol met lewensituasies cope. Hierdie model stel vervolgens 'n dramaties anderse denkwyse voor as die tradisionele fokus op coping met stressors (Antonovsky, 1987a:47).

In die vroeë sewentigerjare het verskeie navorsers aan die Ben Gurion Universiteit 'n studie onderneem om die gevolge van die konsentrasiekampondervinding tydens die Tweede Wêreldoorlog op Joodse vroue te beoordeel (Antonovsky, 1987a:47). Hoewel die studie hoofsaaklik gefokus het op die sogenaamde "gesond wees" van die vroue, het dit tog aspekte soos welstand, gemoedstoestand, coping, rolsatisfaksie en familieverhoudinge in ag geneem. Volgens die data was die vroue wat die konsentrasiekamp beleef het, swakker aangepas as die kontrolegroep (wat nie in konsentrasiekampe opgeneem was nie). Nieteenstaande hierdie bevinding was daar tog 'n aansienlike hoeveelheid vroue (29%) wat goed aangepas was selfs ten spyte van die ontstellende dade wat hulle in die konsentrasiekampe beleef het. Die studie het bevind dat hierdie vroue relatief gesond gebly het, ten spyte daarvan dat hulle genoodsaak was om 'n totaal nuwe lewe te begin in 'n land waar hulle as misplaastes gereken is en oor jare heen verskeie oorloë beleef het. Die feit dat hierdie vroue daarin kon slaag om relatief "gesond" te bly, het by Antonovsky die vraag laat onstaan hoe hulle dit kon regkry. Hierdie vrae het tot verdere navorsing aanleiding gegee wat uiteindelik op die salutogene model uitgeloop het (Antonovsky *et al.*, 1971:190-191, Antonovsky, 1987a:47).

In 1987 stel Antonovsky die paradigma van salutogenese, in teenstelling met die tradisionele konsep van patogenese, voor. Salutogenese behels dus die studie van die oorsprong van gesondheid. Volgens Antonovsky (1987a:47) is stressors soos hoë eise en verandering alomteenwoordig, en nieteenstaande die aanwesigheid van hierdie stressors bly mense gesond en oorleef hulle (Prinsloo, 1993:34)

3.1.3 Fortigenese

Strümpfer (1995:82) het die konsep van fortigenese ontwikkel. Fortigenese is afgelei van *"fortis"* wat oorsprong van krag/ sterkte beteken. Strümpfer (1995:82) is van mening dat Antonovsky in die salutogene-model die klem te sterk op die nasporing van gesondheid as enkele dimensie van die mens plaas. Hierdeur verwerp Strümpfer nie die belangrikheid van die naspeur van die oorsprong van gesondheid ten opsigte van 'n persoon se totale funksionering nie, maar soos ook uitgewys deur Antonovsky, (1979:68) is die oorsprong van sekere kragte só verwant dat hierdie kragte nagevors behoort te word ten einde die totale funksionering van 'n mens te begryp. Die fortigenese-model aanvaar vervolgens dat die oorsprong van sekere kragte/ sterktes binne die mens van kardinale belang is ten einde effektief te funksioneer.

Volgens Strümpfer (1995:84) is die metafoor van sterkte ook inherent aan 'n aantal konstrukte, byvoorbeeld Kobasa (1982) se "hardiness"-konsep; Ben-Sira (1985) se "potency"-konsep; Thomas (1981) se "stamina"-konsep en Colerick (1985) en Rosenbaum (1990) se "aangeleerde vernuf".

Wissing en Van Eeden (1997:6) sien die konstrukte van fortigenese, salutogenese en patogenese soos volg (kyk Figuur 3.1):

TEORETIESE / FILOSOFIESE VLAK

PATOGENE-ORIËNTASIE	SALUTOGENE-ORIËNTASIE (oorsprong van gesondheid) FORTIGENE-ORIËNTASIE (oorsprong van krag/sterkte)
• fokus op siekte en kwesbaarhede	• fokus op krag/ sterkte en kapasiteit

TEORETIESE / HIPOTESE VLAK

(Modelle en teorieë oor verskynsels bestudeer op terreine van wetenskaplike ondersoek)

TERREIN: Psigopatologie		Welstandpsigologie	Psigofortologie
	Geestesgesondheid		*Psigologiese welstand*
HIPOTESE/ MODELLE EN TEORIEË RAKENDE DIE VERSKYNSEL:	• Etiologie • Siektetekens • Sindrome • Rehabilitasie • Voorkoming	* Psigologiese faktore wat fisiese gesondheid beïnvloed	# Oorsprong # Manifestasie # en voorbeeld # Versterking en # Bekwaamheidsopbou

EMPIRIESE / DATA VLAK

Gedrag, kognitiewe (bewussyn), affektiewe (emosionele), eksperimentele en ander manifestasies en observasies van psigopatologie	Gedrag, kognitiewe (bewussyn), affektiewe (emosionele), eksperimentele en ander manifestasies en observasies van psigologiese welstand

Figuur 3.1: 'n Vergelyking tussen fortigenese, salutogenese en patogenese (Wissing & Van Eeden, 1997:6).

Vir die doeleindes van hierdie studie sal die term "fortigenese" eerder as

"salutogenese" gebruik word. Vervolgens word die psigologiese kragte wat op hipotesevlak by die fortigenese oriëntasie kan inskakel, bespreek.

3.2 PSIGOLOGIESE KRAGTE

Antonovsky (1987b:33) verduidelik dat jare nadat hy die salutogene-model ontwikkel het, hy ontdek het dat verskeie navorsers wat stres en coping ontleed het, ook gefokus het op stressors en 'n terugkeer na gesondheid met gepaardgaande konstrukte wat hierdie elemente meet. Antonovsky (1991:68) identifiseer die volgende konstrukte wat 'n noue verband met sy salutogene-konstrukte toon: Rotter se lokus van beheer, Bandura se selfeffektiwiteit en Kobasa se geharde persoonlikheid.

Hierdie konstrukte het intussen uitgebrei en word aangevul deur Strümpfer se fortigene-model wat as uitvloeisel van die salutogene-model dien. Strümpfer (1990:272) noem dat dit onmoontlik is om verandering en coping te ondersoek sonder die insluiting van Antonovsky se koherensiesin. Koherensiesin vorm die kern van die fortigene-beginsel, en net soos in die salutogene-paradigma het die konstruk aanleiding gegee tot die verklaring waarom sekere individue stresvolle gebeure kan hanteer en effektief kan funksioneer. Die laaste konstruk wat in hierdie studie ingesluit word, is aangeleerde vernuf. Strümpfer (1990:273) beveel aan dat hierdie konstruk ingesluit moet word in 'n studie van hierdie aard, aangesien die konstruk daarin slaag om 'n individu se oortuigings en vermoë weer te gee. Hierdie oortuigings en vermoë word deur individue aangeleer vanaf geboorte en dien as 'n aanduiding van die omvang waartoe individue sekere vaardighede en vermoëns sal aanwend ten einde angstigheid en stres te verminder.

Vir die doeleindes van hierdie studie is genoemde vyf konstrukte gekies vanweë die wye verskeidenheid elemente wat daardeur gedek word. Tweedens is die persoonlikheidstrekke wat deur die konstrukte gemeet word, bekend daarvoor dat dit verbind kan word aan stressors, coping en verandering. Ten minste een of meer van

die leiers op die gebied van salutogenese en fortigenese naamlik Antonovsky (1991:68), Strümpfer (1990:264) en Sullivan (1993:1775) onderskryf die konstrukte wat in hierdie studie ingesluit is.

Die vyf psigologiese konstrukte word vervolgens bespreek.

3.2.1 Koherensiesin

Dit is belangrik om daarop te let dat koherensiesin die sentrale konstruk vorm waarop die fortigene-paradigma gefundeer is. Antonovsky (1979:123) het aanvanklik hierdie konstruk geïdentifiseer, ten einde te verklaar waarom sekere individue suksesvol met stresvolle gebeure kan saamleef en oënskynlik effektief funksioneer. Later het Antonovsky (1987b:19) sekere ander komponente bygevoeg ten einde die koherensiesin soos volg te omskryf: koherensiesin is 'n globale oriëntasie wat uitdrukking verleen aan die dinamiese gevoel van vertroue dat:

i) die stimuli vanuit die interne en eksterne omgewing in die daaglikse lewe gestruktureerd, voorspelbaar en verklaarbaar is (verstaanbaarheid);

ii) die bronne beskikbaar is vir die individu om die eise wat gestel word te bereik (bestuurbaarheid);

iii) hierdie eise as uitdaging gesien moet word en werd is om ondersoek te word (betekenisvolheid).

Soos gedefinieer, is koherensiesin hoofsaaklik 'n algemene, langtermyn-waarneming van die wêreld en 'n individu se lewe daarbinne. Dié waarneming vind plaas op beide affektiewe en kognitiewe gebied en vorm 'n kardinale deel van die persoonlikheidstruktuur van 'n individu (Prinsloo, 1993:43). Die konstruk is ontwikkel as 'n enkele dimensie van 'n individu se persoonlikheid en bestaan uit die volgende

verweefde komponente wat soos volg saamgevat word (Antonovsky, 1991:93):

3.2.1.1 Verstaanbaarheid

Hierdie begrip verwys daarna dat die stimuli soos waargeneem en ervaar deur 'n individu, kognitief verstaanbaar moet wees. Die inligting moet vervolgens georden, konsekwent, gestruktureerd en duidelik wees ten einde kognitief verstaanbaar te wees. Sullivan (1993:1775) verwys daarna dat omrede 'n individu 'n bepaalde situasie as verstaanbaar beskou, dit nie noodwendig beteken dat die situasie as voorspelbaar of heilsaam beskou kan word nie. 'n Individu poog om 'n bepaalde logika te vind in 'n sekere aantal gebeure, te aanvaar dat daar 'n bepaalde verband bestaan tussen verskillende gebeurtenisse en oor die algemeen te aanvaar dat onverklaarbare gebeurtenisse nie plaasvind nie.

3.2.1.2 Bestuurbaarheid

Bestuurbaarheid verwys na die mate waarin 'n individu aanvaar dat daar sekere bronne tot sy/ haar beskikking is, ten einde die eise wat deur werkgewers, familie en die omgewing gestel word te hanteer (Antonovsky, 1984:118). Die bronne waarna hier verwys word, kan bronne wees wat binne die individu self aanwesig is of bronne wat deur ander beheer word, onder andere vriende, kollegas en God. Individue wat gevolglik hoog ten opsigte van hierdie komponent meet, aanvaar dat, gegewe hulle eie bronne en die beskikbaarheid van bronne van andere, hulle suksesvol met die veranderende situasie sal kan cope (Antonovsky, 1984:119).

3.2.1.3 Betekenisvolheid

Betekenisvolheid verwys daarna dat 'n individu die wêreld as georden beskou en dat dit ook emosioneel vir hom/ haar sin maak. Sodanige individu beskou homself/ haarself as die gelyke van ander individue om die uitdagings wat die lewe stel te

ondersoek en is ook gemotiveerd om tyd en energie aan hierdie optrede af te staan (Antonovsky, 1984:119).

Op grond van bogenoemde beskrywing is dit duidelik dat koherensiesin as psigologiese krag vir die doel van hierdie navorsing ingesluit kan word.

3.2.2 Lokus van beheer

Die konstruk lokus van beheer is ontwikkel deur Rotter, 'n sielkunde-dosent verbonde aan die Universiteit van Connecticut. Tans is lokus van beheer waarskynlik die mees aangehaalde konstruk in die sielkunde, wat veral ten opsigte van empiriese studies rakende coping, algemene welstand en gesondheid aangewend word (Antonovsky, 1991:78).

Volgens Rotter (1966:128) het hierdie persoonlikheidsdimensie te make met die verhouding tussen 'n persoon se gedrag en die resultaat daarvan. Volgens Sullivan (1993:1776) verwys 'n interne lokus van beheer na die mate waarin 'n individu sy eie optrede as voorwaarde vir 'n bepaalde resultaat beskou. 'n Eksterne lokus van beheer daarenteen verwys na die mate waarin 'n individu 'n sekere resultaat toeskryf aan geluk, toeval of ander se optrede.

Die waarde van interne teenoor eksterne lokus van beheer in streshandhawing word deur Rotter (1966:128) soos volg beklemtoon: "Our society has so many critical problems that it desperately needs as many active, participating, internal-minded members as possible. If feelings of external control, alienation and powerlessness continue to grow, we may be heading for a society of drop-outs.......each person sitting back, watching the world go by".

Volgens Antonovsky (1991:81) is dit onmoontlik om hierdie konstruk te analiseer en wetenskaplik te verantwoord. Daar bestaan egter sekere kenmerke wat 'n bepaalde

rol speel om interne en eksterne lokus van beheer by individue te verklaar. Die vier kenmerke soos onderskryf deur Rotter en Antonovsky, is: interne beheer en die individu se kultuur, die uitwerking van "belangrike ander", interne kontrole as 'n refleksie van die omgewing/situasie en laastens die aanvaarding versus verwerping van interne gedrag (Marais 1997:54).

3.2.2.1 Interne kontrole en die individu se kultuur

In sekere sogenaamde tradisionele kulture bestaan daar volgens Antonovsky (1991:82) 'n mate van aanvaarding dat as sekere voorskrifte en reëls nagekom word, die uitwerking hiervan op 'n individu se lewe positief sal wees. Gevolglik kom die individu die reëls getrou na met die verwagting dat dit sal uitloop op 'n bepaalde positiewe gevolg. Hierdie verskynsel is egter nie by alle kulture aanwesig nie. Daar bestaan kulture waar dit benadruk word dat 'n individu objektief gesproke deur sekere optrede sy/ haar eie lewensresultate bepaal.

3.2.2.2 Die uitwerking van "belangrike ander"

Volgens Rotter (1966:3) bestaan daar by sekere individue die gevoel dat hulle nie in beheer van hul eie optrede is nie, maar dat hulle deur sekere magtige individue beheer word. Antonovsky (1991:85) is van mening dat sekere familiestrukture, gelowe en selfs gesondheidsorginstansies pro-aktiewe of reaktiewe gedrag by 'n individu tot gevolg kan hê. Die gevolglike bestaan binne sodanige struktuur kan aanleiding gee tot 'n eksterne lokus van beheer.

3.2.2.3 Interne beheer as 'n refleksie van die omgewing/situasie

Antonovsky (1991:80) aanvaar dat daar 'n noue verband bestaan tussen 'n individue se lokus van beheer en die invloed van die omgewing. Die aanwesigheid van sekere oorweldigende omgewingsinvloede (natuurrampe, oorloë, epidemies en ongeneeslike

siektes) dra daartoe by dat die individu (ten einde te oorleef) aanvaar dat hy/sy niks aan 'n betrokke situasie kan doen nie en gevolglik 'n swakker mate van interne lokus van beheer openbaar. Die studie ten opsigte van konsentrasiekampslagoffers deur Antonovsky dien as 'n bewys van hierdie kenmerk.

3.2.2.4 Aanvaarding versus verwerping van lokus van beheer

Volgens Antonovsky (1991:85) bestaan daar by 'n individu twee moontlike verwerkingsmeganismes rakende sowel interne as eksterne lokus van beheer. Die aanvaarding van interne lokus van beheer hou verband met die mate waarin 'n individu sekere stressors aanvaar en daarmee cope, aangesien die positiewe verloop van 'n bepaalde aksie op erkenning kan neerkom en die negatiewe verloop die individu ook nie beïnvloed nie, aangesien hy/ sy bloot die skuld vir die negatiewe uitslag verwerp. By 'n eksterne lokus van beheer word verwerping ook aangetref waar 'n individu verskeie eksterne redes verskaf waarom hy/ sy nie gedrag in die verlede kon beïnvloed nie.

Op grond van bogenoemde beskrywing is dit duidelik dat lokus van beheer as psigologiese krag vir die doel van hierdie navorsing ingesluit kan word.

3.2.3 Selfdoeltreffendheid

Die konstruk selfdoeltreffendheid is in 1977 ontwikkel deur Bandura, 'n sielkundige verbonde aan die Stanford Universiteit (VSA), (Antonovsky, 1991:71). Bandura (1986:406) definieer selfdoeltreffendheid as 'n individu se oortuiging om oor 'n sekere vermoë te beskik om die gedrag wat in 'n spesifieke situasie vereis word, suksesvol uit te voer. Bandura (1986:407) meen dat selfdoeltreffendheid ook gemoeid is met 'n persoon se vertroue in sy eie vermoëns, motivering, kognitiewe hulpbronne en handelswyses om aksies te mobiliseer, ten einde beheer oor die take of eise uit te oefen.

Die vraag wat vervolgens ontstaan, is oor watter sogenaamde hulpbronne 'n individu beskik ten einde selfdoeltreffendheid te wees en met stressors te kan cope. Volgens Bandura (1986:399-401) bestaan daar verskeie kognitiewe hulpbronne tot 'n individu se beskikking, naamlik: simbolisering, kompenserende leer, voorsorg/ voorbedagtheid, selfregulering en selfrefleksie. Hierdie bronne kan op vier maniere aangewend word ten einde verhoogde vlakke van selfdoeltreffendheid te ervaar, naamlik 'n groter mate van blootstelling aan eie ervarings, blootstelling aan sukses bereik deur ander individue, verbale aanmoediging en sosiale invloed en die emosionele toestand waarmee die individu 'n sekere gebeurtenis assosieer.

3.2.3.1 Mate waarin 'n persoon aan ervaring blootgestel word

Volgens Antonovsky (1991:73) is dit onmoontlik om 'n betrokke aktiwiteit aan te leer as 'n individu nie daaraan blootgestel word nie. Die mate waarin die betrokke ervaring as 'n element van selfdoeltreffendheid bydra, word nie alleen bepaal deur die beskikbaarheid van hulpbronne nie, maar ook deur die aan- of afwesigheid van sekere struikelblokke in die betrokke aktiwiteit.

3.2.3.2 Blootstelling aan individue wat sukses bereik het

Bandura (1988:8) is van mening dat die blootstelling aan individue (modellering) wat suksesvol sekere aktiwiteite voltooi, lei tot groter vertroue in die waarnemer se eie vermoë. Volgens Antonovsky (1991:76) stel hierdie blootstelling waarnemers in staat om te sien hoe hul rolmodelle probleme en struikelblokke oorkom en gevolglik met stresvolle en veranderende situasies cope.

3.2.3.3 Verbale aanmoediging en sosiale invloed

Bandura (1986:406) benadruk die belangrike rol wat 'n individu speel ten einde 'n

ander te oortuig van sy/ haar vermoë en vaardighede. Die mate van oortuiging en kredietwaardigheid speel 'n belangrike rol om andere te beïnvloed al dan nie. Antonovsky (1991:77) identifiseer 'n verdere belangrike eienskap van aanmoedigers en sosiale groepe, naamlik die daarstel van standaarde en sosiale norme. Dit vind verpraktisering in sosiale groepe waar dit as 'n voorvereiste gestel word dat 'n individu oor sekere kwalifikasies en vaardighede moet beskik ten einde tot die groep, klub of vereniging toegelaat te word.

3.2.3.4 Die emosionele toestand waarmee die individu 'n sekere gebeurtenis assosieer

Volgens Bandura (1986:409) beleef elke individu sekere emosies gedurende sy/ haar leeftyd. Die mate waarin 'n individu 'n sekere optrede of daad met 'n bepaalde emosionele toestand assosieer, het 'n definitiewe uitwerking op sy/ haar optrede. Gevolglik word 'n emosionele belewenis gesien as 'n element wat selfdoeltreffendheid bepaal.

Antonovsky (1991:71-73) aanvaar selfdoeltreffendheid as 'n psigologiese krag, aangesien Bandura die waargenome selfeffektiwiteit van 'n individu direk verbind met die mate waarin hy/ sy met 'n bepaalde stresvolle situasie cope al dan nie.

Op grond van bogenoemde beskrywing is dit duidelik dat selfdoeltreffendheid as psigologiese krag vir die doel van hierdie navorsing ingesluit kan word.

3.2.4 Die geharde persoonlikheid

Die konstruk van die geharde persoonlikheid is in 1979 ontwikkel deur Kobasa en 'n aantal medewerkers by die Universiteit van Chicago (Sullivan 1993:1776). Kobasa is van mening dat hoewel daar heelwat navorsing en klem geplaas word op die redes en oorsake waarom mense siek word van stresvolle situasies, baie min tyd en navorsing

gewy word aan die redes waarom sommige mense klaarblyklik normaal funksioneer ten spyte van gedurige stresvolle situasies in hul lewens (Kobasa, 1979a:413-414). Sy is van mening dat mense met 'n geharde persoonlikheid in die evaluering van stresvolle gebeure geleentheid vind vir persoonlike ontwikkkeling (Kobasa & Pucetti, 1983:840). Geharde persoonlikheid word volgens Kobasa (1979:413) as 'n globale persoonlikheidskonstruk beskou wat die stres-gesondheidsverhouding matig of in ewewig hou. Die persoonlikheidskonstruk bestaan uit 'n aantal verweefde komponente, naamlik: *toewyding* versus vervreemding, *beheer* versus magteloosheid, *uitdaging* versus dreigement (Kobasa 1979a:413; Kobasa, Maddi, Pucetti & Zola 1985:525).

3.2.4.1 Toewyding

Toewyding verteenwoordig die tendens van sekere individue om in hul daaglikse bestaan betrokke te raak by aksies en aktiwiteite in teenstelling met andere wat bloot toelaat dat hul beïnvloed/ saamgesleur word deur gevolge en oorsake sonder enige persoonlike betrokkenheid. Individue met hoë toewyding het gevolglik 'n sterk geloof in die waarheid, belangrikheid en waarde van wat 'n mens is en wat hy/sy doen. As gevolg hiervan is die individu se geneigdheid om hom/ haar te betrek in soveel as moonlike lewensituasies (Kobasa, 1979a:413).

3.2.4.2 Kontrole

Geharde persoonlikhede beskik oor die eienskap van kontrole, "the belief that they can influence the events of their experience" (Kobasa ,1979b:3). Volgens Sullivan (1993:1777) is hierdie eienskap van Kobasa baie nou verwant aan die konstruk lokus van beheer. Volgens Kobasa help kontrole met onder andere stresverwerking, coping en lei kontrole tot aksies wat daarop ingestel is om aktiwiteite te transformeer in 'n lewensplan en iets meer permanents (Kobasa *et al.*, 1982:169).

3.2.4.3 Uitdaging

Kobasa (1979b:4) is van mening dat uitdagings individue help om stresvolle situasies te verminder deurdat hierdie element van gehardheid 'n stresvolle situasie as stimulerend en nie noodwendig as 'n bedreiging voorhou nie. Individue met 'n geharde persoonlikheid beskou verandering as 'n gegewe wat sekere optrede regverding ten einde die uitdaging te verwerk/omskep in 'n positiewe gevolg (Kobasa *et al.*,1982:392).

Op grond van bogenoemde beskrywing is dit duidelik dat die geharde persoonlikheid as psigologiese krag vir die doel van hierdie navorsing ingesluit kan word.

3.2.5 Aangeleerde vernuf

Volgens Strümpfer (1990) was Meichenbaum die eerste persoon wat die konsep van aangeleerde vernuf gebruik het om te beskryf dat mense wat in stresblootstelling opgelei is, hanteerbare vlakke van stres effektief kan beheer. Die konsep is egter verder ontwikkel deur Rosenbaum, 'n sielkundige by die Tel-Aviv Universiteit wat aspekte soos vaardighede en selfbeheersing, wat alle mense vanaf geboorte in verskillende mates deur informele opleiding aanleer, in te sluit. Rosenbaum and Jaffe (1983:216) definieer aangeleerde vernuf as "an acquired repertoire of behavioural skills (mostly cognitive) according to which a person self-regulates internal responses (such as emotions, pain and cognition) that interfere with the smooth execution of a target behaviour". Volgens hierdie definisie is daar veral twee aspekte van aangeleerde vernuf, naamlik persoonlike repertoire en selfgekontroleerde gedrag wat van kardinale belang is en vervolgens bespreek sal word.

3.2.5.1 Aangeleerde vernuf as 'n persoonlikheidsrepertoire

Volgens Rosenbaum (1989:253) is aangeleerde vernuf nie 'n persoonlikheidseienskap nie, maar verteenwoordig dit 'n sogenaamde "persoonlikheidsrepertoire", 'n mengsel

van komplekse gedrag, waarnemings en indrukke wat in konstante interaksie met 'n individu se omgewing is. Ten einde hierdie persoonlikheidsrepertoire te verduidelik noem Rosenbaum en Jaffe (1983:216) die voorbeeld van twee individue wat gekonfronteer word met 'n angswekkende situasie wanneer hulle verplig word om voor 'n gehoor op te tree, hoewel hulle verskil wat aangeleerde vernuf betref. Die individu wat oor die aangeleerde vernuf beskik, mag gevolglik verskeie repertoires aanwend ten einde die stresvolle situasie te verlig, terwyl die ander individu nie oor hierdie repertoires beskik nie, en gevolglik duur die stresvolle situasie voort.

3.2.5.2 Aangeleerde vernuf en die noodsaaklikheid van selfkontrole

Volgens Rosenbaum (1988) noodsaak alle coping met stresvolle gebeure 'n sekere mate van selfkontrole of selfregulering. Rosenbaum konseptualiseer die proses van selfkontrole in die volgende drie fases:

- Die eerste fase staan bekend as die voorstellingsfase ("representation"). Die individu ervaar sonder dat hy/sy enige konstruktiewe gedrag aanwend, 'n kognitiewe en/of emosionele verandering binne homself/ haarself of die omgewing.

- In die tweede fase word die verandering geëvalueer, naamlik as 'n wenslike of bedreigende situasie. As die verandering as bedreigend geëvalueer word, bepaal die individu of hy/ sy gevolglik iets aan die verandering kan doen.

- Aksie (in die terminologie ook bekend as coping) is die derde fase ten einde die negatiewe effek van die interne of eksterne verandering te minimaliseer (Strümpfer 1990:273).

Op grond van bogenoemde beskrywing is dit duidelik dat aangeleerde vernuf as psigologiese krag vir die doel van hierdie navorsing ingesluit kan word.

BESPREKING

Hierdie studie is onderneem met as sentrale uitgangspunt die fortigene-benadering. Die fortigene-benadering wat op die oorsprong van krag of sterkte fokus, laat die navorser toe om eerder op hierdie belangrike dimensie van die individu te fokus as om bloot na die oorsprong van gesondheid, soos deur die salutogenese voorgestel, te kyk. Op 'n praktiese vlak stel die fortigene-benadering die navorser in staat om te fokus op die oorsprong, manifestasie en versterking van psiglogiese welstand. Hierdie fortigene-benadering stel nie 'n totaal nuwe paradigma voor nie, maar aanvaar steeds die salutogene-kragte as elemente.

Hierdie kragte waarvan koherensiesin die sentrale grondslag vorm, help die navorser om na aanleiding van sekere vraelyste te bepaal in watter mate werknemers van die SASS oor hierdie kragte beskik, al dan nie. Die belangrikheid van koherensiesin is daarin geleë dat dit die individu se verstaanbaarheid, bestuurbaarheid en betekenisvolheid in verband met 'n sekere veranderende situasie meet. 'n Verdere krag wat volgens die navorser ook van deurslaggewende belang in hierdie studie is, behels lokus van beheer.

Die ander kragte, naamlik selfdoeltreffendheid, geharde persoonlikheid en aangeleerde vernuf, is volgens die onderhewige navorser ook noodsaaklik ten einde 'n werknemer van SASS as hoog ten opsigte van fortigenese te omskryf, al dan nie. Elk van die vyf elemente is gelyk beoordeel, aangesien elk van die elemente van deurslaggewende belang is om tot die gevolgtrekking te kom dat 'n individu oor 'n hoë of lae fortigene-krag beskik. Die werknemers van SASS se fortigene-kragte sal vervolgens statisties ontleed word ten einde te bepaal watter individue beskik oor hoë of lae fortigene-kragte.

3.3 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die konsepte van salutogenese, patogenese en fortigenese bespreek. Die klem het veral op die fortigene-benadering geval, en voortspruitend uit dié konsep is sekere psigologiese kragte binne die kognitiewe, emosionele en gedragsterrein geanaliseer. Die analise van die psigologiese kragte was noodsaaklik ten einde 'n onderskeid te kan maak tussen persone se copingstrategieë.

Hiermee is die tweede navorsingsvraag beantwoord en die tweede spesifieke navorsingsdoelstelling bereik, naamlik om te verduidelik wat met fortigenese bedoel word en om 'n aantal psigologiese konstrukte te selekteer ten einde 'n onderskeid te kan tref tussen persone se copingstrategieë.

In Hoofstuk 4 word die empiriese ondersoek bespreek.

HOOFSTUK 4

EMPIRIESE ONDERSOEK

Hiermee is die empiriese ondersoek bereik. Die empiriese ondersoek bestaan uit die volgende stappe:

- Stap 1: Samestelling van die ondersoekgroep
- Stap 2: Keuse van die metingsbattery
- Stap 3: Afneem van die vraelyste en onderhoud
- Stap 4: Dataverwerking
- Stap 5 Rapportering en bespreking van resultate
- Stap 6: Gevolgtrekkings
- Stap 7: Aanbevelings

In hierdie hoofstuk word die ondersoekgroep en die verskillende meetinstrumente bespreek. Die navorsingsprosedure en statistiese tegnieke sal hierna bespreek word en die hoofstuk sal afgesluit word met die formulering van 'n sentrale teorie rakende die navorsing.

4.1 ONDERSOEKGROEP

Binne die SASS bestaan daar vier hoofdirektorate wat in grootte en personeelstruktuur baie soortgelyk is. Ten einde so 'n verteenwoordigend moontlike steekproef ten opsigte van die totale populasie (totale werkerskorps binne SASS) te verkry, is besluit om die hele beskikbare werkerskorps van een direktoraat in te sluit. Die keuse het op die Direktoraat Navorsing geval, aangesien dié direktoraat een van die grootste en toeganklikste direktorate is en alle vlakke van personeel (administratiewe, operasioneel funksionele en bystandpersoneel) insluit. Die proefpopulasie het bestaan uit die 50 individue wat overt binne hierdie direktoraat werk.

Vir doeleindes van die kwalitatiewe ondersoek is besluit om onderhoude te voer met

die vyf respondente wat die hoogste en laagste gemiddelde tellings volgens die vyf kwantitatiewe meetinstrumente gesamentlik behaal het.

Die volgende beskrywende statistiek van die proefpopulasie (N = 50) verskaf 'n profiel van die respondente volgens ouderdom, jare diens, huwelikstatus, taal en tipe werk.

4.1.1 Ouderdomverspreiding van die ondersoekgroep

Die ouderdom van die proefpopulasie het gewissel van 21 to 55 jaar met 'n gemiddelde van 34. Die ouderdomverspreiding is soos volg gekategoriseer (kyk Tabel 4.1):

TABEL 4.1: OUDERDOMVERSPREIDING VAN DIE ONDERSOEKGROEP

OUDERDOMVERSPEIDING	FREKWENSIE
20-24	2
25-29	6
30-34	16
35-39	15
40-44	6
45-49	2
50-55	3
Totaal	**50**

4.1.2 Verspreiding van diensjare van die ondersoekgroep

Die jare diens soos waargeneem in die proefpopulasie wissel tussen 1 jaar en 21, met 'n gemiddeld van 8 jaar. Die jare diens is soos volg gekategoriseer (kyk Tabel 4.2):

TABEL 4.2: VERSPREIDING VAN DIE DIENSJARE VAN DIE ONDERSOEKGROEP

JARE DIENS	FREKWENSIE
1-4	9
5-9	17
10-14	9
15-19	13
20-24	2
Totaal	50

4.1.3 Taalverspreiding van die ondersoekgroep

Vyf taalgroepe was verteenwoordig in die studie (kyk Tabel 4.3):

TABEL 4.3: TAALVERSPREIDING VAN DIE ONDERSOEKGROEP

KATEGORIE	FREKWENSIE	GEMIDDELDE %
AFRIKAANS	36	72
ENGELS	6	12
SOTHO	4	8
XHOSA	3	6
PORTUGEES	1	2
Totaal	50	100

4.1.4 Huwelikstatus

Die huwelikstatus is soos volg gekategoriseer (kyk Tabel 4.4):

TABEL 4.4: HUWELIKSTATUS VAN DIE ONDERSOEKGROEP

KATEGORIE	FREKWENSIE	GEMIDDELDE %
GETROUD	33	66
ONGETROUD	14	28
GESKEI	3	6
Totaal	50	100

4.1.5 Statistiese vergelyking tussen die boonste en onderste groep respondente

Die statistiese vergelyking tussen die boonste en onderste groep respondente is soos volg gekategoriseer (kyk Tabel 4.5 en Tabel 4.6):

TABEL 4.5: STATISTIESE VERGELYKING VAN DIE RESPONDENTE MET DIE HOOGSTE STANEGETELLINGS

RESPONDENTE MET DIE HOOGSTE TELLINGS VOLGENS DIE STANEGESKAAL							
Ouderdom		Diensjare		Taalgroep		Huwelikstatus	
20-24		1-4	1	AFRIKAANS	4	GETROUD	3
25-29	3	5-9	4	ENGELS		ONGETROUD	
30-34	2	10-14		SOTHO		GESKEI	2
35-39		15-19		XHOSA	1		
40-44		20-24		PORTUGEES			
45-49							
50-55							

TABEL 4.6: STATISTIESE VERGELYKING VAN DIE RESPONDENTE MET DIE LAAGSTE STANEGETELLINGS

RESPONDENTE MET DIE LAAGSTE TELLINGS VOLGENS DIE STANEGESKAAL							
Ouderdom		**Diensjare**		**Taalgroep**		**Huwelikstatus**	
20-24		1-4	1	AFRIKAANS	4	GETROUD	4
25-29	2	5-9	2	ENGELS		ONGETROUD	1
30-34	1	10-14	1	SOTHO		GESKEI	
35-39		15-19	1	XHOSA			
40-44	1	20-24		PORTUGEES	1		
45-49	1						
50-55							

4.2 DIE METINGSBATTERY

Met verwysing na die meetinstrumente van die navorsing, stap twee van die empiriese ondersoek (kyk 1.5.2.3), naamlik die selektering van konstrukte om te onderskei tussen persone se coping-strategieë, die volgende:

Die meetinstrumente wat in hierdie empiriese ondersoek ingesluit is, behels vyf kwantitatiewe meetinstrumente en 'n kwalitatiewe data-insamelingsmetode, naamlik 'n onderhoud. Vervolgens word elke meetinstrument bespreek ten opsigte van die ontwikkeling, doelstellings, rasionaal, beskrywing van items (waar van toepassing), administrasie, analise, interpretasie, betroubaarheid en geldigheid asook die motivering vir gebruik in die navorsing.

4.2.1 Kwantitatiewe meetinstrumente

Vervolgens word die volgende vyf kwantitatiewe meetinstrumente bespreek naamlik:

Lewensoriëntasievraelys (LOV), Lokus van beheervraelys (LBV), die Selfdoeltreffendheidsvraelys (SDV), die "Personal Views Survey" (PVS), die Selfkontroleskaal (SKS).

4.2.1.1 Lewensoriëntasievraelys (LOV)

Die LOV word gebruik om 'n individu se koherensiesin te meet (Antonovsky 1987b:77).

a. *Ontwikkeling van die LOV.* Antonovsky (1987b:77; 1993b:725) ontwikkel die LOV ten einde die konstruk koherensiesin te operasionaliseer. Die fokus van die aanvanklike vraelys was op individue wat hewige onomkeerbare trauma in hul lewens ervaar het, soos die dood van 'n geliefde, ernstige siekte of groot finansiële krisisse beleef het. 'n Voorvereiste vir die insluiting van enige eksperimentele individue was dat hierdie individue deur vriende, familie of kollegas omskryf moes word as merkwaardig goed-funksionerend ten spyte van die trauma wat sodanige individu beleef het. Die eerste steekproef het bestaan uit 30 mans en 21 vroue, met ouderdomme wat gewissel het tussen 21 en 91 jaar en wat ook vier tieners ingesluit het. Die individue is gekategoriseer volgens 'n stienskaal wat wissel tussen swak en sterk koherensiesin. Die LOV is ontwikkel op grond van die individue wat aangevoer het dat hulle oor 'n sterk koherensiesin beskik.

b. *Beskrywing van die LOV.* Die LOV bestaan uit 29 items (Antonovsky, 1993b:726). Die LOV meet *verstaanbaarheid* (11 items), *bestuurbaarheid* (10 items) en *sinrykheid* (8 items). *Verstaanbaarheid* in die konteks van die LOV verwys na die mate waarin 'n individu 'n stressor beoordeel/definieer en herdefinieer as iets waaraan die individu moet toegee of wat hy/ sy moet oorkom. *Bestuurbaarheid* in die konteks van die LOV verwys na die mate waarin 'n individu 'n stressor as bestuurbaar beskou en gevolglik sekere hulpbronne aanwend binne sy/haar beheer ten einde die stressor te

verminder of uit te skakel. *Betekenisvolheid* in die konteks van die LOV verwys na die mate waarin 'n individu stressors as uitdagend beskou en energie bestee ten einde 'n bepaalde betekenisvolle vergoeding uit die stressor te verkry. Die respondent word voorsien van 'n vraelys bestaande uit 29 vrae oor verskeie aspekte van die lewe, en elke vraag het sewe moontlike antwoorde (Antonovsky, 1987b:190). Die respondent word versoek om die nommer te omkring wat hom/haar die beste beskryf, met nommers een en sewe wat as uiterste antwoorde beskou word. Slegs een antwoord mag per vraag gemerk word, en geen tydsbeperking vir die invul van die vraelys word gestel nie.

c. *Doel en rasionaal van die LOV.* Die LOV meet die ligging en beweging van 'n individu op die kontinuum gesond/ siek wees(Antonvosky, 1987b:75). Hoe sterker 'n individu se koherensiesin, des te beter die kans dat 'n individu sy/ haar posisie op die kontinuum sal behou of verbeter. Antonovsky en Sagy (1986:216) aanvaar dat individue met 'n hoë koherensiesin minder vatbaar is om situasies te beskou as egobedreigend en spanningsvol. Die gevolgtrekking word gemaak dat hoë tellings op die LOV beteken dat die betrokke individu oor 'n sterk koherensiesin beskik. Die LOV is ontwikkel ten einde hierdie konstruk te operasionaliseer. Die meetinstrument toets die individu se uithouvermoë om sy of haar lewe te beoordeel as meer of minder georden, voorspelbaar en bestuurbaar (Antonovsky & Sagy 1986:214).

d. *Nasien van die LOV.* Die LOV word nagesien deur die onderstaande stappe te volg:

Stap 1 Dertien van die items (1, 4, 5, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 20, 23, 25, 27) is negatief gestel en moet vervolgens omgekeer word, sodat 'n hoë telling 'n sterk koherensiesin aantoon.

Stap 2 Die volgende items se tellings word bymekaar gevoeg ten einde 'n totaaltelling vir verstaanbaarheid (C) te verkry: C = 1, 3, 5, 10, 12, 15, 17, 19, 21, 24, 26.

Stap 3 Die volgende items se tellings word bymekaar gevoeg ten einde 'n totaaltelling vir bestuurbaarheid (MA) te verkry: MA = 2, 6, 9, 13, 18, 20, 23, 25, 27, 29.

Stap 4 Die volgende items se tellings word bymekaar gevoeg ten einde 'n totaaltelling vir betekenisvolheid te (ME) verkry: ME = 4, 7, 8, 11, 14, 16, 22, 28.

e. *Interpretasie van die LOV.* Volgens Antonovsky en Sagy (1986:215) dui 'n hoë telling op die teenwoordigheid van 'n sterk koherensiesin. 'n Persoon met 'n sterk koherensiesin is minder geneig om stresvolle situasies as bedreigend en beangstigend te beskou as 'n individu met 'n swak koherensiesin. Strümpfer (1990:269) noem dat volgens die drie komponente van koherensiesin, 'n individu met 'n hoë koherensiesin in teenstelling met 'n individu met 'n lae koherensiesin geneig sal wees om:

- die aard en dimensie van 'n akute of chroniese stressor te begryp en te definieer of herdefinieer as iets waaraan die individu hom/ haar onderwerp.

- stressors te beskou as bestuurbaar en daarna die regte hulpbronne te selekteer volgens die individu se hulpbronne onder sy/ haar beheer of beskikbaar van andere. Die teenstelling hiervan is om met hulploosheid te reageer.

- gemotiveerd te wees om stressors as uitdagings te beskou wat werd

is om energie in te belê en as sinvolle beloning moontlik te ervaar, in teenstelling om op bedreigings te reageer met negatiewe gedrag gebaseer op selfdoeltreffendheidvoorspellings.

f. *Betroubaarheid en geldigheid van die LOV.* Antonovsky (1993b:727) rapporteer dat die LOV internasionaal getoets is. Konstante hoë korrelasiekoëffisiënte wat wissel tussen 0,83 en 0,93 is gerapporteer, wat 'n aanduiding is van 'n interne konsekwentheid en betroubaarheid van die koherensieskale. Antonovsky (1987b:82) rapporteer dat die feit dat hoë interne konsekwentheid gerapporteer is by 'n groot verskeidenheid populasies, in verskillende tale en kulture van groot waarde is, wat merkbaar help om stres en siekte-verwante probleme te verminder. Hy rapporteer 'n korrelasie van 0,85 vir betrokkenheid, 0,68 vir kontrole en 0,70 vir uitdaging, wat in ooreenstemming is met die beskikbare bestaande navorsing hieroor.

Antonovsky (1993b:727) veronderstel dat elke item in die vraelys ingesluit is slegs nadat drie ander kollegas, bekend met dié teorie, onafhanklik bevind het dat die items slegs na een van die komponente van koherensiesin verwys. Ten spyte van die konstrukgeldigheid wat varieer tussen 0,38 en 0,72, wys Antonovsky (1993b:727) daarop dat die beskikbare publikasies oor die LOV die geldigheid ondersteun.

g. *Motivering vir gebruik van die LOV.* Daar is besluit om hierdie toets in te sluit vir die empiriese studie, aangesien die toets beide betroubaar en geldig is (Antonovsky, 1993b:726). Volgens Antonovsky is die toets gebaseer op 'n sterk teoretiese grondslag met 'n groot steekproef waarp die instrument getoets is. Die toets is universeel betekenisvol en geld vir alle geslagte, sosiale klasse, gelowe en kulture (Antonovsky, 1993b:726). Om hierdie rede is dit moontlik dat die toets afgeneem kan word op die verskeidenheid werknemers binne die SASS.

4.2.1.2 Lokus van Beheervraelys (LBV)

Die LBV word in die algemeen gebruik vir die meting van 'n individu se interne en eksterne lokus van beheer (Schepers, 1995:3).

a. *Ontwikkeling van die LBV.* Die konstruk lokus van beheer is oorspronklik deur Rotter (1966) ontwikkel met die I-E-skaal. Volgens Rotter het hierdie konstruk betrekking op 'n persoon se verwagting van gedragsversterking komende uit die sosiale omgewing. Die konstruk kom by die mens in twee oriëntasies voor, naamlik interne en eksterne beheer. Persone met 'n interne beheeroriëntasie is van mening dat die versterking van hulle gedrag afhang van hul eie prestasie, vermoë en toewyding. Persone met 'n eksterne beheeroriëntasie is van mening dat toevallige gebeure, die noodlot, die geluksgodin en invloedryke persone vir die versterking van hul gedrag verantwoordelik is. Die konstruk lokus van beheer impliseer dat 'n persoon deurentyd daarop ingestel is om oorsake vir sy/haar gedrag en dié van ander te vind. Die toeskryf van oorsake aan bepaalde gedrag word attribusie genoem. Hierdie attribusie van 'n persoon en die vertolking hiervan bepaal 'n persoon se persepsie van die sosiale wêreld (Schepers, 1995:21).

b. *Beskrywing van die LBV.* Die LBV bestaan uit 80 items (Schepers, 1995:24) wat eksterne beheer (25 items), interne beheer (26 items) en outonomie (26 items) meet. Drie items ressorteer nie onder die boonste drie skale nie en het slegs betrekking op die algemene aspekte van situasies. Die respondent word voorsien van 'n vraelys bestaande uit 80 vrae oor verskeie faktore en omstandighede wat in 'n mindere of meerdere mate 'n invloed op 'n individu se gedrag uitoefen. Die respondent word versoek om die nommer te omkring wat die beskrywendste van homself/ haarself is, met nommers een en sewe wat as uiterste antwoorde beskou word. Die respondent antwoord een as as

hy/sy glad nie saamstem met die betrokke stelling nie en sewe as hy/ sy in 'n groot mate met die betrokke stelling saamstem. Slegs een antwoord mag per vraag gemerk word, en geen tydsbeperking word gestel nie.

c. *Doel en rasionaal van die LBV.* Die doel van die LBV is om die oorsaak van gedrag te bepaal (Bothma & Schepers, 1997:45). Die lokus van beheer-konstruk is 'n multidimensionele konstruk wat op meer as een vlak geëvalueer kan word. De Wet (1990) is van mening dat die lokus van beheer-konstruk nie 'n verwagting ten opsigte van 'n spesifieke soort versterking is nie, maar eerder 'n algemene verwagting van probleemoplossing. Volgens Deci en Ryan (1985) fokus lokus van beheer op die vraag of 'n respons 'n invloed op die verkryging van versterking sal hê, al dan nie. Die rasionaal van die LBV is die konstruk lokus van beheer om navorsers in staat te stel om die werking van 'n individu se bepaalde interne en eksterne lokus van beheer te bepaal. 'n Individu wat oor interne lokus van beheer beskik, sal prestasie volgens oorsake binne sy/haar vermoëns en gedrag verklaar, terwyl 'n individu wat oor eksterne lokus van beheer beskik, prestasie aan oorsake buite sy/haar beheer sal toeskryf (Phares, 1976:40).

d. *Nasien van die LBV.* Die LBV word nagesien deur die volgende stappe te volg:

Stap 1 Sewe van die items (1, 15, 39, 59, 71, 72, 73) is negatief gestel en moet vervolgens omgekeer word, sodat 'n hoë telling gesonde beheer en oordeel aandui.

Stap 2 Die volgende items se tellings word bymekaar getel ten einde 'n totaaltelling vir eksterne beheer te verkry: 4, 9, 11, 12, 20, 21, 34, 35, 36, 38, 41, 43, 45, 47, 51, 52, 53, 56, 57, 58, 65, 77, 78, 79 en 80.

Stap 3 Die volgende items se tellings word bymekaar getel ten einde 'n totaaltelling vir interne beheer te verkry: 6, 7, 8, 10, 16, 18, 25, 26, 27, 31, 32, 37, 40, 42, 48, 49, 54, 55, 59, 60, 61, 63, 69, 75 en 76.

Stap 4 Die volgende items se tellings word bymekaar getel ten einde 'n totaaltelling vir outonomie te verkry 1, 2, 3, 5, 13, 14, 15, 17, 22, 24, 28, 29, 30, 39, 44, 46, 62, 64, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73 en 74.

e. *Interpretasie van die LBV.* Die drie subskale van die LBV, naamlik interne beheer, eksterne beheer en outonomie moet gesamentlik geïnterpreteer word. Om hierdie rede sal 'n individu met hoë tellings betreffende interne beheer en outonomie en lae tellings betreffende eksterne beheer beskou word as 'n beter aangepaste individu wat lewenseise effektief kan hanteer. Die teenoorgestelde is 'n individu met lae tellings betreffende interne beheer en outonomie en hoë tellings betreffende eksterne beheer. Só 'n individu mag geneig wees om eksterne faktore en die omgewing te blameer vir aksies wat verkeerd loop.

Schepers (1995:19) onderskei soos volg tussen persone met interne en eksterne lokus van beheer.

INTERNE LOKUS VAN BEHEER	**EKSTERNE LOKUS VAN BEHEER**
Volwasse, kalm	Onvolwasse, onseker
Selfgeldend	Minderwaardig
Emosioneel stabiel	Emosioneel onstabiel
Onafhanklik	Afhanklik van goedkeuring
Onversetlik	Baie inskiklik, beïnvloedbaar
Intelligent, goeie selfinsig	Gebrekkige selfkennis
Selfversekerd	Onseker
Ontspanne, rustig	Gespanne, gejaagd

f. *Betroubaarheid en geldigheid van die LBV.* Die drie skale van hierdie instrument is aan 'n itemontleding onderwerp, en die betroubaarheid daarvan is hoër as 0,80. Die betroubaarheid is ooreenkomstig die alphakoëffisiënt (interne konsekwentheid van items) bepaal (Schepers; 1995: 2). Die betroubaarheid is outonomie (0,80), interne beheer (0,77) en eksterne beheer (0,80).

Betekenisvolle korrelasies met die volgende meetinstrumente bevestig die konstrukgeldigheid van die LBV (Schepers, 1995):

Die Senior Aanlegtoets en Matriekpunt.
Die Persoonlike, Huislike, Sosiale en Formele Verhoudingsvraelys.
Die Loopbaanontwikkelingsvraelys.
Die 19-Veld- Belangstellingsvraelys.
Die Algemene Skolastiese Aanlegtoets.
Die Sestienpersoonlikheidsvraelys.
Die Opname van Studiegewoontes en -houdings.

Die kriteriumverwante geldigheid van die toets is vergelyk met 'n saamgestelde kriterium van werksukses (r = 0,62). Die interkorrelasie tussen die drie skale van die LBV is soos volg: Die skaal van outonomie korreleer 0,49 met die skaal van interne beheer, en albei korreleer negatief met die skaal van eksterne beheer. Die skaal van outonomie korreleer -0,26 met die skaal van eksterne beheer, en die skaal van interne beheer korreleer -0,17 hiermee.

g. *Motivering vir gebruik van die LBV.* Dis belangrik om daarop te wys dat Rotter se I-E-skaal nie in hierdie battery ingesluit is nie, aangesien die toets ipsatief is en nie geskik vir inter-individuele vergelyking nie. Die LBV is by hierdie empiriese studie ingesluit op grond van die betroubaarheid en geldigheid

hiervan vir die meet van die lokus van beheer-konstruk. 'n Individu met hoë interne lokus van beheer sal bereid wees om sy/haar foute te erken en selfondersoek te doen, wat hom/haar in staat kan stel om selfondersoek te doen en sò beter met veranderende omstandighede te cope. Uit bogenoemde is dit duidelik dat die LBV help om copers en nie-copers te onderskei, en om hierdie rede is die instrument besonder bruikbaar in die studie.

4.2.1.3 Selfdoeltreffendheidsvraelys (SDV)

Die SDV word aangewend om te bepaal hoe die individu sy/haar vermoëns beoordeel en sy/haar ervaring van persoonlike doeltreffendheid ("efficacy") ten opsigte van gebeure in sy/haar lewe reguleer (Marais, 1996).

a. *Ontwikkeling van die SDV.* Marais (1996:82) noem dat in teenstelling met algemene opvatting dat hierdie vraelys deur Bandura ontwikkel is, Sherer en Maddux hierdie en soortgelyke vraelyste ontwikkel het. Die SDV is verder ontwikkel deur prof. Tipton van die Virginia State University, wat van Sherer se selfdoeltreffendheidsvraelys gebruik gemaak het om hierdie tweede vraelys wat in hierdie studie gebruik word verder te verfyn.

b. *Beskrywing van die SDV.* Die SDV bestaan uit 27 items wat respondente se houding en gevoel teenoor 'n verskeidenheid take meet. Die somtotaal van die items gee 'n aanduiding van 'n individu se selfdoeltreffendheid. Die respondent word voorsien van 'n vraelys waarop hy/sy moet aandui in watter mate hy/sy saamstem met of verskil van 27 stellings volgens 'n skaal van 1 tot 7. 'n Telling van een dui op die individu wat heelhartig saamstem met die stelling, terwyl 'n telling van sewe dui op die individu wat 'n totaal verskillende standpunt huldig teenoor die stelling. Slegs een antwoord mag per vraag gemerk word en hoewel geen tydsbeperking gestel word nie, is dit belangrik

dat respondente nie lank op vrae reageer nie.

c. *Doel en rasionaal van die SDV.* Die selfdoeltreffendheid-konstruk is ontwikkel ten einde te bepaal hoe individue hul eie vermoë beoordeel en die wyse waarop eie waarneming van doeltreffendheid hul motivering en gedrag beïvloed. Die basiese beginsel wat in hierdie toets aangepak is, sentreer die individu se gevoel van persoonlike doeltreffendheid om gebeure in sy/haar lewe te beheer en te beïnvloed (Marais 1996: 83). Volgens Marais (1996:83) is die SDV deur prof. Tipton ontwikkel ten einde die teoretiese onderbou van die beginsels wat individuele taakgedrag bepaal te ontleed. Selfdoeltreffendheid het 'n direkte uitwerking op 'n individu se keuse van hoe hy/sy teenoor 'n sekere taak/aktiwiteit gaan optree. Dit beteken dat 'n sterker mate van voorgestelde selfdoeltreffendheid aanleiding sal gee dat die individu aktiewer sal probeer om met 'n situasie te cope. 'n Lae telling volgens die SDV dui op 'n hoë mate van selfdoeltreffendheid.

d. *Nasien van die SDV.* Die instrument word nagesien deur die onderstaande stappe te volg:

Stap 1 Nege van die items (1, 2, 9, 10, 11, 12, 22, 25, 26) se tellings moet omgekeer word.

Stap 2 Die tellings behaal ten opsigte van die items, word bymekaar getel, en die totale telling word dan gebruik vir interpretasie.

Stap 3 Wanneer die tellings geïnterpreteer word, word die totale telling gebruik om 'n individu se selfdoeltreffendheid te meet. Lae tellings op die vraelys dui op 'n hoë mate van selfdoeltreffendheid.

e. *Interpretasie van die SDV:* Volgens Bandura (1989:23) kan aanvaar word dat

'n individu met 'n hoë telling ten opsigte van selfdoeltreffendheid 'n duideliker mate van gedrag aangaande die self openbaar. 'n Individu met sterk selfdoeltreffendheid teenoor 'n individu met swak selfdoeltreffendheid sal meer geneig wees om:

- dinge gemotiveerd te benader en suksesvol te probeer afhandel;

- terugslae te verwerk deur take as uitdagend te beskou in teenstelling om op sy/haar tekortkominge te fokus;

- aandag en inspanning te gebruik ten opsigte van die verpligting wat gestel word;

- aangespoor te word tot groter inspanning te midde van sekere hindernisse.

f. *Betroubaarheid en geldigheid van die SDV.* Navorsing by die JCI myn in Johannesburg dui aan dat die interne konsekwentheid (alpha-koëffisiënt) van die SDV wissel tussen 0,71 en 0,86. In verslae deur die maatskappy word gemeld dat die betroubaarheid van die vraelys voldoende is vir navorsingsdoeleindes (Marais, 1996:83).

Volgens Marais (1996:84) is die items vervat in die SDV so saamgestel dat dit die totale veld van gedragsimplikasies van die konstruk selfdoeltreffendheid dek. Resultate bevestig dat die tellings volgens die SDV 'n noue korrelasie toon met ander persoonlikheidskonstrukte en die kriteria van suksesse uit die verlede op 'n verskeidenheid vlakke. Hierdie resultate bevestig gevolglik die inhoud- en konstrukgeldigheid van die SDV.

g. *Motivering vir gebruik van die SDV.* Aangesien die SDV veral fokus op

taakgedrag en die daaropvolgende aksie wat individue uitvoer, verleen dit 'n nuwe dimensie aan die huidige persoonlikheidskenmerke wat in hierdie empiriese studie gemeet word. Antonovsky (1991:69) benadruk dat die selfdoeltreffendheid-konstruk fokus op die wyse waarop individue cope, en gevolglik sal 'n hoë telling in hierdie toets 'n aanduiding wees van 'n individu wat suksesvol cope. Die veranderende omgewing binne die SASS het 'n definitiewe uitwerking op werknemers se taakgedrag en die wyse waarop werknemers sekere taakgerigte aksie onderneem of van die hand wys gedurende hierdie veranderende en onsekere situasie. Aangesien taakgedrag so 'n kardinale element van die copingproses is, word die instrument afgeneem en beoordeel ten opsigte van die werknemers binne die SASS.

4.2.1.4 Die "Personal Views Survey" (PVS)

Die PVS is 'n aangepaste weergawe van Kobasa se Hardiness Questionnaire (Kobasa, 1979b: 4-10). Daarom word die PVS as meetinstrument in die toetsbattery ingesluit ten einde gehardheid te meet.

a. *Ontwikkeling van die PVS.* Wilmans (1995:73) noem dat die PVS oorspronklik bestaan het uit ses verskillende skale wat later ontwikkel het in die 71-item "Unbridged Hardiness Scale" (UHS). Die UHS is gevolg deur verkorte instrumente, naamlik die 20-item "Abridged Hardiness Scale" (AHS) en die 36-item "Revised Hardiness Scale" (RHS). Die 50-item PVS het hieruit ontwikkel en is daargestel ten einde die ander instrumente wat dieselfde konstruk meet te vervang. Sodoende is verskeie probleme met die verskillende meetinstrumente van gehardheid uit die weg geruim.

b. *Beskrywing van die PVS.* Die PVS bestaan uit 50 items. Vyftien items meet *betrokkenheid*, 17 meet *kontrole* en 18 meet *uitdaging. Betrokkenheid* binne die konteks van die PVS verwys na die mate waarin 'n individu betrokke sal

raak by die verskeie situasies van die lewe, onder andere werk, familie, vriendskap en sosiale organisasies. *Kontrole* binne die konteks van die PVS verwys na die mate waarin 'n individu die lewe beïnvloed deur dit wat hy/sy dink, sê en doen, met die klem op persoonlike verantwoordelikheid. *Uitdaging* binne die konteks van die PVS verwys na die mate waarin 'n individu veranderende omstandighede as 'n uitdaging beskou. 'n Groot verskeidenheid items is sterk bewoord en help individue om 'n keuse te maak hetsy of die individu saamstel met of verskil van die stelling wat gemaak word. Die respondent word voorsien van 'n vraelys wat individueel of in groepsverband afgeneem kan word. Elke vraag bestaan uit vier moontlike antwoorde wat wissel van 0 (glad nie waar) tot 3 (heeltemal waar). Die respondent word versoek om al die vrae te beantwoord op grond van die gevoel wat by die individu op daardie oomblik bestaan. Slegs een antwoord mag per vraag gemerk word, en hoewel geen tydsbeperking gestel word nie, is dit belangrik dat respondente nie lank op vrae reageer nie.

c. *Doel en rasionaal van die PVS.* Die gehardheidkonstruk is spesifiek ontwikkel ten einde te bepaal waarom sekere individue onder hoë vlakke van stres steeds nie deur siektes oorval word nie (Manning, Williams & Wolfe, 1988:205). Die instrument meet die individu se oortuiging dat ervarings deur die individu beheer kan word en dat hy/sy oor die vermoë beskik om betrokke te voel by aktiwiteite en om verandering as 'n uitdaging te beskou (Kobasa, 1979b:3). Die PVS is aanvanklik ontwikkel om die gehardheidkonstruk te operasionaliseer ten einde die ineengeweefde rol van coping binne die verhouding stres-siekte te analiseer (Manning *et al.*, 1988:206). Die rasionaal van die konstruk is dat hoë tellings aandui dat 'n sterk gehardheid by die individu teenwoordig is. Die afleiding wat hieruit gemaak kan word, is dat individuele prosesse wat persoonlikheidskonstrukte beheer, sodanige individu in staat sal stel om stresvolle gebeure en situasies te kan hanteer (Wilmans, 1995:73).

d. *Nasien van die PVS.* Die instrument word nagesien deur die volgende stappe te doen:

Stap 1 Elf van die items (1, 2, 3, 4, 5, 22, 23,24, 25, 26, 27) se tellings moet omgekeer word sodat 'n hoë telling 'n sterk mate van gehardheid aantoon.

Stap 2 Die volgende items se tellings word bymekaar gevoeg ten einde 'n totaaltelling vir betrokkenheid te verkry: 1, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 38, 39, 44, 47, 50.

Stap 3 Die volgende items se tellings word bymekaar gevoeg ten einde 'n totaaltelling vir kontrole te verkry: 3, 4, 5, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 35, 42, 45, 48.

Stap 4 Die volgende items se tellings word bymekaar gevoeg ten einde 'n totaaltelling vir uitdaging te verkry: 2, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 27, 30, 33, 36, 37, 40, 41, 43, 46, 49.

e. *Interpretasie van die PVS.* Volgens Kobasa *et al.* (1982:169-177) dui 'n hoë telling op die teenwoordigheid van 'n sterk mate van gehardheid, wat dien as 'n voorspeller van die wyse waarop stres en ongesondheid as buffer van gehardheid sal dien. Strümpfer (1990:269) en Kobasa (1979b: 3) noem dat volgens die drie komponente van gehardheid, iemand met 'n hoë telling in teenstelling met 'n lae telling geneig sal wees om:

- aktief betrokke te raak by die verskeie situasies van die lewe, waaronder werk, familie, vriendskap en sosiale organisasies. Die mate van betrokkenheid wissel tussen betrokkenheid en vervreemding;

- die lewe te beïnvloed deur dit wat hy/sy dink, sê en doen, met die klem op persoonlike verantwoordelikheid;

- veranderende omstandighede te beskou as 'n uitdaging wat help met toekomstige persoonlike ontwikkeling. Die tendens om verandering eerder as stabiliteit as die norm in die lewe te sien wissel van uitdaging tot bedreiging.

f. *Betroubaarheid en geldigheid van die PVS.* Kobasa (1979a: 418-419) rapporteer dat gehardheid merkbaar help om stres en siekteverwante probleme te verminder. 'n Korrelasie van 0,85 vir betrokkenheid, 0,68 vir kontrole en 0,70 vir uitdaging, is gerapporteer wat in ooreenstemming is met die beskikbare bestaande navorsing hieroor.

Volgens Kobasa (1982: 171-172) dui die subskale van die PVS op 'n interne geldigheid van 0,85 vir betrokkenheid, 0,71 vir kontrole en 0,71 vir uitdaging. Kravetz, Drory en Florian (1993:237) rapporteer dat die PVS oor genoegsame interne konsekwentheid en toets-hertoets-stabiliteit beskik.

g. *Motivering vir gebruik van die PVS.* Soos blyk uit bogemelde bespreking het die geldigheid en betroubaarheid van die PVS 'n groot rol gespeel in die keuse om dit in die empiriese studie te gebruik. Die drie subskale van die PVS, betrokkenheid, kontrole en uitdaging, bied 'n aanduiding van die mate waarin 'n respondent tot aksie sal oorgaan ten einde gebeure te beïnvloed. Aangesien verandering 'n definitiewe uitwerking op werknemers se betrokkenheid, kontrole en uitdaging uitoefen, is hierdie instrument van kardinale belang vir hierdie studie.

4.2.1.5 Selfkontroleskaal (SKS)

Die SKS word in hierdie studie gebruik ten einde aangeleerde vernuf ("learned resourcefulness") te bepaal.

a. *Ontwikkeling van die SKS.* Bellack en Schuratz (soos aangehaal deur Rosenbaum, 1980:109) bevind dat daar 'n wye verskeidenheid van meganismes by individue aanwesig is rakende die vermoë om selfkontrolemeganismes te benut. Rosenbaum (1980:109-121) ontwikkel die SKS nadat tot die besef gekom is dat weinig aandag in die literatuur en studie aan selfkontrolemeganismes gegee is.

b. *Beskrywing van die SKS.* Die SKS bestaan uit 36 items. Twaalf items meet die kontrole van emosionele en psigologiese sensasies. Elf items meet die respondent se geneigdheid om probleemoplossingtegnieke te gebruik. Vier items meet die respondent se vermoë om onmiddellike bevrediging te vertraag. Nege items meet die algemene verwagting ten opsigte van selfkontrole (Rosenbaum, 1980:112). Selfkontrole binne die konteks van die SKS verwys na die mate waarin die individu oor sekere aangebore en aangeleerde kontrolemeganismes beskik wat aanwend word ten einde alledaagse probleme op te los (Rosenbaum, 1980:113). Die respondent word voorsien van 'n vraelys. Elke vraag bestaan uit 'n sespuntskaal wat wissel tussen -3 en +3. 'n Telling van +3 dui op die mate waartoe die respondent 'n item evalueer as uiters beskrywend van homself/haarself. Hierteenoor dui 'n -3 telling op 'n uiters onbeskrywende tipering en buite sy/haar karakter. Die respondent word versoek om al die vrae te beantwoord op grond van die gevoel wat by die individu op daardie oomblik bestaan. Slegs een antwoord mag per vraag gemerk word, en hoewel geen tydsbeperking gestel word nie, is dit belangrik dat respondente nie lank op vrae reageer nie.

c. *Doel en rasionaal van die SKS.* Die doel van die SKS is om individue se geneigdheid tot die aanwending van selfkontrolemeganismes in die oplos van gedragsprobleme te ontleed (Rosenbaum, 1989:253). Die SKS sluit die gebruik van die kognitiewe in om emosionele en psigologiese response te beheer, die aanwending van probleemoplossingstegnieke, die vermoë om onmiddellike bevrediging te vertraag en die algemene vertroue in die individu se eie vermoë om interne gebeure self te beheer/reguleer (Rosenbaum & Palmon, 1984:246). Selfkontrole-reaksies word aangevuur deur interne gebeure soos angstigheid, pyn of denke wat die effektiewe uitvoering van teikengedrag onderbreek. Selfkontrole word vervolgens aangewend om hierdie onderbreking te verminder. Die rasionaal is dat die SKS, wat selfkontrole konseptualiseer, die funksionering van individuele selfkontrole-gedrag omskryf (Rosenbaum, 1980:110). Hoe hoër die telling volgens die SKS, hoe sterker die respondent se selfkontrole-gedrag.

d. *Nasien van die SKS.* Die instrument word nagesien deur die volgende stappe te onderneem:

Stap 1 Elf van die items (4, 6, 8, 9, 14, 16, 18, 19, 21, 29,35) se tellings moet omgekeer word sodat 'n hoë telling 'n sterk mate van selfkontrole aantoon.

Stap 2 Al die items moet gevolglik bymekaar getel word ten einde 'n totaaltelling ten opsigte van selfkontrole te verkry.

e. *Interpretasie van die SKS.* Volgens Rosenbaum (1980:110-119) dui 'n hoë telling op 'n sterk geneigdheid by die respondent om selfbestuurmetodes (selfkontrole) te gebruik ten einde algemene gedragsprobleme te help oplos. 'n Individu wat hoog meet volgens die SKS in teenstelling met 'n persoon wat laag meet, is meer geneig tot:

- die gebruik van kognisie en "selfbevestiging" ten einde emosionele en fisiologiese response te beheer;

- die aanwending van probleemoplossingstegnieke (byvoorbeeld beplanning, probleemdefinisie, evalueer van alternatiewe en die gevolge van sekere besluite);

- die vaardigheid om onmiddellike behoeftebevrediging uit te stel, en

- 'n sterk vertroue in die persoonlike beheer wat hy/sy uitoefen aangaande eie gedrag sonder enige hulp van buite.

f. *Betroubaarheid en geldigheid*. Rosenbaum en Palmer (1984:246) het die betroubaarheid van die SKS bepaal in 'n aantal studies ten opsigte van sowat 600 individue. Toets-hertoets-betroubaarheid na vier weke het aangedui dat die SKS relatief stabiel vertoon met verloop van tyd (r = 0,96). Die alpha-koëffisiënt bereken volgens ses verskillende groepe het gewissel tussen 0,78 en 0,86, wat dui op hoë interne konsekwentheid.

Rosenbaum (1980:115) noem dat die geldigheid van die SKS 'n baie moeilike aangeleentheid is, aangesien selfkontrolegedrag meestal kovert van aard is. Die geldigheid van die SKS is gemeet deur die SKS-tellings te vergelyk met Rotter se I-E-skaal en Javis se "Irrational Beliefs Test". Die geldigheid van die SKS is verder geverifieer deur toetstellings te vergelyk met tellings onafhanklik behaal deur eksperimentele groepe wat nie by die ontwikkeling van die vraelys betrokke was nie (Rosenbaum & Ben-Ari, 1985:201).

g. *Motivering vir gebruik van die SKS*. Die SKS word in hierdie studie ingesluit aangesien hierdie toets aangeleerde vernuf met 'n hoë mate van geldigheid en betroubaarheid meet. Rosenbaum (1980:119) noem dat die SKS nuttig

aangewend kan word wanneer daar op individuele verskille van persone gefokus word. Aangesien hierdie toets na sekere copingvaardighede verwys (Rosenbaum, 1980:110), word verwag dat dit 'n nuttige instrument vir die bepaling van individuele verskille by werknemers van SASS sal wees.

4.2.2 Kwalitatiewe data-insamelingsmetode

Met verwysing na die navorsingsdoelstelling, naamlik om te bepaal of daar kwalitatiewe verskille bestaan ten opsigte van die coping van werknemers in die SASS met lae en hoë konstruktellings, het die onderhewigenavorser besluit om die onderhoud as kwalitatiewe data-insamelingsmetode te gebruik. Die ontwikkeling, beskrywing, doel en rasionaal, afneem, nasien, interpretasie, betroubaarheid en geldigheid en motivering vir die keuse van die onderhoud word vervolgens bespreek.

Jones, Moore en Snyders (1988:35) beskryf die onderhoud as 'n induktiewe, beskrywende navorsingsmetode wat gebruik kan word om die totaliteit van die menslike ervaring te bestudeer.

a. *Ontwikkeling van die onderhoud.* Die onderhoud word beskou as 'n middel tot 'n doel en nie as 'n doel op sigself nie. Om hierdie rede is dit belangrik om te fokus op die ontwikkeling van die onderhoud en die wysewaarop dit aansluit by die navorsingsdoelstelling van hierdie studie (Omery, 1983:49).

b. *Beskrywing van die onderhoud.* 'n Nie-direktiewe benadering word gebruik om werknemers van die SASS se kognitiewe, emosionele en konatiewe ingesteldheid teenoor verandering te bepaal (Meulenberg-Buskens, 1989). 'n Openingsrespons word op 'n vae wyse geformuleer. Die openingsrespons mag nie 'n suggestie bevat nie, maar informasie mag wel gegee word om die agtergrond daarvan te verduidelik (Meulenberg-Buskens, 1989). Alhoewel die openingsrespons weer gedurende die onderhoud herhaal mag word, mag die

agtergrondsinformasie nie weer verskaf word nie. Die volgende basiese riglyne geld vir die voer van hierdie tipe onderhoud (Omery, 1988:47):

- Die onderhoudvoerder moet hom daarvan weerhou om 'n spesifieke reaksie by die proefpersoon te ontlok. 'n Reaksie kan maklik die gevolg van die sogenaamde deelnemerseffek wees.

- Die onderhoudvoerder moet onpartydig optree, veral in gevalle waar die onderhoudvoerder subjektief by die onderwerp van die onderhoud betrokke is.

- Die response van die proefpersoon moet as streng vertroulik hanteer word, selfs al is die persoon aan die onderhoudvoerder bekend.

c. *Doel en rasionaal van die onderhoud.* Die doel van die onderhoud is om aan die respondente die geleentheid te bied om hul eie unieke ervaringe en gewaarwordinge ten opsigte van die wyse waarop hullle met verandering cope of nie-cope te meld. Die rasionaal van die onderhoud is om die nadele van kwantitatiewe navorsingsmetodes uit te skakel. Volgens Omery (1983:49) reduseer kwantitatiewe navorsingsmetodes die individu tot 'n objek, bestaande uit klein, kwantitatiewe eenhede en gee dit nie 'n aanduiding van hoe hierdie klein eenhede by die dinamiese geheel inpas nie.

d. *Afneem en nasien van die onderhoud.* Die onderhoud word in 'n individuele situasie deur die navorser *afgeneem.* Die gesprek vind plaas in 'n goed-geventileerde vertrek met voldoende beligting. Die vertrek is toegerus is met gemakstoele en 'n bandopnemer wat aangeskakel kan word sodra die gesprek begin. Bandopnames word gebruik om seker te maak dat geen data verlore raak nie (Omery, 1983:57).

Die respondent word op sy gemak gestel sodra hy/sy aanmeld vir die onderhoud. Die onderhoudvoerder verskaf met die aanvang van die onderhoud kortliks inligting oor homself en die verwysingsraamwerk van die onderhoud. Hierna stel hy die openingsvraag aan die respondent in die vorm van 'n oop vraag (Meulenberg-Buskens, 1989).

Die respondente moet in staat wees om sonder inhibisies en skuldgevoelens oor hul gevoelens en ervarings te kommunikeer in die taal wat die onderhoudvoerder gebruik. Die onderhoudvoerder maak gebruik van nie-direktiewe tegnieke soos aandaggewende lyftaal, refleksie (van idees en gevoelens), opheldering, voorbeelde vra, minimale aanmoediging en stiltes om die deelnemer te help om sy ervaring te mee te deel (Meulenberg-Buskens, 1989). Voldoende tyd om die ervaring en gevoelens te beskryf is noodsaaklik vir die sukses van die onderhoud.

Die volgende stappe word tydens die onderhoud gevolg:

Stap 1 Die onderhoude word per afspraak met die individuele respondente gevoer. 'n Bandopname van en notas oor die bepaalde onderhoud is met toestemming van die respondent gemaak. In elke onderhoud word die volgende nie-gestruktureerde opmerkings as sinvolle inleiding tot die gesprek gemaak:

- Die onderhoudvoerder gee 'n kort beskrywing van wat die navorsing behels.
- Die individu se aandag word daarop gevestig dat daar nie 'n tydsbeperking aan die onderhoud gestel word nie.
- Die individu word versoek om te ontspan en die onderhoudvoerder in kennis te stel as daar 'n probleem tydens die onderhoud ontstaan.

Stap 2 Die openingsvraag word hierna aan die individu gestel.

- "Vertel my meer hoe jy verandering in die SASS in al die elemente van jou menswees hanteer."

Stap 3 Aan die hand van Rogers (1989: 184) se persoongesentreerde teorie word opvolgvrae soos die volgende aan die respondent gestel om te verseker dat alle inligting na vore gebrng is: "Vertel my meer van ..." en " Wat het jy bedoel met...".

Stap 4 Afgesien van die bandopname wat tydens die onderhoud afgeneem word, word belangrike notas oor die respondent se algemene nie-verbale reaksies gemaak. Hierdie reaksies gee gewoonlik 'n redelik akkurate indruk van die respondent se gemoedstoestand of bepaalde gevoel oor 'n saak wat in die onderhoud aangeroer word.

Stap 5 Die onderhoud word beëindig sodra (Marais, 1997:94):

- dit duidelik word dat die respondent alle inligting gegee het,
- die respondent hom/haar onnodig begin herhaal,
- die respondent nie enige verdere inligting bekend wil maak nie.

Tydens die *nasien* van die onderhoud kan van 'n inhoudsontleding gebruik gemaak word om navorsingsdata op 'n sistematiese, objektiewe en kwantitatiewe wyse te ontleed en te vertolk (Kerlinger, 1986:477). Die data wat deur middel van kommunikasie van die proefpersone verkry is, word ontleed. Inhoudsontleding behels die volgende stappe (Kerlinger, 1986:479-481; Omery, 1983:56-58):

- Die eerste stap is om die universum van die inhoud wat ontleed moet word (bv. alle verbale antwoorde op vrae wat aan proefpersone gestel is) te definieer en te kategoriseer.

- Die tweede stap is om die eenhede van ontleding, naamlik woorde en temas, te bepaal. Die navorser lees die aantekeninge oor response deur om 'n geheelbeeld daarvan te verkry. Hierna lees hy weer die response deur om die temas te bepaal. Die woorde wat die proefpersone gebruik, is die kleinste ontleding wat gemaak kan word. 'n Subtema is gewoonlik 'n sin en is moeiliker, maar dit is ook bruikbaarder om te ontleed. Subtemas kan gekombineer word om dominante temas te bepaal. Die ontleding van data gaan voort totdat herhalende temas vasgestel word.

- Die derde stap is om oorbodige data uit te skakel en die betekenis van oorblywende eenhede te bepaal deur dit aan die geheelbeeld te koppel.

- Die vierde stap behels die omskakeling van die konkrete taal wat deur respondente gebruik is tot wetenskaplike taal en konsepte. Die presiese woorde van die respondente moet ter stawing gebruik word. 'n Integrasie en sintese word gedoen op grond van die insigte wat verkry is.

Volgens Meulenberg-Buskens (1989) behoort kwalitatiewe data op 'n kwalitatiewe wyse geïnterpreteer te word.

e. *Interpretasie van die onderhoud.* Die interpretasie word gedoen volgens die prosedure soos verduidelik in paragraaf 4.2.2 (kyk Tabel 4.1). Volgens die nasienprosedure kan die finale resultate in terme van die volgende vyf kategorieë geïnterpreteer word:

- Die repondent pas by die profiel van 'n coper.
- Die respondent toon ooreenkomste met die profiel van 'n coper.

- Die repondent pas by die profiel van 'n nie-coper.
- Die respondent toon ooreenkomste met die profiel van 'n nie-coper.
- Die respondent pas nie by of toon nie enige ooreenkomste met die profiel van 'n coper of nie-coper nie.

f. *Betroubaarheid en geldigheid van die onderhoud.* In kwalitatiewe navorsing word die betroubaarheid en geldigheid van die hele navorsingsproses eerder as net dié van die meetinstrument beklemtoon (Krefting, 1991:214-222). Alhoewel die betroubaarheid en geldigheid van die onderhoud nie statisties bepaal kan word nie, word die faktore wat dit kan beïnvloed, vervolgens uiteengesit. Daar word ook gefokus op kontrolemaatreëls om betroubaarheid en geldigheid te verseker.

Volgens Krefting (1991:216-217) is *betroubaarheid* van kwalitatiewe navorsing die resultaat van die konsekwentheid en neutraliteit daarvan. Die navorsing is konsekwent indien dit dieselfde resultate met dieselfde respondente by 'n tweede geleentheid of in 'n soortgelyke konteks oplewer. Volgens Krefting (1991:216-217) is geldigheid van kwalitatiewe navorsing die resultaat van die geloofwaardigheid ("credibility") en oordraagbaarheid ("transferability") daarvan.

Die betroubaarheid van die onderhoud sal verseker word deur (Marais, 1997:95):

- 'n Praktiese beskrywing van die metode van data-insameling, -ontleding en -interpretasie te gee.
- Bandopnames van onderhoude te maak.
- Ervarings en gevoelens van proefpersone volledig aan te teken.

Die *geldigheid* van kwalitatiewe navorsing word beïnvloed deur die mate

waarin herhalende patrone en temas verkry word. Geldigheid kan op die volgende maniere verseker word (Krefting, 1991:217-218):

- Die navorser bestee voldoende tyd saam met die proefpersoon, waardeur rapport gevestig word, die proefpersoon gewoond kan raak aan sy teenwoordigheid, gewillig word om sensitiewe informasie bekend te maak en die navorser in staat gestel word om persepsies te toets.

- Sosiaal-gewenste response word verminder deur van gesprekvoeringstegnieke gebruik te maak. Herfrasering en herhaling van vrae kan daartoe lei dat geloofwaardige informasie verkry word.

- Refleksiewe analise word deur die navorser gebruik om te voorkom dat die hegte verhouding tussen hom en die proefpersoon die interpretasie van bevindinge beïnvloed. Dit behels dat die navorser die invloed van sy agtergrond, persepsies en belangstellings ten opsigte van die navorsing bepaal. Die navorser kan in 'n dagboek aanteken watter idees en gevoelens hy tydens die navorsingsproses teenoor proefpersone ervaar het. Hierdie aantekeninge bevat ook inligting oor probleme en frustrasies hy ervaar het.

- Die navorser maak seker dat daar nie inkonsekwenthede tussen die data en die interpretasie daarvan bestaan nie.

Oordraagbaarheid van kwalitatiewe navorsingsresultate kan verkry word deur volledige agtergrondinformasie oor die proefpersone en die navorsingskonteks te verskaf sodat ander navorsers kan bepaal hoe oordraagbaar navorsingsresultate is (Krefting, 1991:217-218).

Aangesien geen inligting beskikbaar is oor die geldigheid van die onderhoud, sal die geldigheid verseker word deur (Marais, 1997:97):

- Die identifisering van verandering wat herhalend en siklies van aard is as bronne van verandering, veral as die inligting oor 'n tydsverloop ingewin word.
- Die gebruik van substantiewe en teoretiese kodering om response te analiseer.
- Die vergelyking van die navorsingsdata met teorieë en analitiese modelle wat in die literatuur weerspieël word.
- 'n Konstante vergelykende analise en geldigheidstoetse met die deelnemers.
- Die werwing van deelnemers wat voldoen aan die steekproefkriteria.
- Die bevraagtekening van algemene betekenisse, die gebruik van diskrepans-analises en die vergelyking van data van verskillende steekproefkategorieë.
- Die aanmoediging van deelnemers as kenners aangaande die onderwerp van navorsing.
- Die gee van gereelde terugvoer aan die deelnemers rakende die vordering van die navorsing.

g. *Motivering vir gebruik van die onderhoud.* Deur middel van die onderhoud kan die totaliteit van die ervaring van die respondent ondervang word (Kruger, 1984:103) en word die individu nie slegs gereduseer tot 'n objek, bestaande uit klein, kwantitatiewe eenhede nie (Omery, 1983:49). Die gebruik van die ondehoud om die totale funksionering van werknemers van die SASS binne 'n veranderende werksomgewing te bereken, sluit ook aan by die navorsingsmetodiek binne die fortigene-paradigma.

Ander voordele van die insluiting van die onderhoud in die metingsbattery is

dat dit die navorser in staat stel om die coping of nie-coping vermoë van werknemers van die SASS te meet sonder vooropgestelde verwagtinge en dat dit die navorser kan help om die data vanuit die verwysingsraamwerk van die respondent te bepaal. Die onderhoud kan ook insig verskaf ten opsigte van areas wat voorheen slegs deur kwantitatiewe metodes bepaal is.

Die keuse van die spesifieke onderhoudtegniek is geneem weens drie redes. Eerstens vanweë die sensitiewe inligting wat deur SASS respondente weergegee kan word. Die moontlike bevooroordeeldheid van die onderhoudvoerder en laastens die handhawing van vertroulikheid rakende die onderhoud in sy totaliteit.

4.3 WERKSWYSE

Die werkswyse volgens die kwantitatiewe prosedures, die kwalitatiewe prosedure en die geïntegreerde kwantitatiewe en kwalitatiewe prosedures word vervolgens bespreek.

4.3.1 Kwalitatiewe prosedures

Hierdie afdeling verwys na die kwalitatiewe prosedure en verbind die instrumente bespreek in paragraaf 4.3.2. Met verwysing na die interpretasie van paragraaf 4.3.2 word die kwalitatiewe prosedure waarvolgens respondente in die onderhoud geklassifiseer word as copers en nie-copers, vervolgens bespreek.

Nadat die onderhoud afgehandel is (kyk paragraaf 4.3.2), het transkribering en kategorisering gevolg, die volgende stappe is onderneem ten einde die respondent as 'n coper en nie-coper te klassifiseer:

Stap 1 Die kognitiewe, emosionele en konatiewe temas soos geïdentifiseer (stap 4

van analise in 4.3.2), is vergelyk met die profiele van 'n coper en nie-coper in Tabel 3.1.

Stap 2 'n Waardeoordeel is gemaak, gebaseer op elk van die temas en die aantal kere dat die tema genoem is. Hierdie oordeel is gekategoriseer volgens die kognitiewe, emosionele en konatiewe temas soos dit binne die profiel van 'n coper en nie-coper pas.

Stap 3 Die resultate van stap 2 is vergelyk met Tabel 4.1 hieronder.

Stap 4 Die onderhoud is gevolglik geklassifiseer volgens Tabel 4.1, naamlik of 'n respondent (a) ooreenstem, (b) sterk vergelyk, of (c) nie ooreenstem of vergelyk met die profiel van 'n coper of nie-coper nie.

Stap 5 Die algemene indruk wat die respondent tydens die onderhoud gemaak het, is vergelyk met die voorlopige klassifikasie in stap 4 hierbo. As die algemene indruk van die onderhoud ooreenstem met die voorlopige profiel, dien dit as bevestiging van die voorlopige klassifikasie wat in stap 4 hierbo gemaak is.

Stap 6 'n Finale klassifikasie van die onderhoud , soos waargeneem in stap 4 en 5, is gemaak. Die respondent is geklassifiseer as 'n individu wat (a) ooreenstem, (b) sterk vergelyk, of (c) nie ooreenstem of vergelyk met die profiel van 'n coper of nie-coper nie.

TABEL 4.7: KRITERIA VIR DIE KLASSIFIKASIE VAN 'N COPER EN NIE-COPER

Temas gebruik	Profiel van 'n coper			Profiel van 'n nie-coper			Temas gebruik
	Kognitief	Emosioneel	Konatief	Kognitief	Emosioneel	Konatief	
(a) Ooreenstem	√	√	√				
(b) Vergelyk	√	√				√	
					√	√	(b) Vergelyk
				√	√	√	(a) Ooreenstem
(c) Geen ooreenkoms							(c) Geen ooreenkoms
(d) Geen vergelyk		√				√	(d) Geen vergelyk

Tabel soos ontwikkel deur Marais (1996: 100)

a = As die temas wat deur die respondent gebruik word, ooreenstem met die profiel van 'n coper en nie-coper op al drie vlakke (kognitief, emosioneel en konatief), sal so 'n respondent geklassifiseer word as een wat ooreenstem met die profiel van 'n coper en nie-coper.

b = As die temas wat deur die respondent gebruik word op slegs twee vlakke met die profiel van 'n coper of nie-coper ooreenstem, sal so 'n respondent geklassifiseer word as een wat vergelyk met die profiel van 'n coper en nie-coper.

c en d = ander kombinasies wat moontlik is, gegewe dat die temas wat gebruik word, nie van toepassing is op die onderwerp nie.

4.3.2 Integrasie van die kwantitatiewe en kwalitatiewe prosedure

Tradisioneel is aanvaar dat kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate nie saamgevoeg kon word nie en is hierdie konstrukte as totale teenpole beskou (Sells *et al.*, 1995:200). Sells *et al.* (1995:201) noem egter dat waar die veranderlikes in beide die kwantitatiewe en kwalitatiewe veranderlikes vertolk en saamgevat is, sodanige integrasie wel gedoen kan word. Aangesien die kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate vervat in hierdie navorsing wel vertolk en saamgevat is, word 'n integrasie van die resultate onderneem. Ten einde die integrasie van die kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate te maak, word die volgende stappe onderneem:

Stap 1 Die gemiddelde stanegetellings van die vyf boonste en vyf onderste respondente gemeet op grond van die kwanititatiewe instrumente, is bereken en gerangskik van laag tot hoog (kyk paragraaf 4.4.1).

Stap 2 Die geklassifiseerde copingstrategieë van elk van die vyf laagste en hoogste respondente is gemeld in 'n indeks naas die respondent se kwantitatiewe telling.

Stap 3 Die verwantskap tussen die kwantitatiewe telling van die vyf laagste en hoogste respondente en die geklassifiseerde copingvermoë is bereken. Hierdie verwantskap is vervolgens uitgedruk in terme van 'n sterk verwantskap, 'n matige verwantskap of geen verwantskap nie. Die volgende metode is aangewend ten einde hierdie verwantskap te bereken:

As al vyf die laagste respondente se tellings ooreengestem het met die profiel van 'n nie-coper, was dit 'n aanduiding van 'n sterk verwantskap. As daar 'n kombinasie was van respondente met lae tellings wat ooreengestem het of vergelyk het met die profiel van 'n nie-coper, was dit 'n aanduiding van 'n matige verwantskap. As daar 'n kombinasie was van respondente met lae tellings wat kenmerke van die profiel van 'n

nie-coper geopenbaar het of wat geen verwantskap getoon het nie, was dit 'n aanduiding dat geen verwantskap tussen die kwantitatiewe tellings en die copingvermoë van respondente met lae tellings bestaan. Dieselfde beginsel is toegepas op die vyf respondente met hoë kwantitatiewe tellings.

Stap 4 Die geïntegreerde resultate van die sentrale studie is ontleed.

4.4 STATISTIESE TEGNIEKE

Die statistiese inligting wat vervolgens bespreek word, is verwerk deur die SAS rekenaar- program (SAS Institute, 1985).

4.4.1 Berekening van die gemiddelde telling

Die gemiddelde telling van die vyf meetinstrumente is bereken deur van gestandaardiseerde resultate gebruik te maak. Die volgende stappe is onderneem:

Stap 1 Berekening van tellings. Die vyf kwantitatiewe meetinstrumente se tellings is individueel bereken na voltooiing deur die respondente.

Stap 2 Standaardisering. Aangesien elk van die vyf onderskeie toetse 'n verskillende gemiddelde en standaardafwyking het, was dit nodig om die tellings van die onderskeie toetse te standaardiseer ten einde dit vergelykbaar te maak. Die stanegeskaal is vir hierdie doel aangewend, met 'n gemiddelde van vyf en 'n standaardafwyking van twee. Volgens die stanegeskaal beteken 'n telling van nege 'n hoë fortigene-konstruk, en een verteenwoordig 'n lae fortigene-konstruk. (Aangesien 'n lae telling volgens die selfdoeltreffendheidtoets op hoë selfdoeltreffendheid dui, is hierdie tellings omgekeer sodat 'n hoë telling hoë selfdoeltreffendheid verteenwoordig.)

Stap 3 Gemiddelde telling. Die staneges van die vyf meetinstrumente is saamgetel en deur vyf gedeel ten einde 'n gemiddelde telling te bereken.

Stap 4 Rangordebepaling van gemiddelde tellings. Die gemiddelde telling is gerangskik van laag tot hoog ten einde die beste en swakste kandidate te bepaal.

4.4.2 Verduideliking van die beskrywende statistiek

'n Verduideliking van die volgende statistiese begrippe word gegee soos dit vir die doeleindes van hierdie studie aangewend en die resultate in Hoofstuk 5 weergegee word.

- Die standaardafwyking gee 'n aanduiding van die variasie bo die gemiddelde van die data (Christensen & Stoup, 1991:220). Die standaardafwyking is bereken vir elk van die respondente volgens die vyf toetse en die totale standaardafwyking is vir elk van die meetinstrumente berekenen. Die respondente se tellings is omgeskakel na stanegetellings met 'n standaardafwyking van twee vir elk van die vyf instrumente. Die standaardafwyking vir elk van die gemelde meetinstrumente word in Hoofstuk 5 aangedui.

- Die praktiese betekenisvolheid (d) word aangewend ten einde 'n vergelyking te tref tussen die gemiddelde waardes van twee groepe afkomstig uit dieselfde populasie. Die d waarde word bereken as $(\bar{X}_A - \bar{X}_B)$ / S (MAKS). Hiervolgens bereken $\bar{X}_A$ en $\bar{X}_B$ die verskil tussen die gemiddelde tellings van die boonste en onderste groep en S (MAKS) verwys na die maksimum standaardafwyking tussen die boonste en onderste groep. Die volgende riglyne geld ten opsigte van die praktiese betekenisvolheid (Christensen & Stoup, 1991:234):

d=0,2 klein verskil;

d=0,5 medium verskil;

d=0,8 betekenisvolle verskil.

4.5 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is daar 'n uiteensetting van die proefpopulasie gebied, gevolg deur 'n beskrywing van die kwantitatiewe en kwalitatiewe meetinstrumente wat in hierdie navorsing aangewend is. In 'n ontleding van elk van die meetinstrumente is die volgende elemente aangeraak: ontwikkeling, doelwitte, rasionaal, instrumente, konstruksie, administrasie, analise, interpretasie, betroubaarheid en geldigheid. Elke bespreking van die instrumente is afgesluit met 'n uiteensetting van die redes vir insluiting in die toetsbattery. Die hoofstuk is beëindig met 'n skematiese voorstelling van die klassifikasie van 'n coper en nie-coper.

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

HOOFSTUK 5

RESULTATE EN BESPREKING

Met verwysing na die navorsingsmetode, soos bespreek in Hoofstuk 1, is die doel van hierdie hoofstuk om te rapporteer oor die kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate, waarna hierdie resultate geïntegreer en geïnterpreteer sal word.

Eerstens word die kwantitatiewe resultate voorgehou, met verwysing na die stanegetellings, rekeningkundige gemiddeld ($\bar{x}$), standaardafwyking (s), minimum (min) en maksimum (maks), waarna opsommende opmerkings oor die kwantitatiewe resultate gemaak sal word. Tweedens word die kwalitatiewe resultate ontleed, waarna opsommende opmerkings hieroor gemaak sal word. Laastens word die kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate geïntegreer en ontleed.

5.1 KWANTITATIEWE RESULTATE

Ten einde te bepaal of daar 'n beduidende verskil is ten opsigte van die kwantitatiewe tellings van werknemers van die SASS, word die resultate gerapporteer in terme van gemiddelde tellings en totaaltellings van elk van die respondente.

5.1.1 Beskrywende statistiek van die vyf meetinstrumente

Beskrywende statistiek vir die vyf meetinstrumente, word vervolgens weergegee (kyk Tabel 5.1). Statistiese inligting rakende die stanegeskaal toegepas op elk van die vyf meetinstrumente word in Tabel 5.2 weergegee.

TABEL 5.1: BESKRYWENDE STATISTIEK VAN DIE VYF MEETINSTRUMENTE

		$\overline{X}$		S		MIN		MAKS	
Meetinstrument	N	Rou	Stanege	Rou	Stanege	Rou	Gem. Stanege	Rou	Gem. Stanege
Lokus van beheervraelys (LBV)	50	364,08	5	29,55	2	303	3,94	450	9,82
Lewensoriëntasie-vraelys (LOV)	50	143,64	5	18,64	2	89	0,88	170	8,04
"Personal Views Survey" (PVS)	50	43,76	5	12,02	2	16	0,38	68	9,03
Selfdoeltreffend-heids vraelys (SDV)	50	82,50	5	16,24	2	53	1,36	122	9,86
Selfkontroleskaal (SKS)	50	36,06	5	21,20	2	26	0,24	68	9,51

5.1.2 Gemiddelde stanegetellings vir deelnemers ten opsigte van fortigene konstrukte

Die gemiddelde stanegetelling deur die vyftig respondente volgens elk van die meetinstrumente word in Tabel 5.2 aangedui.

TABEL 5.2: GEMIDDELDE STANEGETELLINGS VAN DIE RESPONDENTE VOLGENS DIE VYF MEETINSTRUMENTE

Respondent no.	LBV	LOV	PVS	SDV	SKS	$\overline{X}$	S
47	8,58	8,05	4,37	3,71	9,52	6,84	2,62
26	9,46	6,43	5,87	4,94	6,56	6,65	1,70
22	6,98	6,77	6,70	6,05	6,56	6,61	0,35

TABEL 5.2: GEMIDDELDE STANEGETELLINGS VAN DIE RESPONDENTE VOLGENS DIE VYF MEETINSTRUMENTE (vervolg)

Respondent no.	LBV	LOV	PVS	SDV	SKS	$\bar{x}$	S
19	6,30	4,81	6,54	9,25	5,23	6,43	1,74
23	7,14	7,47	6,20	5,06	5,82	6,34	0,98
4	6,79	2,96	7,54	5,31	8,63	6,24	2,20
9	6,57	4,81	8,36	3,34	6,85	5,99	1,95
50	6,50	4,46	7,54	7,89	3,31	5,94	1,99
41	9,04	6,42	4,21	2,97	6,85	5,90	2,37
5	6,11	4,81	7,04	5,80	5,67	5,89	0,80
27	5,48	4,12	8,70	5,92	4,93	5,83	1,74
37	8,15	6,31	4,71	3,83	6,11	5,82	1,66
20	6,22	7,70	5,21	6,66	3,31	5,82	1,67
15	5,34	3,42	5,71	7,65	5,97	5,62	1,51
16	7,85	7,70	2,38	1,86	8,04	5,56	3,15
31	4,90	5,62	5,71	7,28	4,19	5,54	1,15
29	6,39	5,50	4,87	5,18	5,52	5,49	0,57
48	6,73	6,20	4,21	3,83	6,26	5,44	1,32
28	6,89	6,31	2,71	3,71	7,44	5,41	2,08
18	7,14	5,50	5,71	5,06	3,45	5,37	1,33
33	5,99	3,19	7,37	4,82	5,38	5,35	1,54
11	8,37	7,01	3,54	2,11	5,67	5,34	2,54
32	8.57	6,08	3,21	1,98	6,85	5,34	2,70
35	7,18	8,05	3,71	3,09	4,49	5,30	2,19
49	6,46	5,16	5,04	5,18	4,64	5,30	0,69
2	9,83	7,70	3,04	1,86	3,90	5,27	3,36
44	7,12	5,27	3,54	3,71	6,56	5,24	1,62

TABEL 5.2: GEMIDDELDE STANEGETELLINGS VAN DIE RESPONDENTE VOLGENS DIE VYF MEETINSTRUMENTE (vervolg)

Respondent no.	LBV	LOV	PVS	SDV	SKS	$\bar{x}$	S
10	5,44	4,35	6,37	6,54	3,16	5,17	1,42
8	5,48	4,81	3,54	5,55	6,41	5,16	1,07
14	6,65	5,73	4,70	7,52	1,09	5,14	2,50
46	5,91	4,35	4,21	4,45	6,71	5,12	1,12
7	6,90	4,35	5,70	4,82	3,75	5,10	1,23
30	4,76	4,69	5,71	9,86	1.35	5,08	3,39
36	4,87	4,58	7,20	6,42	2,12	5,04	1,96
24	4,65	2,62	5,21	7,28	5,23	4,99	1,67
40	5,69	4,00	2,71	6,05	6,41	4,97	1,57
17	7,18	6,20	0,38	5,43	5,52	4,94	2,64
25	5,15	0,88	9,03	7,52	2,12	4,94	3,46
12	6,55	7,70	1,37	3,09	5,23	4,79	2,56
39	7,13	6,89	2,21	3,58	4,05	4,77	2,15
38	5,28	4,92	5,87	4,45	3,31	4,77	0,97
1	7,11	4,58	3,54	1,49	6,26	4,60	2,23
13	5,25	2,73	5,53	3,46	4,93	4,38	1,22
21	6,08	5,62	2,88	2,97	4,19	4,35	1,47
34	**5,22**	**2,38**	**5,54**	**4,82**	**3,60**	**4,31**	**1,30**
6	**3,94**	**1,92**	**4,37**	**6,91**	**4,34**	**4,30**	**1,77**
3	**6,05**	**5.73**	**1,21**	**5,18**	**1,83**	**4,00**	**2,30**
42	**8,06**	**0,77**	**3,88**	**1,37**	**5,82**	**3,98**	**3,05**
43	**5,37**	**1,31**	**8,36**	**7,52**	**1,24**	**3,94**	**4,46**

Die vyf respondente met die hoogste tellings is geïdentifiseer as respondente 47, 26, 22, 19 en 23. Die vyf respondente met die laagste tellings is geïdentifiseer as respondente 34, 6, 3, 42 en 43.

5.1.3 Die verskille tussen respondente met hoë en lae tellings ten opsigte van fortigene konstrukte.

Die gemiddelde en stanegetellings van die onderste en boonste vyf respondente word weergegee in Tabel 5.3.

TABEL 5.3: STATISTIESE RESULTATE VAN RESPONDENTE MET HOË EN LAE TELLINGS TEN OPSIGTE VAN DIE FORTIGENE KONSTRUKTE

Onderste (N=5)		Boonste (N=5)		
$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	d
4,11	0,18	6,57	0,20	12,3

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die gemiddelde waardes tussen die onderste en boonste groep *betekenisvol* verskil op 'n vlak van 12,3 (d≥ 0,80).

5.1.4 Opmerkings rakende die kwantitatiewe resultate

Uit die statistiese verwerking is dit duidelik dat die vyf respondente wat volgens die stanegeskaal in rangorde die swakste volgens die vyf instrumente gemeet het, geïdentifiseer is as respondente 43, 42, 3, 6 en 34. Die respondente wat die hoogste tellings volgens die stanegeskaal behaal het, was onderskeidelik respondente 47, 26, 22, 19 en 23.

Daar bestaan 'n prakties betekenisvolle verskil (groot effek) tussen die gemiddelde stanegetellings van die respondente in die onderste en boonste groepe.

Hiermee is die derde navorsingsvraag beantwoord en die derde spesifieke navorsingsdoelstelling, naamlik om te bepaal of daar 'n beduidende verskil is ten opsigte van respondente se tellings volgens skale wat psigologiese kragte (fortigenese-konstrukte) meet, bereik.

5.2 KWALITATIEWE RESULTATE

Die vyfde navorsingsdoelstelling, naamlik om te bepaal wat die kwalitatiewe verskille ten opsigte van coping is, wat bestaan tussen werknemers van die SASS met lae en hoë tellings volgens fortigenese konstrukte, word vervolgens bespreek aan die hand van temas wat tydens die onderhoude na vore gekom het. *Die getranskribeerde onderhoude gevoer met die tien respondente wat onderskeidelik die laagste en hoogste tellings volgens die kwantitatiewe meetinstrumente behaal het, is in die besit van die studieleier van hierdie skripsie.*

5.2.1 Individuele respondentresultate

Die resultate van die vyf respondente met die laagste tellings ten opsigte van die fortigene konstrukte en die resultate van diegene met die hoogste tellings word vervolgens bespreek.

5.2.1.1 Resultate van die respondente met die laagste tellings ten opsigte van fortigene konstrukte

- *Respondent 43 (Stanege 3,94).* Die respondent het aangedui dat hy reeds vyftien maande voor die onderhoud aansoek gedoen het om 'n skeidingspakket en dat sodanige pakket goedgekeur is, onderworpe aan 'n

diensvoortsetting van agtien maande. Dit was duidelik dat die respondent nie meer by die werk wou wees nie en reeds al sy tyd en energie aan 'n besigheid buite die SASS bestee. Die respondent het aangedui dat hy ongemotiveerd is en nie meer die doel van intelligensiewerk ingesien het nie. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem, wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent is van mening dat *verandering altyd tot stres aanleiding gee.* Hy noem dat hy *nog nooit verandering as positief ervaar* het nie. Die respondent verwoord dit soos volg: "Ek hou nie van verandering nie. Dit was nog nooit vir my goed nie....ek assosieer verandering met stres, want dis maar net hoe ek dit nog altyd ervaar het." Die respondent meld dat hy gedurende verandering in die verlede *nie altyd normaal* opgetree het nie. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "Ek weet nie soms is ek net nie myself nie en ander sê ek tree nie normaal op nie." Tydens die onderhoud blyk dit dat die respondent baie *hulpeloos voel*, en hy noem dit by drie geleenthede. Die respondent sê tydens die onderhoud die volgende: "...dis uit my hande..." en "Ek weet nie hoe mens hierdie trein gaan stop nie."

- Emosioneel Die respondent rapporteer dat hy *gedreineer* voel en *onsekerheid ten opsigte van die werk ervaar. Beleef verandering baie pessimisties*, omdat die respondent noem dat hy homself onttrek en nie vir mense naby aan hom omgee gedurende tye van verandering nie. Die respondent is van mening dat hy agt jaar lank al *in 'n stryd is met die werk en verandering by die werk.* Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "Die stryd kom al oor 'n lang tydperk ...." Die respondent noem verskeie kere tydens die onderhoud dat hy nie meer glo in sy rol/doel by die werk of in die belangrikheid en voortbestaan

van die SASS nie. Hy omskryf dit in die onderhoud as volg: "...jy moet dit tog op 'n bepaalde manier kan meet, en ek kon dit nie sien nie."

- Konatief Die respondent rapporteer dat hy nie bevredigend by die werk besig gehou word nie en hy as *ontvlugting* poog om by meer aktiwiteite *buite werksverband betrokke te raak ten einde van die werksituasie te vergeet*. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "Ek doen niks ... het ek begin met die besigheid om myself besig te hou en my eie nutswaarde te skep." Hy wend ook 'n aktiewe poging aan om van die *veranderende situasies te vergeet* en dit so ver as moontlik te vermy "... deur net nie daaraan te dink help ..."

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van sy algemene response en temas geïdentifiseer, op al die gedragsvlakke as 'n nie-coper geklassifiseer kan word.

- *Respondent 42 (Stanege: 3,98).* Die respondent was nie tevrede met haar huidige werksituasie nie en het gedurende die onderhoud aangevoer dat sy nie tevrede is deur die take wat aan haar opgedra word nie. Hoewel sy volgens haar eie persepsie nie 'n probleem het om verandering te hanteer nie, is daar verskeie voorbeelde waar die respondent in vorige situasies verandering as baie stresvol beleef het. Die respondent het ook onlangs haar ouerhuis verlaat, wat vir haar 'n baie stresvolle ervaring was. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die responent maak van *rasionalisering* gebruik in tye van verandering Sy beskryf dit soos volg: "I used to think a lot at what should I do ...how should I deal with the change...in my head and that's why I say I

rationalise a lot." Gedurende die onderhoud word hierdie tegniek ses keer deur die respondent benadruk en wil dit voorkom (soos ook deur die respondent opsommend genoem) dat dit die vernaamste wyse is waarop sy verandering hanteer. Die respondent noem dat verandering 'n *onvermydelike aktiwiteit* is en 'n werknemer nie 'n keuse het wanneer dit by verandering kom nie. Die respondent *herleef* gedurigdeur gebeure wat in veranderende situasies plaasvind, en die optrede toon sterk ooreenkoms met die herkonstruering van verlore of verlede tyds gebeure soos wat tipies by nie-copers aangetref word. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "...thinking back to varsity years and the good times...and I like to think back to the time when...why can't things be the way they were."

- Emosioneel: Die respondent voel *positief* oor verandering. Sy verwoord dit soos volg: "I feel positive about the change..." Verskeie kere tydens die onderhoud het die respondent egter genoem dat sy baie *onseker* is en nie weet of sy reg is vir sekere optrede nie. "I'm not sure if I would be able to handle the change; what do you think?" Die respondent kom *verward* voor en noem tydens die onderhoud die volgende: ".....think I'm a generalist but I'm not sure if the new job would want a generalist..."

- Konatief: Die respondent noem *fisiese oefening* as enigste gedragsmeganisme om verandering te hanteer, maar dat hierdie aktiwiteit haar nie noodwendig meer positief laat teenoor die verandering nie. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "I gym a lot and after a while I wouldn't think of the problem with the work." Die aktiwiteit word deur die respondent voortgesit, aangesien dit haar help of vir kort tydperke van die verandering en gepaardgaande probleme te vergeet.

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n nie-coper op ten minste twee gedragsvlakke geklassifiseer kan word. Op konatiewe gebied is daar nie genoegsame inligting om met sekerheid die respondent se gedrag as kenmerkend van 'n nie-coper te tipeer nie, aangesien die respondent in 'n beperkte mate die tekens/gedrag van 'n coper openbaar.

- *Respondent 3 (Stanege 4,00).* Die respondent het gedurigdeur verwys na die SASS wat nie meer 'n toekoms vir sy werknemers bied nie. Hy het ook genoem dat verandering na sy mening geen positiewe gevolge vir werknemers sal hê nie, aangesien dit net 'n klein groepie agtergeblewe werknemers is wat bevordering en voordeel uit herstrukturering van die organisasie sal ervaar. Die respondent is van mening dat dit net 'n geval van tyd is voordat die organisasie sal moet ontbind. In die onderhoud noem die respondent by verskeie geleenthede dat hy nie kan wag om buite die organisasie werk te kry nie. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent is van mening dat *verandering tot nadeel van die werknemers en homself is.* Hy meld by drie geleenthede dat hy aktief *poog om nuwe rolle vir homself buite die organisasie te vind* ten einde die verandering te hanteer. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "Jy probeer vir jou rolle buite skep, om jou werksomgewing vir jou meer aantreklik te maak...." Die respondent maak van *fantasievlugte* gebruik om die negatiwiteit geassosieer met die veranderende werksituasie te vermy. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "...ek dink baie oor werk daar buite en hoe lekker dit sal wees om by dié of daardie werk te wees.....ek dink die drome help my oorleef." Die respondent verkies om *niks aan*

onbeheerbare situasies te doen nie. Tydens die onderhoud beskryf hy dit soos volg: " ...wat help dit, jy kan niks daaraan doen nie en ek gaan ook niks probeer doen....die verandering is onbeheerbaar....mens kan niks doen nie."

- Emosioneel: Die respondent noem by vier geleenthede dat hy 'n sterk *behoefte aan sekuriteit* het en dat dit hom verhinder om die organisasie te verlaat. Dit word bevestig deur die volgende verwoording: "So, dis seker verkeerd, maar ek 'like' sekuriteit ...werksekerheid is baie belangrik in hierdie dae."

- Konatief: Die respondent probeer om soveel as moontlik afwesig te wees van die werk, hetsy met amptelike of studieverlof. Dit word bevestig deur die volgende verwoording: "Ek hou daarvan om gereeld vir kort tye weg te gaan ... dis belangrik vir my want dit help my vergeet..." Hy bespreek die veranderende werksituasie gereeld met kollegas en vriende in 'n poging om ander se opinies aangaande die verandering in te win. Die respondent noem dat hy baie buitemuurse aktiwiteite beoefen, en dit lei sy aandag van die werk af (gee klas by 'n technikon, beoefen sport en studeer verder).

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van sy algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n nie-coper op al die gedragsvlakke geklassifiseer kan word.

- *Respondent 6 (Stanege 4,30)*. Tydens die onderhoud was die respondent baie gespanne en wanneer vrae aan haar gestel is, het sy onseker voorgekom. Die respondent noem dat sy nie 'n probleem met verandering het nie en noem verskeie voorbeelde uit die verlede waar sy verandering suksesvol kon hanteer. Die respondent het egter reeds die organisasie verlaat en het

aangevoer dat die veranderende werksomstandighede haar nie aangestaan het nie. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent noem dat sy poog om verandering op 'n *logiese* wyse *stap- vir-stap* te hanteer. Sy noem egter ook in die onderhoud dat sy *baie vinnig optree* en nie haar optrede altyd oordink nie. Die respondent verwoord dit soos volg: "Ek weet ek is baie keer te haastig en mense sê vir my ek is te haastig... ek dink nie." Die respondent noem dat die verandering vir haar te erg raak en dat sy geneig is om doelbewus aan iets anders te dink.

- Emosioneel Die respondent is van mening dat sy *relatief aanpasbaar* is, maar noem by verskeie geleenthede tydens die onderhoud dat *sy baie emosioneel is* (tree haastig en vinnig op) en *doen dinge op die ingewing van die oomblik.*

- Konatief: Die respondent noem dat sy *soveel inligting as moontlik probeer inwin* ten einde 'n verandering te evalueer. Dit word bevestig deur die volgende verwoording: "Ek hou van baie inligting, anders weet ek nie wat om van die verandering te dink nie." Gedurende die onderhoud benadruk die respondent dat sy *altyd poog om die bul by die horings te pak*. Sy noem dat sy *baie rook* en skryf dit toe aan die druk wat sy by die werk ervaar. Laastens noem die respondent dat sy probeer om altyd besig te bly in 'n poging om die negatiwiteit van verandering te onderdruk. Sy stel dit soos volg: "Solank ek net nie sit en niks het om te doen nie.... ek cope beter as ek besig is."

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die

respondent in terme van haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n nie-coper op ten minste twee gedragsvlakke geklassifiseer kan word. Op 'n konatiewe gebied toon die respondent ooreenstemming met die karaktertrekke van 'n coper.

- *Respondent 34 (Stanege 4,31)*. Die respondent kom baie rustig tydens die onderhoud voor en noem dat hy nie 'n probleem met verandering het nie. Tydens die onderhoud noem die respondent dat hy ten volle op die krag van bo staatmaak en dat hy verandering in hierdie lig hanteer. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent tree baie *nadenkend* op. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "Ek sit vir ongeveer 'n uur in die oggend en dink oor die werk en die sin in die lewe." Die respondent gebruik *rasionalisasie* ten einde die verandering in die SASS te hanteer. Dit word bevestig deur die volgende: "Dis belangrik vir my om te rasionaliseer in hierdie tye van verandering..." Hy aanvaar dat verandering buite sy vermoë is en dat hy geen beheer daaroor het nie. Hy beskryf dit as volg: "Ek kan tog niks hieraan doen nie. Die verandering gaan plaasvind met of sonder my."

- Emosioneel: Die respondent noem dat hy baie *onseker* voel oor die werksituasie en dat dit hom bevrees maak.

- Konatief: Die respondent noem dat hy van klassieke musiek en skilder hou en dat dit hom help om te ontspan in tye van stres en verandering. Hy noem verder dat hy 'n doelbewuste poging aanwend om meer inligting aangaande die verandering in te samel. Die respondent verwoord dit

soos volg: "Ek sit soms in die teekamer net om iets hieroor te kan uitvind...dit voel vir my ek is die laaste mens wat weet wat aangaan."

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van sy algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n nie-coper op twee gedragsvlakke geklassifiseer kan word. Op emosionele gebied is daar nie genoegsame inligting om met sekerheid die respondent se emosionele gedrag as kenmerkend van 'n nie-coper te tipeer nie, hoewel die respondent tog eienskappe van 'n nie-coper op hierdie terrein openbaar.

5.2.1.2 Resultate van die respondente met die hoogste tellings ten opsigte van fortigene konstrukte

Vervolgens word die temas soos geïdentifiseer deur die respondente met die hoogste tellings volgens die kwantitatiewe meetinstrumente bespreek.

- Respondent 47 (Stanege 6,84). Die respondent kom baie selfversekerd voor en noem deurentyd dat hy glad nie bang is vir verandering nie. Hy is positief dat verandering die enigste manier is waarop die organisasie en die werknemers vooruit kan gaan. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in hoofstuk 2 (subhoof 2.5):

- Kognitief: Die respondent noem dat *verandering 'n positiewe proses is* en ervaar verandering as 'n *dag-tot-dag* proses wat *moet plaasvind ten einde te oorleef*. Hy noem ook dat hy *deel voel van die proses* en dat hy *betrokke is by die proses* van verandering.

- Emosioneel: Die respondent *voel positief* aangaande die werksituasie en die bestuur van die organisasie. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit

soos volg: "...ek kan regtig nie kla oor die werk nie... mense moet besef dit help nie jy kritiseer net die hele tyd bestuur nie. Ek dink in elk geval hulle doen 'n goeie job." Hy noem dat hy *gekontroleerd ten opsigte van sy emosies is* en dat verandering hom nie ontstel nie. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "ek 'worry' nie regtig oor verandering nie...kom nou, wat is die ergste wat kan gebeur?"

- Konatief: Gedurende die onderhoud noem die respondent dat hy baie op die *ondersteuning* van sy familie en vriende staatmaak. Hy noem verder dat hy aktief aan sport deelneem en lief is vir sosialisering, wat hom help om positief aangaande die veranderende organisasie te wees. Gedurende die onderhoud noem die respondent die volgende: "...ja, en ek hou daarvan om saam met die 'pelle' te kuier....ek dink dit stem my positief as ek weet dat my probleme nie uniek is nie en dat ander mense en kollegas ook probleme het."

In vergelykend met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n coper op al die gedragsvlakke geklassifiseer kan word.

- Respondent 26 (Stanege 6,65). Die respondent kom baie *ontspanne* voor en sê by verskeie geleenthede tydens die onderhoud dat sy van verandering hou en dat dit absoluut noodsaaklik is vir die organsisasie om te oorleef. Sy noem verder dat sy verandering as 'n *uitdaging* beskou. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent het deurentyd die behoefte om nuwe take en

omstandighede te beleef en besef dat verandering 'n kardinale rol in die verwesenliking hiervan vervul. Die respondent verwoord dit soos volg: "...en ek like dit om gedurigdeur nuwe 'jobs' te doen." Sy noem dat dit belangrik vir haar is om gestruktureerd te funksioneer en bevestig dit met: "...jy weet ek hou van struktuur."

- Emosioneel: Die respondent noem dat sy verandering beleef as 'n stap tot die bereiking van 'n droom. Sy noem dat sy bang is om agter te bly en sien om dié rede in dat verandering haar help in die proses van vooruitgang. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "Dis vir my baie belangrik dat ek nie moet stilstaan nie en verandering help my om vooruit te gaan." Die respondent noem dat sy van *uitdagings* hou en verandering vir haar hierdie gevoel van uitdaging skep.

- Konatief: Die respondent noem dat sy op haar *eie vermoëns staatmaak* en dat sy in haar optrede gelei word, deur die wyse waarop sy soortgelyke *handelinge in die verlede* uitgevoer het. Sy noem by vier geleenthede dat sy *baie harder werk* in tye van verandering en dat dit sy ook meer tyd by die werk bestee in tye van verandering. Sy beskryf dit soos volg: "Gewoonlik doen ek my deel, maar snaaks genoeg in veranderende tye werk ek harder....ek weet nie ek werk net harder..." Die respondent noem dat dit baie belangrik is om haar werk *gestruktureerd* te benader. Sy verwoord dit soos volg: "....wel ek hou net van struktuur, dis al."

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n coper op al die gedragsvlakke geklassifiseer kan word.

- Respondent 22 (Stanege 6,61). Die respondent kom baie ontspanne voor tydens die onderhoud en hy noem by verskeie geleenthede dat hy van die

werk hou en die veranderende werksituasie geniet. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent noem dat hy *geensins bevrees* is vir verandering nie. Hy *voel deel* van die proses van verandering en *lewer gereeld insette*. Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "Ek's in 'n gelukkige posisie omdat ek as verteenwoordiger van die afdeling deel van die proses is." Hy noem dat die *hier-en-die nou baie belangrik* is en dat hy *nie baie in die verlede leef* nie.Die respondent verwoord dit soos volg: "....hoekom 'worry' oor dinge in die verlede of toekoms...verstaan jy, ek hou van die nou. " Die respondent noem dat hy teverde is met die werk en dat geluk baie belangrik is in tye van verandering. Hy is 'n *voorstander van verandering* en vertrou op sy *religieuse ingesteldheid* om hom deur tye van verandering te dra. Hy verwoord dit soos volg: "Wel, ek probeer om al my hoop op die Here te stel." Die respondent is 'n baie *nadenkende persoon* wat verandering deurentyd kognitief probeer verwerk.

- Emosioneel: Die respondent noem dat hy *verandering in die verlede as positief ervaar* het en hy daarom positief daaroor voel. Die respondent sien homself as 'n *ewige optimis* wat ook daarvan hou om te *droom.* Gedurende die onderhoud beskryf hy dit soos volg: "as ek my kry, dan is ek weg...ek dink baie aan wat sal gebeur as..." Hy noem by drie geleenthede tydens die onderhoud dat hy *tevrede met homself en sy prestasies* is en dat dit die rede is waarom hy nie bang is vir verandering nie. Die respondent verwoord dit soos volg: "Ek voel goed oor myself...ek dink ek het nie te sleg gevaar nie."

- Konatief: Die respondent noem dat hy daarvan hou om *onafhanklik en selfstandig* te funksioneer. Hy bevestig dit met die volgende: "Ek weet nie, dis net makliker as ek self dinge doen. Ander mense stel jou net teleur..." Hy noem dat hy daarvan hou om *self sy situasie te verbeter* en nie staatmaak op ander mense om hom met verandering te help of sy geluk te bepaal nie. Die respondent noem dat hy daarvan hou om "*die bul by die horings te pak*"

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n coper op al die gedragsvlakke geklassifiseer kan word.

- Respondent 19 (Stanege 6,43). Die respondent kom baie ontspanne voor tydens die onderhoud en sê by verskeie geleenthede dat sy nie 'n probleem met verandering het nie. Sy beleef nie tans die verandering in die SASS in haar eie afdeling of divisie nie. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent glo in haar *eie innerlike krag en God* wat in beheer van haar lewe en totale situasie is. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "Ek vertrou maar net op die Here." Sy noem by drie geleenthede tydens die onderhoud dat sy 'n *positiewe mens* is wat aanvaar dat dinge altyd ten goede uitwerk. Die respondent noem dat sy in tye van verandering poog om *nie baie* oor aksies en gebeure na te dink nie en eerder 'n konkrete aktiwiteit sal uitvoer waar moontlik. Tydens die onderhoud noem sy die volgende: " ... en wat help dit jy sit net die hele tyd en dink...'n mens kan....moet konkreet iets doen, anders wat help dit?"

- Emosioneel: Die respondent noem dat sy *nie 'n emosionele tipe mens is nie,* en tydens die onderhoud bevestig sy dit met die volgende: "Ek is net nie iemand wat kan huil en lag en my emosies wys nie..." Sy noem verder dat sy *dinge regkry* en in die toekoms met of sonder verandering kan voortgaan om goeie insette te lewer. Die respondent noem dat dit haar *gelukkig maak om 'n bydrae te lewer* en betrokke te wees.

- Konatief: Die respondent noem by drie geleenthede dat sy graag "*die bul by die horings pak.*" Sy noem dat sy graag *na musiek luister* en dit as ontspanningstegniek gebruik. Die respondent noem dat gedurende tye van verandering sy probeer om *meer betrokke te raak by dinge wat vir haar belangrik is* (kos kook, sosialisering met vriende en betrokkenheid by kollegas). Sy probeer om *rustig en kalm* op te tree (pas dit veral toe in veranderende tye). Die repondent *hou dagboek* van al haar take en aktiwiteite, wat haar veral help wanneer sy die aktiwiteite afmerk as 'n suksesvol voltooide taak. Die respondent noem dat sy daarvan hou om met familie en vriende oor die werk te gesels en dat dit haar help as ander hulle menings en opinies gee. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "'n Mens moet gesels, jy kan nie net opkrop nie en dit help my baie, ook nou."

In vergelyking met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent in terme van haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n coper op al die gedragsvlakke geklassifiseer kan word.

- Respondent 23 (Stanege 6,34). Die respondent was baie ongemaklik tydens die onderhoud en het met groot teenkanting ingestem dat die onderhoudvoerder 'n bandopnemer gebruik. Sy het in Maart 1998 van Durbangekom om by die SASS in Pretoria te begin werk en maak melding van die feit dat sy sukkel om in Gauteng en by die organisasie aan te pas. Tydens

die onderhoud het die respondent baie na aktiwiteite in die verlede verwys en gespanne voorgekom. Gedurende die onderhoud het die respondent die volgende herhalende temas genoem wat 'n verband toon met die profiel van 'n coper en nie-coper soos aangehaal in Hoofstuk 2 (paragraaf 2.5):

- Kognitief: Die respondent noem dat sy in tye van verandering *kognitief probeer om die verandering te vermy* en probeer om haar so min as moontlik met die verandering te bemoei. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "I just think it's the best not to get involved with the restructuring; its the best for me." Sy noem dat sy *gestruktureerd funksioneer* en probeer om soveel struktuur moontlikin tye van verandering te skep.

- Emosioneel: Die respondent noem dat sy in die werksituasie *uitgesluit voel* (moontlik omrede sy nie Noord-Sotho magtig is nie). Sy noem by drie geleenthede tydens die onderhoud dat sy gevoelens van *onsekerheid en verwarring* ervaar. Sy verwoord dit soos volg: "I'm still a little unsure about what is really expected of me....to a certain extent I 'm still not sure what I'm doing here."

- Konatief: Die respondent noem dat sy *lang wandelinge onderneem* in veranderde tye en dat sy lief is *om in die tuin te werk,* ten einde haar gedagtes af te lei. Sy noem dat sy verkies om *lang ure te werk* en dat sy dit ook gedoen het tydens die verandering wat in haar vorige werksituasie plaasgevind het. Gedurende die onderhoud beskryf sy dit soos volg: "I think its just the way I cope, working long hours ..." Die respondent noem by twee geleenthede tydens die onderhoud dat sy *graag met ander mense oor die werk gesels.* Dit word bevestig deur die volgende verwoording: "It helps me a great deal and it works talking to friends...well not just any friends but close friends."

In vergelykend met die profiel van 'n coper en nie-coper wil dit voorkom of die respondent volgens haar algemene response en temas geïdentifiseer, as 'n coper op ten minste twee van die gedragsvlakke geklassifiseer kan word. Die emosionele profiel daarenteen toon kenmerke met dié van 'n nie-coper, hoewel dit belangrik is om daarop te let dat die respondent eers onlangs by die organisasie diens aanvaar het, wat as verduideliking vir die gevoelens van uitsluiting, onsekerheid en verwarring kan dien.

5.2.2 Geïntegreerde onderhoudresultate

Met verwysing na die kwalitatiewe prosedure soos aangehaal in Hoofstuk 4 (paragraaf 4.4.2), word die temas wat algemeen tydens die onderhoude deur die vyf respondente met die hoogste en laagste tellings volgens die fortigene konstrukte gemeld is, bespreek in Tabel 5.4.

TABEL 5.4: VERGELYKING VAN TEMAS GENOEM DEUR RESPONDENTE WAT LAE EN HOË FORTIGENE TELLINGS BEHAAL HET.

	Respondente met lae tellings		Respondente met hoë tellings	
Coping-respons	**Respondent**	**Temas gemeld**	**Temas gemeld**	**Respondent**
Kognitief	3, 6	Droom en fantasievlugte	Behoefte om gestruktureerd te funksioneer	26, 23
	34, 42	Rasionalisasie	Glo in innerlike krag en die krag van Bo	19, 22
	42, 3, 43	Beskou verandering as onbeheerbare aktiwiteite	Voel deel van die veranderingsproses	22, 47
Emosioneel	43, 42, 34	Voel onseker, moeg en gedreineerd	Tevrede met die self en die proses van verandering	22, 19
	43, 6	Verandering tans en in die verlede negatief ervaar	Verandering word as 'n positiewe proses beskou	47, 19
Konatief	43, 3	Probeer meer aktiwiteite buite werksverband beoefen	Bestee meer tyd by die werk in tye van verandering	26, 13
	6, 34	Behoefte aan meer inligting	Gewillig om moeilike take aan te pak "pak die bul by die horings"	22, 19
	43, 42, 3	Ontkenning en vermyding van verandering	Sosiale ondersteuning	47, 23, 19

5.2.3 Opmerkings rakende die kwalitatiewe resultate

Die volgende afleidings kan op grond van resultate van individuele respondente (paragraaf 5.2.1) en die geïntegreerde onderhoudresultate (paragraaf 5.2.2) gemaak word:

- Die respondente wat lae tellings ten opsigte van die kwantitatiewe meetinstrumente behaal het, het temas tydens die onderhoud gebruik wat ooreenstemming toon met die profiel van 'n nie-coper. Drie van die vyf geselekteerde respondente het op alle vlakke (kognitief, emosioneel en konatief) ooreenstemming met die die profiel van 'n nie-coper vertoon . Twee van die respondente het duidelike kenmerke van nie-copers geopenbaar, hoewel daar enkele velde was waar hul response nie 'n definitiewe ooreenstemming met die profiel van 'n nie-coper getoon het nie.

- Die respondente wat hoë tellings ten opsigte van die kwantitatiewe meetinstrumente behaal het, het temas tydens die onderhoud gebruik wat ooreenstemming toon met die profiel van 'n coper. Vier van die vyf geselekteerde respondente het op alle vlakke (kognitief, emosioneel en konatief) ooreenstemming met die profiel van 'n coper getoon. By een van die respondente wat 'n nuweling in die organisasie is, was daar tog 'n enkele veld waar haar response nie 'n definitiewe ooreenstemming met die profiel van 'n coper getoon het nie.

- 'n Vergelyking van die temas deur respondente met lae en hoë tellings volgens die fortigene konstrukte toon 'n beduidende verskil in terme van die kognitiewe, emosionele en konatiewe meganismes wat gebruik word om te cope.

5.3 INTEGRASIE EN INTERPRETASIE VAN DIE KWANTITATIEWE EN KWALITATIEWE RESULTATE

Ten einde te bepaal of daar 'n ooreenkoms is tussen die kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate van die vyf onderste en vyf boonste respondente soos geïdentifiseer, word die volgende ooreenkomste en verskille uitgewys (kyk Tabel 5.5).

TABEL 5.5: GEÏNTEGREERDE KWANTITATIEWE EN KWALITATIEWE RESULTATE

	Respondent	**Kwantitatiewe telling (stanege)**	**Klassifikasie volgens die kwalitatiewe copingvermoë**
Lae tellings	**43**	**4,31**	Stem ooreen met die profiel van 'n nie-coper.
	42	**4,30**	Vertoon ooreenkomste met die profiel van 'n nie-coper.
	3	**4,00**	Stem ooreen met die profiel van 'n nie-coper.
	6	**3,98**	Stem ooreen met die profiel van 'n nie-coper.
	34	**3,94**	Vertoon ooreenkomste met die profiel van 'n nie-coper.
Hoë tellings	**47**	**6,84**	Stem ooreen met die profiel van 'n coper.
	26	**6,65**	Stem ooreen met die profiel van 'n coper.
	22	**6,61**	Stem ooreen met die profiel van 'n coper.
	19	**6,43**	Stem ooreen met die profiel van 'n coper.
	23	**6,34**	Vertoon ooreenkomste met die profiel van 'n coper.

Uit Tabel 5.4 word die afleiding gemaak dat die vyf respondente met hoë tellings 'n sterk ooreenkoms met die profiel van 'n coper getoon het (vier uit die vyf respondente toon sterk ooreenkoms). Hierteenoor is daar 'n relatief sterk ooreenkoms (met die uitsondering van 2 respondente) wat betref respondente met lae tellings in vergelyking met die profiel van 'n nie-coper.

5.4 HOOFSTUKSAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is daar 'n uiteensetting van die kwantitatiewe resultate van die navorsing gebied, gevolg deur 'n beskrywing van die kwalitatiewe resultate wat in hierdie navorsing verkry is. Die kwalitatiewe resultate van navorsing is verdeel in twee groepe, naamlik die vyf respondente wat die swakste en beste tellings in terme van die kwantitatiewe meetinstrumente behaal het. Die ontleding het plaasgevind volgens individuele respondent-resultate, ontleed op kognitiewe, emosionele en konatiewe gebied. Hierdie ontleding is gevolg deur 'n vergelyking van die herhalende temas soos deur die twee groepe respondente tydens die individuele onderhoude gemeld. Die hoofstuk is afgesluit met die ontleding van die kwalitatiewe resultate.

Hiermee is die vyfde navorsingsvraag beantwoord en die vyfde spesifieke navorsingsdoelstelling bereik, naamlik om te bepaal wat die kwalitatiewe verskille ten opsigte van coping is wat bestaan tussen werknemers van die SASS met lae en hoë tellings volgens fortologiese konstrukte.

In Hoofstuk 6 word gevolgtrekkings en aanbevelings rakende die navorsing bespreek.

HOOFSTUK 6

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

Met verwysing na die navorsingsdoelstelling, soos bespreek in Hoofstuk 1 (paragraaf 1.2.2), is die doel van hierdie hoofstuk om aanbevelings aan die hand te doen om werknemers in die SASS te help om copingstrategieë te benut in tye van verandering tot voordeel van beide die individu en die organisasie.

Eerstens word gevolgtrekkings ten opsigte van die resultate van die navorsing gemaak. Tweedens word die leemtes van die navorsing ontleed, waarna aanbevelings oor moontlike oplossings deur die organisasie en werknemers van SASS aan die hand gedoen word.

6.1 GEVOLGTREKKINGS

Die gevolgtrekkings word aan die hand van die spesifieke navorsingsdoelstellings (kyk paragraaf 1.2.2) gemaak.

6.1.1 Gevolgtrekkings met betrekking tot die literatuurondersoek

Met verwysing na die eerste spesifieke navorsingsdoelstelling, naamlik om te bepaal wat met coping en nie-coping bedoel word, is dit uit die literatuur duidelik dat die meeste skrywers coping uit twee gesigshoeke beskou, naamlik coping as 'n resultaat en coping as 'n strategie. In hierdie studie is coping as 'n strategie beskou, wat impliseer dat die individu sekere bewuste aksies op 'n kognitiewe, emosionele en konatiewe gebied gebruik om stresvolle gebeurtenisse (soos verandering) te bemeester. Hoewel daar in die literatuur verskeie definisies van nie-coping bestaan, blyk dit dat nie-coping verwys na verkeerde strategieë wat deur individue aangewend word om verandering en stres te hanteer. Dit gee aanleiding tot 'n aansienlike toename

in die stresvlakke van hierdie individue.

Die tweede spesifieke navorsingsdoelstelling was om te bepaal wat fortigenese behels en konstrukte te selekteer wat gebruik kon word om te onderskei tussen copers en nie-copers binne 'n veranderende omgewing. Die gevolgtrekkings kan gemaak word dat die fortigene konstruk die geskikste vir hierdie studie is, aangesien dié konstruk die fokus plaas op die oorsprong van sterktes/kragte binne die mens. In teenstelling hiermee fokus patogenese en salutogenese onderskeidelik slegs op 'n enkele baie klein dimensie van die mens, naamlik die oorsprong van siekte of gesondheid.

Vyf psigologiese kragte wat onder die fortigene konstrukte inskakel, is geïdentifiseer. Die afleiding word gemaak dat *koherensiesin* die sentrale konstruk van die fortigenese is en in hierdie studie ingesluit is aangesien 'n respondent se langtermyn-waarneming van die wêreld en die gepaardgaande veranderende situasie hierdeur gemeet kan word. Die *lokus van beheer*-konstruk, wat een van die mees aangehaalde konstrukte in die sielkunde is, plaas die fokus op die verhouding tussen 'n persoon se gedrag en die resultaat daarvan. Dié krag is van belang aangesien dit 'n aanduiding gee van die mate waarin 'n persoon op interne of eksterne lokus van beheer staatmaak in tye van verandering. Die derde krag naamlik *geharde persoonlikheid*, bestaan uit 'n aantal verweefde komponente (toewyding versus vervreemding, beheer versus magteloosheid en uitdaging versus bedreiging) wat in hierdie studie ingesluit is ten einde te bepaal in watter mate 'n persone in tye van verandering en stresvolle situasies geleentheid vind vir persoonlike ontwikkeling al dan nie. Die laaste konstruk, *aangeleerde vernuf*, is in hierdie studie ingesluit aangesien dié konstruk fokus op die mate waarin 'n persoon van sy/haar persoonlikheidsrepertoire (waarnemings, gedrag en indrukke) en selfkontrole in tye van verandering gebruikmaak.

Uit die literatuurstudie is dit duidelik dat daar weinig inligting bestaan oor die wyse waarop die individu met organisasieverandering cope, en skrywers rapporteer slegs oor die maniere en strategieë waardeur individue verandering probeer teëstaan en vermy.

Individue gebruik copinghulpbronne om met verandering te cope. Hierdie hulpbronne kan interne en eksterne copinghulpbronne wees en sluit persoonlike karaktertrekke in. Vanuit hierdie hulpbronne en karaktertrekke is daar gepoog om 'n profiel van 'n coper en nie-coper op te stel. Die vernaamste aspekte wat uit die profiel van 'n coper na vore kom, is die geneigdheid van 'n coper om op die positiewe kant van 'n betrokke situasie te fokus en soms van kognitiewe vermyding gebruik maak ten einde met die veranderende situasie te cope. In terme van die nie-coper word die gevolgtrekking gemaak dat verandering eerder as 'n bedreiging beskou word en die nie-coper hulpeloos is om die verandering te hanteer. Op emosionele gebied is daar 'n sterk regulering van gevoelens by die coper, terwyl die nie-coper disekwilibrium ervaar wat gepaard gaan met emosies soos onsekerheid, aggressie, verwarring en selfs depressie. Op konatiewe gebied is die coper geneig om na inligting te soek en so 'n mate van voorspelbaarheid te bewerkstellig, terwyl die nie-coper aanhoudend na inligting soek en hierdie gedrag aanleiding gee tot ongefokuste aksies.

6.1.2 Gevolgtrekkings met betrekking tot die empiriese ondersoek

Met betrekking tot die derde en vierde spesifieke navorsingsdoelstelling, naamlik om te bepaal of daar 'n beduidende verskil is ten opsigte van respondente se tellings volgens skale wat psigologiese kragte (fortigenese konstrukte) meet, is die volgende bevind. Ten opsigte van die kwantitatiewe ontleding was daar 'n prakties betekenisvolle verskil tussen die stanegetellings van die vyf laagste en vyf hoogste respondente. Hierdie verskil is bevestig deur die d telling (hoër as 0,80) wat op die gemiddelde stanegetellings van die boonste en onderste groep respondente uitgevoer is.

Die vyfde navorsingsdoelstelling was om te bepaal wat die kwalitatiewe verskille ten opsigte van coping is wat bestaan tussen werknemers van die SASS met lae en hoë tellings volgens fortigene konstrukte. Die gevolgtrekking is dat daar 'n matige tot sterk ooreenkoms bestaan tussen respondente met lae tellings ten opsigte van die fortigene konstrukte en hul onvermoë om met verandering te cope. Minstens drie van die vyf

respondente met lae tellings het op elk van die drie velde naamlik kognitief, emosioneel en konatief, ooreenstemming met die nie-coperprofiel getoon, terwyl twee respondente op kognitiewe en emosionele gebied tekens van die nie-coperprofiel openbaar. By respondente met hoë tellings ten opsigte van die fortigene konstrukte het daar 'n sterk ooreenkoms bestaan tussen hul response en die profiele van copers en word aanvaar dat hierdie respondente oor die vermoë beskik om met verandering te cope. Vier van die vyf respondente met hoë tellings het in elk van die gemelde velde ooreenstemming met die profiel van 'n coper getoon, terwyl een respondent op kognitiewe en konatiewe gebied ooreenstemming met die profiel van 'n coper getoon het.

Met verwysing na die sentrale tema van hierdie navorsing (kyk paragraaf 1.2.1), word die gevolgtrekking gemaak dat die resultate van die betrokke steekproef, as deel van die totale aantal werknemers in die SASS, daarop dui dat 'n matige tot sterk verwantskap wat bestaan tussen die aanwesigheid of afwesigheid van werknemers se fortigene konstrukte en hul vermoë om coping-strategieë te gebruik om met verandering te cope.

6.2 LEEMTES VAN DIE NAVORSING

- Verskeie van die respondente was onseker oor die toelaatbaarheid van die navorsing, wat moontlik toegeskryf kon word aan die sensitiewe ingesteldheid van die werknemers van die SASS rakende hul aktiwiteit by die organisasie en verder vanweë die beperkte populasie wat by hierdie navorsing betrek is.

- Met verwysing na die onderhoud was dit 'n beperking vir die navorser om aan die respondente bekend te wees. Die respondente het tydens die onderhoud by verskeie geleenthede inligting weerhou, aangesien hy/sy aangeneem het dat die onderhoudvoerder bekend was met die situasie of gebeurtenis.

- Verskeie respondente het tydens die onderhoud hul response tot die minimum

beperk, wat die vertolking van response bemoeilik het. Die rede vir hierdie beperking word toegeskryf aan die instansie waar die respondente werksaam is en die sensitiwiteit ten opsigte van die inligting wat hier verwerk en hanteer word. Van die respondente het opgemerk dat hulle nie seker is wat hulle mag vertel en wat weerhou moes word nie.

- Die respondente ten opsigte van hierdie studie het slegs bestaan uit werknemers binne 'n enkele direktoraat van die SASS. In hierdie direktoraat was daar 'n beperkte aantal Engelssprekende en was die veelrassigheid van die werknemers ook baie beperk.

- Betreffende die kwalitatiewe ontleding is dit noodsaaklik dat toekomstige studies van hierdie aard en omvang 'n onbekende onderhoudvoerder moet aanwend ten einde gebreke insake weerhouding van inligting te minimaliseer.

6.3 AANBEVELINGS

Met verwysing na die leemtes van die navorsing (kyk paragraaf 6.2) en die organisasie word die volgende aanbevelings gedoen:

- Uit die kwalitatiewe ondersoek is dit duidelik dat die werknemers van die SASS gedurigdeur aan verandering blootgestel word en dat weinig werknemers nie deur verandering gekonfronteer word nie. Om hierdie rede word dit aanbeveel dat sekere fortigenese konstrukte ingesluit word in die keuringsbattery. Die fortigenese konstrukte kan aangewend word om as aanduiding te dien welke applikant oor die vermoë beskik om met gedurige organisasieverandering te cope al dan nie. Die volgende aanbevelings word aan die hand gedoen om die probleem op te los:

- Dit word aanbeveel dat 'n groter groep respondente tydens die kwalitatiewe

ontleding ingesluit word, aangesien 'n groter groep respondente in die kwalitatiewe ondersoek sal help om beter tussen copers en nie-copers te onderskei. 'n Groter groep respondente sal dit moontlik maak dat respondente vervang kan word indien die respondent nie meer aan die kwalitatiewe ondersoek wil deelneem nie, weens siekte, verplasing en uitdienstreding.

- Aangesien verandering so 'n integrale deel van die werknemers van die SASS se daaglikse funksionering beïnvloed, word dit aanbeveel dat die SASS spesiale programme moet ontwikkel. Ten einde die werknemer se daaglikse take die minste te ontwrig word dit aanbeveel dat 'n copingprogram op 'n deeltydse basis aangebied word. 'n Program van hierdie aard kan fokus op redes vir verandering, bewusmaking van positiewe en negatiewe gevolge van verandering, copingstrategieë en stresverligtingstegnieke.

- 'n Laaste aanbeveling met betrekking tot die SASS is die noodsaaklikheid vir die organisasie om op 'n deurlopende basis die werknemers en veral die nie-copers ingelig te hou oor die redes en noodsaaklikheid vir verandering in dié organisasie. Met goeie kommunikasie word aanvaar dat SASS-werknemers meer ingelig en selfs betrokke sal voel by die veranderende organisasie en die organisasie se doelwitte.

Die volgende aanbevelings word met betrekking tot toekomstige navorsing gedoen:

- Uitgebreide navorsing is nodig ten einde die bestaande profiele van copers en nie-copers aan te vul. Dit is verder van kardinale belang dat hierdie profiele op 'n groter verskeidenheid groepe afgeneem en getoets moet word ten einde die profiele se bruikbaarheid te bereken.

- Verdere navorsing ten opsigte van die fortigene konstrukte en meer spesifiek die kragte wat hierby ingesluit word, is nodig.

- Aangesien fortigene konstrukte aangewend kan word om individue se coping met verandering te bepaal, sal dit van waarde wees om verdere navorsing insake hierdie konstrukte in samehang met veranderingsbestuur te bestudeer. Verdere navorsing hieroor sal lig werp op die wyse waarop organisasies veranderingsbestuur suksesvol onder werknemers kan implementeer.

Hiermee is die sesde en laaste navorsingsvraag en spesifieke navorsingsdoelstelling, naamlik om aanbevelings aan die hand te doen om werknemers in die SASS te help om copingstrategieë te benut in tye van verandering, beantwoord.

BRONNELYS

AMIRKHAN, J.S. 1994. Seeking person-related predictors of coping: exploratory analyses. European journal of personality, 8(2): 13-29.

ANTONOVSKY, A. 1979. Health, stress and coping. San Franscisco, Calif. : Jossey-Bass.

ANTONOVSKY, A. 1987a. The salutogenetic perspective: towards a new view of health and illness. Advances, 4(1): 47-55.

ANTONOVSKY, A. 1987b. Unravelling the mystery of health: how people manage stress and stay well. San Franscisco, Calif. : Jossey-Bass.

ANTONOVSKY, A. 1991. The structural sources of salutogenic strengths. (In Cooper C.L. & Payne, R., eds. Personality and stress: individual differences in the stress process. Chichester : Wiley. p. 67-104.)

ANTONOVSKY, A. 1993a. The structure and properties of the sense of coherence scale. Social science and medicine, 36(6): 725-733.

ANTONOVSKY, A., MAOZ, B., DOWTY, N. & WIJSENBEEK, H. 1971. Twenty-five years later: a limited study of the sequelae of the concentration camp experience. Social psychiatry, 6(1): 186-193.

ANTONOVSKY, H. & SAGY, S. 1986. The development of the sense of coherence and the impact on responses to stress situations. Journal of social psychology, 126(2): 213-225.

ASHFORD, S.J. 1988. Individual strategies for coping with stress during organisational transitions. Journal of applied behavioral science, 24(1): 19-36.

BANDURA, A. 1986. Social foundations of thought and action: a social cognitive theory. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.

BANDURA, A. 1988. Reflections on nonability determinants of competence. (In Kolligan, J. & Sternberg, R. J., eds. Competence considered: perception of competence and incompetence across the life span. New Haven, Conn. : Yale University Press. p. 1-36.)

BEN-PORATH, Y. & TELLEGEN, A. 1990. A place for traits in stress research. Psychological inquiry, 1(3): 14-16.

BILLINGS, A. & MOOS, R.H. 1981. The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. Journal of behavioral medicine, 4(1): 157-189.

CALLAN, V.J. 1993. Individual and organisational strategies for coping with organisational change. Work and stress, 7(1): 63-75.

CHRISTENSEN, L.B. & STOOP, C.M. 1991. Introduction to statistics for the sosial and behavioural sciences. Pacific Grove, Calif. : Brooks-Cole.

CONNER, D. 1992. Managing at the speed of change. New York : Random House.

DE WET, R.R. 1990. Locus of control and achievement motivation of unskilled Escom employees to participate in training and advancement programmes. Johannesburg : Rand Afrikaans University. (Unpublished.)

DECI, E.L. & RYAN, R.M. 1995. Intrinsic motivation and self-determination in human behaviour. New York : Plenum Press.

DUTFIELD, M. & ELING, C. 1994. Helping individuals cope with change. (*In* Lovell, R., ed. Managing change in the new public sector. Harlow, Essex: Longman. p. 106-120.)

ECCLES, T. 1994. Succeeding with change, implementing action-driven strategies. London : McGraw-Hill.

FLEISHMAN, J.A. 1984. Personality characteristics and coping patterns. Journal of health and social behaviour, 25(1): 229-234.

FOLKMAN, S. 1984. Personal control and stress and coping processes: a theoretical analysis. Journal of personality and social psychology, 46(3): 839-852.

HEWITT, P.L., FLETT, G.L. 1996. Personality traits and the coping process. (In Zeidner, M. & Endler, N.S., eds. Handbook of coping - theory, research, application. New York : Wiley. p. 410-451.)

HOLAHAN, C.J., MOOS, R.H., SCHAEFER, J.A. 1996. Coping, stress resistance, and growth: conceptualizing adaptive functioning. (In Zeidner, M. & Endler, N.S., eds. Handbook of coping - theory, research, application. New York : Wiley. p. 24-43.)

JICK, T.D. 1993. Managing change, cases and concepts. Boston, Mass. : Irwin.

JOHNSON, R.E. 1975. In quest of new psychology. New York: Human Science Press.

KANTER, R.M., STEIN, B.A. & JICK, T.D. 1992. The challenge of organisational change. New York : The Free Press.

KERLINGER, F.N. 1986. Foundations of behavioural research. 3rd ed. New York : Holt, Rinehart and Winston.

KOBASA, S.C. 1979a. Personality and resistance to illness. American journal of community psychology, 7(4): 413-423.

KOBASA, S.C. 1979b. Stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness. Journal of personality and social psychology, 37(1): 1-11.

KOBASA, S.C., MADDI, S.R. & KAHN, S. 1982. Hardiness & health: a prospective study. Journal of personality and social psychology, 42(1): 168-177.

KOBASA, S.C., MADDI, S.R. & PUCETTI, M.C. 1982. Personaliy and exercise as buffers in the stress-illness relationship. Journal of behavioural medicine, 5(4): 391-404.

KOBASA, S.C., MADDI, S.R., PUCETTI, M.C. & ZOLA, M.A. 1985. Effectiveness of hardiness, exercise and social support as resources against illness. Journal of psychosomatic research, 29(5): 525-533.

KOBASA, S.C. & PUCETTI, M.C. 1983. Personality and social resources in stress resistance. Journal of personality and psychology, 45(4): 839-850.

KRAVETZ, S., DRORY, Y & FLORIAN, V. 1993. Hardiness and sense of coherence and their relation to negative affect. European journal of personality, 7(4): 233-244.

KRUGER, D. 1984. A first encounter with psychology. Pretoria : Academica.

KÜBLER-ROSS, E. 1989. On death and dying. New York : Routledge.

LAZARUS, R.S. & FOLKMAN, S. 1984. Stress, appraisal, and coping. New York : Springer.

MANNING, M.R., WILLIAMS, R.F. & WOLFE, D.M. 1988. Hardiness and the relationship between stressors and outcomes. Work and stress, 2(3): 205-216.

MARAIS, C.P. 1997. Salutogenesis as paradigm in change management. Pretoria : UNISA. (Verhandeling - M.A.)

MARKHAM, U. 1993. Living with change. Shaftesbury, Dorset : Element.

MCCALMAN, J. & PATON, R. 1992. Change management a guide to effective implementation. London : Chapman.

MEULENBERG-BUSKENS, M. 1989. Manual for the Free Attitude Interview technique. Pretoria : HSRC.

MOOS, R.H. 1993. Coping responses inventory: Adult form manual. Odessa, Flo. : Psychological assessment resources.

MOOS, R.H. & SCHAEFER, J.A. 1993. Coping resources and processes: Current concepts and measures. (In Goldenberger, L. & Breznitz, S., eds. Handbook of stress: theoretical and clinical aspects. New York : Free Press. p. 234-257.)

MOUTON, J. & MARAIS, H.C. 1985. Metodologie van die geesteswetenskappe: Basiese begrippe. Pretoria : Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.

OMERY, A. 1983. Phenomenology: a method for nursing research. Advances in nursing science, 5(2): 49-63.

PARKER, J. D. A. & ENDLER, N. S. 1996. Coping and defense. (In Zeidner, M. & Endler, N.S., eds. Handbook of Coping - theory, research, application. New York : Wiley. p. 3-23.)

PEARLIN, L. & SCHOOLER, L. 1978. The structure of coping. Journal of health and social behaviour, 19(1): 2-21.

PHARES, E.J. 1976. Locus of control in personality. Englewood Cliffs, N.J. : General Learning Press.

PRINSLOO, V. 1993. 'n Eksploratiewe ondersoek na die hantering van verandering deur hoëvlak bestuurders aan die hand van salutogeniese indikators. Pretoria : UNISA. (Skripsie - M. Com.)

ROTTER, J. 1966. Generalized expectations of internal versus external control of reinforcements. Psychological monographs, 80(1): 1-28.

ROSENBAUM, M. 1980. A schedule for assessing self-control behaviours: preliminary findings. Behaviour therapy, 11(2): 109-121.

ROSENBAUM, M. 1989. Self-control under stress: the role of learned resourcefulness. Advances in behaviour research and therapy, 11(4):2 49-258.

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 & PALMON, N. 1984. Helplessness and resourcefulness in coping with epilepsy. Journal of consulting and clinical psychology, 52(2): 244-253.

ROTTER, J.B. 1966. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological monographs, 80(1) :609.

SCHEPERS, J.M. 1995. Die Lokus van Beheer-vraelys: Konstruksie en evaluering van 'n nuwe metingsinstrument., Johannesburg : Randse Afrikaanse Universiteit. (Ongepubliseerd.)

SELLS, S.P., SMITH, T.E. & SPRENKLE, D.H. 1995. Integrating qualitative and quantitative research methods: a research model. Family process, 34(4): 199-218.

SHAW, J.B., FIELDS, M.W., TACKER, J.W. & FISCHER, C.D. 1993. The availability of personal and external coping resources, their impact on job stress and employee attitudes during organisational restructuring. Work and stress, 73(3): 229-246.

SPINELLI, D. 1989. The interpreted world: an introduction to phenomenological psychology. London : Sage.

SULLIVAN, G.C. 1993. Towards clarification of convergent concepts: sense of coherence, will to meaning, locus of control, learned helpnessness and hardiness. Journal of advanced nursing, 18(11): 1772-1778.

STEWARD, V. 1983. Change : the challenge for ma nagement. London : McGraw Hill.

STRÜMPFER, D.J.W. 1990. Salutogenesis: a new paradigm. South African journal of psychology, 20(4): 265-273.

STRÜMPFER, D.J.W. 1995. The origins of health and strength: from "salutogenesis" to "fortigenesis". South African journal of psychology, 25(1): 81-89.

VELDSMAN, T.H. 1996. Making the future present tense: the changing people management context. People Dynamics, 14(1): 12-18.

WILMANS, L.J. 1995. Ouderdom en geslag as veranderlikes in die salutogeniese paradigma. M. Com.-verhandeling. Pretoria :Unisa. (ongepubliseerd.)

WISSING, M.P., & VAN EEDEN, C. 1997. Psychological well-being: a fortigenic conceptualization and empirical clarification. (Referaat gelewer by die derde jaarkongress van die Psychological Society of South Africa, Durban.)

WOLMAN, B.B. 1973. Handbook on general psychology. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

WOODWARD, H. & WOODWARD, M.B. 1994. Navigating through change. Homewood, Ill.: Irwin.

OPSOMMING

COPING IN DIE SUID-AFRIKAANSE GEHEIME DIENS: 'N FORTIGENE BENADERING

SLEUTELTERME: Fortigenese, verandering, koherensiesin, gehardheid, aangeleerde vernuf, lokus van beheer, selfdoeltreffendheid, coping en nie-coping.

Sedert die politieke bestel in Suid-Afrika in 1994 verander het, is Suid-Afrikaners onder toenemende druk om die nuwe veranderende orde as 'n gegewe te aanvaar. Die instansie waar die navorsing onderneem is, die Suid Afrikaanse Geheime Diens (SASS), het nie hierdie veranderinge vrygespring nie en was daar verskeie verwikkelinge wat daarop dui dat sommige werknemers nie aanpas by dié veranderinge nie.

Die doel van hierdie navorsing was om te bepaal in watter mate daar 'n verwantskap bestaan tussen die aanwesigheid of afwesigheid van sekere psigologiese kragte by individue en die coping-strategieë wat hulle gebruik. Die psiglogiese kragte is nagevors en ontleed vanuit die fortigene paradigma wat ten doel het om te fokus op die oorsprong van sekere kragte/sterktes binne die mens wat van kardinale belang is vir effektiewe funksionering.

In die literatuurstudie is daar hoofsaaklik op aspekte soos coping met verandering gefokus, waarna die copingproses en die verskillende copingtipes en -strategieë aangespreek is. 'n Belangrike element van die literatuurstudie was die profiele van copers en nie-copers, wat op die kognitiewe, emosionele en konatiewe terreine/areas gefokus het. Drie verskillende psigologiese benaderings naamlik patogenese, salutogenese en fortigenese is aangespreek, met die klem op laasgenoemde. Die fortigene benadering is ontleed vanuit 'n aantal kragte soos geïdentifiseer deur Strümpfer.

'n Kombinasie van 'n (kwantitatiewe) opname-ontwerp en 'n kwalitatiewe navorsingsontwerp (die fenomenologiesemetode) is gebruik met 'n proefpopulasie van 50 persone vanuit die Navorsingsomgewing binne die SASS. In die navorsing is daar van vyf kwantitatiewe meetinstrumente (Lokus van Beheervraelys van Scheepers, Lewensoriëntasievraelys van Antonovsky, "Personal Views Survey" van Kobasa, Selfdoeltreffendheidsvraelys van Sherer & Maddux, Selfkontroleskaal van Rosenbaum) en 'n kwalitatiewe instrument (fenomenologiese onderhoud) gebruik gemaak om die aan- of afwesigheid van die fortigene kragte by die respondente te bereken. Die meetinstrumente is op die totale populasie afgeneem, waarna 'n stanegeskaal gebruik is om persone met 'n lae en hoë telling volgens die fotigene-konstruk te identifiseer. 'n Onderhoud gebaseer op die fenomenologiese metode is met ten minste vyf persone met lae en hoë tellings gevoer.

Volgens dié resultate van die empiriese studie bestaan daar 'n statisties beduidende verskil tussen die boonste en onderste vyf respondente se stanegetelling en is dit moontlik om hierdie verskillende respondente aan die kwalitatiewe meetinstrument bloot te stel. Volgens die kwalitatiewe meetinstrument (onderhoud) bestaan daar 'n matige tot sterk verhouding tussen die sterkte van werknemers se fortigenese kragte en hulle vermoë om organisasieverandering te hanteer. Drie van die vyf werknemers met lae stanegetellings het 'n sterk ooreenkoms met die profiel van 'n nie-coper getoon, terwyl twee van die respondente 'n matige ooreenkoms getoon het. Al vyf die respondente wat hoë stanegetellings behaal het, het sterk ooreenkomste met die profiel van 'n coper getoon.

Aanbevelings vir toekomstige studie word aan die hand gedoen.

SUMMARY

COPING IN THE SOUTH AFRICAN SECRET SERVICE: A FORTIGENIC APPROACH

KEY TERMS: Fortigenesis, change, sense of coherence, hardiness, learned resourcefulness, locus of control, self-efficacy, coping and non-coping.

Since the change in the political dispensation in South Africa in 1994, South Africans are under increasing pressure to accept the new, changing order as a given. The institution where the research was carried out, the South African Secret Service (SASS), has also not escaped these changes and there have been various developments which indicate that some employees are not adjusting to these changes.

The purpose of this research has been to determine to what extent a relationship exists between the presence or absence of certain psychological forces in individuals and the coping strategies which they use. The psychological forces were researched and analysed from the fortigenic paradigm, which is aimed at focusing on the origin of certain forces/strengths within man that are of cardinal importance for effective functioning.

In the literature study the main focus was on aspects such as coping with change, after which the coping process and the various coping types and strategies were addressed. An important element of the literature study consisted of the profiles of copers and non-copers, which focused on the cognitive, emotional and conative fields/areas. Three different psychological approaches, namely pathogenesis, salutogenesis and fortigenesis were addressed, with emphasis on the latter. The fortigenic approach was analysed from the perspective of a number of forces, as identified by Strümpfer.

A combination of a quantitative survey design and a qualitative research design (the phenomenological method) was used, with a sample population of 50 persons from the research environment within the SASS. In the research five qualitative measuring

instruments (the Locus of Control Questionnaire of Scheepers, the Life Orientation Questionaire of Antonovsky, the Personal Views Survey of Kobasa, the Self-Efficacy Questionnaire of Sherer & Maddux and the Self-Control Scale of Rosenbaum) and a qualitative instrument (the phenomenological interview) were used to determine the presence or absence of the fortigenic forces in the respondents. The measuring instruments were applied to the whole population, after which a stanine scale was used to identify persons with low and high scores according to the fortigenic construct. An interview based on the phenomenological approach was done with five persons with low and five with high scores.

According to the results of the empirical study a statistically significant difference exists between the stanine scores of the five respondents with the highest scores and the five with the lowest scores and it is possible to subject these respondents to the qualitative measuring instrument. According to the qualitative measuring instrument (interview) there is a moderate to strong relationship between the strength of the employees' fortigenic forces and their ability to cope with organisational change. Three of the five employees with low stanine scores showed a strong resemblance to the profile of a non-coper, while two of the respondents showed a moderate resemblance. All five the respondents who achieved high stanine scores showed a strong resemblance to the profile of a coper.

Recommendations are made for future study.

DANKBETUIGING

Hiermee my opregte dank aan die volgende persone en instansies:

- Louise, my vrou, vir die volgehoue geduld, motivering en ondersteuning dwarsdeur my akademiese loopbaan.
- Dr. S. Rothmann (Departement Bedryf-en Personeelsielkunde, PU vir CHO), my studieleier, vir sy leiding, belangstelling en bystand.
- Prof. P.D. van der Walt vir die noukeurige taalversorging en Mev C. van der Walt vir haar administratiewe hulp en ondersteuning.
- Mvv. J.W.B. Breytenbach en H Viljoen (Statistiese Konsultasiediens, PU vir CHO), vir die statistiese verwerking van die resultate.
- Mnr J.W.H. Blaauw vir die vertaalwerk in hierdie studie.
- My ouers, skoonouers, familie en vriende vir hul belangstelling en motivering die afgelope aantal jare.
- My werkgewer vir die toestemming om hierdie studie te onderneem, die finansiële ondersteuning en die toestaan van studieverlofvoordele.
- Die respondente wat aan hierdie studie deelgeneem het, vir hul bereidwilligheid en getroue deelname.

AAN GOD AL DIE EER

OPSOMMING

COPING IN DIE SUID-AFRIKAANSE GEHEIME DIENS: 'N FORTIGENE BENADERING

SLEUTELTERME: Fortigenese, verandering, koherensiesin, gehardheid, aangeleerde vernuf, lokus van beheer, selfdoeltreffendheid, coping en nie-coping.

Sedert die politieke bestel in Suid-Afrika in 1994 verander het, is Suid-Afrikaners onder toenemende druk om die nuwe veranderende orde as 'n gegewe te aanvaar. Die instansie waar die navorsing onderneem is, die Suid Afrikaanse Geheime Diens (SASS), het nie hierdie veranderinge vrygespring nie en was daar verskeie verwikkelinge wat daarop dui dat sommige werknemers nie aanpas by dié veranderinge nie.

Die doel van hierdie navorsing was om te bepaal in watter mate daar 'n verwantskap bestaan tussen die aanwesigheid of afwesigheid van sekere psigologiese kragte by individue en die coping-strategieë wat hulle gebruik. Die psiglogiese kragte is nagevors en ontleed vanuit die fortigene paradigma wat ten doel het om te fokus op die oorsprong van sekere kragte/sterktes binne die mens wat van kardinale belang is vir effektiewe funksionering.

In die literatuurstudie is daar hoofsaaklik op aspekte soos coping met verandering gefokus, waarna dié copingproses en die verskillende copingtipes en -strategieë aangespreek is. 'n Belangrike element van die literatuurstudie was die profiele van copers en nie-copers, wat op die kognitiewe, emosionele en konatiewe terreine/areas gefokus het. Drie verskillende psigologiese benaderings naamlik patogenese, salutogenese en fortigenese is aangespreek, met die klem op laasgenoemde. Die fortigene benadering is ontleed vanuit 'n aantal kragte soos geïdentifiseer deur Strümpfer.

'n Kombinasie van 'n (kwantitatiewe) opname-ontwerp en 'n kwalitatiewe navorsingsontwerp (die fenomenologiesemetode) is gebruik met 'n proefpopulasie van 50 persone vanuit die Navorsingsomgewing binne die SASS. In die navorsing is daar van vyf kwantitatiewe meetinstrumente (Lokus van Beheervraelys van Scheepers, Lewensoriëntasievraelys van Antonovsky, "Personal Views Survey" van Kobasa, Selfdoeltreffendheidsvraelys van Sherer & Maddux, Selfkontroleskaal van Rosenbaum) en 'n kwalitatiewe instrument (fenomenologiese onderhoud) gebruik gemaak om die aan- of afwesigheid van die fortigene kragte by die respondente te bereken. Die meetinstrumente is op die totale populasie afgeneem, waarna 'n stanegeskaal gebruik is om persone met 'n lae en hoë telling volgens die fotigene-konstruk te identifiseer. 'n Onderhoud gebaseer op die fenomenologiese metode is met ten minste vyf persone met lae en hoë tellings gevoer.

Volgens dié resultate van die empiriese studie bestaan daar 'n statisties beduidende verskil tussen die boonste en onderste vyf respondente se stanegetelling en is dit moontlik om hierdie verskillende respondente aan die kwalitatiewe meetinstrument bloot te stel. Volgens die kwalitatiewe meetinstrument (onderhoud) bestaan daar 'n matige tot sterk verhouding tussen die sterkte van werknemers se fortigenese kragte en hulle vermoë om organisasieverandering te hanteer. Drie van die vyf werknemers met lae stanegetellings het 'n sterk ooreenkoms met die profiel van 'n nie-coper getoon, terwyl twee van die respondente 'n matige ooreenkoms getoon het. Al vyf die respondente wat hoë stanegetellings behaal het, het sterk ooreenkomste met die profiel van 'n coper getoon.

Aanbevelings vir toekomstige studie word aan die hand gedoen.

SUMMARY

COPING IN THE SOUTH AFRICAN SECRET SERVICE: A FORTIGENIC APPROACH

KEY TERMS: Fortigenesis, change, sense of coherence, hardiness, learned resourcefulness, locus of control, self-efficacy, coping and non-coping.

Since the change in the political dispensation in South Africa in 1994, South Africans are under increasing pressure to accept the new, changing order as a given. The institution where the research was carried out, the South African Secret Service (SASS), has also not escaped these changes and there have been various developments which indicate that some employees are not adjusting to these changes.

The purpose of this research has been to determine to what extent a relationship exists between the presence or absence of certain psychological forces in individuals and the coping strategies which they use. The psychological forces were researched and analysed from the fortigenic paradigm, which is aimed at focusing on the origin of certain forces/strengths within man that are of cardinal importance for effective functioning.

In the literature study the main focus was on aspects such as coping with change, after which the coping process and the various coping types and strategies were addressed. An important element of the literature study consisted of the profiles of copers and non-copers, which focused on the cognitive, emotional and conative fields/areas. Three different psychological approaches, namely pathogenesis, salutogenesis and fortigenesis were addressed, with emphasis on the latter. The fortigenic approach was analysed from the perspective of a number of forces, as identified by Strümpfer.

A combination of a quantitative survey design and a qualitative research design (the phenomenological method) was used, with a sample population of 50 persons from the research environment within the SASS. In the research five qualitative measuring

instruments (the Locus of Control Questionnaire of Scheepers, the Life Orientation Questionaire of Antonovsky, the Personal Views Survey of Kobasa, the Self-Efficacy Questionnaire of Sherer & Maddux and the Self-Control Scale of Rosenbaum) and a qualitative instrument (the phenomenological interview) were used to determine the presence or absence of the fortigenic forces in the respondents. The measuring instruments were applied to the whole population, after which a stanine scale was used to identify persons with low and high scores according to the fortigenic construct. An interview based on the phenomenological approach was done with five persons with low and five with high scores.

According to the results of the empirical study a statistically significant difference exists between the stanine scores of the five respondents with the highest scores and the five with the lowest scores and it is possible to subject these respondents to the qualitative measuring instrument. According to the qualitative measuring instrument (interview) there is a moderate to strong relationship between the strength of the employees' fortigenic forces and their ability to cope with organisational change. Three of the five employees with low stanine scores showed a strong resemblance to the profile of a non-coper, while two of the respondents showed a moderate resemblance. All five the respondents who achieved high stanine scores showed a strong resemblance to the profile of a coper.

Recommendations are made for future study.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1: PROBLEEMSTELLING, DOELSTELLINGS EN NAVORSINGSMETODE....................1

1.1 Probleemstelling....................1
1.2 Navorsingsdoelstellings....................5
1.2.1 Algemene doelstelling....................5
1.2.2 Spesifieke doelstelling....................5
1.3 Navorsingmetode....................6
1.3.1 Literatuurstudie....................6
1.3.2 Empiriese ondersoek....................6
1.3.2.1 Navorsingsontwerp....................6
1.3.2.2 Ondersoekgroep....................6
1.3.2.3 Meetinstrumente....................7
1.3.3 Dataverwerking....................10
1.4 Hoofstukindeling....................10
1.5 Hoofstuksamevatting....................10

HOOFSTUK 2: COPING MET VERANDERING....................11

2.1 Omskrywing van terme....................11
2.1.1 Coping en Nie-Coping....................11
2.1.2 Verandering....................13
2.2 Copingproses....................14
2.3 Copingtipes....................15
2.4 Copinghulpbronne....................16
2.4.1 Interne hulpbronne....................17
2.4.2 Eksterne hulpbronne....................18

2.5 Profiel van 'n coper en 'n nie-coper binne die veranderende omgewing....19
2.5.1 Kognitiewe profiel van 'n coper en nie-coper....20
2.5.1.1 Coper....20
2.5.1.2 Nie-coper....20
2.5.2 Emosionele profiel van 'n coper en nie-coper....21
2.5.2.1 Coper....21
2.5.2.2 Nie-coper....21
2.5.3 Konatiewe profiel van 'n coper en nie-coper....22
2.5.3.1 Coper....23
2.5.3.2 Nie-coper....23
2.6 Hoofstuksamevatting....25

HOOFSTUK 3: FORTIGENESE....27

3.1 Omskrywing van terme....27
3.1.1 Patogenese....27
3.1.2 Salutogenese....29
3.1.3 Fortigenese....30
3.2 Psigologiese kragte....32
3.2.1 Koherensiesin....33
3.2.1.1 Verstaanbaarheid....34
3.2.1.2 Bestuurbaarheid....34
3.2.1.3 Betekenisvolheid....34
3.2.2 Lokus van beheer....35
3.2.2.1 Interne kontrole en die individu se kultuur....36
3.2.2.2 Die uitwerking van "belangrike ander"....36
3.2.2.3 Interne beheer as 'n refleksie van die omgewing/situasie....36
3.2.2.4 Aanvaarding versus verwerping van lokus van beheer....37
3.2.3 Selfdoeltreffendheid....37

3.2.3.1 Mate waarin 'n persoon aan ervaring blootgestel word....38
3.2.3.2 Blootstelling aan individue wat sogenaamde sukses bereik het....38
3.2.3.3 Verbale aanmoediging en sosiale invloed....38
3.2.3.4 Die emosionele toestand waarmee die individu 'n sekere gebeurtenis assosieer....39
3.2.4 Die geharde persoonlikheid....39
3.2.4.1 Toewyding....40
3.2.4.2 Kontrole....40
3.2.4.3 Uitdaging....41
3.2.5 Aangeleerde vernuf....41
3.2.5.1 Aangeleerde vernuf as 'n persoonlikheid repertoire....41
3.2.5.2 Aangeleerde vernuf en die noodsaaklikheid vir selfkontrole....42
3.3. Hoofstuksamevatting....44

HOOFSTUK 4: EMPIRIESE ONDERSOEK....45

4.1 Die ondersoekgroep....45
4.1.1 Ouderdomsverspreiding van die ondersoekgroep....46
4.1.2 Verspreiding van diensjare van die ondersoekgroep....46
4.1.3 Taalverspreiding van die ondersoekgroep....47
4.1.4 Huwelikstatus....47
4.1.5 Statistiese vergelyking tussen die boonste en onderste groep respondente....48
4.2 Metingsbattery....49
4.2.1 Kwantitatiewe meetinstrumente....49
4.2.1.1 Lewensoriëntasievraelys (LOV)....50
4.2.1.2 Lokus van beheervraelys (LBV)....54
4.2.1.3 Selfdoeltreffendheidsvraelys (SDV)....58
4.2.1.4 Personal Views Survey (PVS)....61
4.2.1.5 Selfkontroleskaal (SKS)....65

4.2.2 Kwalitatiewedata-insamelingsmetode....68
4.3 Werkswyse....76
4.3.1 Kwalitatiewe prosedures....76
4.3.2 Integrasie van die kwantitatiewe en kwalitatiewe prosedure....79
4.4 Statistiese tegnieke....80
4.4.1 Berekening van die gemiddelde telling....80
4.4.2 Verduideliking van die beskrywende statistiek....81
4.5 Hoofstuksamevatting....82

HOOFSTUK 5: RESULTATE EN BESPREKING....83

5.1 Kwalitatiewe resultate....83
5.1.1 Beskrywende statistiek van die vyf meetinstrumente....83
5.1.2 Gemiddelde stanegetellings vir deelnemers ten opsigte van fortigene konstrukte....84
5.1.3 Die verskil tussen respondente met hoë en lae tellings ten opsigte van fortigene konstrukte....87
5.1.4 Opmerkings rakende die kwantitatiewe resultate....87
5.2 Kwalitatiewe resultate....88
5.2.1 Individuelerespondentresultate....88
5.2.1.1 Resultate van die respondente met die laagste tellings ten opsigte van fortigene konstrukte....88
5.2.1.2 Resultate van die respondente met die hoogste tellings ten opsigte van fortigene konstrukte....96
5.2.2 Geïntegreerdeonderhoudsresultate....103
5.2.3 Opmerkings rakende die kwalitatiewe resultate....105
5.3 Integrasie en interpretasie van die kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate....106
5.4 Hoofstuksamevatting....107

HOOFSTUK 6: GEVOLGTREKKING EN AANBEVELINGS................108

6.1 Gevolgtrekkings..108
6.1.1 Gevolgtrekkings met betrekking tot die literatuurondersoek...................108
6.1.2 Gevolgtrekkings met betrekking tot die empiriese ondersoek................110
6.2 Leemtes van die navorsing...111
6.3 Aanbevelings...112

LYS VAN TABELLE

Tabel 4.1 Ouderdomsverspreiding van die ondersoekgroep.....46

Tabel 4.2 Verspreiding van die diensjare van die ondersoekgroep.....47

Tabel 4.3 Taalverspreiding van die ondersoekgroep.....47

Tabel 4.4 Huwelikstatus van die ondersoekgroep.....48

Tabel 4.5 Statistiese vergelyking van die respondente met die hoogste stanegetellings.....48

Tabel 4.6 Statistiese vergelyking van die respondente met die laagste stanege tellings.....49

Tabel 4.7: Kriteria vir die klassifikasie van 'n coper en nie-coper.....78

Tabel 5.1: Beskrywende statistiek van die vyf meetinstrumente.....84

Tabel 5.2: Gemiddelde stanegetellings van die respondente volgens die vyf meetinstrumente.....84

Tabel 5.3: Statistiese resultate van respondente met hoë en lae telling ten opsigte van die fortigene konstrukte.....87

Tabel 5.4: Vergelyking van temas genoem deur respondente wat lae en hoë fortigene tellings behaal het.....104

Tabel 5.5: Geïntegreerde kwantitatiewe en kwalitatiewe resultate.....106

LYS VAN FIGURE

Figuur 2.1 'n Konseptuele raamwerk van die copingproses................................14

Figuur 3.1 'n Vergelyking tussen fortigenese, salutogenese
en patogenese...31