

- 6 139 708 96

U.O.V.S. BIBLIOTHEEK

o'

at

T

University Free State



34300000734420

Universiteit Vrystaat

**SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING AS
VOORSPELLERS VAN WERKTEVREDENHEID BY SPEURDERS.**

deur

SUSANNA JOHANNA VAN JAARSVELD

Voorgelê ter vervulling van die vereistes vir die Graad

MAGISTER COMMERCII

in die

**FAKULTEIT EKONOMIESE EN BESTUURSWETENSKAPPE,
Departement Bedryfsielkunde**

aan die

UNIVERSITEIT VAN DIE VRYSTAAT

Mei 2001

Me E.C. Richter

Mnr K.A. Heslop

Universiteit van die
Oranje-Vrystaat
BLOEMFONTEIN
4 - DEC 2001
UOVS SASOL BIBLIOTEEK

ERKENNING

Aan God kom toe al die dank, lof en eer.

Graag wil ek my opregte dank aan die volgende persone betuig wat die voltooiing van hierdie studie moontlik gemaak het:

My studieleier, Me Elcia Richter, vir haar leiding, geduld en aanmoediging waarop ek kon staatmaak.

My mede-studieleier, Mnr Karl Heslop vir sy belangstelling, aanmoediging en onontbeerlike ondersteuning.

Die SAPD vir die vergunning om die studie te kon doen, maar veral vir die speurders se deelname, vriendelikheid en bereidwilligheid.

Jacqueline Schmahl vir haar noukeurige taalversorging.

Cobus vir sy voortdurende aanmoediging, belangstelling, ondersteuning en entoesiasme.

Ludwig en Harriet vir velerlei opofferinge en begrip.

My familie en skoonfamilie vir hul ondersteuning en motivering.

Altea, Landi, Madelein en Leon vir hul hulp, motivering en vriendskap.

Ek verklaar dat die verhandeling wat hierby vir die graad Magister Comercii aan die Universiteit van die Vrystaat deur my ingedien word, my selfstandige werk is en nie voorheen deur my vir 'n graad aan 'n ander universiteit in 'n ander fakulteit ingedien is nie. Ek doen voorts afstand van die outeursreg op die verhandeling ten gunste van die Universiteit van die Vrystaat.

A handwritten signature in cursive script, reading "S J van Jaarsveld", positioned above a horizontal line.

S J van Jaarsveld

I am the one you lean upon...

The one you cast your scorn upon...

The one you bring your troubles to...

All these people I've been for you.

The one you ask to stand apart...

The one you feel should have no heart...

The one you call the man in blue...

But I am human just like you.

"Tears of a cop" - author unknown

INHOUDSOPGAWE

Bladsy

HOOFSTUK 1: PROBLEEMSTELLING EN DOEL MET ONDERSOEK

1.1	INLEIDING	1
1.2	PROBLEEMSTELLING	9
1.3	NAVORSINGSVRAAG	10
1.4	NAVORSINGSDOELWITTE	10
1.4.1	ALGEMENE DOELWIT	10
1.4.2	SPESIFIEKE DOELWITTE	10
1.5	LOGIESE VERLOOP VAN STUDIE	110

HOOFSTUK 2: WERKTEVREDENHEID

2.1	INLEIDING	12
2.2	DIE AARD EN OMVANG VAN WERKTEVREDENHEID	12
2.3	TEORIEë VAN WERKTEVREDENHEID	17
2.3.1	INHOUDSTEORIEë	17
2.3.1.1	Maslow se behoeftehiërargie	18
2.3.1.1.1	Praktiese implikasies van Maslow se teorie	21

Bladsy

2.3.1.2	Alderfer se ERG-teorie	22
2.3.1.2.1	Praktiese implikasies van die ERG-teorie	24
2.3.1.3	Herzberg se motiveerder-higiëne teorie	24
2.3.1.3.1	Praktiese implikasies van motiveerder-higiëne teorie	26
2.3.1.4	Praktiese implikasies van die inhoudsteorie	27
2.3.2	PROSESTEORIEë	28
2.3.2.1	Die Verwagtingsteorie	28
2.3.2.1.1	Praktiese implikasies van die verwagtingsteorie	32
2.3.2.2	Diskrepansie teorie	33
2.3.2.3	Model van werktevredenheid	35
2.3.2.4	Die Billikheids- of Balansteorie	36
2.3.2.4.1	Praktiese implikasies van die billikheidsteorie	40
2.3.2.5	Die Doelwitteorie	40
2.3.2.5.1	Praktiese implikasies van die doelwitteorie	43
2.3.2.6	Die Versterkingsteorie	43
2.3.2.6.1	Praktiese implikasies van die versterkingsteorie	44
2.3.2.7	Die Werkeienskapmodel	45
2.3.2.7.1	Praktiese implikasies van die werkeienskapmodel	48
2.3.2.8	Vergelykende Prosesteorie	48
2.3.2.9	Sosiale Vergelykingsteorie	49
2.3.2.10	Opponent-Prosesteorie	49
2.4	DIMENSIES VAN WERKTEVREDENHEID	53
2.4.1	ORGANISATORIESE DIMENSIES	54
2.4.1.1	Die werk self	54
2.4.1.1.1	Die werkinhoud	55
2.4.1.1.2	Werkuitdaging	58
2.4.1.1.3	Werkduidelikheid	59
2.4.1.2	Die Beloningsstelsel	60

Bladsy

2.4.1.2.1	Salaris	61
2.4.1.2.2	Billike Beloning	62
2.4.1.2.3	Bevorderingsgeleenthede	62
2.4.1.3	Werkkonteks	63
2.4.1.3.1	Werkomstandighede	63
2.4.1.3.2	Voordele	64
2.4.2	SOSIALE DIMENSIES	65
2.4.2.1	Rolspelers binne die organisasie	65
2.4.2.1.1	Toesighouers	65
2.4.2.1.2	Kollegas	66
2.4.3	PERSOONLIKE DIMENSIES	67
2.4.3.1	Die werknemers self	67
2.4.3.1.1	Funksionele verskille	68
2.5	POLISIEBEAMPTES SE WERKTEVREDENHEID	69
2.6	SAMEVATTING	74

HOOFTUK 3: SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING

3.1	INLEIDING	75
3.2	SELFKONSEP	76
3.2.1	DEFINIËRING EN BEGRIPSOMSKRYWING VAN	76
	SELFKONSEP	

Bladsy

3.2.2	TEORIEë VAN SELFKONSEP	77
3.2.2.1	William James	77
3.2.2.1.1	Praktiese implikasies van James se teorie	77
3.2.2.2	Burns	77
3.2.2.2.1	Praktiese implikasies van Burns se teorie	78
3.2.2.3	Purkey	78
3.2.2.3.1	Praktiese implikasies van Purkey se teorie	80
3.2.2.4	Carl Rogers	80
3.2.2.4.1	Praktiese implikasies van Carl Rogers se teorie	83
3.2.3	DIMENSIES VAN SELFKONSEP	83
3.2.3.1	Interne dimensies van die selfkonsep	84
3.2.3.1.1	Persoonlike self	84
3.2.3.1.2	Selfkritiek	85
3.2.3.1.3	Die waarde self	86
3.2.3.2	Eksterne dimensies van die selfkonsep	86
3.2.3.2.1	Fisieke self	87
3.2.3.2.2	Gesin self	88
3.2.3.2.3	Sosiale self	88
3.3	LOKUS VAN BEHEER	89
3.3.1	DEFINIëRING EN BEGRIPSOMSKRYWING VAN LOKUS VAN BEHEER	89
3.3.2	TEORIEë OOR LOKUS VAN BEHEER	91
3.3.2.1	Sosiale-kognitiewe leerteorie	92
3.3.2.1.1	Praktiese implikasies van die sosiale-kognitiewe leerteorie	94
3.3.2.2	Attribusieteorie	94
3.3.2.2.1	Praktiese implikasies van die attribusieteorie	99
3.3.2.3	Die analitiese teorie van Carl Jung	100

3.3.2.3.1	Praktiese implikasies van die analitiese teorie	102
3.3.3	DIMENSIES VAN LOKUS VAN BEHEER	100
3.3.3.1	Interne beheer	103
3.3.3.2	Eksterne beheer	103
3.3.3.3	Outonomie	103
3.4	SELFHANDHAWING	104
3.4.1	DEFINIËRING EN BEGRIPSOMSKRYWING VAN SELFHANDHAWING	104
3.4.2	TEORIEë VAN SELFHANDHAWING	104
3.4.2.1	Transaksionele model	107
3.4.2.1.1	Soorte transaksies	109
3.4.2.1.2	Die vier lewensposisies	110
3.4.2.1.3	Praktiese implikasies van die transaksionele model	112
3.4.3	DIMENSIES VAN SELFHANDHAWING	113
3.4.4	TIPES SELFHANDHAWING	113
3.4.4.1	Rigtinggewende selfhandhawing	113
3.4.4.2	Sosiale selfhandhawing	114
3.4.4.3	Inisiërende selfhandhawing	114
3.4.4.4	Basiese selfhandhawing	114
3.4.4.5	Empatiese selfhandhawing	115
3.4.4.6	Teenstrydige selfhandhawing	115
3.4.4.7	Negatiewe selfhandhawing	115
3.4.4.8	Gevolglieke selfhandhawing	116
3.4.4.9	Responsiewe selfhandhawing	116
3.4.5	NIE-SELFHANDHAWING	116
3.4.5.1	Aggressiewe gedrag	117

Bladsy

3.4.5.2	Passiewe gedrag	117
3.4.6	DIE VERHOUDING TUSSEN SELFHANDHAWING EN NIE-SELFHANDHAWING	118
3.4.6.1	Verbale en nie-verbale gedragskomponente van selfhandhawende, passiewe en aggressiewe gedrag	120
3.4.7	VERHOUDING TUSSEN DIE SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING	121
3.4.8	DIE INVLOED VAN DIE SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING OP WERKTEVREDENHEID	124
3.4.9	SAMEVATTING	128

HOOFSTUK 4: DIE NAVORSINGSMETODOLOGIE

4.1	INLEIDING	129
4.2	INSAMELING VAN GEGEWENS	130
4.3	MEETINSTRUMENTE	133
4.3.1	MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS	133
4.3.1.1	Aard en samestelling	133
4.3.1.2	Rasionaal vir insluiting	135
4.3.1.3	Betroubaarheid en geldigheid	135

	Bladsy
4.3.2 TENNESSEE SELFKONSEPSKAAL	138
4.3.2.1 Aard en samestelling	138
4.3.2.2 Rasionaal vir insluiting	140
4.3.2.2 Betroubaarheid en geldigheid	140
4.3.3 RATHUS SE SELFHANDHAWINGSKAAL	142
4.3.3.1 Aard en samestelling	142
4.3.3.2 Rasionaal vir insluiting	144
4.3.3.3 Betroubaarheid en geldigheid	145
4.3.4 SCHEPERS SE LOKUS VAN BEHEER-VRAELYS	146
4.3.4.1 Aard en samestelling	146
4.3.4.2 Rasionaal vir insluiting	149
4.3.4.3 Betroubaarheid en geldigheid	149
4.4 STATISTIESE TEGNIEKE	151
4.4.1 KORRELASIES	151
4.4.2 STAPSGEWYSE MEERVOUDIGE REGRESSIE-ONTLEDING	152
4.4.3 DISKRIMINANT-ONTLEDING	156
4.4.4 VARIANSIE-ONTLEDING	160
4.5 STATISTIESE HIPOTEESES WAT IN HIERDIE STUDIE GESTEL IS	163
4.6 SAMEVATTING	164

HOOFSTUK 5: RESULTATE, BESPREKING VAN RESULTATE, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1	INLEIDING	165
5.2	BESKRYWENDE STATISTIEK	166
5.2.1	BIOGRAFIESE BESONDERHEDE	166
5.2.2	INTERPRETASIE VAN GEMIDDELDES ($\bar{X}$), STANDAARDAFWYKINGS (s) EN FREKWENSIES (f)	175
5.3	INFERENSIËLE STATISTIEK	177
5.3.1	DISKRIMINANT-ONTLEDING EN ENKELE INTERPRETASIES RONDOM DIE KORRELASIEMATRIKS	173
5.3.1.1.	Diskriminant-ontleding	178
5.3.1.1.1	Meervoudige diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid	179
5.3.1.2	Interkorrelasiematriks	181
5.3.2	VARIANSIE-ONTLEDING	183
5.3.3	STAPSGEWYSE MEERVOUDIGE REGRESSIE- ONTLEDING VIR TOTALE WERKTEVREDENHEID	186
5.4	BESPREKING VAN RESULTATE	193
5.4.1	BESKRYWENDE GEGEWENS	193

	Bladsy
5.4.2 INFERENSIële RESULTATE	194
5.4.2.1 Diskriminant-ontleding	194
5.4.2.2 Variansie-ontleding	195
5.4.2.3 Stapsgewyse meervoudige regressie-ontleding	196
5.5 GEVOLGTREKKINGS	198
5.6 TEKORTKOMINGE	199
5.7 AANBEVELINGS EN TOEKOMSTIGE NAVORSING	200
BRONNELYS	203
OPSOMMING/SUMMARY	

LYS VAN FIGURE

Bladsy

2.1	Die driekomponent houdingsmodel	14
2.2	Maslow se behoeftehiërargie	18
2.3	Oorvleueling van behoeftes	20
2.4	Die frustrasie / regressie proses	23
2.5	Die invloed van motiveerders en higiëne-faktore op werktevredenheid	26
2.6	Vergelyking van inhoudsteorieë van motivering	27
2.7	Die model van die verwagtingsteorie	30
2.8	'n Model van werktevredenheid	35
2.9	Model van die billikheidsteorie	37
2.10	Vyf stappe van die doelwitteorie	41
2.11	Die Werkeienskapmodel	46
2.12	Die Geïntegreerde Model	51
2.13	Die verwantskap tussen werktevredenheid, standaardisasie en spesialisasie	57
3.1	Purkey se seflkonsepspiraalmodeel	79
3.2	Verteenwoordiging van die attribusieteorie	95
3.3	Komplimentêre en nie-komplimentêre transaksies in die transaksionele model	109
3.4	Die vier lewensposisies	111
3.5	Die verhouding tussen selfhandhawing en nie-selfhandhawing	119
4.1	Voorstelling van die diskriminantfunksie	157
4.2	Skematiese voorstelling rondom die sentroïd van 'n subgroep	159
5.1	Ouderdomskategorieë van die respondente	166
5.2	Huwelikstatus van die respondente	167
5.3	Huistaal van die respondente	168
5.4	Kwalifikasies van die respondente	169
5.5	Geslag van die steekproef	170
5.6	Posbenamings van die respondente	171
5.7	Groepsverdeling van die respondente	172
5.8	Afdelings waarin die respondente werksaam is	173
5.9	Dienstydperk van respondente	174

LYS VAN TABELLE

Bladsy

3.1	Die verbale en nie-verbale gedragskomponente van die drie tipes gedrag	120
4.1	Steekproefgrootte vir 'n gegewe populasie	132
5.1	Gemiddeldes en standaardafwykings vir die verskillende subskale van Schepers se Lokus van Beheer-vraelys	175
5.2	Gemiddeldes en standaardafwykings vir die verskillende subskale van die Tennessee Selfkonsepskaal	176
5.3	Gemiddeldes en standaardafwykings vir die Rathus se Selfhandhawingskaal	176
5.4	Gemiddeldes en standaardafwykings vir die verskillende subskale van die Minnesota Tevredenheidsvraelys	177
5.5	Resultate van meervoudige diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid	179
5.6	Opsommingstabel vir diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid	180
5.7	Klassifikasieresultate van diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid	181
5.8	Interkorrelasiematriks van ingeslote veranderlikes	182
5.9	Resultate van variansie-ontleding ten opsigte van onderoffisiere en offisiere	184
5.10	Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid van die onderoffisiere en offisiere	187
5.11	Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid en ekstrinsieke werktevredenheid van die onderoffisiere en offisiere	188
5.12	Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, ekstrinsieke werktevredenheid en die kritiese self van die onderoffisiere en offisiere	189
5.13	Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, ekstrinsieke werktevredenheid, die kritiese self en die waarde self van die onderoffisiere en offisiere	190

Bladsy

- 5.14 Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, 191
ekstrinsieke werktevredenheid, die kritiese self, die waarde self en die
outonomie van die onderoffisiere en offisiere
- 5.15 Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, 192
ekstrinsieke werktevredenheid, die kritiese self, die waarde self, die
outonomie en selfhandhawing van die onderoffisiere en offisiere

HOOFSTUK 1

PROBLEEMSTELLING EN DOEL MET ONDERSOEK

1.1 INLEIDING

Die afgelope paar jaar moes Suid-Afrikaanse organisasies, asook hul werknemers, aanpas by 'n nuwe regering en veranderde politieke en sosiale prioriteite. Daar was ook druk op ekonomiese gebied (nasionaal sowel as internasionaal). Om maksimale produktiwiteit te verseker, is die optimale aanpassing van die werknemer by sy werk noodsaaklik (Visser, 1990). Roznowski & Hulin (1992) is van mening dat die meting van 'n werknemer se vlak van werktevredenheid een van die waardevolste en belangrikste stelle data is waaroor 'n bestuurder kan beskik, aangesien dit as 'n belangrike aanduiding van organisasie-effektiwiteit beskou word. Volgens Hofmeyr (1997) het werktevredenheid van werknemers 'n belangrike aanduiding geword van prestasie en is dit ook deesdae 'n prioriteit van die wêreld se suksesvolste maatskappye.

Navorsing (Greenberger & Baron, 2000) toon dat werktevredenheid 'n invloed het op werkbywoning, besluite oor aftrede, algehele gedrag wat op 'n positiewe organisasie-oriëntasie dui, pogings om werksituasies deur vakbondaktiwiteite te beïnvloed en psigiese onttrekking. Bretz, Boudreau & Judge (1994) bevind dat 'n hoë arbeidsomset toegeskryf kan word aan ontevredenheid met aspekte van die werk.

Die werk self bestaan uit verskillende fasette soos die aard daarvan, die toesighouer, die organisasie en salaris of bevorderingsmoontlikhede. Die tevredenheid wat die individu met die werk assosieer, is die werklike graad van tevredenheid met die verskillende dimensies van die werk (Gerhart, 1987; Ivancevich & Matteson, 1990). Visser (1990) wys daarop dat werktevredenheid 'n voorkeur of 'n afkeur is wat 'n persoon openbaar as gevolg van sekere veranderlikes in sy werkomgewing. Mathis & Jackson (1997) beweer dat die werktevredenheid van 'n werker afhang van die mate waarin die betrekking wat beklee word, voldoen aan die verwagtings wat daaromtrent gekoester word.

Werktevredeheid is 'n emosionele reaksie op werk wat voortspruit uit die posbeker se vergelyking van die werklike uitkomst van 'n werk met dit wat van 'n werk verwag word (Schepers, 1995). Hierdie emosionele reaksie is die gevolg van 'n kombinasie van psigologiese, fisiologiese en omgewingstoestande wat met 'n persoon se werk te make het.

Werktevredeheid is aanduidend van die affektiewe oriëntasie van die individu teenoor sy werk. Vroom (1964) wys eksplisiet daarop dat 'n positiewe houding teenoor die werk aanduidend van werktevredeheid is, terwyl 'n negatiewe houding teenoor werk dui op werkontevredenheid. Volgens Kirkcaldy, Cooper, Shepard & Brown (1994) kan werkverhoudinge 'n positiewe of negatiewe evaluasie behels van sekere aspekte van die werk en die omgewing waarin persone werk. Dit impliseer dat werktevredeheid uit verskeie fasette bestaan wat elkeen 'n bepaalde houding teenoor 'n spesifieke faset verteenwoordig.

Taljaard (1994) meen dat die individu se subjektiewe ervaring van hierdie spesifieke faktore nou verwant is aan die werk en dat dit 'n positiewe of 'n negatiewe uitwerking het op persepsies van die werk het. Dit dui dus daarop dat werktevredeheid op gevoel gebaseer is en dat hierdie gevoel eie aan 'n individu is. Gevolglik is dit subjektief van aard. Die beleving van hierdie toestande sal van mens tot mens verskil, omdat daar individuele verskille tussen mense bestaan (Kirkcaldy et al., 1994).

Daar is hoofsaaklik drie benaderings tot die oorsake van werktevredeheid, naamlik die disposisionele benadering, die situasionele benadering en die interaksionele benadering (Van Maanen & Katz, 1976).

Volgens Staw & Ross (1985) behels die **disposisionele benadering** die meting van persoonlike eienskappe en die aanname dat sodanige metings kan help om individuele houdings en gedrag te verduidelik. Labuschagne & Eksteen (1993) omskryf disposisie as 'n persoon se neiging, aanleg of ingesteldheid, terwyl Bosman, Van der Merwe & Hiemstra (1982) die begrip vertaal as onder andere 'n persoon se geaardheid. In aansluiting hierby beskryf House, Shane & Herold (1996) disposisie as psigologiese eerder as fisiese dimensies, naamlik persoonlikheidseienskappe, behoeftes, houdings,

voorkeure en motiewe wat tot gevolg het dat daar 'n geneigdheid is om op 'n voorafbepaalde wyse te reageer op 'n sekere situasie.

Verskeie studies is al onderneem oor die invloed van persoonlikheidseienskappe op werktevredenheid. Staw, Bell & Clausen (1986) toon aan dat 'n persoon 'n positiewe of 'n negatiewe disposisie teenoor werk kan hê. Die inligting in die werkomgewing word in so 'n mate verwerk dat dit in ooreenstemming is met die disposisie van die persoon en dit kan aanleiding gee tot werktevredenheid of werkontevredenheid. Navorsers (Baron, 1986; Levin & Stokes, 1989; Chiu & Kosinski, 1997) stem oor die algemeen saam dat werknemers met 'n positiewe uitkyk op die lewe (hoog betreffende positiewe affek) geneig is om hoër vlakke van werktevredenheid te ervaar.

Brief, Butcher & Robertson (1995) het aangedui dat indien mense aan dieselfde taak blootgestel word, hulle die situasie as gevolg van hulle unieke disposisionele geneigdheid sal interpreteer en daarvolgens sal optree. Die volgende stelling van Staw & Ross (1985 : 471) sluit hierby aan: "Job attitudes may reflect a biologically based trait that predisposes individuals to see positive or negative content in their lives... Differences in individual temperament, ... ranging from clinical depression to a very positive disposition, could influence the information individuals input, recall, and interpret within various social situations, including work".

Staw & Ross (1985) se navorsing het data gegenereer wat wys op 'n disposisionele benadering ten opsigte van werktevredenheid. Die tevredenheidsresponse van 166 mense is oor 'n vyfjaarperiode bestudeer en by twee geleenthede gemeet. Die bevinding was dat ten spyte van werk- en werkgewerveranderinge gedurende hierdie tydsverloop, tevredenheid met die werk stabiel gebly het. Ook Gerhart (1987) en Newton & Keenan (1991) toon aan dat tevredenheid met verloop van tyd konstant bly. Verskeie skrywers (Staw & Ross, 1985; Baron, 1986) spekuleer dat werkgewers daarby sal baat om tevrede werknemers te keur eerder as om te probeer om ontevrede werknemers tevrede te stel. Tevrede werknemers het naamlik 'n stabiele, positiewe ingesteldheid jeens hulle werk. Bogenoemde navorsing van Staw & Ross (1985) het 'n totale herevaluasie van aannames oor die aard van werktevredenheid tot gevolg gehad.

Judge, Locke & Durham (1997) maak melding van "kernbeoordelings" wat verwys na fundamentele, onbewuste gevolgtrekkings wat mense omtrent hulself, ander mense en die wêreld maak. Hierdie kernbeoordelings kan moontlik die disposisionele bronne van werktevredenheid verklaar. Daar word gemeld dat die aannames en interpretasies wat mense omtrent hul eksterne wêreld maak, nie net deur die attribute van die objek self (byvoorbeeld die salaris) beïnvloed word nie, maar ook deur hul metafisiese aannames omtrent hulself, ander persone en die wêreld. Hulle kom dus tot die gevolgtrekking dat situasionele faktore nie buite rekening gelaat kan word nie, maar dat mense met 'n positiewe selfkonsep 'n voorsprong het om dit te kan hanteer, aangesien hulle hul werk en lewens in 'n positiewer lig sien en hulle disposisionele samestelling dit vir hulle moontlik maak om dit te doen. Judge, Locke, Durham & Kluger (1998) onderskei tussen verskillende kernbeoordelings van die self wat 'n invloed op werktevredenheid het: lokus van beheer, selfbeeld, neurotisme en selfdoeltreffendheid.

Daar is 'n aanname oor die **situasionele benadering** dat werktevredenheid beïnvloed word deur eksterne faktore soos die eienskappe van die pos, die karaktereenskappe van die toesighouers en medewerkers en ander organisatoriese faktore (Van Maanen & Katz, 1976). Volgens Baron (1986) en Groot & Maasen van den Brink (1999) is die meting van die meervoudige fasette van die werksituasie waarmee werknemers hul tevredenheid of ontevredenheid weergee, die algemeenste en betroubaarste manier waarop werktevredenheid gemeet kan word.

Davis-Blake & Pfeffer (1989), Gerhart (1987) en Judge (1992) toon aan dat die situasionele faktore belangrike bepalers van werktevredenheid is en daarom nie uit die oog verloor moet word nie. Judge (1992) het bevind dat poseienskappe tevredenheid voorspel selfs nadat die effek van stabiliteit wat deur houding veroorsaak word, beheer word. Davis-Blake & Pfeffer (1989) gaan 'n stap verder en meld dat stabiliteit rakende werktevredenheid gewortel is in situasionele meganismes in die werkomgewing en dat dit bloot 'n neweproduk kan wees van die totale stabiliteit waardeur normale daaglikse werksituasies gekenmerk word. Die situasionele benadering ten opsigte van werktevredenheid word ook deur die werkeienskapmodel (Hackman & Oldham, 1975) en die sosiale inligtingprosesserings teorie ondersteun (Salancik & Pfeffer, 1987).

Die **interaksionele siening** van die oorsaak van werktevredenheid stel dit dat beide die situasionele en die disposisionele eienskappe saamwerk om uiteindelik tot werktevredenheid te lei (Van Maanen & Katz, 1976; Cranny, Smith & Stone, 1992; Roberts & Foti, 1998). Werktevredenheid word deur Locke (1969 : 1302) gedefinieer as "a function of the perceived relationship between what one wants from one's job and what one perceives it as offering". Die belangrikheid van beide die situasionele en disposisionele eienskappe as oorsake van werktevredenheid, word deur hierdie definisie beklemtoon.

In 'n studie deur Steel & Rentsch (1997) wat oor 'n periode van tien jaar gestrek het, is bevind dat werktevredenheid betekenisvol stabiel gebly het. Daar is egter ook residuele variansie in werktevredenheid wat verband hou met die wyse waarop die poste wat ondersoek is, ontwerp is. Dít dui op die situasionele faktore. Hierdie navorsing ondersteun dus die feit dat werktevredenheid die gevolg is van die interaksie tussen die disposisionele eienskappe van die persoon en die situasionele eienskappe van die omgewing.

Gerhart (1987) toon ook aan dat beide bogenoemde faktore 'n bepalende faktor van werktevredenheid is. In die huidige navorsing word daar spesifiek op drie konstrakte (disposisionele faktore) gefokus, naamlik lokus van beheer, selfkonsep en selfhandhawing as voorspellers van werktevredenheid.

Selfkonsep is 'n komplekse en dinamiese sisteem wat die individu van homself het. Hierdie siening van die individu is gebaseer op eie ervaring, karaktertrekke, vermoëns, sosiale aktiwiteite, doelwitte en ideale (Rogers, 1972; Malan, 1978). Meyer, Moore & Viljoen (1997) som selfkonsep op as 'n persoon se subjektiewe belewenis. Die werk wat die individu doen speel 'n belangrike rol in selfagting, want die individu se persepsie van werkprestasie bepaal tot watter mate 'n individu suksesvol is. Wanneer die individu homself as suksesvol waarneem, dra dit by tot 'n positiewe selfkonsep (Coetzee, 1987). Uit navorsing van Bester, Richter & Boshoff (1997) is dit duidelik dat daar 'n positiewe verband tussen 'n positiewe selfkonsep en werktevredenheid is.

Die konstruk **lokus van beheer** is ontwikkel deur Rotter (1966). Dit kan omskryf word as die mate waarin mense ervaar dat hulle 'n oorsaaklike rol in gebeure in hul lewens speel (Hendriks, 1985). Voorts dui dit op die geloof wat 'n persoon het dat interne kragte (die persoon self) of eksterne kragte (faktore in die situasie) vir die bepaling van sy gedrag verantwoordelik is (Schepers, 1995). Mense wat glo dat hulle lewens beheer word deur hul eie aksies binne (persoonlike beheer), vaardighede en vermoëns, beskik oor 'n interne lokus van beheer. Mense met 'n eksterne lokus van beheer glo dat hulle deur eksterne kragte (buite persoonlike beheer) beheer word (Connor, 1995). In werksverband sal iemand met 'n interne lokus van beheer waarskynlik voel dat hy 'n situasie kan hanteer omdat dit as binne persoonlike beheer gesien word. Dit behoort tot meer werktevredenheid by te dra (Judge et al., 1998).

Selfhandhawing is 'n kommunikasievaardigheid wat die gepaste of korrekte uitdrukking van gevoelens, gedagtes, begeertes en waardes behels (Rees & Graham, 1991). Dit behels ook die staan op regte sonder om gespanne te wees, skuldig te voel en ook sonder om ander se regte in die proses te skend (Cotler & Geurta, 1978). Jungschläger (1987) beskou selfhandhawing as die middelwaarde op 'n kontinuum, waar nie-selfhandhawing en aggressie die twee ekstreme voorstel. Navorsing (Michelson & Molcan, 1986) dui daarop dat daar 'n beduidende positiewe verband tussen selfhandhawing en werktevredenheid is.

Selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing gaan dus in hierdie studie gebruik word, want verskeie navorsing (Piccinin & McCarrey, 1998; Pretorius & Rothmann, 2000) dui daarop dat dit 'n invloed het op die werkverrigting van die individu.

As ordehandhawer is die polisie by uitstek die klimaatskepper wat ontwikkeling en vooruitgang moontlik maak [Nel & De Lange, 1993; SAPS (CIMC), 1997]. Namate die bevolking oor die afgelope paar dekades besonder snel gegroei het, het die misdaadsyfer ook gestyg. Kultuurskokke het gelei tot 'n verbrokkeling van kommunikasie, waninterpretasie van die realiteit en 'n algehele onvermoë om eise sinvol te hanteer [SAPS (CIMC), 1997]. Die veranderinge in die land en in die polisie gaan gepaard met onsekerheid en angs by polisiebeamptes. Ten spyte daarvan sien polisiebeamptes hulself steeds as die beskermers van die gemeenskap wat hulp op individuele vlak aan mense lewer (Trojanowicz & Banas, 1985).

Uit verskeie koerantberigte (Kruger, 1996; Stuckey, 1996; De Lange, 1997; Swart, 1997; Smith, 2000; Mabuza, 2000; Bothma, 2000; Cameron, 2000; Woodhead, 2000) en 'n interne ondersoek wat deur die Suid-Afrikaanse Polisie diens geloods is, blyk dit dat dit moeilik is om binne die Polisie diens 'n klimaat te skep wat werktevredenheid aanmoedig.

Die ondervermelde faktore kan die individuele ervaring van werktevredenheid beïnvloed:

- In 1994 het 188 polisiebeamptes en in 1995 sowat 150 polisiebeamptes selfmoord gepleeg. Byna die helfte van die 1 500 lede wat in 1995 medies ongeskik verklaar is het weens sielkundige redes met pensioen uitgetree.
- Verdere navorsing toon ook dat swak salarisse, swak kommunikasie, 'n tekort aan personeel, swak logistiek, outokratiese bestuur, lang en ongewone werkure en 'n swak openbare beeld, bydra tot buitengewone hoë stresvlakke.
- Sedert die nuwe regering aan bewind gekom het, het 30 000 polisiemanne die Suid-Afrikaanse Polisie diens verlaat. Tussen 300 en 400 lede verlaat die Diens maandeliks en dit demoraliseer die lede wat agterbly.
- Die hoë misdaadkoers, die toename in geweldsmisdaad en die herstrukturering van die Polisie diens het 'n atmosfeer van beroepsonsekerheid geskep. Die polisie word ook voortdurend deur die gemeenskap dopgehou en hulle kry min erkenning vir dit wat hulle reg doen. Daar word eerder gefokus op dit wat hulle verkeerd doen.
- Moorde op polisiebeamptes het ook 'n negatiewe uitwerking op die moreel van die Suid-Afrikaanse Polisie diens. Volgens 'n studie wat onderneem is deur die Instituut van Sekuriteitsstudies word meer polisiebeamptes vermoor wanneer hulle nie diens verrig nie. Die oorsake van hierdie moorde word hoofsaaklik toegeskryf aan stres en alkoholmisbruik.

- Navorsing deur die RGN toon dat die vertroue in die Suid-Afrikaanse Polisie diens vanaf 47% in November 1999 tot 37% in September 2000 gedaal het. Moontlike oorsake is polisie geweld, korrupsie en 'n verandering in die politieke klimaat.
- 'n Onderzoek oor die moreel van polisiebeamptes is geloods deur die afdeling vir Nasionale Standaarde en Bestuursdienste van die Suid-Afrikaanse Polisie diens en toon die volgende resultate:
 - ⇒ 49% van die polisiebeamptes erken hulle doen “net die absolute minimum” om die misdaadvlaag hok te slaan;
 - ⇒ 69% van die lede glo dat die topbestuur “geen idee” het wat op grondvlak gebeur nie;
 - ⇒ slegs 30% glo dat die Kommissaris van Polisie en ander senior offisiere die “kennis en vermoë” het om die Suid-Afrikaanse Polisie diens te lei;
 - ⇒ slegs 59% is trots daarop om lede van die Suid-Afrikaanse Polisie diens te wees, teenoor die 90% in 1990; en
 - ⇒ 35% oorweeg dit ernstig om die Polisie diens te verlaat.

Die polisie word verder gekonfronteer met misdaad, selfmoord, lang werkure en 'n gemeenskap wat hulle nie ondersteun nie. Frustrasie word deur lede van die polisie ervaar en dit word vererger as daar van hulle verwag word om te verander sonder dat hulle behoeftes in aanmerking geneem word. In hierdie verband word primêr gefokus op die aard van die polisiebeampte se werk en die omstandighede waaronder hulle werk (Nel & Burgers, 1996; Duffy, Ganster & Shaw, 1998).

Navorsing (Duffy et al., 1998) het bevind dat 'n publieke organisasie wat swaar steun op roetine en prosedures bydra tot werkontevredenheid. Een van die grootste probleme van die Suid-Afrikaanse Polisie diens is die gebrek aan menslike hulpbronne ("In the firing line", 1992). As gevolg van die tekort aan mannekrag word polisie lede genoodsaak om

langer ure te werk en minder tyd by hulle gesinne deur te bring wat bydra tot ontevredenheid en lae moreel [SAPS (CIMC), 1997].

Hierdie eise en omstandighede noodsaak die polisie om alle beskikbare hulpbronne optimaal te benut om verhoogde produktiwiteit te bewerkstellig. Dit kan slegs gebeur as elke persoon wat deel uitmaak van hierdie arbeidskrag, maksimaal benut word. Maksimale benutting kan alleen bereik word, indien elke werknemer doelgerig en gemotiveerd is (Schnetler, 1997).

1.2 PROBLEEMSTELLING

Uit voorafgaande is dit dus duidelik dat lae werktevredenheid aanleiding gee tot afwesigheid, 'n hoë arbeidsomset, lae produktiwiteit asook swak fisiese en geestelike gesondheid wat negatiewe gevolge kan inhou vir 'n organisasie (McMormick & Ilgen, 1987; Greenberger & Baron, 2000). Werktevredenheid hou dus belangrike gevolge vir die individu, die organisasie en die samelewing in.

Die Suid-Afrikaanse Polisie is nie net een van die grootste werkverskaffende owerheidsinstansies nie, maar is ook verantwoordelik vir die handhawing van die veiligheid en sekuriteit van die land en sy inwoners. Gevolglik dra dit by tot die skep van 'n klimaat vir ontwikkeling en vooruitgang. Werktevredenheid in die polisie hang ten nouste saam met faktore soos die huidige transformasieproses in die Suid-Afrikaanse Polisie, toenemende misdaad in Suid-Afrika en die verwagting wat die publiek van die polisie koester. 'n Goed gemotiveerde werkerkorps is absoluut noodsaaklik.

Werktevredenheid is nie bloot die resultaat van die werk, die individu en sy omgewing nie. Dit behels 'n kombinasie van hierdie faktore wat in voortdurende wisselwerking met mekaar verkeer. Werktevredenheid varieer direk proporsioneel ooreenkomstig die mate waarin die behoeftes van die werknemer wat in die werksituasie bevredig behoort te word, wel bevredig word (Landy, 1989; Staw, 1995).

Die individu se ingesteldheid speel 'n belangrike rol in die mate van werktevredenheid wat ervaar word. Werktevredenheid is 'n houding van mense wat nie noodwendig beteken dat die werksituasie nadelig is nie, maar mense se persepsies van hul situasies kan hul werktevredenheid beïnvloed. Selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing beïnvloed die individu se siening van homself. Dit is dus belangrik om te let op die faktore wat werktevredenheid van polisiebeamptes beïnvloed. Verskeie faktore in die werksituasie kan nie maklik verander word nie, soos byvoorbeeld salarisse en organisasie-opset wat vasgestel is.

1.3 NAVORSINGSVRAAG

Is selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing voorspellers van werktevredenheid by speurders?

1.4 NAVORSINGSDOELWITTE

1.4.1 ALGEMENE DOELWIT

Die doel van hierdie studie is om vas te stel in hoe 'n mate die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing geldige voorspellers is van die werktevredenheid by speurders.

1.4.2 SPESIFIEKE DOELWITTE

Die spesifieke doelwitte in hierdie studie, kan soos volg geformuleer word:

- om die algemene werktevredenheidsvlak van speurders te bepaal;
- om 'n vergelyking te tref tussen die werktevredenheid van verskillende ranggroepe; en
- om die variansie in werktevredenheid op grond van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing te beskryf.

1.5 LOGIESE VERLOOP VAN DIE STUDIE

In die literatuurstudie is aandag gegee aan die belangrikste teoretiese konstrukte wat in hierdie studie betrek is, naamlik werktevredenheid, selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing. Ten opsigte van elk van die konstrukte is gelet op die aard en omskrywing daarvan, teorieë aangaande die bepaalde konstruk, asook determinante en dimensies. Daar is verder gekonsentreer op die werktevredenheid van polisiebeamptes, die interverwantskap tussen selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing en die invloed van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing op die individu se werktevredenheid.

In die empiriese gedeelte is gefokus op die seleksie van proefpersone, insameling van gegewens (met behulp van die volgende instrumente, naamlik die Minnesota Tevredenheidsvraelys, die Tennessee Selfkonsepskaal, Schepers se Lokus van Beheervraelys en die Rathus Selfhandhawingskaal). Daar is 'n beskrywing van elke meetinstrument se aard en samestelling gegee, die rasionaal vir insluiting, sowel as die geldigheid en betroubaarheid van elke instrument. Statistiese metodes wat aangewend is vir die doeleindes van die studie is beskryf en hipoteses is gestel. Ten slotte is die resultate gerapporteer, gevolgtrekkings gemaak, tekortkominge uitgewys en sekere aanbevelings gemaak.

In die volgende hoofstuk word die literatuuroorsig ingelei deur 'n omvattende bespreking van aspekte rondom die konsep werktevredenheid.

HOOFSTUK 2

WERKTEVREDENHEID

2.1 INLEIDING

'n Onderzoek na werktevredenheid is belangrik, omdat die meeste mense 'n groot deel van hulle aktiewe lewe binne die beroepsomgewing bestee (Gruneberg, 1979). Werktevredenheid is 'n kombinasie van werk, die individu en die omgewing (Vroom, 1964; Douthit, 1999). Die manier waarop mense teenoor hulle werk reageer, het 'n uitwerking op hulle persoonlike geluk, die effektiwiteit van die organisasie en selfs op die stabiliteit van die gemeenskap (Loscocco & Roschelle, 1991).

Die uiteensetting van hierdie hoofstuk is soos volg:

- Die aard en omvang van werktevredenheid.
- Teorieë van werktevredenheid.
- Die dimensies van werktevredenheid (voortspruitend uit die onderskeie teorieë van werktevredenheid) by name eksterne dimensies (organisasiefaktore) en interne dimensies (persoonlike faktore).
- Die werktevredenheid van polisiebeamptes.

2.2 DIE AARD EN OMVANG VAN WERKTEVREDENHEID

Metz (1987) sowel as Visser, Breed & Van Breda (1997) wys daarop dat daar 'n groot aantal, dikwels vae, definisies van werktevredenheid bestaan en dat dié definisies neig om in ooreenstemming met die spesifieke fokus van die studie te varieer. Volgens Siegel & Lane (1982) is daar geen enkele definisie van werktevredenheid wat 'n navorser of skrywer tevrede behoort te stel nie.

Vervolgens word verwys na 'n aantal definisies van werktevredenheid.

Werktevredenheid word deur Locke (1976 : 1300) gedefinieer as "a positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experiences". Mathis & Jackson (1997) sowel as Gerhart (1987) huldig dieselfde mening en sê verder dat werktevredenheid teenwoordig is wanneer nie aan 'n werkverwachting voldoen word nie. Indien 'n werknemer byvoorbeeld van sy medewerkers verwag om vriendelik en lojaal te wees, kan werktevredenheid ervaar word indien dit nie gebeur nie.

Volgens Moorhead & Griffin (1995 : 64) se definisie van hierdie konsep is dit "an attitude that reflects the extent to which an individual is gratified or fulfilled in his or her work". Kleinman (1997 : 17) is van mening dat werktevredenheid handel oor die "favourableness of employee attitudes towards their jobs".

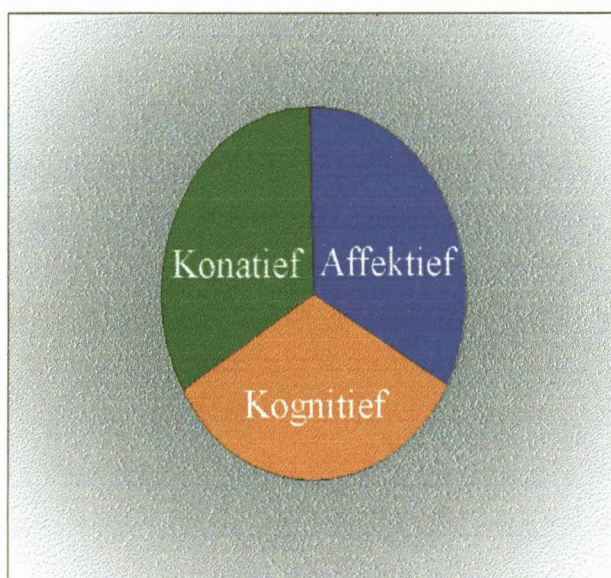
Die persepsie bestaan dus dat 'n persoon met hoë werktevredenheid oorwegend 'n positiewe houding teenoor die werk behoort te hê en iemand met lae werktevredenheid oorwegend 'n negatiewe houding (Hamner & Organ, 1978; Robbins, 2001).

In die lig daarvan dat werktevredenheid 'n stel houdings is wat in die werkplek gehuldig word en dat "werktevredenheid" en "houding teenoor werk" dikwels as sinonieme gebruik word, blyk dit nodig te wees om die term houding deeglik te omskryf (Greenberger & Baron, 2000). Volgens Plug, Meyer, Louw & Gouws (1991 : 124) impliseer houdings: "'n neiging om te klassifiseer en te kategoriseer en bevat kognitiewe, affektiewe en gedragskomponente". Champoux (2000 : 201) is van mening dat 'n houding verteenwoordig word deur 'n: "cluster of beliefs, assess feelings, and behavioral intentions toward an object. They are *judgements* about the attitude object".

Verskeie outeurs (Middlemist & Hilt, 1981; Caldwell & O'Reilly, 1982; McCormick & Ilgen, 1987; Kreitner & Kinicki, 1995; Greenberger & Baron, 2000) beskou werktevredenheid as 'n spesifieke onderdeel van werknemers se houdings teenoor hulle werk. Volgens Vroom (1964) is werktevredenheid 'n enkele veranderlike, terwyl ander navorsers dit as 'n komplekse stel veranderlikes beskou. Volgens Van Vuuren & Schepers (1993) kan daar aanvaar word dat werktevredenheid nie eendimensioneel is nie, maar

meerdimensioneel en kompleks van aard. Die basiese dimensies van werktevredenheid is kognitief, konatief en affektief van aard. In navorsing (Du Plessis, Rosseau & Blem, 1990; Huitt, 1999; Greenberger & Baron, 2000; Robbins, 2001) oor werktevredenheid moet gepoog word om al drie hierdie dimensies in te sluit, aangesien die werker gelukkigheid of ongelukkigheid op al drie vlakke beleef. Die driekomponent-houdingsmodel kan soos volg voorgestel word:

Figuur 2.1: Die driekomponent-houdingsmodel



Bron: Du Plessis et al. (1990 : 106)

- **Kognitiewe houdingskomponent:** Hierdie houdingskomponent verwys na 'n persoon se verworwe kennis en persepsies (Huitt, 1999). Dit kan dus gestel word dat 'n persoon se direkte ervaring van die werk (die houdingsobjek) en inligting aangaande die werk vanuit verwante bronne (die omgewing, kollegas en toesighouers) tot spesifieke werkkennis en persepsies lei. Op hul beurt lei die verworwe kennis en persepsies tot die persoon se werkoortuigings (Du Plessis et al., 1990; Greenberger & Baron, 2000)

- **Affektiewe komponent:** Die affektiewe komponent het volgens Du Plessis et al. (1990) en Huitt (1999) te make met die persoon se gevoelens. Volgens Nelson & Quick (2000) is beskrywings van werkfaktore wat begin met sinsnedes soos: “Ek hou van ...”, “Ek hou nie van ...” en “Ek hoop ...”, reflektierend van die affektiewe komponent van werktevredenheid. Die persoon se beoordeling van die houdingsobjek kan gunstig of ongunstig wees (Du Plessis et al., 1990; Greenberger & Baron, 2000). Die affektiewe komponent het dus te make met die persoon se algehele beoordeling van die werk as houdingsobjek. Indien die werk in die algeheel as gunstig evalueer word, behoort dit werktevredenheid positief te beïnvloed.
- **Konatiwe komponent:** Die konatiwe of gedragskomponent dui op die geneigdheid van 'n persoon om op 'n sekere manier teenoor die houdingsobjek te reageer of op te tree (Du Plessis et al., 1990; Huitt, 1999; Nelson & Quick, 2000).

Die verband tussen die driekomponent-houdingsmodel en werktevredenheid kan deur middel van die volgende voorbeeld verduidelik word. 'n Werknemer handhaaf die oortuiging dat die werk geen potensiaal vir groei bied nie (kognitiewe komponent). Die uitspraak word gemaak dat om in 'n doodloopstraat te wees, glad nie aangenaam is nie (affektiewe komponent). Die gevolg is dat na ander werk (gedragskomponent) gesoek word. Hamner & Organ (1978) en Greenberger & Baron (2000) se definisies sluit volledig aan by die driekomponent-houdingsmodel. Hulle meld naamlik dat werktevredenheid, soos enige ander houding, bestaan uit kennis (oortuigings, kennis en verwagtings), emosies (gevoelens, sentimente, voorkeure en afkeure) en gedragseigings.

Daar is hoofsaaklik twee benaderings ten opsigte van werktevredenheid, naamlik die situasionele benadering en die disposisionele benadering. Voorstanders van die situasionele benadering argumenteer dat werktevredenheid veroorsaak word deur eksterne faktore soos die eienskappe van die pos, die karaktereenskappe van die toesighouers en medewerkers asook ander organisatoriese faktore (Groot & Maasen van den Brink, 1999). In teenstelling daarmee postuleer die disposisionele benadering dat werktevredenheid veroorsaak word deur die unieke disposisie van die persoon (Staw & Ross, 1985). House et al. (1996) beskryf disposisies as persoonlikheidseienskappe, behoeftes, houdings, voorkeure en motiewe, wat resulteer in 'n geneigdheid om op 'n voorafbepaalde wyse op 'n

sekere situasie te reageer. In hierdie studie word gefokus op die voorspelling van werktevredenheid met disposisionele faktore (waaronder selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) as voorspellers.

Volgens Greenberger & Baron (2000) kan werkhoudinge 'n positiewe of 'n negatiewe evaluering bevat ten opsigte van sekere aspekte van die werk en die omgewing waarin persone werk. Dit impliseer dat werktevredenheid uit verskeie fasette bestaan wat elkeen 'n bepaalde houding teenoor 'n spesifieke faset verteenwoordig. Volgens die literatuur (Marais & Schepers, 1996) is daar 'n hoë korrelasie tussen 'n algemene werktevredensindeks en spesifieke komponente van werktevredenheid. Dit is dus belangrik om tussen algemene werktevredenheid en tevredenheid met verskillende komponente van die werk te onderskei (Iaffaldano & Muchinsky, 1985).

Algemene werktevredenheid is die som van komponenttevredenheid versprei oor al die fasette van die werk. Werknemers het 'n sentrale interne gevoel van algemene tevredenheid of algemene ontevredenheid. Positiewe ondervindings, byvoorbeeld goeie vergoeding en behulpsume toesighouers, skep 'n positiewe interne gevoel. Cherrington (1987) beweer dat algemene werktevredenheid 'n saamgestelde gevoel is wat bepaal word deur positiewe of negatiewe ervarings. Werktevredenheid word dus gesien as 'n oorkoepelende houding teenoor werk.

Hierdie komponent kan ook genoem word die "houding teenoor dinge"-benadering (Cherrington, 1987). Volgens Iaffaldano & Muchinsky (1985) is werktevredenheid relatief en het dit verskeie komponente. Dit behels ook verskillende houdings jeens verskeie komponente van die werk. Daar word gefokus op die werknemer se vlak van tevredenheid ten opsigte van sekere sleutelemente verbonde aan die pos. Werknemers het spesifieke houdings oor hul vergoeding en hul toesighouers. Sommige van hierdie houdings kan positief wees, terwyl ander negatief is. Richter (1992) is van mening dat behoeftebevrediging, motivering en tevredenheid interverwant is en word die rol van motivering, oftewel behoeftebevrediging, in hierdie studie ingesluit. Kennis van die teoretiese basis van werktevredenheid is noodsaaklik ten einde 'n beter begrip daarvan te kan vorm. Dit bied 'n raamwerk waarvolgens die verskynsel beoordeel, geëvalueer en geïnterpreteer kan word.

2.3 TEORIEë VAN WERKTEVREDENHEID

Die konsep werktevredenheid kan vanuit verskillende perspektiewe in die literatuur beskou word (Landy, 1989). Daar is dus verskeie teorieë oor werktevredenheid. Die vertrekpunte en aannames waarop die onderskeie teorieë gebaseer is, verskil en dikwels word gevind dat dieselfde veranderlikes aangespreek word, maar uit verskillende gesigshoeke of perspektiewe (Champoux, 2000). Verskeie navorsers (Aamodt, 1991; Schultz & Schultz, 1998) is van mening dat die dimensies van werktevredenheid uit motiverings- en werktevredenheidsteorieë voortspruit. Die tradisionele motiveringsteorieë word gebruik om werktevredenheid te verklaar en om die dimensies van werktevredenheid te identifiseer. Dit is dus belangrik om beide tipes in hierdie studie in te sluit.

Champoux (2000) toon verder aan dat bestaande teorieë oor werktevredenheid in drie breë kategorieë verdeel kan word. Eerstens is daar die inhoudsteorieë wat werktevredenheid koppel aan individuele behoeftes en die teenstrydigheid tussen wat die individu se behoeftes is en wat hy werklik uit die werksituasie kry. Die behoefte aan prestasie, erkenning, verantwoordelikheid en status is veral hier ter sprake. Die tweede kategorie, naamlik prosesteorieë, beskou werktevredenheid as 'n emosionele reaksie wat persoonlike evaluering van die werksituasie deur die individu behels. Die laaste kategorie die versterkingsteorieë - fokus is op die insetbeloningsaspek: 'n werker behoort werktevredenheid te ervaar tot dié mate waarin prestasie beloon word en die verwagte resultaat verkry word.

Vervolgens gaan die verskillende teorieë bespreek word.

2.3.1 INHOUDSTEORIEë

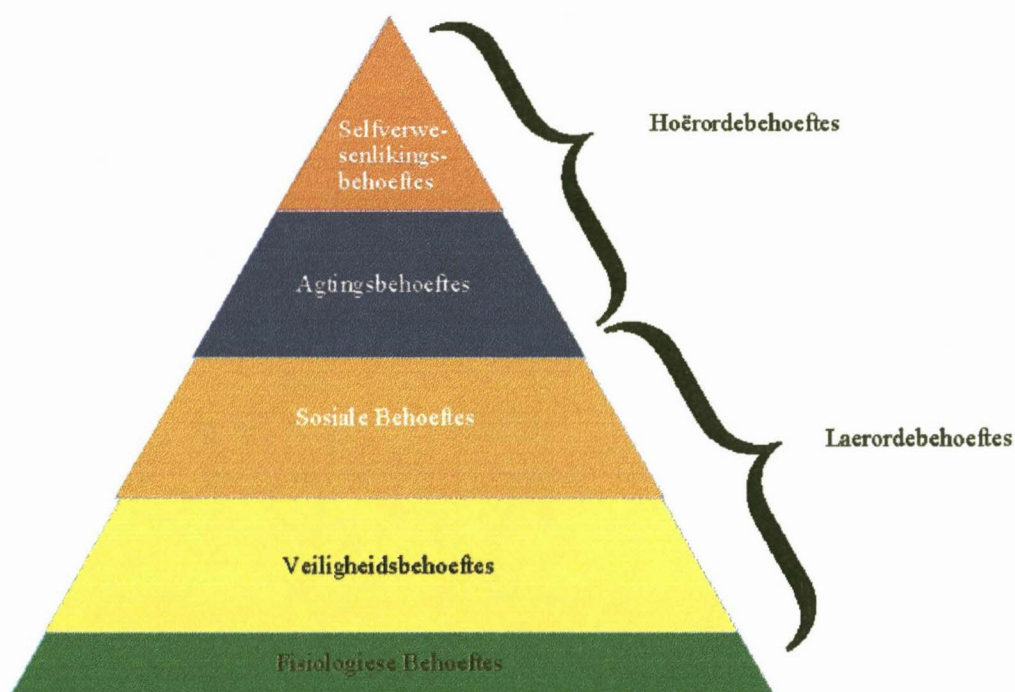
Die inhoudsteorieë beklemtoon die innerlike behoeftes wat mense, veral in die werksituasie, tot optrede beweeg (Kroon, 1996; Gerber, Nel & Van Dyk, 1995). Die onderskeie unieke teorieë van onderskeidelik Maslow (1970), Alderfer (1969) en Herzberg (1966) verskaf telkens eiesoortige indelings van behoeftes wat werknemers in die werksituasie wil bevredig. Die verskillende inhoudsteorieë demonstreer ook dat die

behoefte en kombinasies daarvan verskil in relatiewe sterkte asook ten opsigte van die wyses waarop behoeftebevrediging plaasvind (Van Zyl, 1982).

2.3.1.1 MASLOW SE BEHOEFTEHIËRARGIE

Een van die bekendste inhoudsteorieë wat verduidelik dat mense verskillende behoeftes op verskillende tye het, is Maslow (1970) se behoeftehiërargie. Hierdie teorie dui daarop dat werktevredenheid direk sal varieer in ooreenstemming met die mate waarin die behoeftes van die individu wat bevredig kan word, werklik bevredig is. Maslow het vyf basiese kategorieë van menslike behoeftes geïdentifiseer en dit volgens 'n hiërargie gerangskik (Champoux, 2000; Greenberger & Baron, 2000; Nelson & Quick, 2000). Maslow se behoeftehiërargie kan skematies soos in Figuur 2.2 voorgestel word:

Figuur 2.2: Maslow se behoeftehiërargie



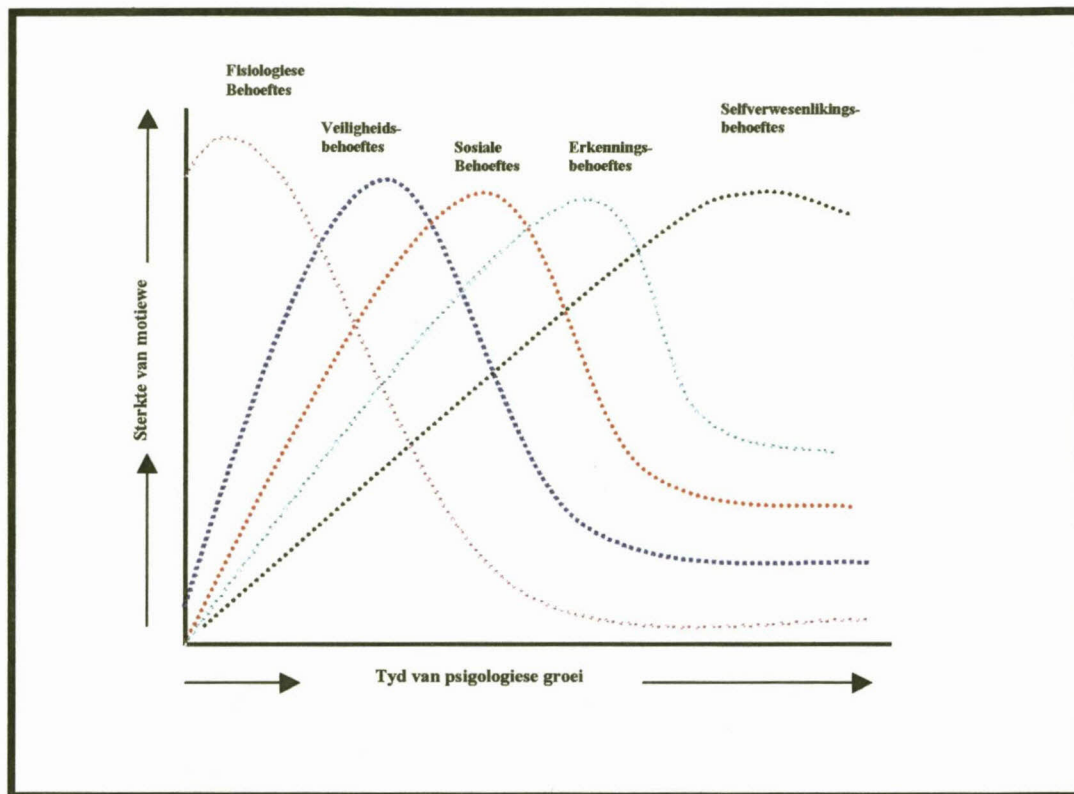
Bron: Aangepas uit Champoux (2000)

Aan die hand van Figuur 2.2 volg 'n kort beskrywing van die verskillende vlakke van behoeftes in Maslow se hiërargie:

- **Fisiologiese behoeftes:** Hierdie behoeftes (byvoorbeeld behoeftes aan kos, water en hitte) is noodsaaklik vir die mens se biologiese funksionering en oorlewing.
- **Veiligheidsbehoefte:** Sodra die fisiologiese behoeftes bevredig is, tree dié op die volgende vlak in die hiërargie na vore en die belangrikheid van eersgenoemde vervaag.
- **Sosiale behoeftes:** Namate die mens begin veilig voel en moontlike bedreigings onder beheer kry, tree die sosiale behoeftes op die voorgrond. Dit sluit in die behoefte aan liefde, aanvaarding en kameraadskap.
- **Agtingsbehoefte:** Hierdie behoeftes behels selfagting en selfrespek sowel as respek en agting vir ander mense, die behoefte aan selfvertroue, onafhanklikheid, vryheid, erkenning en waardering asook die behoefte om te presteer.
- **Selfverwesenlikingsbehoefte:** Indien voorafgaande behoeftes in 'n groot mate bevredig is of sonder veel moeite bevredig kan word, soek die mens geleenthede om sy vermoëns ten beste aan te wend (Mullins, 1996; Greenberger & Baron, 2000; McShane & Von Glinouw, 2000; Robbins, 2001).

Maslow se behoefte-teorie berus op die volgende drie aannames:

- Die mens se gedrag word deur behoeftes bepaal. Behoeftes wat bevredig is, het nie motiveringskrag nie.
- Die mens se behoeftes is op 'n bepaalde wyse gerangskik vanaf die mees basiese fisiologiese behoeftes tot by die meer komplekse behoefte aan selfverwesenliking. Hierdie hiërargiese ordening van behoeftes word in Figuur 2.2 aangedui.
- 'n Behoefte op 'n hoër vlak word slegs geaktiveer as die behoefte op die voorafgaande laer vlak redelik bevredig is. Daar is egter 'n aansienlike mate van oorvleueling tussen behoeftes soos aangedui in Figuur 2.3 (Mullins, 1996; Nelson & Quick, 2000):

Figuur 2.3: Oorvleueling van behoeftes

Bron: Nelson & Quick (2000)

'n Onbevredigde behoefte skep spanning en selfs frustrasie wat negatiewe gedrag tot gevolg kan hê. As die frustrasie of die blokkering van 'n behoefte lei tot groter dryfkrag en vasberadenheid om te slaag of sukses te behaal, is dit positief. Frustrasie kan egter tot verskillende negatiewe en verdedigende gedragsvorme lei soos:

- fisiese en sielkundige onttrekking uit die werksituasie;
- aggressie gerig op kollegas, hoofde en die organisasie; en
- rasionalisering (McShane & Von Glinouw, 2000).

'n Werknemer se gedrag kan gelyktydig deur verskillende behoeftevlakke gemotiveer word. Maslow (1970) is van mening dat gedrag primêr aangevuur word deur die laagste onbevredigde behoefte op 'n spesifieke tydstop. Wanneer 'n laerordebehoefte bevredig is, sal die hoërordebehoefte in die hiërargie 'n primêre motiveerder word. Daar word na hierdie proses verwys as die "tevredenheid-vorderingsproses" (Champoux, 2000). Selfs al is die persoon nie in staat om 'n hoër behoefte te bevredig nie, sal hy daardeur gemotiveer word totdat dit bevredig is (Locke, 1976; McShane & Von Glinouw, 2000).

Die meeste laerordebehoefte, soos materiële en veiligheidsbehoefte, word redelik doeltreffend bevredig vir die meeste werknemers. Dit is egter die hoërordebehoefte waaraan moeiliker voldoen word. Voorbeelde daarvan is behoeftes aan persoonlike groei en die ontwikkeling van selfaktualisering. Die bevrediging van hoërordebehoefte in die werksituasie is afhanklik van die doeltreffendheid van die werknemer en die mate waarin die bestuur daarin slaag om poste sodanig te struktureer dat dit hierdie elemente insluit. Dit kan vir die bestuur wesenlike implikasies inhou (Coetzee, 1987).

2.3.1.1.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN MASLOW SE TEORIE

Maslow het nie 'n spesifieke teorie van werktevredenheid ontwikkel nie. Die toepassing van sy teorie hou egter wel sekere implikasies in vir werktevredenheid. Daar word beweer dat die beste werkomgewing en die vlak van werktevredenheid vir 'n bepaalde werknemer ooreen sal stem met sy posisie in die behoeftehiërargie (Locke, 1976).

Hoewel Maslow se behoeftehiërargie een van die bekendste organisatoriese gedragsteorieë is, is hierdie model te rigied om die dinamika en onstabiele eienskappe van die werknemer se behoeftes te verduidelik. Navorsers (Greenberger & Baron, 2000; McShane & Von Glinouw, 2000) het bevind dat individuele behoeftes nie presies gerangskik kan word in die vyf kategorieë wat in dié model beskryf word nie. Daar is weinig steun vir Maslow se argument dat 'n vasgestelde hiërargie van behoeftes 'n persoon se optrede reguleer. Die individu se optrede word veel eerder bepaal deur sy eie waardesisteem as deur sy behoeftes. Verder word waardes aangeleer; dit is nie aangebore nie. Dus het die individu 'n keuse wat waardes betref. Hierdie waardes kan kongruent of nie-kongruent wees met die persoon se optrede (Locke, 1976; McShane & Von Glinouw, 2000).

Hoewel Maslow se model nie die werknemer se behoeftes so akkuraat voorspel nie, verskaf dit 'n belangrike agtergrond vir die werknemer se behoeftes en kan dit as grondslag dien vir Alderfer se ERG teorie. Die ERG teorie kan 'n nuttige aanvullende denkraamwerk verskaf (McShane & Von Glinouw, 2000; Nelson & Quick, 2000).

2.3.1.2 ALDERFER SE ERG-TEORIE

Mullins (1996) en Nelson & Quick (2000) dui aan dat Alderfer (1969) met sy ERG-teorie die vyf behoeftevlakke van Maslow gereduseer het tot drie, naamlik "Existence" (E), "Relatedness" (R) en "Growth" (G). Hy het ook ander verwantskappe tussen die behoeftevlakke van Maslow se behoeftehiërargie uitgewys. Alderfer stel dit dat die drie vlakke van behoeftes gelyktydig aktief is en dat die rol van die meer basiese behoeftes nie so dominant is as wat Maslow dit stel nie.

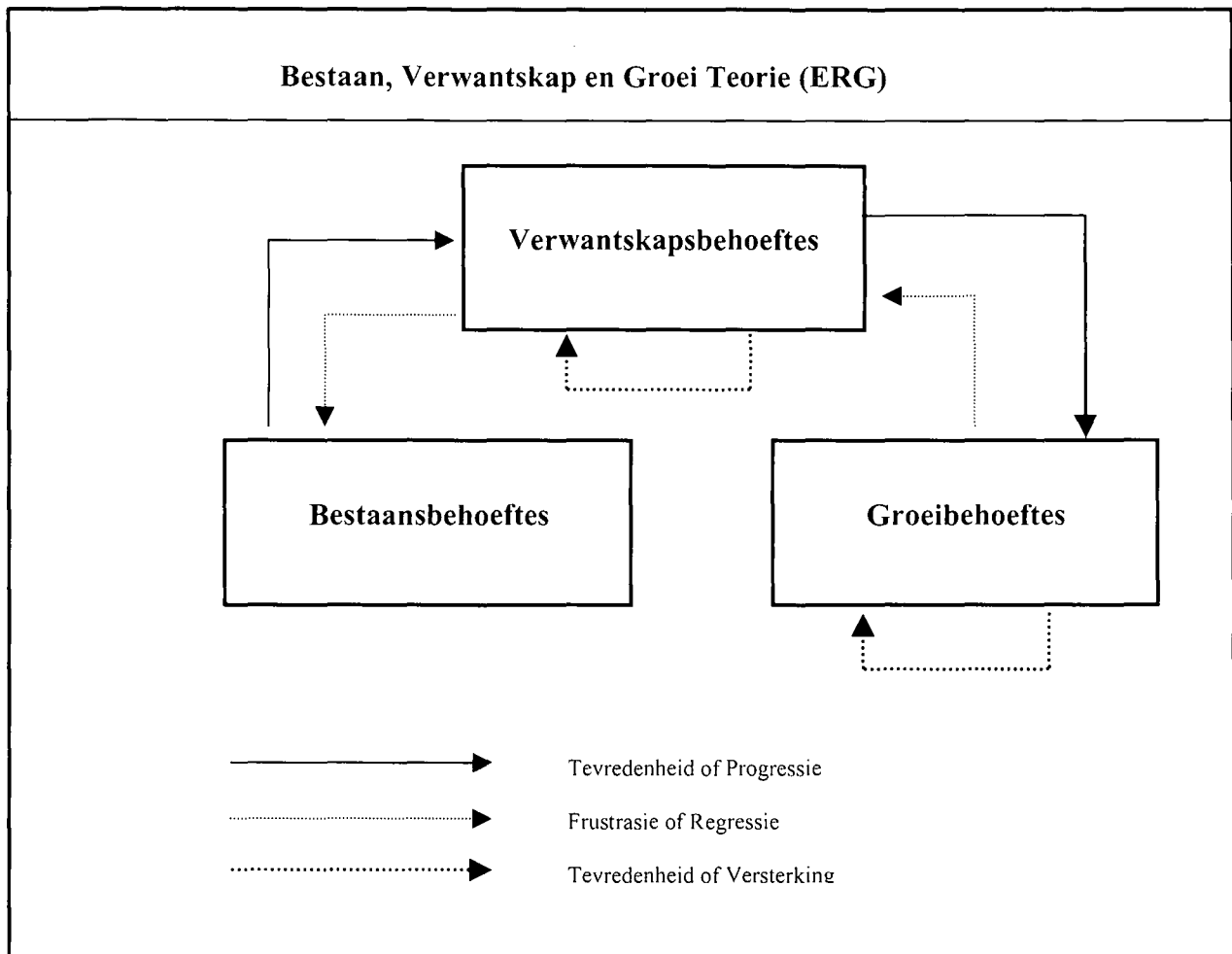
Die bestaansbehoeftes ("existence") hou verband met die fisiologiese en materiële behoeftes wat in die werksituasie sou dui op onder andere vergoeding, byvoordele en werkomstandighede (Maslow se fisiologiese en veiligheidsbehoeftes). Die verwantskapsbehoeftes ("relatedness") het in die werksituasie betrekking op menslike interaksie en interpersoonlike verhoudings (die sosiale, veiligheids- en sekere statusbehoeftes van Maslow). Groeibehoeftes sluit alle behoeftes van die individu in wat verband hou met persoonlike groei, ontwikkeling, kreatiwiteit en die realisering van potensiaal (Maslow se aansien- en selfverwesenlikingsbehoeftes) (Mullins, 1996; McShane & Von Glinouw, 2000; Nelson & Quick, 2000; Robbins, 2001).

Die ERG-teorie is op die volgende drie veronderstellings gebaseer:

- Hoe minder elke behoeftevlak bevredig is, hoe meer dominant sal dit wees en hoe sterker die dryfkrag om dit te bevredig (behoeftebevrediging).
- Hoe groter die mate waarin die laervlakbehoeftes bevredig is, hoe sterker sal die behoefte wees om hoërvlakbehoeftes te bevredig (motiveringskrag).
- Hoe minder hoërvlakbehoeftes bevredig is, hoe meer dominant sal die laervlakbehoeftes wees (behoefte-frustrasie) (Mullins, 1996; McShane & Von Glinouw, 2000).

Hierdie proses word vervolgens in Figuur 2.4 voorgestel:

Figuur 2.4: Die frustrasie / regressie proses



Bron: Aangepas uit Saal & Knight (1988)

Hierdie regressie-effek hou verreikende gevolge vir werkgedrag in. Alderfer (1969) meen dat die individu meer besorg kan raak oor die bestaansbehoefte indien verwantskapsbehoefte gefrustreer word en die individu voel dat die noue interpersoonlike verhoudings wat deur die werk verlang word nie verkry word nie. As gevolg hiervan sal die individu meer besorg wees oor die salaris, werkomstandighede, verlof en ander byvoordele (McCormick & Ilgen, 1987). Individue kan vasgevang word aan die onderkant van die hiërargie. Indien 'n individu nie die bestaansbehoefte kan bevredig nie, behoort 'n sterker begeerte om die spesifieke behoeftes te bevredig, te bestaan.

2.3.1.2.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE ERG-TEORIE

Dit blyk asof die ERG-teorie verklarend is van die dinamika van die menslike behoeftes in die organisasie. Dit verskaf 'n minder rigiede verduideliking as Maslow se behoeftehiërargie (Greenberger & Baron, 2000). Alderfer (1969) groepeer die menslike behoeftes meer presies rondom die breë kategorieë as wat die geval is met Maslow se behoeftehiërargie. Die gekombineerde prosesse van tevredenheid-progressie en frustrasie-regressie bied 'n akkurater verduideliking vir die redes waarom werknemers se behoeftes voortdurend verander (McShane & Von Glinouw, 2000).

Die ERG-teorie fokus daarop dat die menslike behoeftes sentraal is tot die beheer van menslike gedrag in organisasies. Klem word gelê op die vervulling van die drie breë kategorieë behoeftes. Die groeibehoeftes is die sleutelbehoeftes wat verband hou met 'n ander gewilde motiveringskonsep, naamlik Herzberg se motiveerder-higiëne teorie.

2.3.1.3 HERZBERG SE MOTIVEERDER-HIGIËNE TEORIE

Die oorspronklike grondslag vir die motiveerder-higiëne teorie (tweefaktor) is gelê deur 'n studie wat gedoen is oor die werktevredenheid en -ontevredenheid van 200 ingenieurs en rekenmeesters (Baron, 1986; Greenberger & Baron, 2000; Nelson & Quick, 2000). Die teorie van Herzberg (1966) het 'n aansienlike impak gehad.

Verskeie navorsers (Mullins, 1996; McShane & Von Glinouw, 2000; Nelson & Quick, 2000; Robbins, 2001) het 'n onderskeid getref tussen twee groepe faktore wat by werktevredenheid betrokke is:

- Eerstens is daar 'n stel ekstrinsieke posfaktore of omstandighede wat, indien dit afwesig is, tot werknemerontevredenheid lei. Indien daar wel in 'n bevredigende mate voorsien is in hierdie faktore, lei dit egter nie noodwendig tot die motivering of tevredenheid van die werkers nie. Dié faktore is aangedui as die higiëne-faktore of ontevredemakers ("dissatisfiers"). Slegs indien daarin voorsien word, sal die higiëne-faktore daartoe bydra dat tevredenheid bewerkstellig word.

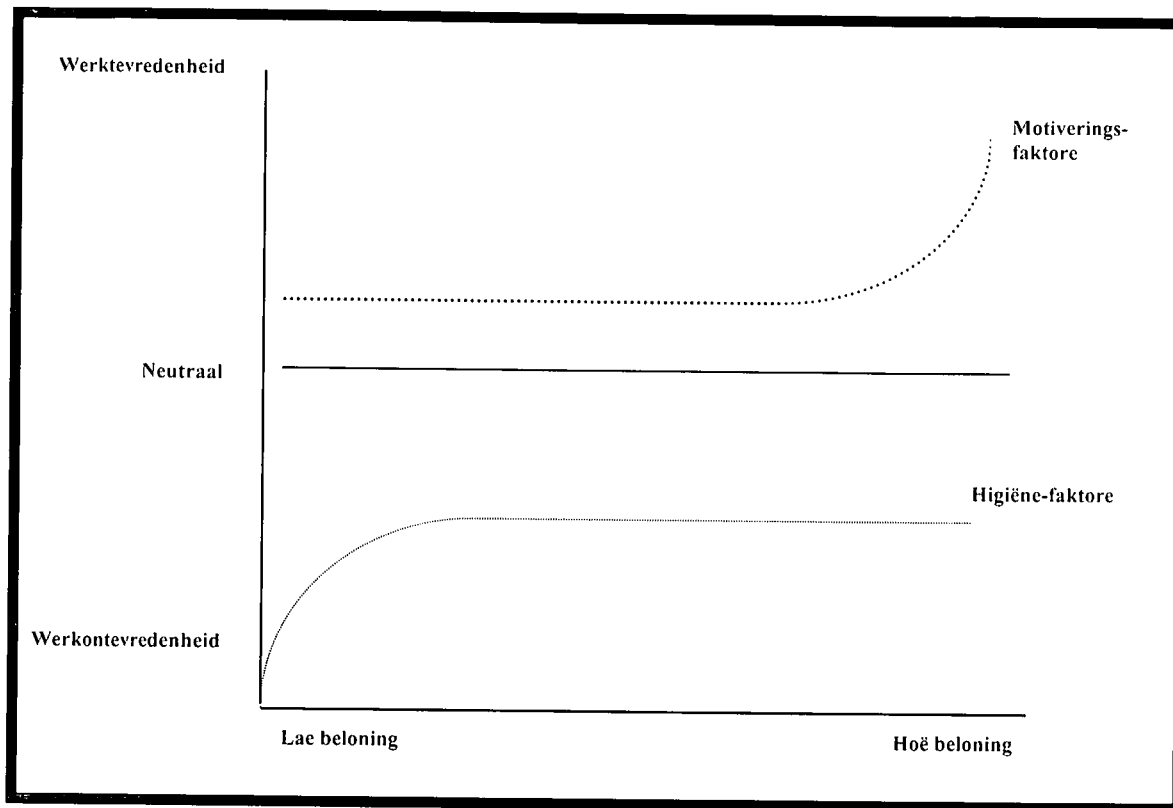
Hierdie stel faktore sluit die volgende in:

- ♦ salaris en byvoordele;
 - ♦ werksekuriteit;
 - ♦ status;
 - ♦ maatskappybeleid en -prosedures;
 - ♦ tegniese toesighouding; en
 - ♦ interpersoonlike verhoudings met ondergeskiktes, kollegas en hoofde.
- Tweedens, is daar 'n stel faktore - intrinsieke werkfaktore of -toestande - wat kan bydra tot motivering en tevredenheid. As hierdie faktore afwesig is, beteken dit nie dat 'n toestand van ontevredenheid sal heers nie. Hierdie stel motiveerders ("satisfiers") sluit in:

- ♦ die werk self (interessantheid en verskeidenheid);
- ♦ prestasie;
- ♦ erkenning;
- ♦ verantwoordelikheid; en
- ♦ groei en vorderingsgeleenthede.

Indien die motiveerders in die werksituasie aanwesig is, lei dit tot werktevredenheid. Die afwesigheid daarvan lei nie tot ontevredenheid in die werk nie. Hierdie hoërordefaktore bestaan afsonderlik van die higiëne-faktore. Indien die afwesigheid van die higiëne-faktore in die werksituasie onvoldoende is, lei dit tot werkontevredenheid, maar die aanwesigheid van higiëne-faktore, lei nie noodwendig tot werktevredenheid nie (Landy & Trumbo, 1976; Gruneberg, 1979; Mullins, 1996; McShane & Von Glinouw, 2000). Volgens die Herzberg-model is werktevredenheid/-ontevredenheid nie 'n enkel dimensie nie, maar moet dit verklaar word aan die hand van twee kontinuums soos in Figuur 2.5 (Landy & Trumbo, 1976):

Figuur 2.5: Die invloed van motiveerders en higiëne-faktore op werktevredenheid



Bron: Aangepas uit Landy & Trumbo (1976)

Uit Figuur 2.5 blyk dit dat 'n toename in higiëne-faktore die werknemer vanaf 'n staat van ontevredenheid tot 'n neutrale punt bring, terwyl 'n toename in motiveringsfaktore die individu vanaf 'n neutrale punt tot 'n staat van tevredenheid bring. Werktevredenheid en -ontevredenheid is dus nie teenoorgesteldes nie (Nelson & Quick, 2000).

2.3.1.3.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE MOTIVEERDER-HIGIËNE TEORIE

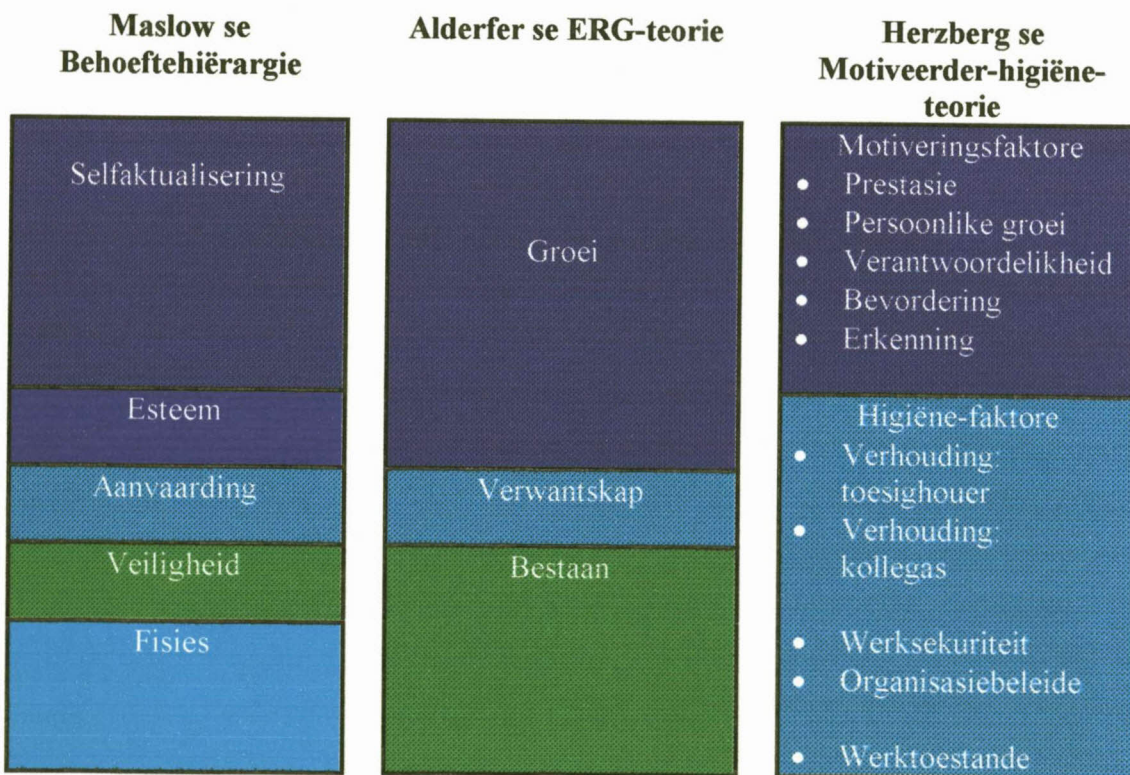
Herzberg het 'n bydrae gelewer wat betref die kennis en begrip van die aard van werktevredenheid. Kritiek word egter daarteen uitgespreek. Die vernaamste besware teen Herzberg se teorie is die volgende:

- Die ontkenning van individuele verskille (Loscocco & Roschelle, 1991). Alhoewel alle individue basies dieselfde behoeftestruktuur het, verskil hul waardes. Waardes is juis volgens Locke (1969) die mees direkte determinante van individue se emosionele reaksies rakende werk.
- Die tref van 'n onderskeid tussen die motiveerders en higiëne-faktore in die bepaling van onderskeidelik werktevredenheid en werkontevredenheid. Uit die literatuur (Korman, 1971; Gruneberg, 1976; McShane & Von Glinouw, 2000; Nelson & Quick, 2000) is dit duidelik dat die motiveerders en die higiëne-faktore met werktevredenheid sowel as werkontevredenheid korreleer. Salaris wat 'n higiëne-faktor is, kan byvoorbeeld ook 'n bron van status - en dus 'n motiveerder - vir 'n werknemer wees.

2.3.1.4 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE INHOUDSTEORIEË

'n Vergelyking tussen bogenoemde inhoudsteorieë word in Figuur 2.6. getref.

Figuur 2.6: Vergelyking van inhoudsteorieë van motivering



Bron: Aangepas uit McShane & Von Glinouw (2000)

Die algemeenste teorieë erken dat motivering begin by die individu se behoeftes. McShane & Von Glinouw (2000 : 67) is van mening dat "needs are deficiencies that energize or trigger behaviours to satisfy those needs". Hierdie raamwerk bied nuttige en bruikbare insigte oor menslike gedrag in die werksituasie en die rol wat verskillende posfaktore, behoeftes en aangeleerde motiewe speel of kan speel. Die vernaamste kritiek teen hierdie inhoudsteorieë is dat dit nie in alle opsigte reg laat geskied aan die kompleksiteit van menslike gedrag nie en meestal oorvereenvoudigde raamwerke is. Die mate van veralgemening wat voorgehou word, ontlok kritiek omdat individuele verskille in 'n groot mate misken word. Die verskillende komponente en faktore hou nie vir alle werkers dieselfde waarde en betekenis in nie en kan ook in verskillende stadia in 'n persoon se lewe en loopbaan ander inhoud en betekenis hê. Volgens McShane & Von Glinouw (2000) dui hierdie teorieë daarop dat daar ook ander vorms van motivering is en dat geld nie die enigste motiveerder is nie.

Werktevreidenheid word nie slegs bepaal deur die aard en inhoud van die werk nie, maar ook deur die individu se behoeftes, waardes en verwagtings betreffende sy werk (Gruneberg, 1979). Vervolgens word die algemeenste prosesteorieë bespreek.

2.3.2 PROSESTEORIEë

In teenstelling met die inhoudsteorieë van Maslow, Herzberg en ander navorsers is daar volgens Mullins (1996) 'n aantal teorieë wat as prosesteorieë bekend staan. Die prosesteorieë verskaf waardevolle perspektiewe oor die wyse waarop gedrag ontstaan en in stand gehou word.

2.3.2.1 DIE VERWAGTINGSTEORIE

Dit is een van die mees resente teorieë op die gebied van werktevreidenheid (Van der Merwe, 1984) en is gebaseer op die idee dat werktevreidenheid bepaal word deur "the strength of an expectancy that the act will be followed by a given consequence (or outcome) and on the value or attractiveness of that consequence (or outcome) to the actor" (Lawler, 1973 : 45). Saal & Knight (1988) is van mening dat die teorie kompleks is, maar dat die basiese aannames daarvan eenvoudig is. Dit is naamlik dat die neiging van mense

om sekere gedrag te openbaar, 'n funksie is van (1) die sterkte van hul verwagting dat die gedrag deur 'n gegewe uitkoms gevolg sal word en (2) die verwagte waarde van die uitkoms.

Die verwagtingsteorie poog om veranderinge in gedrag te verklaar aan die hand van drie tipes voorspellers, naamlik:

- motivering;
- vermoë; en
- organisasieveranderlikes (Robbins, 2001).

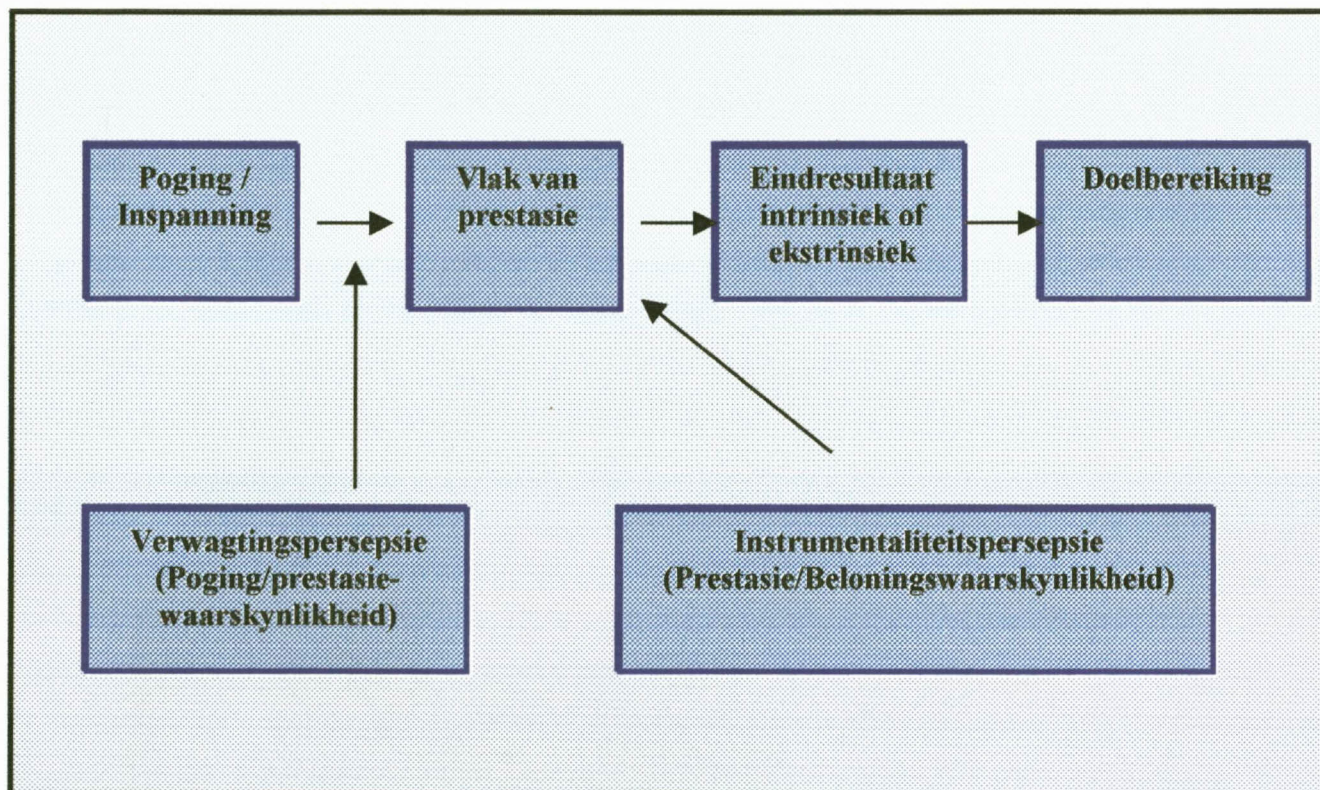
In terme van die verwagtingsteorie word die belangrikheid van doelwitbereiking sterk beklemtoon as gevolg van die rol wat dit speel betreffende die intensiteit sowel as die aard of die rigting van gemotiveerde gedrag. Die teorie berus op die veronderstelling dat daar graadverskille is betreffende die aantreklikheid van doelwitte vir verskillende persone. Na hierdie graad van aantreklikheid word verwys as die doel of doelwit se valensie. 'n Doel of eindresultaat verkry valensie in die mate wat dit 'n bydrae tot die bevrediging van die een of ander behoefte lewer. In die organisasie is daar hoofsaaklik twee tipes valente uitkomst of eindresultate, te wete intrinsiek en ekstrinsiek. Die ekstrinsieke eindresultate word hoofsaaklik deur die formele en informele organisasies se oorwegings bepaal en kan nie direk deur die individu beïnvloed word nie. Intrinsieke eindresultate hou verband met die gevoelens en waarnemings van die individu (interne prosesse) oor taakverrigting, prestasie en werkbevrediging en kan slegs indirek deur die organisasie beïnvloed word. Slegs eindresultate of doelwitte (intrinsiek en ekstrinsiek) wat die individu as van waarde beskou, sal motiveringswaarde hê (Louw & Edwards, 1995).

Werkverrigting is 'n middel om ander resultate (byvoorbeeld erkenning, status en 'n beter salaris) te verkry. Die waarde of aantreklikheid wat hierdie resultate vir 'n persoon inhou, verskil van persoon tot persoon. Hoe hoër die waarde daarvan is, hoe meer doelgerig sal die handeling wees om resultate te verkry en hoe meer werktevredenheid sal na die verkryging van die resultate ervaar word (Van der Merwe, 1984).

Die sleutelveranderlike van die verwagtingsteorie is "poging" - dit is die individu se werklike uitvoering van aktiwiteite. Die individu se pogingsvlak is afhanklik van drie

faktore: poging-tot-prestasie, prestasie-tot-uitkoms-verwagting en uitkoms-valensie. Die werknemer se motivering word deur al drie die komponente van die verwagtingsteorie beïnvloed. Indien enige komponent verswak, verswak die motivering ook (McShane & Von Glinouw, 2000). Skematies kan die verwagtingsteorie soos in Figuur 2.7 uitgebeeld word:

Figuur 2.7: Die model van die verwagtingsteorie



Bron: Greenberger & Baron (2000)

Gevolgtik word op drie verhoudings in die verwagtingsteorie gefokus (McShane & Von Glinouw, 2000; Robbins, 2001).

- **Poging-tot-prestasie-verwagting** is die individu se persepsie dat poging in 'n spesifieke vlak van prestasie sal resulteer. Verwagting kan gedefinieer word as die *waarskynlikheid* en varieer vanaf 0,0 tot 1,0. Sommige individue glo ongetwyfeld dat hulle die taak kan verrig ('n waarskynlikheid van 1,0). In ander situasies verwag hulle

dat hul beste pogings nie tot die verlangde prestasievlak sal lei nie ('n waarskynlikheid van 0,0). In die meeste gevalle hoort die verwagtings tussen die twee uiterstes.

- **Prestasie-tot-uitkoms-verwagting** is die waargenome waarskynlikheid dat spesifieke gedrag of 'n bepaalde prestasievlak tot spesifieke uitkomst sal lei. Die waarskynlikheid word deur vorige leer ontwikkel. In uiterste gevalle kan individue glo dat die verrigting van 'n spesifieke taak definitief tot 'n spesifieke uitkoms sal lei. Die prestasie-tot-uitkoms val gewoonlik tussen die twee ekstreme. Die prestasie-tot-uitkoms verwagtings is slegs dié verwagtings wat op die spesifieke stadium belangrik is vir die individu. 'n Werknemer se motivering is dus afhanklik van die waarskynlikheid dat gedrag of die werkverrigtingsvlak 'n resultaat sal wees van die beoogde uitkomst waaraan die werknemer dink.
- **Uitkoms-valensie**, die derde element van die verwagtingsteorie is die valensie wat die werknemer aan elke uitkoms heg. Valensie verwys na die verwagte werktevredeheid of werkontevredenheid wat 'n werknemer ten opsigte van elke uitkoms ervaar. Dit varieer van negatief tot positief. Die uitkoms-valensie word deur die sterkte van die persoon se basiese behoeftes, geassosieer met die uitkoms, bepaal. Wanneer die persoon se behoeftes direk of indirek bevredig word, het die uitkoms 'n positiewe valensie. Indien dit die persoon inhibeer om sy behoeftes te vervul, het dit 'n negatiewe valensie.

In dié teorie word dus voorspel dat 'n individu in 'n bepaalde situasie beter sal presteer indien hy:

- waarneem dat daar 'n hoë waarskynlikheid is dat sy pogings of inspanning sal lei tot hoë prestasie of werkverrigting (en dat dit deur bestuur waargeneem word);
- waarneem dat daar 'n hoë waarskynlikheid bestaan dat hoë prestasie tot bepaalde eindresultate sal lei; en
- waarneem dat hierdie eindresultate of uitkomste, relatief beskou, 'n positiewe aantrekkingskrag (valensie) het (Robbins, 1996).

Indien daar nie aan een of meer van bogenoemde voorwaardes voldoen word nie, is dit onwaarskynlik dat die individu hoë prestasie of werkverrigting sal lewer. Dié teorie bied

verklarings vir die besluite van die werknemer, afhangende van sy verwagtings dat sekere uitkomst sal volg en die waarde wat hy aan sodanige uitkomst sal heg.

2.3.2.1.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE VERWAGTINGSTEORIE

Een van die eienskappe van die verwagtingsteorie is dat duidelike riglyne verskaf word om die werknemer se motivering te verhoog deur die persoon se poging-prestasie-verwagting, prestasie-tot-uitkoms-verwagting en/of die uitkoms-valensie te verander.

- **Verhoging van poging-prestasie-verwagting**

Hierdie verwagting is gegrond op die individu se selfagting en vorige ervaring van die situasie. Gevolglik moet werknemers toegerus word met die nodige vaardighede, duidelike rolpersepsies en 'n gunstige situasionele gebeurlikheidsbenadering om die verlangde vlakke van verrigtinge te bereik sodat dit tot hoër poging-prestasie-verwagtings kan lei (Greenberger & Baron, 2000). Dit behels goeie passing tussen die werknemers en die werk. Hierdie passing is gebaseer op die werknemers se vermoëns, duidelike kommunikasie van wat die spesifieke taak verlang en die voorsiening van voldoende hulpbronne om die take te kan verrig (McShane & Von Glinouw, 2000).

- **Verhoging van prestasie-uitkoms-verwagting**

Die mees voor die handliggende manier om prestasie-uitkoms-verwagtings te verhoog, is om die werknemer se prestasie akkuraat te meet en die goeie prestasie beter te beloon. Prestasie-uitkoms-verwagtings is dus persepsies, met ander woorde die werknemers moet glo dat beter prestasie tot beter resultate sal lei (Greenberger & Baron, 2000).

- **Verhoging van uitkoms-valensie**

Die prestasie-uitkoms beïnvloed die werkpoging, slegs wanneer die werknemer meen dat dit van waarde is (Greenberger & Baron, 2000). In die verwagtingsteorie word die behoefte om teenvalensie uitkomst te ontdek en te neutraliseer, beklemtoon. Dit is

prestasië-uitkomst wat 'n negatiewe valensie het en daardeur die effektiwiteit van bestaande beloningstelsels verminder (McShane & Von Glinouw, 2000).

Dit is baie moeilik om die verwagtingsteorie te toets en elke moontlike prestasievlak en uitkoms waaraan 'n werknemer kan dink, moet bepaal word. Kritici is van mening dat die verwagtingsteorie nie perfek is nie, want dit voorspel nie spontane gedrag nie. 'n Teenargument hiervoor is dat die verwagtingsteorie spontane gedrag wel in ag neem, want dit is aangeleer uit vorige ondervindings. Ten spyte van die beperkinge is die verwagtingsteorie steeds een van die beste modelle vir die voorspelling van werkpogings en motivering (McShane & Von Glinouw, 2000).

2.3.2.2 DISKREPANSIE TEORIE

In hierdie teorie word gepoog om in aanmerking te neem dat mense verskillende behoeftes het en dat tevredenheid bepaal word deur die verskil tussen die werklike uitkoms wat die persoon ontvang en een of ander uitkomstevlak (Lawler, 1973). Die diskrepansie teorie gaan van die veronderstelling uit dat wanneer werknemers die verlangde vlakke van belangrike persoonlike werkuitskomste bereik het, hoë vlakke van werktevredenheid ervaar sal word. Werknemers wat 'n passing kry tussen hulle verlangde en werklike skedule is geneig om meer tevrede te wees met hulle werk (Johnson, 1999).

Die diskrepansie teorie hou implikasies in vir die bestudering van die werknemer se houding. Die model maak gebruik van psigologiese faktore ('n verwysingsraamwerk, waargenome billikheid) as veranderlikes wat werktevredenheid en werkhoudings kan beïnvloed (Johnson, 1999).

Indien daar meer as die minimum aanvaarbare vlak van 'n sekere faktor teenwoordig is en hierdie situasie is voordelig (soos ekstra geld), dan behoort die persoon meer tevrede te wees as wanneer daar geen teenstrydigheid bestaan tussen die begeerde en die werklike hoeveelheid nie. Wanneer die situasie egter nadelig of skadelik is (byvoorbeeld langer werkure), sal die persoon net so ontevrede wees soos wanneer dit minder as die begeerde hoeveelheid is.

Volgens Locke (1976) neem die mens deur middel van introspeksie waar dat hy verskillende grade van tevredenheid of ontevredenheid ervaar tydens die uitvoering van verskillende take en/of verskillende aspekte van dieselfde werk. Werktevredenheid en -ontevredenheid is dus komplekse emosionele reaksies op die werk. Boutin (1999) is van mening dat indien 'n werknemer aan minder belangrike aspekte van die werk blootgestel word, die affektiewe respons in 'n neutrale sone ervaar kan word.

'n Belangrike aspek is dat 'n individu se evaluasie van 'n objek/situasie 'n funksie is van die waargenome verhouding tussen dit wat hy waarneem en sy eie waardes. "Values are not intrinsic; they do not reside in things independent of their perceived effects on man. Nor are values subjective; they do not reside solely in man's consciousness independent of any facts" (Locke, 1976 : 319). Waardes het betrekking op die verhouding tussen die mens en die ware feite. Waarde-oordele is die bepaling van die beduidenheid van waargenome feite teenoor 'n mens se waardestandaard. "These causes of job satisfaction are not in the job nor solely in man but lie in the relationship between them. The prediction of job satisfaction necessarily requires an interactive approach" (Locke, 1976 : 319).

Emosies is die produk van waarde-oordele. Die mens se mees basiese emosies is dié van geluk en tevredenheid, asook ongelukkigheid en ontevredenheid. Tevredenheid is daardie toestand van bewustheid wat voortspruit uit die uitleef van waardes en/of behoeftes. Ontevredenheid of ongelukkigheid word veroorsaak deur die waargenome ontkenning of aantassing van 'n persoon se waardes.

Locke (1976 : 316) bring emosies en werktevredenheid met mekaar in verband. Werktevredenheid word gedefinieer as "the pleasurable emotional state resulting from the appraisal of one's job values. Job dissatisfaction is the unpleasurable emotional state resulting or blocking the attainment of one's job values or as entailing disvalues". Werktevredenheid en -ontevredenheid is funksies van die waargenome verhouding tussen dit wat 'n persoon uit sy werk wil put en dit wat die werk vir hom bied volgens sy waarneming daarvan.

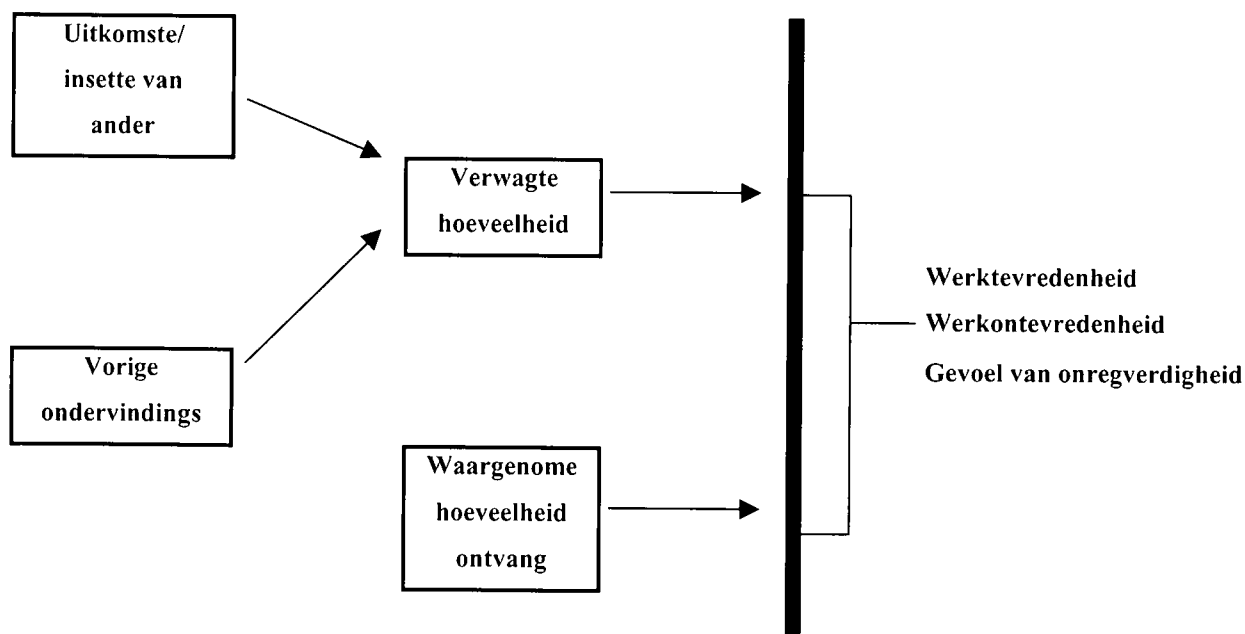
Die volgende teorie van werktevredenheid is saamgestel as 'n produk van die kombinerings van die verwagtingsteorie en die diskrepansie teorie (McShane & Von Glinouw, 2000).

2.3.2.3 MODEL VAN WERKTEVREDENHEID

Volgens McShane & Von Glinouw (2000) word die vlak van werktevredenheid deur 'n kombinasie van die diskrepansie en verwagtingsteorie voorspel. Die diskrepansie teorie en die verwagtingsteorie voorspel dat as die werklikheid en die verwagtings dieselfde is, of meer is as die verwagtings, sal werktevredenheid verhoog. Werktevredenheid sal afneem indien die waargenome werksituasie die verwagtings aansienlik oortref (McShane & Von Glinouw, 2000).

Figuur 2.8 verskaf 'n skematiese voorstelling van die model van werktevredenheid.

Figuur 2.8: 'n Model van werktevredenheid



Ten einde hierdie model beter te verstaan, moet daar eers duidelikheid verkry word oor die volgende begrippe (McShane & Von Glinouw, 2000):

- **Valensie:** Daardie eienskap van 'n gebeurtenis of 'n objek in die psigologiese omgewing of area van die psigologiese omgewing wat 'n persoon aantrek of afstoot. Die gebeurtenis, objek of area kan dus 'n positiewe of 'n negatiewe waarde hê (Newstrom & Davis, 1993).
- **Verwagting:** Verwagting is die somtotaal van die waarskynlikheid dat gebeure sal plaasvind, met die uitbetaling - wins of verlies - wat daaraan verbonde is (Newstrom & Davis, 1993).
- **Medewerking:** Dit is die graad waartoe 'n persoon glo dat die bereiking van 'n eerste-vlak resultaat 'n tweede-vlak resultaat sal voortbring (McShane & Von Glinouw, 2000).

Die basiese aanname van die teorie is dat mense voortdurend verskillende handelingsalternatiewe oorweeg op grond van hul vorige ervarings. Volgens hierdie teorie is dit nie voldoende om werkers 'n beloning aan te bied wat aan hulle behoeftes voldoen nie - al is die beloning billik. Wat belangrik is, is dat die werker moet glo dat hy oor die vermoë beskik om die resultaat te lewer en dat daar 'n redelike kans is dat die resultaat op sy inspanning sal volg (Beach, 1980).

2.3.2.4 DIE BILLIKHEIDS- OF BALANSTEORIE

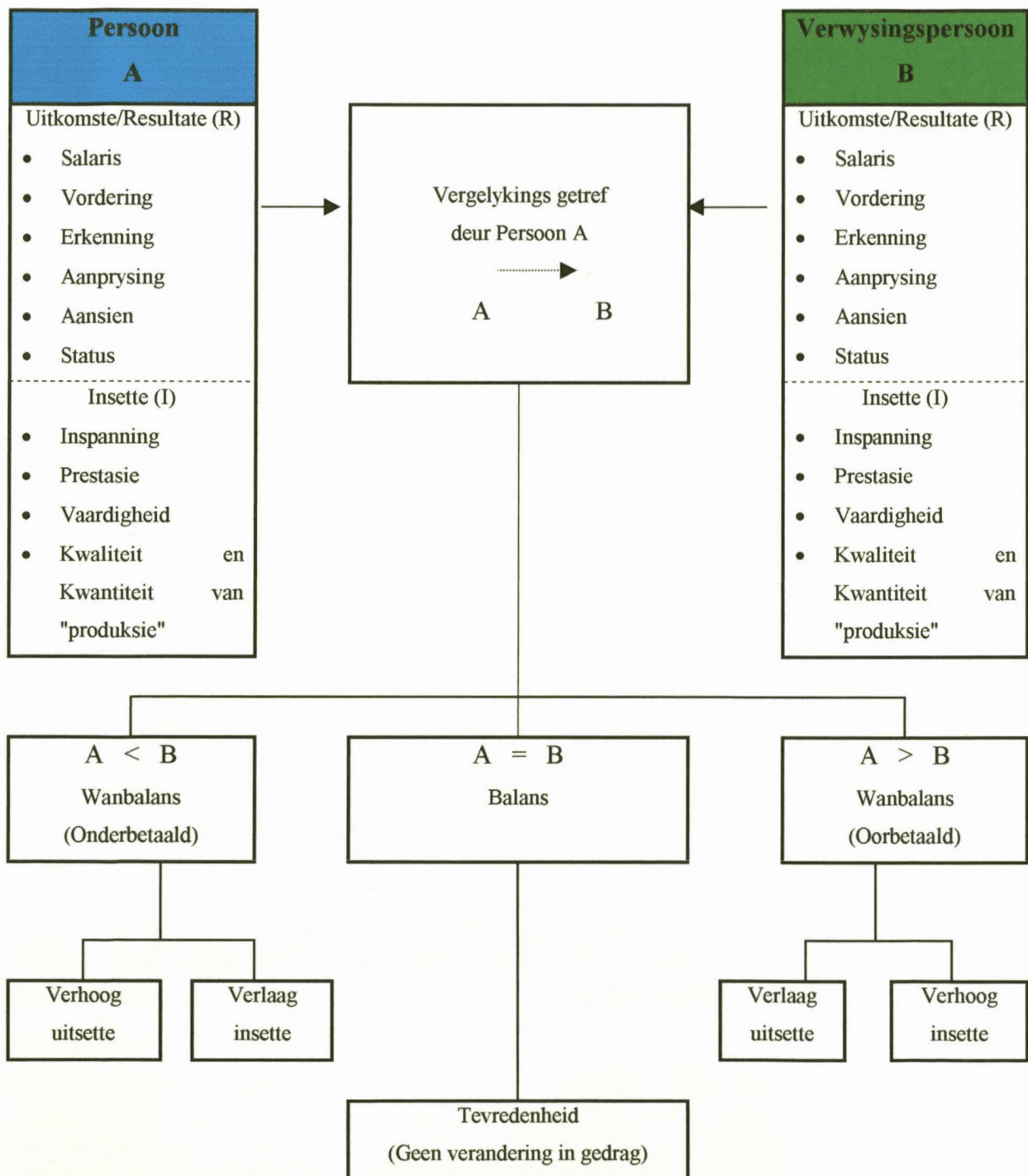
Die billikheidsteorie het 'n sosiale komponent aan die behoefteteorieë bygevoeg wat gemotiveer word vanuit die perspektief van die sosiale vergelykings wat mense maak, met ander woorde van wat hulle waarneem wanneer hulle hulself vergelyk met ander. Daar word veronderstel dat mense gemotiveerd is om 'n regverdige verhouding tussen hulself en ander te handhaaf en dat 'n onregverdige relasie vermy moet word (Greenberger & Baron, 2000).

Die werknemer beoordeel die billikheid van sy eie situasie deur dit met dié van ander te vergelyk. 'n Vergelyking kan getref word met 'n ander persoon, groep of met 'n situasie waarin die individu homself voorheen bevind het. Gewoonlik vergelyk die werknemer

homself met iemand naby aan homself, in dieselfde posisie en wat oor dieselfde agtergrond beskik (Adams, 1963).

Die vergelykingsproses word in Figuur 2.9 soos volg voorgestel:

Figuur 2.9: Model van die billikheidsteorie



In Figuur 2.9 (Lawler, 1973) word werktevredenheid aangedui as die verskil tussen (a) wat 'n persoon dink hy behoort te ontvang, en (b) wat hy in werklikheid ontvang. As (a) en (b) in ooreenstemming is, sal die persoon werktevredenheid ervaar. As (b) kleiner is as (a) sal die persoon ontevredeheid ervaar en as (a) kleiner is as (b) ontvang die persoon meer as wat hy behoort te ontvang. Dit kan skuldgevoelens by die persoon wek.

In terme van hierdie voorstelling is dit duidelik dat 'n drie-stap proses onderskei kan word:

- Vergelyking van inset/uitset-verhouding tussen die fokus- en verwysingspersone.
- Die besluit wat geneem word (balans - tevredenheid of wanbalans - ontevredeheid).
- Gemotiveerde gedrag om die wanbalans reg te stel.

Die billikheidsteorie spesifiseer die toestande waaronder 'n werknemer die voordele en dryfvere in die werk as regverdig en redelik waarneem. In 'n poging om billikheid te definieer, stel Adams (1963) twee verwysingsterme bekend, naamlik "persoon" (fokuspersoon) en "ander" (verwysingspersoon). Die onmiddellik voornoemde terme word soos volg deur Adams (1963 : 424) omskryf: " 'Person' is any individual for whom equity or inequity exists. 'Other' is any individual or group used by a person as a referent when he makes social comparisons of his inputs and outcomes".

Ander hoofkomponente in hierdie teorie van billikheid is die terme "insette" en "uitsette". Volgens Newstrom & Davis (1993) en McShane & Von Glinouw (2000) is insette onder andere vaardighede, pogings, ondervinding, hoeveelheid tyd wat aan die werk afgestaan word, die resultate van werkverrigting en ander werknemers se bydraes tot die organisasie. Werknemers sien hulle insette as beleggings vir die uitruiling van verhoudings. Uitkomst is dit wat werknemers ontvang van die organisasie in ruil vir die insette en sluit in 'n salaris, bevordering, erkenning of 'n kantoor met 'n venster. Die billikheidsteorie erken dat werknemers verskillende waardes heg aan uitkomst, omdat hulle verskillende behoeftes het (Chung & Megginson, 1981; Nelson & Quick, 2000; McShane & Von Glinouw, 2000). Sodoende word 'n inset-uitsetverhouding gevorm.

In terme van hierdie teorie word dit gestel dat indien 'n individu 'n wanbalans of 'n verskil waarneem tussen die omvang van die beloning wat ontvang word en die poging of inspanning wat dit verg, die persoon gemotiveerd is om die verskil uit te skakel.

Wanbalans verwys hier na die waargenome verskil wat mag bestaan tussen twee of meer individue. Hierdie verskille kan op subjektiewe persepsies of objektiewe realiteite gebaseer wees (Adams, 1963; McShane & Von Glinouw, 2000).

Volgens hierdie model word mense gemotiveer om 'n sekere prestasie te lewer. Die beloning wat vir die prestasie ontvang word, word met die verwagte beloning vergelyk. Indien die verwagte beloning en die werklike beloning ooreenstem, sal die individu waarskynlik ontevrede wees. Ontevredenheid kan onder meer aanleiding gee tot onttrekkingsgedrag, waarvan bedanking die uiteinde is. Onbillikheid/onregverdigheid is 'n bron van werknemerontevredenheid en gaan gepaard met 'n toestand van dissonansie wat vir die persoon as 'n dryfveer dien om regverdigheid te herstel. Die emosionele reaksie op byvoorbeeld oorbetalings is gewoonlik skuldgevoelens, terwyl onderbetaling weer aggressie of griewe jeens die organisasie tot gevolg het (Gruneberg, 1979; McShane & Von Glinouw, 2000).

Volgens Robbins (1996) bestaan daar verskeie maniere waarop 'n werknemer kan poog om billikheid te herstel:

- Die fokuspersoon kan sy insette verhoog indien dit laer is as dié van die verwysingspersoon, of indien sy insette laer is as sy eie insette.
- Die fokuspersoon kan sy insette verminder indien hierdie insette hoër is as dié van die verwysingspersoon.
- Die fokuspersoon kan sy persepsie van insette verhoog indien sodanige insette laer is as dié van die verwysingspersoon en as sy eie insette.
- Die fokuspersoon kan sy persepsie van insette verlaag indien die insette hoër is in vergelyking met die verwysingspersoon se insette en sy eie insette.
- Wanneer onbillikheid ervaar word, kan die fokuspersoon die organisasie of sy pos verlaat.
- Die fokuspersoon kan sy insette en insette sielkundig verdraai, verhoog of verlaag soos wat vereis word.
- Die fokuspersoon kan sy verwysingspersoon verander deur hom met iemand anders te vervang.

2.3.2.4.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE BILLIKHEIDSTEORIE

Hoewel die billikheidsteorie besliste leemtes en tekortkominge het, byvoorbeeld dat dit die basis vir vergelyking te eng beskryf en miskien 'n oorvereenvoudigde siening van menslike gedrag in die werksituasie bied, bied dit tog 'n nuttige dinkraamwerk (Biesheuvel, 1985).

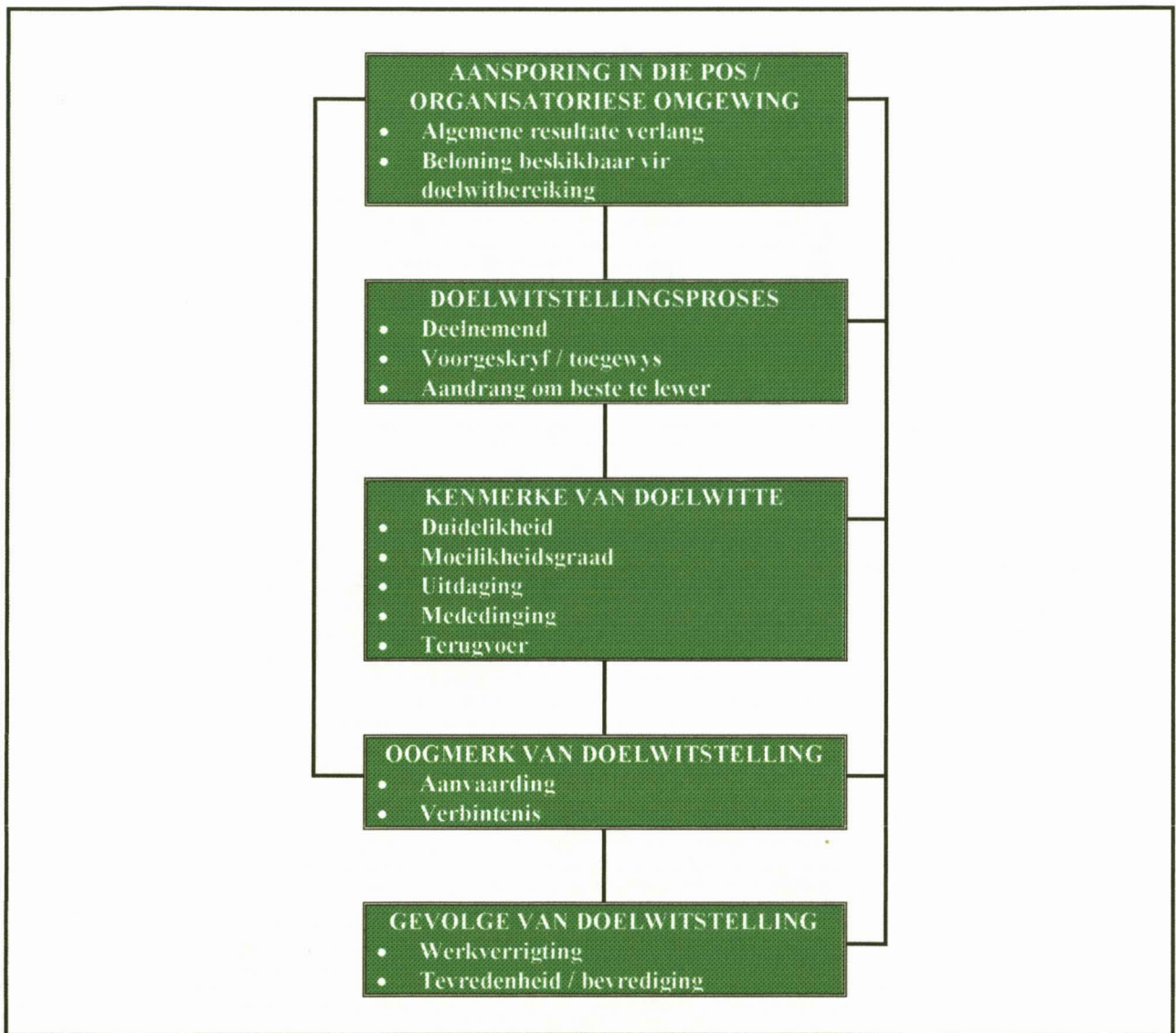
2.3.2.5 DIE DOELWITTEORIE

Doelwitstelling is een van die effektiëste en algemeenste teorieë wat in organisasies toegepas word (McShane & Von Glinouw, 2000). Die doelwitteorie berus op die uitgangspunt dat daar 'n verband is tussen doelwitte en werkverrigting en -prestasie. Navorsing (Greenberger & Baron, 2000; Robbins, 2001) oor hierdie teorie en die toepassing daarvan het die volgende getoon in 'n poging om die verband tussen doelwitte en werkgedrag te verklaar:

- Die uitklaring van duidelike en spesifieke doelwitte het 'n groter positiewe invloed op werkprestasie as algemene doelstellings.
- Doelwitte wat deur die werknemer as moeilik bereikbaar waargeneem word, neig om beter werkverrigting tot gevolg te hê as makliker doelwitte met dié voorbehoud dat die werknemer die doelwitte moet aanvaar.
- Doelwitte wat op deelnemende wyse gestel word en waar die ondergeskikte ook 'n aandeel in die formulering gehad het, neig om beter resultate te lewer as doelwitte wat eensydig gestel en toegewys word.
- Gereelde terugvoer oor prestasies en hoe dit bydra tot die bereiking van die gestelde doelwitte, neig om 'n meer positiewe effek op werkverrigting te hê as wanneer terugvoergeleenthede ontbreek.
- Aanduidings is gevind dat individuele kenmerke soos ouderdom, geslag, opvoedkundige peil, dominante behoeftes (groei en ontwikkeling, prestasie, outonomie) en persoonlikheidsfaktore as belangrike moderatorveranderlikes funksioneer tussen doelwitstelling en werkverrigting.

Die doelwitteorie en spesifiek die implementering daarvan, bestaan uit vyf stappe en word in Figuur 2.10 uitgebeeld (McCormick & Ilgen, 1987).

Figuur 2.10: Die vyf stappe van die doelwitteorie



Bron: McCormick & Ilgen (1987)

Aan die hand van Figuur 2.10 volg 'n kort beskrywing van die verskillende stappe ten einde die doelwitteorie te verduidelik (McCormick & Ilgen, 1987).

Stap 1: Aansporing in die pos-/organisatoriese omgewing: Ten einde individuele werknemers te mobiliseer in die rigting van individuele sowel as organisatoriese doelwitbereiking, moet gepaste belonings vir die uitoefening van gewenste gedrag inherent aan organisatoriese stelsels wees.

Stap 2: Die doelwitstellingsproses: Die doelwitstellingsproses is dinamies en behoort volgens 'n beginsel van deelnemende besluitneming te geskied. Doelwitte en aktiwiteite word op so 'n wyse geformuleer dat dit individuele werknemers sal aanspoor om gestelde doelwitte te bereik.

Stap 3: Kenmerke van doelwitte: Doelwitte moet in duidelike terme geformuleer word. Die moeilikheidsgraad van gestelde doelwitte moet in ooreenstemming met individuele vermoëns wees. Terugvoering op 'n gereelde basis is inherent aan effektiewe doelbereiking.

Stap 4: Oogmerk van doelwitstelling: Indien die proses van doelwitstelling deelnemend van aard en aan belonings gekoppel is, sal werknemers die uitdaging van doelwitbereiking aanvaar. Weens hul verbondenheid tot doelwitbereiking, sal individuele en organisatoriese effektiwiteit bevorder word.

Stap 5: Gevolge van doelwitstelling: Organisasie lede verkry "mede-eienaarskap" deur middel van effektiewe doelwitstellings. Dit het 'n positiewe impak op hul werkverrigting asook werktevredenheid.

Die doelwitteorie beklemtoon derhalwe die verband tussen duidelike, uitdagende en aanvaarbare doelwitte en positiewe optrede om gestelde doelwitte te bereik (Landy, 1989). Die doelwitteorie veronderstel dat daar twee kognitiewe bepalers van gedrag is, naamlik waardes (verwagtings) en voornemens (doelwitte). Die hoofinvloed van doelwitte op verstandelike en fisiese handeling is dat gedrag in 'n sekere rigting gestuur word.

2.3.2.5.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE DOELWITTEORIE

Die doelwitteorie kan nie op elke individu in alle situasies van toepassing wees nie. Een probleem met doelwitstelling is dat wanneer doelwitte gekoppel is aan insentiewe, sommige werknemers gemotiveer word om die maklike in plaas van die moeilike doelwitte te kies. Werknemers met hoë selfdoeltreffendheid en 'n behoefte aan prestasie is geneig om uitdagende doelwitte daar te stel, selfs al word hulle nie finansieel daarvoor vergoed nie (McShane & Von Glinouw, 2000).

Doelwitstelling kan inmeng met die werkverrigting tydens die uitvoer van nuwe of komplekse take. Doelwitstelling is effektief vir eenvoudige en roetine-take, omdat die werkprosedures reeds bekend is of maklik sonder veel inspanning aangeleer kan word (McShane & Von Glinouw, 2000).

2.3.2.6 DIE VERSTERKINGSTEORIE

Die basiese uitgangspunt van hierdie teorie is dat indien die werknemer sy kennis as belangrik beskou en dit geopenbaar word as gedrag, kan dit gebruik word om herhaling van die verlangde gedrag te fasiliteer. Hoewel hierdie teorie nie die begrip van 'n motief of 'n proses beklemtoon nie, word dit tog as 'n prosesteorie beskou (Stoner, 1982).

Die versterkingsteorie is nou verwant aan die verwagtingsteorie en fokus op die bevordering van die aanleer en verandering van gedrag deur middel van positiewe of negatiewe versterking. Die wet van effek ("law of effect") bepaal dat daar 'n neiging is om gedrag wat onmiddellik gevolg word deur aangename gevolge (soos erkenning en/of beloning), te herhaal. Die teenoorgestelde is ook waar (Kroon, 1996).

Volgens Terry & Franklin (1982) kan die werknemer gemotiveer word om die verlangde prestasie te behaal deur die skepping van die regte werkomgewing en lofprysing. Gedrag word dus deur die omgewing veroorsaak. Die kern van die versterkingsteorie is dat gemotiveerde gedrag in baie gevalle aangeleer is. Die individu leer met verloop van tyd watter prestasie aanvaarbaar is vir die onderneming en watter soort prestasie onaanvaarbaar is.

Die versterkingsteorie is gegrond op vier beginsels, naamlik fokus, soort versterking, skedules vir versterking en die aard van die beloning. Volgens Kroon (1996) kan die versterking van die verlangde gedrag verkry word deur positiewe of negatiewe versterking:

- **Positiewe versterking:** Dit behels belonings soos erkenning, vergoeding of bevordering nadat die verlangde gedrag voorgekom het. Dit het ten doel om die waarskynlikheid te vergroot dat die verlangde gedrag herhaal sal word.
- **Negatiewe versterking:** Dit is wanneer die persoon 'n negatiewe gevolg vermy deur byvoorbeeld betyds vir werk op te daag ten einde teregwyding te voorkom.

- **Straf:** Dit is die toepassing van negatiewe gevolge om die waarskynlikheid te verminder dat gedrag herhaal sal word. Dreigemente en die terughou van lone is vorms van straf. Die probleem is dat die persoon nie noodwendig die korrekte gedrag gaan aanleer nie, maar eerder sal leer wat om nie te doen nie.
- **Uitdowing:** Net soos straf is dit 'n poging om ongewenste gedrag te verminder of te verswak. Uitdowing behels die terughouding van positiewe versterking ten opsigte van gedrag, wat voorheen aanvaarbaar was, totdat dié gedrag verdwyn.

2.3.2.6.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE VERSTERKINGSTEORIE

Volgens Uys (1985b) het die versterkingsteorie die volgende implikasies vir bestuur:

- Ken toepaslike beloning toe.
- Dieselfde beloning moet nie aan almal toegeken word nie.
- Gebruik gedragsvorming vir werknemers wat met 'n taak begin.
- Ken beloning met tussenposes toe.
- Beloning moet so gou moontlik volg na die voorkoms van verlangde werkverrigting.
- Versuim om te reageer op positiewe gedrag kan 'n negatiewe motiveerder wees.
- Die gedrag wat verlang word of dit wat gedoen moet word om beloning te ontvang, moet duidelik gestel word.
- Mense moet weet wat hulle verkeerd doen.
- Beloning moet in ooreenstemming wees met gedrag.

Goeie resultate is met positiewe versterkingsprogramme behaal, maar op morele en tegniese gronde is kritiek daarteen uitgespreek. Die vernaamste beswaar is dat die hoër denkprosesse deur 'n benaderingswyse soos hierdie geïgnoreer word. Verder kan positiewe versterking 'n "verslawingseffek" hê deurdat slegs op eksterne beloning gekonsentreer word en die werker ontnem word van die plesier (innerlike bevrediging) van goeie prestasie. Positiewe versterking kan dus ook as 'n vorm van manipulasie beskou word wat die werker in 'n groot mate sy vrye wil ontnem en so sy waardigheid aantast (Kroon, 1996).

Ten spyte van die kritiek word betekenisvolle resultate tog met programme van hierdie aard gerapporteer. Die teorie lewer nie net ten opsigte van laervlakposte goeie resultate nie, maar kan selfs op senior poste en op bestuursvlak toegepas word. So ook wys voorstanders van die teorie daarop dat goeie prestasie opsigself 'n beloning in eie reg kan wees en dat die hoër denkprosesse nie verontagsaam word nie.

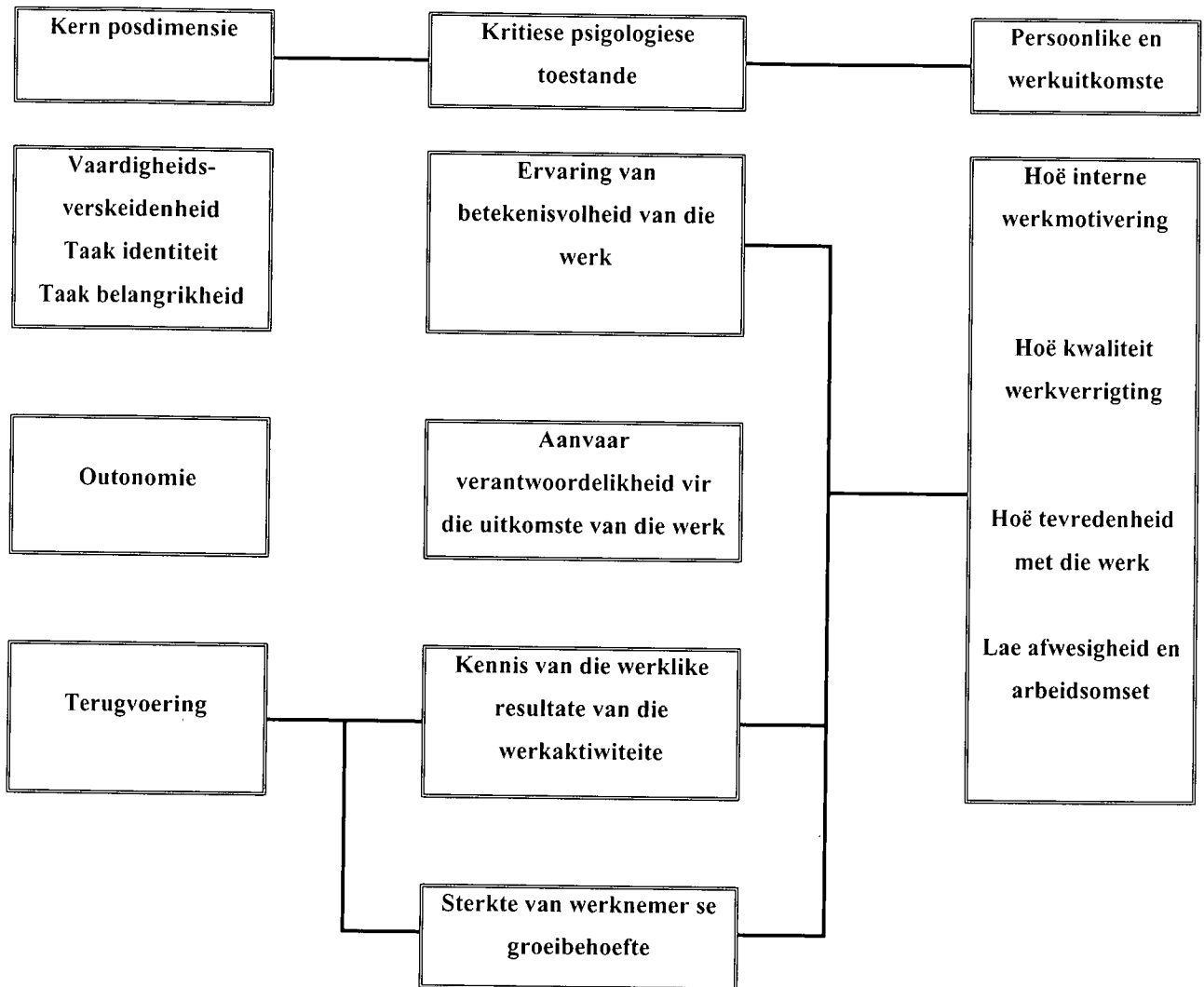
Vervolgens word 'n posontwerpteorie, naamlik die werkeienskapmodel, bespreek. Hierdie teorie is 'n tradisionele benadering ten opsigte van die ontwerp van werk (Nelson & Quick, 2000).

2.3.2.7 DIE WERKEIENSKAPMODEL

Volgens hierdie model word van die veronderstelling uitgegaan dat werk so ontwerp moet word dat werknemers genot daaruit put en ook verantwoordelikheid vir die werk aanvaar (Mullins, 1996). Dit beklemtoon die interaksie tussen die individu en die spesifieke eienskappe van die pos en is dit eerder 'n passingsmodel tussen die persoon en die pos as 'n algehele posontwerpmodel. Die verryking van sekere elemente van die werk kan 'n persoon se psigologiese toestande verander en sodoende tot 'n verbetering in werkeffektiwiteit lei. Daar is spesifiek vyf kerndeterminante geïdentifiseer wat bydra tot die ontwikkeling van drie psigologiese toestande. Hierdie determinante word duidelik in Figuur 2.11 uiteengesit. Laasgenoemde bewerkstellig op hul beurt verskillende voordele vir die werk en persoonlike uitkomst (Greenberger & Baron, 2000).

Die werkeienskapmodel kan soos volg voorgestel word:

Figuur 2.11: Die Werkeienskapmodel



Bron: Aangepas uit Greenberger & Baron (2000)

Die volgende vyf kritiese dimensies of eienskappe word deur Figuur 2.11 geïdentifiseer:

- **Vaardigheidsverskeidenheid:** Die mate waarin die werk 'n verskeidenheid aktiwiteite vereis wat tot gevolg het dat die werknemer verskillende talente en vaardighede aanwend om die werk te verrig.

- **Taakidentiteit:** Die mate waarin 'n werk vereis dat 'n gedeelte van die werk van die begin tot die einde verrig moet word.
- **Taakbelangrikheid:** Dit is die mate waarin die werk 'n substansiële impak het op die individu se lewe of ander se werk.
- **Outonomie:** Die mate van substansiële vryheid wat werknemers kan geniet en die diskresie wat hulle aan die dag lê om te beplan, te skeduleer en om die werk te doen deur eie prosedures te volg.
- **Terugvoering:** Die graad waarin die werkaktiwiteite wat uitgevoer word, afhanklik is van die werkresultate wat die individu verkry deur direkte en duidelike inligting oor die effektiwiteit van die persoon se werkverrigting (Mullins, 1996).

Die eerste drie determinante, naamlik vaardigheidsverskeidenheid, taakidentiteit en taakbelangrikheid, dra gekombineerd tot 'n betekenisvolle werk by. Indien hierdie eienskappe in werk aanwesig is, kan daar voorspel word dat 'n individu die werk sal beskou as belangrik, die moeite werd en waardevol. Daar is bevind dat wanneer werk oor 'n groot mate van outonomie beskik, dit daartoe bydra dat individue self verantwoordelikheid aanvaar vir die werk. Effektiewe terugvoering is belangrik, want dit verskaf inligting aan die werknemers oor die resultate van hulle werk (De Cenzo & Robbins, 1996).

Vanuit 'n motiverende oogpunt beklemtoon die model dat interne beloning verkry word wanneer die individu leer (kennis van resultate) dat hulle persoonlik (self verantwoordelikheid aanvaar) 'n taak verrig en dat hulle dit van waarde ag (ervaar betekenisvolheid). Hoe meer hierdie toestande teenwoordig is, hoe meer gemotiveerd sal die werknemers wees. Werkverrigting sal beter wees, hoër werktevredenheid sal ervaar word, arbeidsomset en afwesigheid sal laer wees (Mullins, 1996).

Soos geïllustreer in Figuur 2.11, word die verband tussen die werkdimensies en die uitkomste aangepas deur die intensiteit van die individu se groeibehoeftes. Daar word ook na hierdie behoeftes verwys as die selfverwesenlikingsbehoeftes. Dit behels dat 'n

persoon met 'n hoë behoefte daaraan meer geneig is om positief te reageer ten opsigte van psigologiese toestande wanneer dit teenwoordig is, as die persone met 'n lae behoefte aan selfverwesenliking (De Cenzo & Robbins, 1996).

Werk met potensiaal om mense te motiveer, outonomie en voldoende terugvoer bied, kan as betekenisvol ervaar word. Dit behoort dus tevredenheid positief te beïnvloed en arbeidsomset en afwesigheid te verminder (Mullins, 1996; Greenberger & Baron, 2000)

2.3.2.7.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE WERKEIENSKAPMODEL

Hierdie model spesifiseer verskeie metodes om werk te ontwerp sodat bygedra word tot die motiveringspotensiaal daarvan. Die kombinerings van take dra by tot groter taakverskeidenheid en taakidentiteit en dit is dus bydraend tot die ervaring van 'n volledige taak wat deur 'n persoon voltooi word. Die werkeienskapmodel stel voor dat 'n werk so saamgestel moet word dat die individu wat 'n diens lewer, in kontak moet wees met die ontvanger van die diens. Indien 'n werk so saamgestel word, sal dit terugvoer aan die individu verskaf en bydra tot taakverskeidenheid. Outonomie sal ook verbeter (Greenberger & Baron, 2000).

2.3.2.8 VERGELYKENDE PROSESTEORIE

Hierdie - algemeenste - teorie handel hoofsaaklik oor die vergelyking tussen die individu se standaard en die individu se persepsie van die mate waarin aan die standaard voldoen word. Dit bied 'n vergelyking tussen dit wat die individu wil hê en dit wat hy ontvang in die werksituasie. Hoe kleiner die verskil, hoe groter is die werktevredenheid (Muchinsky, 1983).

Die standaard en die ontstaan daarvan, moet gedefinieer word. Muchinsky (1983) is van mening dat die standaard uit menslike behoeftes bestaan. Ander navorsers (Locke, 1976) glo dat die standarde voortspruit uit menslike waardes en nie uit behoeftes nie. Waardes is dit wat 'n persoon begeer, wil hê of wil verkry. Hulle word met verloop van tyd verwerf of aangeleer. Alle mense het dieselfde basiese behoeftes, maar hulle verskil van mekaar ten opsigte van die waarde wat hulle daaraan heg. Volgens Locke (1976 : 315) moet elke

persoon dus 'n stel waardes ontwikkel. Die proses van evaluasie bestaan uit die bepaling van die verhouding tussen 'n sekere objek, aksie of toestand en een of meer van 'n persoon se waardes. "Evaluation, the making of value judgements, is a process of subjective (that is private), psychological measurement in which a value is the standard".

Waardes bepaal die keuses wat mense maak, asook hulle emosionele respons op daardie keuses. Locke (1976) bring emosies en werktevredenheid met mekaar in verband deur werktevredenheid te definieer as 'n positiewe emosionele gevoel wat ervaar word as gevolg van die evaluering van 'n individu se werkswaardes. Locke (1976) meld ook dat werkontevredenheid die negatiewe emosionele gevoel is wat ervaar word as gevolg van werkwaardes wat nie bereik word nie.

2.3.2.9 SOSIALE VERGELYKINGSTEORIE

Volgens Festinger (1954) lê die oortuiging dat mense hulself met ander vergelyk binne 'n sosiale sisteem op 'n interpersoonlike wyse ten grondslag van hierdie teorie. Individue neem ander in ooreenstemmende poste waar en lei daaruit af hoe tevrede hulle is. Die persone vergelyk hulself dus met ander en lei 'n tevredenheidsgevoel daaruit af wat gebaseer is op hoe ander oor hul werk voel. Die ooreenkoms tussen die sosiale vergelykingsteorie en die behoefte- of waardegebaseerde vergelykende prosesteorie is dat affektiewe gevoelens ten opsigte van werk vergelyk word. Die twee teorieë verskil ten opsigte van die basis waarop vergelykings getref word (Muchinsky, 1983).

2.3.2.10 OPPONENT-PROSESTEORIE

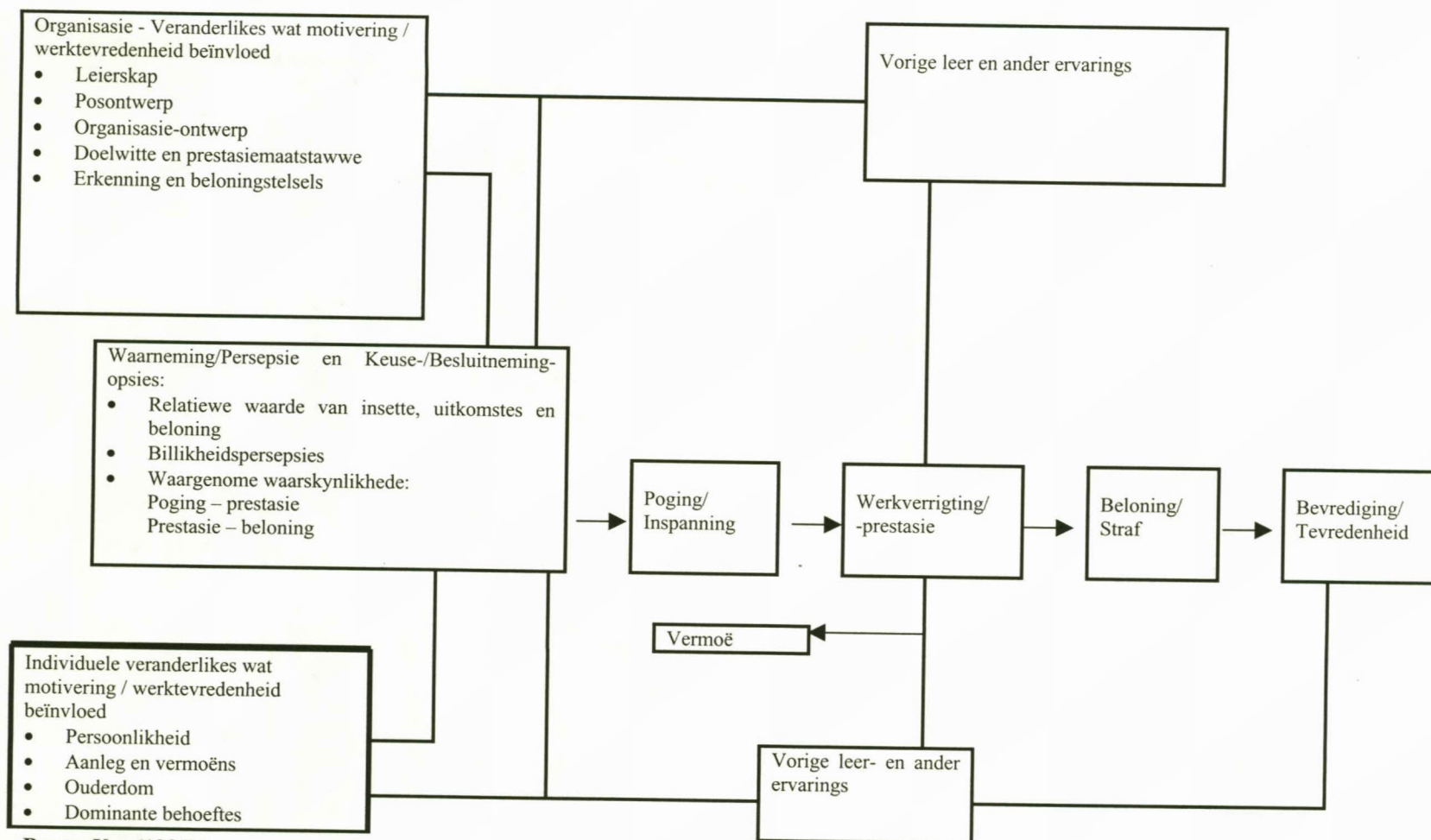
Landy (1989) het hierdie teorie ontwikkel en is van mening dat die oorsaaklike grondslag van tevredenheid fisiologies van aard is en dat die sentrale senuweestelsel betrek word. Volgens Landy bestaan daar 'n meganisme binne individue wat hulle in staat stel om 'n emosionele ekwilibrium te handhaaf. Hierdie meganismes speel 'n rol in werktevredenheid, omdat tevredenheid en ontevredenheid gedeeltelik emosionele response is (Elster, 1998).

Die opponent-prosesteorie verwys volgens Solomon (1980) na teenoorgestelde prosesse waarmee emosies hanteer word, byvoorbeeld vrees/verligting. Met hierdie teorie word daar gepoog om emosionele toestande met motivering te verbind. Wanneer die persoon aan 'n stimulus (werk) blootgestel word, lei dit tot 'n emosionele reaksie (positief of negatief). Sodra die emosie 'n sekere vlak oorskry, bring die opponent-proses dit outomaties onder beheer. Daar word beklemtoon dat wanneer 'n emosie ervaar word, die ander onderdruk word. Wanneer die stimulus verdwyn (die persoon hou vir 'n dag op met werk), stop die emosie en die opponent-proses trek terug. Teoreties beteken dit dat die beskermingsmeganismes elke keer met aktivering versterk word. Dit beteken dat hoe langer 'n persoon 'n pos beklee, hoe meer neutraal sal die persoon teenoor die werk ingestel raak. Indien Landy se teorie korrek is, kan aanvaar word dat dit 'n verduideliking bied vir verveeldheid met die werk. Die opponent-prosesteorie lui dat die mate van stimulasie onveranderd bly, maar dat die opponent-proses sterker word. Dit is dus nie die werk wat vervelig raak nie, maar die persoon se herhaalde blootstelling aan dieselfde werk wat aanleiding gee tot die sterk fisiologiese respons. Dié respons verhoed genot of plesier.

Die teorie bied wel volgens Muchinsky (1983) en Landy (1989) 'n verduideliking vir verveeldheid met die werk, maar verklaar nie werklik waarom sommige mense meer tevrede of ontevrede (nie verveeld nie) is met hul werk oor 'n sekere tydspanne nie. Hoewel hierdie teorie intrigerend van aard is, het navorsers nog nie steun gevind vir die opponent-prosesteorie nie. Daarom is addisionele navorsing nodig om die bruikbaarheid daarvan te toets.

Verskeie teorieë is bespreek en dit kan soos volg deur 'n geïntegreerde model opgesom word. Uys (1985b) is van mening dat die verskillende veranderlikes wat in die onderskeie teorieë uitgewys is, met mekaar in verband gebring kan word. Figuur 2.12 is 'n skematiese voorstelling van hierdie geïntegreerde model.

Figuur 2.12: Die geïntegreerde model



Bron: Uys (1985b)

Uit die bespreking van die verskillende teorieë blyk dit dat die dimensies van werktevredeheid daaruit voortspruit (Schultz & Schultz, 1998). Dit is dus belangrik om die identifisering van die dimensies van werktevredeheid in hierdie studie in te sluit.

2.4 DIMENSIES VAN WERKTEVREDENHEID

Verskeie ondersoeke (Lofquist & Davis, 1969; Locke, 1976; Gradwell, 1987; Cranny et al., 1992) dui daarop dat werktevredeheid uit ekstrinsieke en intrinsieke dimensies bestaan. Verskillende aspekte van die werk beïnvloed dus werktevredeheid. Hierdie aspekte van die werk kan ekstrinsiek of instrinsiek van aard wees. Chung (1977) meld dat ekstrinsieke faktore die faktore in die werksituasie is wat 'n invloed op werktevredeheid uitoefen. Plug et al. (1991 : 85) meld dat die term "ekstrinsiek" verwys na "iets wat met eksterne faktore in verband staan. So is 'n persoon se motivering ekstrinsiek wanneer hy iets doen weens die geldelike beloning daaraan verbonde, ...". Dit is dus noodsaaklik om daarop te let dat die objektiewe werkkenmerke nie altyd individuele reaksies of houdings teenoor die werk bepaal nie. Die individuele ervaring en waarneming van die werk speel hier 'n groot rol (Hackman & Lawler, 1971).

"Intrinsiek" dui volgens Plug et al. (1991 : 163) "op iets wat met die betrokke saak self te doen het, en wat nie met 'n eksterne saak geassosieer word nie". In hierdie verband moet daar ook na die definiering van "ekstrinsiek" gekyk word (Plug et al., 1991 : 85) waar daar gemeld word "terwyl 'n persoon wat iets doen omdat hy daarin belangstel se motivering intrinsiek is". Intrinsieke dimensies kan dus bydra tot die bevrediging van hoërordebehoefte. Hierdie dimensies dra dan ook by tot die ervaring van intrinsieke werktevredeheid (Lawler et al., 1970). Die positiewe verwantskap tussen intrinsieke motiveerders en werktevredeheid word beklemtoon deur verskeie navorsers, waaronder Maslow (1970) en Herzberg (1966).

Navorsing deur Gurin, Veroff en Feld (Friedlander, 1965) het bevind dat meer bevrediging verkry word uit egobevredigende (intrinsieke motiverende) werk en 'n meer beperkte en minder intensiewe bevrediging uit ekstrinsieke werksaspekte. Gerhart (1987), in navolging van Herzberg, Mausner en Snyderman (Friedlander, 1965), meld dat die belangrikste invloede op werktevredeheid afkomstig is van die intrinsieke

taakeienskappe (insluitend kompleksiteit, outonomie, die beheer oor en verskeidenheid van die werk). Alhoewel die teorie oor werktevredenheid neig om te beklemtoon dat 'n goeie “passing” tussen beroepsondervinding en individuele eienskappe (byvoorbeeld waardes, behoeftes en verwagtings) noodsaaklik is (Greenberger & Baron, 2000).

Wisselwerking tussen dimensies op 'n organisatoriese, persoonlike en sosiale vlak dra dus by tot die werknemer se werktevredenheid of werkontevredenheid (Gruneberg, 1976; Arches, 1991). Vervolgens word die verskillende werktevredenheidsdimensies bespreek.

2.4.1 ORGANISATORIESE DIMENSIES

Organisatoriese dimensies is veranderlikes wat direk met die werk en werksituasie verband hou.

2.4.1.1 DIE WERK SELF

Volgens Gruneberg (1976) beskik motiverende werk oor drie belangrike eienskappe. Eerstens moet die individu self toegelaat word om verantwoordelikheid vir 'n betekenisvolle deel van sy werk te aanvaar. Tweedens moet die werk óf uitkomst van intrinsieke waarde verseker óf uitkomst wat die individu as waardevol beskou. Derdens moet die werk terugvoer gee van dit wat bereik is.

'n Kritiese faktor wat die areas beïnvloed, is die tipe werk wat deur die werknemer verrig word. Die individu se gevoel oor sy werk, tot hoe 'n mate hy outonoom funksioneer, besluitneming oor hoe om die werk te doen en die hoeveelheid take wat die werknemer moet voltooi word grootliks bepaal deur die posontwerp (Carrell, Elbert & Hatfield, 2000).

Daar is 'n positiewe verband tussen werktevredenheid en spesifieke fasette van die werk wat as aanduiders beskou kan word van 'n “goeie werk”. Dié aspekte sluit in outonomie en vryheid, goeie vergoeding en byvoordele, werksekuriteit, bevorderingsmoontlikhede, benutting van vaardighede en bevoegdhede asook die interessantheid van die werk (Sekaran, 1989; Lawler, 1994). Die bevrediging van die dimensie, die werk self, is

belangrik (Taber & Alliger, 1995). Wanneer 'n werk intrinsieke beloning, soos byvoorbeeld uitdaging, betekenisvolheid, taakverskeidenheid en kompleksiteit bied, word die meeste werktevredenheid ervaar (Loscocco & Roschelle, 1991).

Die werk self kan onderverdeel word in drie spesifieke dimensies: werkinhoud, werkuiddagings en werkduidelikheid (Gruneberg, 1976).

2.4.1.1.1 DIE WERKINHOUD

Die werkinhoud bestaan uit die verskeidenheid take wat die posbekteer verrig, naamlik outonomie, die herhaling van werk, die moeilikheidsgraad, die hoeveelheid werk, verantwoordelikheid, beheer oor werkmodes, kompleksiteit en kreatiwiteit (Carrell et al., 2000). Gerhart (1987) en Taber & Alliger (1995) stel dit dat daar beduidende bewyse bestaan dat hoe groter die variasie in werkinhoud is, hoe meer tevrede behoort 'n werknemer te wees.

Locke (1976) het bevind dat die taakveranderlikes wat verband hou met die werknemer se belangstelling in sy werk sowel as met werktevredenheid, die geleentheid bied om vaardighede en vermoëns te gebruik, geleenthede gee vir verdere ontwikkeling, kreatiwiteit, verskeidenheid en verantwoordelike optrede, verskillende moeilikheidsgrade daarstel, die werkslading beïnvloed en posverryking bemoontlik.

Taakverskeidenheid verwys na die aantal vaardighede wat 'n persoon benodig om die werk te doen (Gerber et al., 1995; Kreitner & Kinicki, 1995). Cooper (1973) onderskei tussen fisiese taakverskeidenheid en bekwaamheidsverskeidenheid. Fisiese taakverskeidenheid verwys na verskillende metodes en gereedskap wat gebruik kan word om 'n taak uit te voer. Bekwaamheidsverskeidenheid het te make met die verskillende vermoëns en kennis wat gebruik kan word om 'n probleem op te los. Kaplan (1990) is van mening dat die gebruik van verskillende vaardighede en talente 'n positiewe invloed op werktevredenheid het. Elke werknemer het 'n sekere mate van uitdaging in sy werk nodig om persoonlike behoeftes te bevredig. Hierdie uitdagings moet die werknemer instaat stel om sy vaardighede en potensiaal ten volle te benut (Mitchell & Larson, 1987).

Volgens Hackman & Lawler (1971) gaan outonomie oor die mate waarin mense verantwoordelik voel vir werk. Dit impliseer dat hulle self die werk skeduleer en self besluit watter toerusting om te gebruik en watter prosedures gevolg moet word om die taak te kan uitvoer. Agho (1993 : 113) definieer **outonomie** as “ a degree to which employees have freedom to act independently on the job, have both the scheduling and determining the procedures to be used in completing the job”. Hoë vlakke van outonomie kan geassosieer word met die gevoel dat die persoon aanspreeklikheid en verantwoordelikheid aanvaar vir die uitkomste van die werk. Dit het weer 'n positiewe invloed op die selfkonsep van die persoon, wat tot werktevredenheid lei (Hackman & Lawler, 1971; Visser et al., 1997).

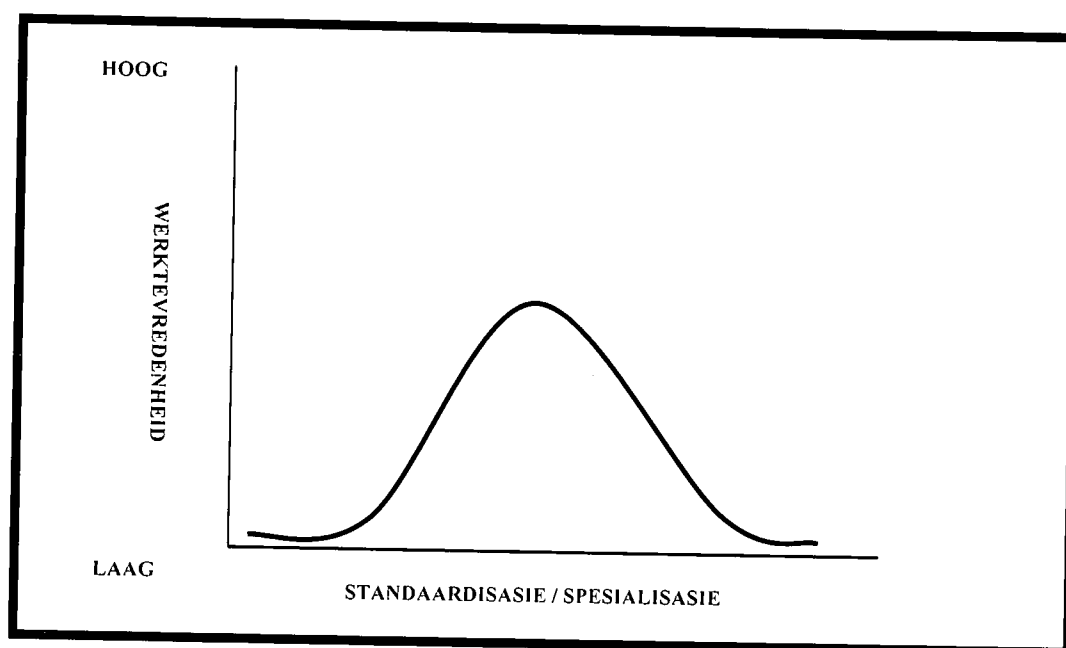
Verantwoordelikheid impliseer dat mense hul eie oordeel gebruik. Dit is dus die hoeveelheid gesag wat 'n werknemer in sy werk kan uitoefen en dit sluit die mate waarin hyself besluite kan neem, in (Van der Merwe, 1984; Johnson, 1999). 'n Werknemer wat 'n groot verantwoordelikheid en hoë vlakke van uitdagings in sy werk het, word gekenmerk deur 'n hoë mate van werktevredenheid - aangesien hy nou uiting gee aan sy inisiatief en kreatiwiteit (Blauner, 1964; Porter & Lawler, 1968; Van der Merwe, 1984; Tetrick & La Rocco, 1987).

Aangeleenthede soos bevoegdhede wat aan werknemers gedelegeer word, roetinewerk en kennisname van die einddoelwitte van die organisasie of afdeling wat nagestreef word, kan 'n invloed op die werktevredenheid uitoefen (Baron, 1986; Greenberger & Baron, 2000). Roetinewerk lei tot frustrasie en verveeldheid met die noodwendige verlies aan motivering wat tot werkontevredenheid, afwesigheid en 'n hoë arbeidsomset aanleiding gee (Hackman & Lawler, 1971; Locke, 1976; Van der Westhuizen, 1990; Stanton & Barnes-Farrell, 1996).

Net soos wat te min uitdagings tot ontevredenheid kan lei, so kan te veel dieselfde gevolg hê. As die graad van uitdaging te hoog is en die individu onsuksesvol is, kan hy 'n gevoel van mislukking en frustrasie in sy werk ervaar. Indien die uitdaging hanteerbaar is, kan die individu plesier en tevredenheid ondervind (Locke, 1976; Gellerman, 1994).

Volgens Mitchell & Larson (1987) is daar twee werkinhoudfaktore, naamlik die standaardisasie en spesialisasie van werk. Die invloed daarvan op werktevredenheid is soos volg:

Figuur 2.13: Die verwantskap tussen werktevredenheid, standaardisasie en spesialisasie



Bron: Mitchell & Larson (1987)

Mitchell & Larson (1987) voer aan dat die hoogste vlakke van tevredenheid geassosieer word met intermediêre vlakke van standaardisasie en spesialisasie. Dit beteken dat 'n matige hoeveelheid standaardisasie en spesialisasie van werk tot hoë werktevredenheid lei. Te min of te veel standaardisasie en spesialisasie lei tot lae werktevredenheid, want werknemers se aandag word gou afgelei. Die gebrek aan persoonlike beheer in die werk lei tot 'n gebrek aan belangstelling, omdat daar nie geleentheid vir verbetering of veranderinge is nie (Carrell et al., 2000).

Champoux (2000) is van mening dat daar drie strategieë is om die motiverende potensiaal van 'n pos te verhoog: posrotasie, posvergroting en posverryking. Navorsing (Champoux, 2000) dui daarop dat meer take nie noodwendig die werknemer se werktevredenheid sal

verhoog nie. Dit sal slegs die geval wees indien bykomende take met outonomie en werkkennis gepaard gaan. Met ander woorde, werknemers ondervind werktevredenheid indien hulle 'n verskeidenheid take het om te verrig en oor die vryheid en kennis beskik om hul werk te struktureer.

Volgens Taber & Alliger (1995) reageer persone met 'n sterk behoefte aan persoonlike groei en ontwikkeling gunstig op werk wat kenmerke van taakverskeidenheid toon. Champoux (2000) sluit hierby aan deur te sê dat die wyse waarop 'n persoon se pos saamgestel is, 'n direkte invloed op die tevredenheidsvlakke van die individu kan hê.

2.4.1.1.2 WERKUITDAGING

Die reeds bespreekte werkinhoudfaktore bepaal in 'n sekere mate 'n werk se vlak van uitdaging. Maslow se behoeftehiërargie dui daarop dat werknemers meer tevredenheid ervaar indien hulle toegelaat word om te groei, uitdagende werk en deur verantwoordelikheid vir hulle eie werk te neem (Kreitner & Kinicki, 1995).

Vaardigheidsaspekte word voorgehou as een van die belangrikste dimensies van werktevredenheid (Walker & Guest, 1976; Schultz & Schultz, 1998). Navorsing deur Vroom (1964) dui op 'n hoë positiewe korrelasie tussen geleenthede vir selfuiting en werktevredenheid. 'n Belangrike voorvereiste vir werktevredenheid is dat die individu die werk as interessant en betekenisvol sal beskou (Locke, 1976).

Cook, Hepworth, Wall & Warr (1981) meld dat die Minnesota Tevredenheidsvraelys kreatiwiteit beskryf as die geleentheid vir 'n persoon om sy eie metodes te gebruik om sy dagtaak te voltooi. Ander navorsers (Du Brin, 1984; Van der Westhuizen, 1990) sluit hierby aan en word daar geargumenteer dat kreatiwiteit die vermoë is om inligting op so 'n manier te verwerk dat die resultaat oorspronklik en betekenisvol is. Dit is dus belangrik dat die werk die geleentheid aan die individu bied om kreatief en vernuwend te dink en werk ooreenkomstig af te handel. Du Brin (1984) en Van der Westhuizen (1990) is ook van mening dat die verskil tussen werk en kreatiewe werk geleë is in die feit dat die persoon in kreatiewe werk toegelaat word om sy eie doelwitte en take te bepaal.

Carrell et al. (2000) is van mening dat faktore soos stimulerende take en die voltooiing van 'n werktaak in sy geheel, 'n positiewe uitwerking het op die werknemer se betrokkenheid by sy werk en sy ervaring van werktevredenheid het. Navorsing deur Himle, Jayaratne & Thyness (1986) dui op 'n positiewe verband tussen 'n gebrek aan uitdagende werk en lae werktevredenheid, beroepsmatheid en 'n hoë arbeidomset. Friedlander (1965) dui aan dat die benutting van vermoëns 'n sterker bydraende faktor is tot die werktevredenheid van witboordjiewerkers as tot dié van blouboordjiewerkers.

Elke mens het 'n behoefte aan prestasie en die grondslag daarvan lê opgesluit in die persoon se behoefte om sy werkomgewing suksesvol te hanteer om te kan oorleef (Van der Westhuizen, 1990). Locke (1976) is van mening dat die werknemer se gevoel van prestasie verhoog indien sy bydrae tot die geheel duidelik en herkenbaar is. Volgens Hellriegel, Slocum & Woodman (1998) is terugvoer oor prestasie gelewer dus 'n belangrike bepaler van werktevredenheid.

Onder- of oorbelading van werkinhoud kan tot frustrasie en stres aanleiding gee (Albrecht & Selye, 1979). Volgens Visser (1990) en Robbins (1991) vereis 'n uitdagende beroep individuele betrokkenheid van die werker omdat die individu self verantwoordelik gehou word vir sy prestasie. Wanneer die graad van uitdaging te hoog is en die individu onsuksesvol in die hantering daarvan is, kan gevoelens van mislukking en frustrasie egter intree. Dit word geassosieer met gebrekkige werktevredenheid. Werk moet dus nie slegs uitdagings bied nie; hierdie uitdagings moet hanteerbaar wees voordat die werknemer tevredenheid sal ervaar. Volgens Locke (1976) is daar bewyse dat 'n persoon se gevoel van werktevredenheid ten opsigte van dit wat hy bepaal het, toeneem namate sy bydrae tot die eindproduk duidelik sigbaar word. Die bereiking van werktevredenheid word ook groter as een of ander bron definitiewe terugvoer verskaf van die mate waarin die doelwitte bereik is.

2.4.1.1.3 WERKDUIDELIKHEID

Robbins (1991 : 447) voer aan dat die organisasiestruktuur 'n impak het op werknemers se houdings en gedrag. In dié verband merk hy die volgende op: "to the degree that an organizations structure reduces ambiguity for employees and clarifies such concerns as

'What am I suppose to do? How am I suppose to do it? Who do I report to and who do I go to if I have a problem?' It shapes their attitudes and facilitates and motivates them to higher levels of performance".

Organisasiebeleid en -prosedures lê die grondslag vir die reëling van aspekte soos indiensenemings, vergoeding, opleiding, ontwikkeling, arbeidsverhoudinge, griewehantering, en verlofprosedures (Gerber et al., 1995). Ten einde sy werk suksesvol te kan verrig, moet elke werknemer sy rol in die organisasie duidelik verstaan en weet wat van hom verwag word. Ntsaluba (1991) beklemtoon die belangrikheid daarvan om 'n gesonde organisatoriese klimaat daar te stel waarbinne die doelwitte van die organisasie bereik kan word.

Visser et al. (1997) vind 'n hoë korrelasie tussen werknemers se werktevredenheid en of hulle die organisasiebeleid en -prosedures as billik en regverdig beskou. Schappe (1996) is van mening dat dit belangrik is dat werknemers ingelig moet wees oor die organisasiebeleid en -prosedures, maar dat dit alleen nie genoeg is om tot 'n positiewe houding, soos werktevredenheid, te lei nie. Organ (1995) meld dat vier aspekte die persepsie van 'n regverdige beleid en prosedure beïnvloed. Hierdie aspekte is:

- Onmiddellike en breedvoerige terugvoer.
- Die opsie van appèl.
- 'n Fundamentele respek vir menswaardigheid.
- Die moontlikheid van 'n inset in die proses.

2.4.1.2 DIE BELONINGSISTEEM

Daar is geen eenvoudige formule om werknemertevredenheid te voorspel nie, maar 'n kritiese faktor is werknemers se werkverwagtinge en beloning vir werk ontvang (Kleinman, 1997; Mathis & Jackson, 1997).

Hierdie kategorie bestaan uit die salaris, die billikheid van belonings, bevorderingsmoontlikhede en buigsame vergoeding as spesifieke werktevredenheidsdimensies.

2.4.1.2.1 SALARIS

Burack & Smith (1977) en Baron (1986) is van mening dat ekstrinsieke vergoeding belangrike faktore is waardeur werknemertevredenheid bewerkstellig word.

Die invloed wat salaris op tevredenheid uitoefen, verskil van situasie tot situasie aangesien die verband tussen salaris en werktevredenheid van verskeie faktore afhang. Hofmeyr (1997) is egter van mening dat vergoeding in Suid-Afrikaanse ondernemings wel 'n faktor is wat bydra tot werkontevredenheid.

Volgens Gilmer, Von Haller & Deci (1977) is daar - as talle ander faktore konstant is - 'n positiewe verband tussen die salaris en werktevredenheid. Die rede is dat die salaris verband hou met die beroepsvlak en sosiale aansien. Smither (1988) huldig dieselfde mening, want hy meet die waarde van salaris eerder aan die status en aansien inherent aan die salarissvlak as aan die werklike bedrag.

Volgens Schwab & Wallace (1976) en Steyn (1990) is dit nie die werknemer se salaris wat sodanig werktevredenheid beïnvloed nie. Dit gaan eerder oor die verskil tussen wat verdien word en die salarisaspirasies. Vergoedingstevredenheid word dus verkry as die vergoeding nie net in verhouding is met die insette en uitsette van die persoon nie, maar ook met dié van ander werknemers wat dieselfde pos beklee.

Verskillende veranderlikes beïnvloed die verwagtings van die individu rondom sy vergoeding. Hierdie veranderlikes sluit in:

- individuele kenmerke soos ouderdom, senioriteit, opleiding en ondervinding;
- individuele aktiwiteite soos die hoeveelheid inspanning, die kwaliteit van uitsette, die kwantiteit uitsette, kreatiewe innovasies; en
- posveranderlikes soos uitdagings, vlak van verantwoordelikheid en diskresie (Locke, 1976; Visser, 1990).

Carr, McLoughlin, Hodgson & MacLachlan (1996) het bevind dat werknemers wat te veel of te min betaal word, laer werktevredenheid ervaar en 'n sterker geneigdheid toon om van werk te verander. Dit is duidelik dat individue wat glo dat hulle vergoeding nie voldoende

is nie, ontevrede sal wees. Alle werknemers beskou vergoeding en werksekuriteit as belangrik (Locke, 1976; Visser, 1990).

2.4.1.2.2 BILLIKE BELONING

Werknemers verkies 'n vergoeding- en bevorderingsstelsel wat regverdig, ondubbelsinnig en ooreenkomstig met hulle verwagtings is (Schultz & Schultz, 1998). Individue is soms bereid om minder geld te verdien om sodoende in 'n area van voorkeur te werk of 'n minder veeleisende werk te bekom (Robbins, 1991).

Paragrafe 2.4.1.2.1 en 2.4.1.2.2 bevestig dus dat die billikheid van 'n salaris 'n belangrike invloed het op werktevredenheid.

2.4.1.2.3 BEVORDERINGSGELEENTHEDE

Volgens Maslow se behoeftehiërargie is die behoefte aan erkenning 'n hoërorde menslike behoefte. Derhalwe streef die meeste werknemers daarna om bevorder te word. Sodanige bevordering word meestal positief, as 'n erkenningsmeganisme binne die organisatoriese opset, geïnterpreteer. Alhoewel dit meestal 'n aanduiding van sukses is, het bevordering ook ander funksies (Van Zyl, 1982).

Bevordering het slegs motiveringswaarde indien die organisasie se bevorderingsbeleid en -praktyk billik en regverdig is en mense positief is daaroor (Steyn, 1990; Robbins, 1991). Bevorderingsgeleentheid het intrinsieke waarde volgens Robbins deurdat dit geleenthede bied vir persoonlike groei, meer verantwoordelikheid en verhoogde sosiale aansien.

Visser (1990) is van mening dat werknemers graag meer verantwoordelikheid aanvaar, want dit gaan gepaard met bevordering. Sodoende kan hulle ook 'n hoër status en inkomste geniet. Dit hang dus van die individu af of bevordering werktevredenheid sal verhoog al dan nie. Volgens Gilmer et al. (1977) en Kreitner & Kinicki (1995) is daar 'n positiewe verband tussen bevorderingsgeleentheid en werktevredenheid.

Mitchell & Larson (1987) meen egter dat dit wil voorkom asof geleentheid tot bevordering nie tot hoër werktevredenheid lei nie. Bozoinelos (1996) is van mening dat mense gefrustreerd raak wanneer daar min bevorderingsgeleenthede is en dat hulle geneig is om minder tevrede met hulle werk te wees. 'n Gebrek aan bevorderingsmoontlikhede is dus 'n primêre bron van beroepsontevredenheid en kan tot gevoelens van mislukking en nutteloosheid by die individu lei. Dit gee weer aanleiding tot 'n verswakte selfbeeld en uiteindelik selfs diensverlating (Kemp, 1985).

Hedendaagse organisasies neig na 'n platter organisasiestruktuur en dit kan 'n negatiewe uitwerking op die werktevredenheid van individue hê, aangesien die geleenthede vir bevordering minder raak (Bozoinelos, 1996).

2.4.1.3 WERKKONTEKS

Die omstandighede waaronder die werk plaasvind, het ook 'n invloed op werktevredenheid. Die dimensies van hierdie kategorie is werkomstandighede en werksvoordele.

2.4.1.3.1 WERKOMSTANDIGHEDE

Dawis, Weis, England & Lofquist (1967) omskryf werkomstandighede as die fisiese omgewing waarbinne die persoon werk. Die basiese beginsels onderliggend aan werknemers se voorkeure vir aangename werkomstandighede is:

- die behoefte aan fisiese gerief, gebaseer op fisiese behoeftes; en
- die behoefte aan fasiliteite wat die bereiking van hul doelwitte moontlik sal maak.

Oor die algemeen verkies werknemers 'n fisiese omgewing wat nie gevaarlik of ongerieflik is nie, want fisiese ongerief beïnvloed die individu se vermoë om doeltreffend 'n taak te verrig. Fisiese werkomstandighede sluit aspekte soos temperatuur, ventilasie, beligting en geraas in.

Werknemers aanvaar hulle werkomstandighede as vanselfsprekend, behalwe as dit baie swak of baie goed is. Hulle is oor die algemeen tevrede indien daar nie 'n standaard

beskikbaar is nie. Sulke standarde word meer sigbaar wanneer die werkomstandighede oor 'n tydperk gewysig word soos byvoorbeeld 'n individu van werk verander. Indien die werkomgewing as voldoende beskou word ten opsigte van fisiese geriewe en die nodige fasiliteite om die bereiking van doelwitte moontlik te maak, sal dit tot hoër vlakke van werktevredenheid bydra (Carrell et al., 2000). Onvoldoende kantoortoerusting en 'n ongunstige fisiese werkomgewing kan aanleiding gee tot frustrasie wat die werktevredenheid van werknemers kan benadeel (Kemp, 1985).

Volgens Visser (1990) en Johnson (1999) is die werkure en ruspouses belangrike faktore. Klagtes oor fisiese werkomstandighede is soms die oorsaak van dieperliggende frustrasies soos ang, persoonlike probleme en algemene ontevredenheid met die werk (Herzberg, 1966).

Navorsing deur Backer (1979) het aangetoon dat werksekerheid bepaal word deur 'n individu se persepsie dat hy nie maklik ontslaan sal word nie. Hierdie navorsing het ook aangedui dat as die organisasie finansiële sterk is, word langtermyn sekerheid geniet. 'n Gebrek aan werksekerheid lei daartoe dat die individu nie sy volle aandag aan sy werk kan verleen nie. Vrees vir afdanking kan tot onsekerheid bydra (Esterhuizen, 1989). 'n Positiewe verband tussen werksekerheid en werktevredenheid en werkontevredenheid en werkonsekerheid word gevind in die navorsing van Arnold & Feldman (1982) en O'Quinn & Lo Tempio (1998). Werksekerheid speel dus 'n belangrike rol by werktevredenheid van werknemers.

2.4.1.3.2 VOORDELE

Die volgende voordele beïnvloed werktevredenheid: pensioen, mediese- en lewensversekeringsplanne en jaarlikse verlof (McCormick & Ilgen, 1987). Smither (1988) verwys ook na ander spesiale werkvoordele soos fleksietyd, 'n buigsame vergoedingsstelsel en kindersorg. Die aanwesigheid van hierdie voordele kan bydra tot die verhoging van werktevredenheid.

Muchinsky (1983) toon aan dat die organisasie se beleid die werknemer se situasie daaglik beïnvloed. Daarom is dit belangrik dat die beleid so geskryf moet word dat dit

die individu ondersteun om doelwitte te bereik ten einde beloon te kan word. Werktevredeheid kan dus geaffekteer word deur die organisasie se beleid.

2.4.2 SOSIALE DIMENSIES

Soos reeds gemeld, het gebeurtenisse of omstandighede 'n direkte invloed op werktevredeheid. Locke (1976) is van mening dat rolspelers se verband met werktevredeheid meer indirek is.

2.4.2.1 ROLSPELERS BINNE DIE ORGANISASIE

Die rolspelers binne die organisasie - soos die toesighouers en kollegas - oefen 'n bepaalde invloed op die individu se werktevredeheid uit.

2.4.2.1.1 TOESIGHOUERS

Volgens Steyn (1990) is toesighouding 'n belangrike dimensie van werktevredeheid, omdat werknemers gemaklik moet voel met die leiding, erkenning en regverdige evaluering wat ontvang word.

Werknemers verkies toesighouers wat bedagsaam en werknemergesentreerd is. Die term "werknemergesentreerd" sluit die volgende eienskappe in:

- vriendelikheid;
- aanmoediging om te presteer;
- om te luister na ondergeskiktes se opinies; en
- die gee van persoonlike aandag aan ondergeskiktes (Locke, 1976).

Deelnemende besluitneming dui op die verstandelike en emosionele betrokkenheid van iemand in 'n groepsituasie wat hom aanmoedig om 'n bydrae tot die groepsdoelstellings te lewer en om medeverantwoordelikheid vir die bereiking van die doelstellings te aanvaar (Kreitner & Kinicki, 1995; Greenberger & Baron, 2000). Mullins (1996) is van mening dat deelname aan die besluitnemingsproses aanleiding kan gee tot werktevredeheid. De

Luga (1994) voer aan dat toesighouers met 'n outokratiese bestuurstyl ontevredenheid by hul ondergeskiktes teweegbring.

Toesighouers is in beheer van die vergoedingsstelsel en beheer intrinsieke sowel as ekstrinsieke bevrediging. Richter (1992) ondersteun hierdie stelling wanneer sy tot die slotsom kom dat toesighouers in beheer is van vergoeding, iets wat 'n direkte invloed het op motivering en indirek tevredenheid beïnvloed.

Om werktevredenheid by werknemers te verhoog, word dit nodig geag om hulle bydraes in die organisasies te erken, hulle voorstelle in ag te neem en 'n ingesteldheid by die bestuur te kweek dat die organisasie nie sonder die werknemer kan voortbestaan of doelwitte kan bereik nie (Van der Merwe, 1984). Voldoende erkenning gee dus aanleiding tot werktevredenheid, juis omdat werknemers 'n behoefte het aan 'n positiewe selfbeeld en ander se goedkeuring (Visser, 1990).

2.4.2.1.2 KOLLEGAS

Die wyse van interaksie tussen lede van 'n werkgroep het 'n invloed op werktevredenheid. Daar word beweer dat geïsoleerde werkers nie van hulle werk hou nie en sosiale isolasie word as die vernaamste rede daarvoor aangevoer (Walker & Guest, 1976).

Wanneer medewerkers dieselfde waardes deel en dinge op dieselfde manier doen, sal hulle beter met mekaar oor die weg kom. Dit het hoër vlakke van werktevredenheid tot gevolg (Landy, 1989). Indien 'n groep hulself van waarde ag, behoort hulle werktevredenheid te ervaar (Gerber et al., 1995).

Vroom (1964) verklaar die aantrekkingskrag van werkgroepe vanweë die verwagting by individue om hul persoonlike doelstellings in die groep en deur groepbemiddeling te verwesenlik.

Moontlikhede vir die realisering van hierdie verwagtings word deur die volgende faktore beïnvloed:

- geleentheid vir interaksie binne die groep;
- gemeenskaplike houdings en aanvaarding deur die groep;
- interafhanklikheid van groepdoelstellings; en
- status en aansien.

Baron (1986) merk op dat werknemers wat positiewe terugvoer vanaf kollegas ontvang meer produktief en meer tevrede met hulle werk is.

2.4.3 PERSOONLIKE DIMENSIES

Bogenoemde dimensies is een aspek waardeur werktevredenheid bepaal kan word. Die ander aspekte kan in sekere persoonlikheidseienskappe gesetel wees (McCormick & Ilgen, 1987; Ivancevich & Matteson, 1990; Mullins, 1996). Sekaran (1989) gaan verder deur te sê dat dit ook verband hou met die betrokkenheid van die werknemer se ego by die werk.

Daarenteen is persoonlike dimensies veranderlikes wat nie direk met die werk of werksituasie verband hou nie, maar tog 'n invloed op die werknemer se werktevredenheid kan uitoefen (Van der Merwe, 1984).

Sosiale relevansie is gebaseer op die beginsel dat 'n werknemer werk wil doen wat tot voordeel van die gemeenskap en die organisasie is. Die beginsel sluit die handhawing van eerbare standaarde in dienslewering in en verhoog werktevredenheid (Gordon, 1983).

2.4.3.1 DIE WERKNEMER SELF

Volgens Staw (1995) is werktevredenheid 'n funksie van beide die omgewing en die persoon. Hy is van mening dat 'n persoon se individuele eienskappe die persepsie van wat uit die werk ontvang behoort te word, beïnvloed. As gevolg hiervan affekteer individuele eienskappe ook werktevredenheid. Gerhart (1987) beskou die persoonlike eienskappe van die werknemer as 'n faktor waaraan aandag geskenk behoort te word wanneer die bevordering van werktevredenheid bespreek word.

Daar word klem gelê op die passing van “eksterne” werkfaktore en die “interne” eienskappe wat die individu na die werksituasie bring. Hierdie interne individuele eienskappe sluit in sosiale eienskappe (byvoorbeeld opvoeding, ras en lewensfase), waardes (byvoorbeeld intrinsieke en ekstrasieke waardes) en behoeftes (byvoorbeeld veiligheid, affiliasie en selfaktualisering) (Mortimer, 1979). Volgens Landy (1989) varieer die individuele verskille wat 'n invloed op werktevredenheid uitoefen van demografies (soos ouderdom, ras en geslag) tot funksioneel (soos selfagting, vaardigheidsvlak of vermoëns).

Vervolgens gaan die invloed wat die uniekheid van die werknemer het op werktevredenheid bespreek word.

2.4.3.1.1 FUNKSIONELE VERSKILLE

Een van die aspekte waaroor daar nog nie baie navorsing gedoen is nie, is die werknemer se houding ten opsigte van sy werk en hoe dit sy soeke na gemak beïnvloed. Die selfkonsep is 'n belangrike faktor in hierdie verband (Gerhart, 1987; Visser, 1990).

Die individu se persoonlikheid oefen 'n invloed uit op die werktevredenheid wat ervaar word. Baron (1986) en Schultz & Schultz (1998) argumenteer dat werknemers met 'n positiewe selfbeeld en 'n interne lokus van beheer meer tevrede is met hulle werk as persone wat oor 'n lae selfbeeld en 'n eksterne lokus van beheer beskik.

Daar kan voorspel word dat persone met 'n positiewe selfbeeld, in teenstelling met diegene met 'n negatiewe selfbeeld, meer geneig sal wees om:

- waarde te heg aan uitdagende take;
- langer en meer intens plesier te ervaar wanneer hulle presteer;
- bevorder te word, omdat hulle dit verdien en sodat hulle meer verantwoordelikheid kan aanvaar en nie vir die status daaraan verbonde nie;
- minder waarde te heg aan prestige, goedkeuring en verbale erkenning as aan bronne van selfversekering;
- minder emosioneel beïnvloed te word deur kritiek en minder konflik en angs te ervaar in die werksituasie; en

- minder verdedigend te wees en om verdedigingsmeganismes te gebruik (Locke, 1976).

Robbins (1991) is van mening dat werknemers wie se persoonlikheidstipes by hul werk pas, meer suksesvol in hulle werk sal wees en dat dít moontlik tot hoër werktevredenheid kan lei. Daar kan dus afgelei word dat sommige persone as gevolg van hulle persoonlikhede van nature ontevrede sal wees met hulle werk en dat 'n individu se persoonlikheid die posbeskrywing moet komplimenteer ten einde werktevredenheid te waarborg.

2.5 POLISIEBEAMPTES SE WERKTEVREDENHEID

Vervolgens word ondersoek ingestel na die werktevredenheid van polisiebeamptes. Dit is opvallend dat daar nog nie baie navorsing op hierdie terrein gedoen is nie en dat die navorsing wat wel in die literatuur beskryf word, nou verband hou met stres wat deur lede van die professie ervaar word. Die aanname is dat werktevredenheid in die professie belangrik behoort te wees, omdat daar humanitêre waardes in polisiewerk betrokke is.

Ten spyte van dienslewering is daar ook ander dimensies van werktevredenheid in polisiewerk. Hierdie dimensies kan in twee kategorieë geplaas word, naamlik eksterne en interne invloede. Die eksterne invloede op werktevredenheid resulteer wanneer daar met spesifieke gemeenskappe omgegaan word, byvoorbeeld met die publiek. Die eksterne veranderlikes kan nie duidelik afgebaken word nie, omdat polisiebeamptes daaglik betrokke is by konflik en teenstrydige aangeleenthede wat werktevredenheid inhibeer. Wanneer daar meer in diepte gekyk word na die faktore wat polisiëring vorm, word daar gevind dat die wetlike aspekte, publiek, verwagtings en die realiteite van die take waaraan die polisie verbind is, verskillende soorte kompromieë vereis wat die polisie in 'n wen-verloor situasie plaas. Die interne veranderlikes is die elemente binne die organisasie wat 'n gevoel van vervulling en doelbereiking bevorder of verhoed (Trojanowicz & Banas, 1985).

Vervolgens word die faktore bespreek wat moontlik bydra tot die werkontevredenheid van polisiebeamptes:

Onvoldoende finansiële vergoeding, 'n hoë werklading, 'n gebrek aan outonomie, 'n swak werkomgewing, te veel administratiewe verantwoordelikhede en swak toesighouding wat nie die nodige ondersteuning aan die werker bied nie, word met 'n gebrek aan werktevredenheid geassosieer (Himle et al., 1986; Gibson, McGrath & Reid, 1989; Yoganathan, 1996).

Die polisie word verder gekonfronteer met misdaad, selfmoord en 'n gemeenskap wat hulle nie ondersteun nie. Frustrasie word deur lede van die polisie ervaar en dit word vererger as daar van hulle verwag word om te verander sonder dat hulle behoeftes in aanmerking geneem word. 'n Gebrek aan waardering vir die werk wat deur hulle verrig word en die negatiewe publisiteit dra verder by tot hul frustrasie [Nel en Burgers, 1996; SAPS (CIMC), 1997; Duffy et al., 1998].

Navorsing (Duffy et al., 1998) het bevind dat wanneer 'n publieke organisasie swaar leun op roetine en prosedures, dit kan bydra tot werkontevredenheid. Een van die grootste probleme wat die Suid-Afrikaanse Polisie diens ondervind is die gebrek aan menslike hulpbronne ("In the firing line", 1992). As gevolg van die tekort aan mannekrag word polisie lede genoodsaak om langer ure te werk en minder tyd by hulle gesinne deur te bring - 'n kwessie wat bydra tot ontevredenheid en lae moreel [SAPS (CIMC), 1997].

Die polisie is oor die algemeen matig tevrede met hul sosiale aansien. Die gevolgtrekking word gemaak dat hulle neig om relatief meer tevrede te wees met die tipe en verskeidenheid werk, hul kollegas en toesighouers. Soos reeds gemeld, is hulle egter ontevrede met hulle salarisse, werkskedules, bevorderingsmoontlikhede en diensbeoordelings (Putti & Singh, 1988).

Daar is bewyse dat polisiebeamptes trots is om by te dra tot die kwaliteit van die lewensgehalte van die gemeenskap. Ten spyte van gereelde gevaar sien die polisie hulself as 'n skans teen vrees en misdaad. Polisiebeamptes vind vervulling daarin om mense op individuele vlak te help en die gemeenskap te beskerm. Dit lyk asof die konsep van dienslewering die kern is waaruit polisiebeamptes werktevredenheid verkry (Trojanowicz & Banas, 1985).

Polisiebeamptes heg hoë waarde daaraan om persoonlike behoeftes in hul werk te bevredig. Sosiale en sekuriteitsbehoefte word redelik bevredig, maar dit is nie werklik die geval met behoeftes aan selfaktualisering, agting en outonomie nie. Relatiewe ontevredeheid en 'n gebrek aan persoonlike vervulling by polisiebeamptes kan toegeskryf word aan persoonlike isolasie en defensiwiteit wat dikwels kenmerkend is van dié beroep (Putti & Singh, 1988).

'n Studie wat deur Vijayanthimala & Kumari (1997) geloods is, het bevind dat rolkonflik tot emosionele spanning en 'n afname in werktevredeheid en selfbeeld lei. Volgens Van Aardt (1989) is daar bevind dat die meerderheid van die polisiebeamptes van mening is dat topbestuur versuim om ondergeskiktes ingelig te hou oor beleidsake asook oor hulle eie persoonlike vordering en dat voorkeurbehandeling aan sekere ondergeskiktes gegee word.

Verskeie navorsing (Duffy et al., 1998) het bevind dat daar oneffektiewe tweerigting kommunikasie tussen offisiere en lyngesag is. Onvoldoende terugvoer beïnvloed die besluitneming oor beleid. Die onsekerheid oor die polisiebeamptes se voorgeskrewe rol en pligte, die bedreiging van die polisiebeampte se selfbeeld wat veroorsaak word deur interne politiek, bevooroordeeldheid, swak salarisse, 'n lae moraal en vrees om "iets verkeerd" te doen sodat daar 'n ondersoek teen die persoon geloods sal word, kan ook bydra tot werkontevredenheid [Yoganathan, 1996; SAPS (CIMC) 1997]. Die polisie spandeer die meeste van hulle tyd aan aktiwiteite wat nie verband hou met die funksies van wetstoepassing nie (Duffy et al., 1998).

Die mate waarin polisiebeamptes tevredeheid in hulle werk ervaar, is 'n netelige kwessie. Op die oppervlak blyk dit dat wetstoepassing en werktevredeheid gesamentlik eksklusief is. Dit is moeilik om te aanvaar dat polisiebeamptes 'n gevoel van prestasie en vervulling kan ervaar, want hulle is voortdurend die getuies van hebsug, wreedheid en brutaliteit. Wat in werklikheid skokkend behoort te wees, kan vir die polisiebeamptes slegs 'n tegniese probleem wees en sien hy dan hierdie gebeure slegs as deel van sy daaglikse pligte (Trojanowicz & Banas, 1985). Vervolgens word die manifestasies van werkontevredenheid bespreek.

Werknemers wat nie tevrede is met die werk wat hulle verrig nie, is geneig om meer afwesig te wees en kan uiteindelik die organisasie verlaat (Robbins, 2001). Navorsing deur Hulin & Blood (1968) het ook bevestig dat indien die oorsake van ontevredenheid beperk word, werktevredenheid sal toeneem en arbeidsomset sal verlaag.

Sedert die nuwe regering aan bewind gekom het, het 30 000 polisiemanne alreeds die Polisiediens verlaat. Tussen 300 en 400 lede verlaat die Diens maandeliks. Dit werk demoraliserend in op die lede wat agterbly (Swart, 1997). 'n Interne studie wat deur die Suid-Afrikaanse Polisiediens geloods is, het bevind dat 46% van die lede dit ernstig oorweeg om van beroep te verander. Verskeie redes is aangevoer, onder andere die onbekwaamheid van meerderes en 'n oormaat administratiewe rompslomp [SAPS (CIMC), 1997]. Verder veroorsaak stres en trauma dat 'n verdere 10% van die lede die Polisiediens verlaat (Du Preez & Prinsloo, 1994; Versluis, 1996).

Die hoë mate van arbeidsomset het tot gevolg dat jong polisiebeamptes die werk van ervare lede moet verrig. Dit laat hulle met gevoelens van onbevoegdheid, onvoorbereidheid en 'n lae moreel ("Gigantic bill for stressed police", 1996).

Wanneer 'n werknemer ontevrede in sy werk is, kan dit aanleiding gee tot swak gesondheid. Die persoon ervaar dus voortdurend stres wat nadelige gevolge vir die gesondheid inhou. Intense werkontevredenheid gee aanleiding tot interne stresreaksies wat tot 'n wye verskeidenheid van afwykings soos hartsiektes, maagsere en dermatitis lei. Robbins (2001) vind 'n positiewe verband tussen werkontevredenheid en fisiese simptome soos vermoeidheid, kortasemheid, hoofpyne en swak gesondheid.

Volgens Robbins (2001) is daar 'n beduidende positiewe verband tussen werktevredenheid en geestelike gesondheid. In 1994 het 188 polisiebeamptes en in 1995 sowat 150 polisiebeamptes selfmoord gepleeg. Byna die helfte van die 1 500, dus 646, lede wat in 1995 medies ongeskik verklaar is, het weens sielkundige redes met pensioen uitgetree (Versluis, 1996). Daar is 'n baie nou verband tussen werktevredenheid en lewensbevrediging. Die persoon wat 'n hoë mate van werktevredenheid ervaar, sal in sy persoonlike lewe ook tevredenheid ervaar (Robbins, 2001).

Daar is ook ander moontlike gevolge van werkontevredenheid. Dit sluit in om laat op te daag by die werk, vroeg te loop, langer oor die etensuur af te neem as wat geskeduleer is en gedurig 'n paar minute pouse te neem net om die werksituasie te vermy (Du Brin, 1984).

Die kwaliteit van die werklewe kan ook in verband gebring word met ontevredenheid. Dit is noodsaaklik dat die werknemer die geleentheid het om homself te kan uitleef in die organisasie (Du Brin, 1984).

Daar kan waarskynlik aanvaar word dat bogenoemde faktore nie deur alle werkers dieselfde ervaar word nie en dat sommiges dalk oor die vermoë mag beskik om hierdie eise beter te hanteer as ander. Persoonlike faktore sal dus ook bepaal watter aspekte 'n invloed op die werktevredenheid van 'n polisiebeampte sal uitoefen.

Die verskillende geslagte ervaar ook ontevredenheid ten opsigte van verskillende aspekte in die polisie. Manlike konstabels ervaar ontevredenheid as gevolg van onvoldoende aanmoediging, druk om resultate te behaal, skofwerk en onvoldoende ruimte om inisiatief aan die dag te lê. Vroulike konstabels ervaar ontevredenheid met papierwerk, skofwerk, dat hulle uitgeroep word wanneer hulle van diens af is, lang werksure en dat hulle geweld moet gebruik om oortreders vas te trek (Alexander, Walker, Innes & Irving, 1993).

Daar is nie eenstemmigheid oor watter geslag die meeste werktevredenheid ervaar nie. In 'n studie deur Grant, Garrison & McCormick (1990) is daar bevind dat polisievroute meer werktevredenheid ervaar indien hulle van mening is dat hulle ten volle benut word. Polisievroute wat ervaar het dat hulle dieselfde geleenthede kry as hul manlike eweknieë om spesiale opdragte uit te voer, is meer tevrede. Daarenteen is Brogden, Jefferson & Walklate (1988) van mening dat vroulike polisiebeamptes probleme ondervind om hul werk en gesinslewe te koördineer. Dit het tot gevolg dat baie vroue die polisiediens verlaat. Daarom is daar minder vrouens as mans in die polisiediens en is daar 'n ongelyke verspreiding ten opsigte van range.

Navorsing deur Alexander et al. (1993) toon aan dat konstabels oor die algemeen meer ontevrede is met hul werk as sersante, aangesien konstabels meer blootgestel word aan

gevaar, oortyd werk, skofwerk verrig en meer negatiewe kontak het met die publiek. Hoër ranggroepe is ontevrede omdat hulle nie eie diskresie in hulle werk kan gebruik nie.

Dit is dus noodsaaklik om die volgende in aanmerking te neem wanneer daar in hierdie studie na werktevredenheid verwys word:

- Werktevredenheid is 'n houding; eenvoudiger gestel, dit is 'n “gevoel” wat gebaseer is op die werknemer se evaluasie van die werktoestande. Die belewing en persepsies van hierdie toestande sal van mens tot mens verskil omdat daar individuele verskille tussen mense bestaan.
- Aangesien tevredenheid 'n emosionele reaksie is, kan die betekenis van die konsep slegs ontdek word deur die proses van introspeksie. Dit word gedoen deur konseptuele identifikasie wat gerig is op die geestelike inhoud en prosesse van die individu.

Ten slotte kan gesê word dat werktevredenheid opsigself, of in verhouding met die werknemer en sy omgewing, verskeie gevolge vir die individu inhou. Dit kan die persoon se houding jeens die lewe, teenoor sy familie, en teenoor homself beïnvloed. Die gevolge van werktevredenheid kan ook in verband gebring word met die algehele funksionering van die individu en speel 'n definitiewe rol in die geestelike gesondheid van die persoon.

2.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die konsep werktevredenheid, verskillende teorieë as uitgangspunte asook die verskillende dimensies bespreek. Laastens is daar ook aandag gegee aan die werktevredenheid van polisiebeamptes.

In die volgende hoofstuk word selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing as voorspeller veranderlikes van hierdie studie bespreek.

HOOFSTUK 3

SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING

3.1 INLEIDING

Werktevrede word nie net beïnvloed deur die kenmerke van 'n bepaalde pos nie, maar ook deur faktore binne die persoon (disposisionele faktore) (Judge et al., 1998; Kirkcaldy, Cooper & Furnham, 1999). Judge et al. (1997) verklaar disposisionele faktore van werktevrede aan die hand van kernbeoordelings ("core evaluations"). Hierdie kernbeoordelings impliseer dat mense situasies beoordeel deur hul aannames ten opsigte van hulself, ander mense en situasies. Situasies word gevolglik nie net beoordeel aan die hand van sekere eienskappe van objekte en mense se behoeftes ten opsigte daarvan nie.

In hierdie hoofstuk word daar gefokus op die rol wat disposisionele faktore uitoefen op die werknemer se ervaring van werktevrede. Navorsing deur Michelson & Molcan (1986), Bester et al. (1997) en Rothmann & Agathagelou (2000) dui daarop dat selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing beduidende voorspellers van werktevrede is.

Die vermelde disposisionele faktore sal aan die hand van die ondervermelde uiteensetting in hierdie hoofstuk bespreek word:

- Definiëring en begripsomskrywing.
- Teorieë onderliggend aan die konstrakte.
- Identifisering en bespreking van dimensies van die onderskeie konstrakte.
- Die verband tussen die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing.
- Die invloed van die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing op die individu se werktevrede.

3.2 SELFKONSEP

Volgens Taljaard (1994) is dit die behoefte van die mens om sy potensiaal ten volle te verwesenlik en om te bereik wat hy kan word of wil wees. In hierdie strewe na die verwesenliking van die individu se volle potensiaal speel die persepsie of die beeld wat die betrokke individu van homself het, 'n deurslaggewende rol. Die individu se selfkonsep kan 'n dryfkrag of 'n las wees in sy pogings om te bereik waartoe hy in staat is. Wanneer die individu homself as suksesvol waarneem, dra dit by tot 'n positiewe selfkonsep (Coetzee, 1987).

3.2.1 DEFINIËRING EN BEGRIPSOMSKRYWING VAN SELFKONSEP

Weens die abstrakte aard van die begrip selfkonsep word dit op verskeie wyses gedefinieer. Dié omskrywing word egter bemoeilik deur verwante begrippe soos "self", "selfbeeld", "selfagting" en "eiewaarde". Ten einde die selfkonsep te kan omskryf, is dit noodsaaklik om te let op die mees resente omskrywings wat poog om die verskeidenheid omskrywings te integreer.

Purkey (1970), Rogers (1972), Vrey (1974) en Malan (1978) is van mening dat selfkonsep 'n komplekse en dinamiese sisteem is. Hierdie siening van die individu is gebaseer op sy eie ervarings, karaktertrekke, vermoëns, sosiale aktiwiteite, doelwitte en ideale. Dié multidimensionele konstruk rig die individu se gedrag. Wells (1978) is van mening dat die selfkonsep in wese 'n interpreterende proses is wat gebruik word om gedrag te verklaar of betekenis daaraan te gee terwyl dit volgens Waugh (2001) neerkom op dít wat die individu glo hyself is, dit wil sê, dit wat hy van homself waarneem. Meyer et al. (1997) weer som selfkonsep op as 'n persoon se subjektiewe belewing van homself.

'n Ontleding van hierdie omskrywings van selfkonsep beklemtoon die waarnemings en opvattinge oor die self sowel as vier elemente van die selfkonsep, naamlik: persepsies van die self, die ideale self, selfagting en sosiale identiteit (Van Rooyen, 1980).

Ten einde selfkonsep beter te verstaan is dit belangrik om die teorieë van selfkonsep te bestudeer.

3.2.2 TEORIEë VAN SELFKONSEP

3.2.2.1 WILLIAM JAMES

Die eerste sielkundige wat 'n studie van die selfkonsep gemaak het was William James (Burns, 1979; Bester, Wessels, Schoeman & Hoffman, 1986). James se teorie meld dat selfkonsep uit 'n siening van "ek" en "my" bestaan. Die "ek"-siening van die individu is gefokus op die self as onderwerp en sluit aspekte soos kennis, denke en bewustheid in. Die "my"-siening is op die individu as onderwerp gefokus en sluit aspekte in soos emosies, optrede, besittings en die sosiale en geestelike opvattinge van die individu (Bester et al., 1986).

3.2.2.1.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN JAMES SE TEORIE

James (Burns, 1979) het daarin geslaag om 'n ryk en verstaanbare formulering van die "my" of "me", daar te stel wat gevoelens, evalueringe, houdings en beskrywende kategorieë insluit. Die integrerende aspekte van die selfkonsep word dus vasgelê.

3.2.2.2 BURNS

In aansluiting by die teorie van James, maak Burns (1979) melding van die globale self. Dit dui op die voortsetting, totaliteit en uniekheid van die individu. Die globale self beklemtoon ook twee aspekte wat direk aansluit by die siening van William James, naamlik die self as kenner, of die "ek" en die self as kennis, of die "my". Die self as kennis - die "my" - is belangrik aangesien die menslike waarnemingsvermoë die individu in staat stel om sy eie identiteit te erken en 'n bewustheid van die self te handhaaf en uit te leef. Die "my" omvat die individu se persepsies, sienings en beoordeling van homself. Die "my" sluit egter ook die individu se mening in oor hoe ander hom sien sowel as hoe hy graag wil wees (Burns, 1979).

Burns (1979) is van mening dat die selfkonsep 'n stel houdings is wat beïnvloed word deur die individu se selfbeeld en die boodskap wat hy van ander ontvang. Volgens Coopersmith (1967) en Burns (1979) is 'n positiewe selfkonsep gelykstaande aan positiewe selfevaluering, selfrespek, selfagting en selfaanvaarding. Hulle meld ook dat 'n negatiewe selfbeeld sinoniem is met negatiewe selfevaluering, selfhaat, minderwaardigheidsgevoel en 'n tekort aan gevoelens van persoonlike waarde en selfaanvaarding.

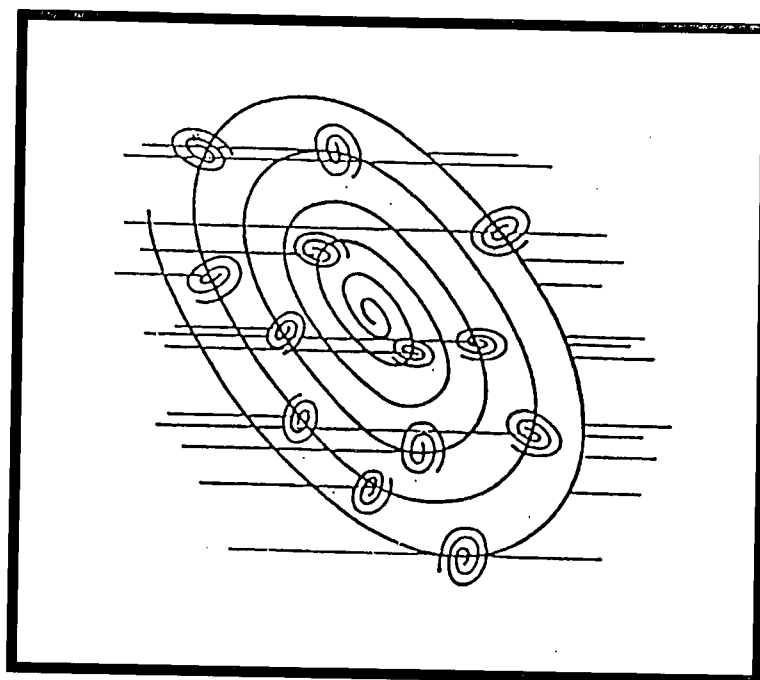
3.2.2.2.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN BURNS SE TEORIE

Die selfkonsep word hier voorgestel as 'n gegewe wat elke individu ontwikkel oor die attribute, vermoëns, doelwitte en aktiwiteite waaroor hulle beskik. Dit is ook aspekte wat hulle navolg en waaraan hulle waarde heg na gelang van sosiale ervaring. Die selfkonsep word basies deur selfevaluering gevorm en dié evaluering bevorder gedrag wat konsekwent is met die kennis wat sodoende opgedoen is.

3.2.2.3 PURKEY

Purkey (1970) meld dat selfkonsep 'n komplekse en dinamiese sisteem van oortuigings is wat die individu aanvaar as eie aan homself. Purkey (1970) meld ook dat selfkonsep georganiseerd en dinamies van aard is. Die selfkonsep, soos deur Purkey (1970) beskou, kan soos volg in Figuur 3.1 skematies voorgestel word:

Figuur 3.1: Purkey se selfkonsepspiraalmodel



Bron: Purkey (1970 : 8)

Daar bestaan ooreenstemming tussen navorsers (Purkey, 1970; Burns, 1979) dat die self oor die algemeen stabiel is en gekenmerk word deur harmonie en ordelikheid. Daar word tussen vier kwaliteite van selfkonsep onderskei, naamlik stabiliteit, negatiewe of positiewe waarde, sukses en mislukking en uniekheid. Hierdie kwaliteite beklemtoon die ondervermelde aspekte:

- Die self bestaan uit verskillende subeenhede wat goed georganiseer is.
- Dié subeenhede verteenwoordig individuele oortuigings oor die self - sommige oortuigings is van meer waarde as ander.
- Die subeenhede verteenwoordig sekere persoonlikheidseienskappe van die individu.
- Elke subeenheid beskik oor 'n unieke positiewe of negatiewe waarde.
- Suksesse en mislukkings word veralgemeen, onverwante vermoëns word verlaag en verwante vermoëns word verhoog.
- Geen twee persone beskik oor dieselfde stel oortuigings nie.

'n Verdere organisatoriese kenmerk van die self is die veralgemening van sukses en mislukking dwarsdeur die sisteem. Soos reeds gemeld is die organisatoriese kenmerke van die selfkonsep van elke persoon volgens Purkey (1970) uniek. Geen twee persone het dieselfde stel oortuigings omtrent hulself nie.

3.2.2.3.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN PURKEY SE TEORIE

Purkey (1970) se verdeling van die selfkonsep in subeenhede en die feit dat sukses en mislukking vanaf hierdie subeenhede veralgemeen word na die hele self, hou belangrike implikasies in. Hiervolgens verander die totale selfkonsep wanneer 'n bepaalde komponent verander het.

3.2.2.4 CARL ROGERS

Die persoonlikheidsteorie van Carl Rogers (1961) is gebaseer op drie sentrale aannames, naamlik dat die individu oor konstruktiewe potensiaal beskik, dat die aard van die individu wesenlik doelgerig is en dat die individu die vermoë het om te verander. Dit sluit aan by bovermelde drie toerieë van James, Burns en Purkey. Rogers beklemtoon egter die belangrikheid van mense se subjektiewe belewing van hulself en die invloed daarvan op die persoonlikheid (Meyer et al., 1997).

Rogers (1961) beskou individue as aktiewe rolspelers ten opsigte van hul eie funksionering. Dit sluit in of 'n positiewe gesindheid geopenbaar word wat dit moontlik maak om hulle potensiaal te verwesenlik en dus die beste te word wat hulle kan wees. Hy glo dat die mens basiese konstruktiewe eienskappe besit, maar ook die bestaan van destruktiewe neigings word erken. Volgens Rogers (1961) is gesonde mense bewus van die positiewe en negatiewe eienskappe in hulself en hy glo dat die konstruktiewe nie die destruktiewe nie - sal seëvier (Meyer et al., 1997). Rogers se teorie is nie deterministies van aard nie, omdat gedrag en doelwitte bepaal word deur die individu se eie keuses en nie deur faktore buite sy beheer nie. Die individu is dus in staat om vordering ten opsigte van doelwitbereiking en gedrag self te monitor (Meyer et al., 1997).

Die persoongesentreerde teorie van Rogers kan soos volg saamgevat word (Rogers, 1973):

- Alle individue leef in 'n voortdurend ervaringswêreld waarvan die middelpunt hulle self is.
- Die organisme reageer op hierdie veld soos dit waargeneem en ervaar word. Dié waargenome veld is vir die individu die "realiteit".
- Die organisme reageer as 'n georganiseerde geheel op hierdie verskynsel.
- 'n Gedeelte van hierdie perseptuele veld raak mettertyd gedifferensieer om die self uit te maak.
- As gevolg van interaksie met die omgewing en in besonder as gevolg van evaluerende interaksie met ander, word die selfstruktuur gevorm. Dít is 'n georganiseerde, vloeibare, maar konstante patroon van waarnemings van die eienskappe van die "ek" of die "my" en dui ook op die waardes wat aan hierdie konsepte gekoppel word.
- Die organisme het een basiese neiging en strewe naamlik om die ervarende organisme te aktualiseer, in stand te hou en uit te bou.
- Gedrag kan die beste verstaan word vanuit die innerlike verwysingsraamwerk van die individu.
- Gedrag is basies die doelbewuste poging van die organisme om sy behoeftes te bevredig soos dit in die veld waargeneem word.
- Emosies begelei en bevorder hierdie doelgerigte gedrag. Die soort emosies hou verband met die belangrikheid van die gedrag vir die instandhouding en uitbouing van die organisme.
- Die waardes wat aan ervarings gekoppel word en die waardes wat deel van die selfstruktuur uitmaak, is in sommige gevalle die waardes soos deur die organisme self ervaar word. In ander gevalle is dit weer geïntrojekteerde waardes wat van ander persone oorgeneem is, maar in 'n verdraaide vorm waargeneem word, asof dit direk deur die organisme self ervaar is.
- Soos ervarings in die lewe van die individu voorkom, word dit gesimboliseer, waargeneem en in een of ander verhouding tot die self georganiseer. Dit kan ook geïgnoreer word omdat daar geen verwantskap met die selfstruktuur waargeneem word

nie. Dit kan selfs gebeur dat simbolisering geweier word of op 'n verdraaide wyse geskied, omdat die ervaring nie in ooreenstemming is met die selfstruktuur nie.

- Die grootste gedeelte van die gedrag wat deur die organisme aangeneem word, is dit wat in ooreenstemming is met die selfkonsep.
- Gedrag kan in sommige gevalle die gevolg wees van organiese ervarings en behoeftes wat nie gesimboliseer is nie. Sulke gedrag kan inkongruent wees met die selfstruktuur en in sodanige gevalle ontken die individu "eienaarskap" van dié gedrag.
- Psigiese aanpassing kom voor wanneer die selfkonsep sodanig is dat alle ervarings van die organisme op 'n simboliese vlak in verhouding met die selfkonsep geassimileer is of geassimileer kan word.
- Psigiese wanfunksionering vind plaas wanneer die organisme belangrike sintuiglike en liggaamlike ervarings toegang tot die bewussyn weier. Gevolglik word dit nie gesimboliseer en in die gestalt van die selfstruktuur geïntegreer nie. Wanneer so 'n situasie bestaan, is daar 'n basiese of potensiële psigiese spanning.
- Enige ervaring wat nie in ooreenstemming is met die selfstruktuur of selforganisasie nie, kan as 'n bedreiging gesien word. Hoe meer daar van hierdie bedreigende ervarings voorkom, hoe meer rigied word die selfstruktuur georganiseer om die self in stand te kan hou.
- Onder bepaalde omstandighede waar daar geen bedreiging van die selfstruktuur voorkom nie, kan ervarings verwerk en opgeneem word.
- Wanneer die individu alle ervarings kan waarneem en in een konstante sisteem kan integreer, kan hy homself, asook individue wat van hom verskil, makliker aanvaar.
- Soos die individu meer van sy ervarings in die selfkonsep kan waarneem en aanvaar, vind die persoon dat die waardesisteem voortdurend kan aanpas by en geïntegreer word met die werklikheid na gelang van die mate waarin dit op introjeksies en verdraaiings gebaseer sou wees.

3.2.2.4.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN CARL ROGERS SE TEORIE

Volgens Rogers (1983) lei die toepassing van die persoongesentreerde teorie daartoe dat die individu meer bewus is van sy ervarings en dat daar meer spontane uitdrukking aan gevoelens gegee word. Die individu bekom selfkennis wat lei tot selfaanvaarding (Rogers, 1961).

Hoewel Rogers die mens as besonder vry beskou, ontstaan die vraag egter of alle mense werklik so vry is. In die meeste gevalle word persone aan voorwaardes vir aanvaarding onderwerp en word hulle besluite gegrond op die waardes van ander en nie op hulle eie nie. Dit blyk dus dat mense volgens hierdie teorie nie werklik so vry is nie en dat omgewingsdeterminante deurslaggewend is (Meyer et al., 1997).

Die behavioriste beskou die gebruik van introspeksie, selfrapportering en die fenomenologiese metode as subjektief en bevraagteken daarom die empiriese geldigheid van die persoonsgesentreerde teorie (Lundin, 1996).

Vanuit die bespreekte teorieë is dit duidelik dat die selfkonsep multidimensioneel is en 'n groot invloed het op die individu se funksionering.

3.2.3 DIMENSIES VAN SELFKONSEP

'n Evaluasie van die selfkonsep soos uiteengesit in die bespreking van die onderskeie teorieë toon duidelik dat dit verskeie dimensies het. Die belangrikste aspek in hierdie verband is egter steeds die feit dat 'n individu se selfkonsep gevorm word deur die leerervaring en sy persepsies oor sy eie persoonlikheid. Die vyf dimensies wat geïdentifiseer is deur Gerdes (1988) en wat aansluit by die ander teorieë, vorm die basis van die dimensies van die selfkonsep. Fitts, Adams, Radford, Richard, Thomas, Thomas & Thompson (1971) het talle interne en eksterne dimensies van die self geïdentifiseer wat verband hou met die individu se persepsies oor sy eie persoonlikheid.

3.2.3.1 INTERNE DIMENSIES VAN DIE SELFKONSEP

Hattie (1992) meld dat verskeie navorsers, onder meer diegene wie se teorieë hier bespreek is, die term "self" koppel aan twee betekenisse: die self as objek en die self as proses. Die totale self is egter afhanklik van die individu se eie waarnemings ten opsigte van sy eie gedrag, ervaring en die beoordeling daarvan aan die hand van verwysingsgroepe. Die somtotaal van al hierdie aspekte word as die selfkonsep gesien (Raath & Jacobs, 1990).

Soos reeds gemeld, is die selfkonsep afhanklik van die interaksie tussen die individu se eie sienings en die omgewing se uitwerking op die individu. Die selfkonsep vloei dus ineen met die geheel en die onderafdelings daarvan is in vrye interaksie met mekaar (Richter, 1992). Die subjektiewe belewing van die omgewing wat dus uniek is aan elke persoon word ook deur die teorie van Rogers (1961; 1973) beklemtoon. Daar word ook klem gelê op die omgewing se uitwerking op die selfkonsep. Die subjektiewe ervaringsveld staan bekend as die fenomeenveld en die individu vorm die middelpunt daarvan (Meyer et al., 1997). Die interne dimensies van die self kan gevolglik in drie subafdelings verdeel word:

- die persoonlike self,
- selfkritiek; en
- die waarde self.

3.2.3.1.1 DIE PERSOONLIKE SELF

Die persoonlike self is die individu se gevoel van persoonlike waarde, volkomenheid as persoon en selfevaluering van die persoonlikheid (Fitts & Warren, 1996). In aansluiting hierby meld Gerdes (1988) dat die persoonlike self die individu se konsep van sy eie persoonlikheidseienskappe en funksionering, sy emosionele toestand en sy temperamentele kwaliteite is.

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die persoonlike self 'n meetbare, afgeleide konsep is omdat dit die vertolking van die gedrag van die mens in sekere situasies vergemaklik. Volgens

Rosenberg (1965) is die persoonlike self die positiewe en negatiewe houding wat jeens die self ingeneem word. Adlem (1988) en Meyer et al. (1997) definieer die persoonlike self as die konsep van eie doeltreffendheid, die emosionele toestand van die persoon en van sy funksionering.

Persoonlike aanvaarding speel ook 'n uiters belangrike rol ten opsigte van die persoonlike self en in hierdie verband meld Vrey (1974) dat die individu bewus is van sy tekortkominge en dit aanvaar. Die persoon beskik gevolglik oor selfrespek en waardeer homself. Dit stel hom in staat om sy beperkings te oorkom deur dit te ontwikkel en sodoende die swakheid in sy mondering te oorbrug. Lae selfagting gee tot lae selfrespek aanleiding en 'n begeerte om dit te verander (Byrne, 1989).

Bovermelde dui dus aan in watter mate die individu glo dat hy opgewasse is vir sekere take. Coopersmith (1967) en Hurlock (1974) meld dat die houding van die persoon gebaseer is op 'n subjektiewe evaluering van homself en dat die individu homself blootstel aan kritiek op grond van sy uiterlik waarneembare gedrag en dit wat hy sê.

Wylie (1961), Fitts (1965) en Vrey (1974) is van mening dat die persoonlike self verweef is met verskeie ander aspekte waaronder selfkritiek, die individu se siening van sy eie waarde, die fisieke self, die gesinself en die sosiale self.

3.2.3.1.2 SELFKRITIEK

'n Persoon met 'n nugter, hoë positiewe selfkonsep sal krities teenoor homself staan en dienooreenkomstig optree (Fitts & Warren, 1996). 'n Positiewe selfkonsep gaan met selfagting gepaard en dui op 'n ontvanklikheid vir kritiek en kommentaar ten opsigte van eie gedrag. Die persoon erken wanneer hy verkeerd opgetree het (Vrey, 1974; Byrne, 1989).

Volgens Vrey (1974) is die volgende aspekte ontvanklik vir selfkritiek:

- om kwaad te word;
- geïrriteerdheid;
- om te skinder;
- frustrasie;
- deelname aan 'n wedstryd met die uitsluitlike doel om te wen;
- die uitstel van werk;
- die vertel van dubbelsinnige grappe;
- om nie van alle mense te hou nie; en
- negatiewe gedagtes.

3.2.3.1.3 DIE WAARDE SELF

In aansluiting by Vrey (1974) beskryf Fitts & Warren (1996) die waarde self vanuit 'n moreel-etiese raamwerk. Dit sluit naamlik die ondervermelde aspekte in:

- die ondersoek na morele waardes;
- die persoon se verhouding met God;
- of die persoon homself ervaar as "goed" of "sleg"; en
- tevredenheid met 'n persoon se godsdiens of die gebrek daaraan.

Adlem (1988) meen ook dat bogenoemde aspekte deel vorm van die waarde self, ook bekend as die sedelike of morele self. Hy gaan egter verder en meld dat aspekte soos eie sterflikheid, morele optrede of die self in verhouding tot sedelike norme en selfkritiek ook dui op die waarde self.

3.2.3.2 EKSTERNE DIMENSIES VAN DIE SELFKONSEP

Die eksterne dimensies van die selfkonsep dui op die dimensies buite die individu wat sy selfkonsep beïnvloed. Mense is altyd besig om hul aktiwiteite te rig en te beheer volgens dit

wat hul omgewings van hulle verwag (Fitts et al., 1971; Rosenberg, 1965). Dié opvatting sluit by die sienswyses aan soos uiteengesit in die teorieë hierbo. Dit word aanvaar dat die individu se voorgestelde self verskil van situasie tot situasie en van omgewing tot omgewing. Die individu streef daarna om die goedkeuring van sy eweknieë te verkry. Gevolglik tree die individu in elke situasie anders op om funksioneel, gemaklik en om konstant te wees met die beeld wat hulle van hulself het.

Die eksterne dimensies van die self kan gevolglik in drie subafdelings verdeel word, naamlik:

- die fisieke self,
- die gesin self; en
- die sosiale self.

3.2.3.2.1 FISIEKE SELF

Gerdes (1988) meld dat die fisieke self betrekking het op die individu se psigologiese beleving van sy liggaam. Dit sluit in die interne organe en biologiese prosesse sowel as die uiterlike voorkoms en die ingesteldheid en gevoelens wat daarmee gepaard gaan. Kortliks verteenwoordig die fisieke dus die individu se siening van sy liggaam, gesondheidstoestand, fisieke voorkoms en seksualiteit (Fitts & Warren, 1996). Fowler (1989) meld dat enige groot fisieke verandering 'n heromlyning vereis van 'n mens se liggaamsbeeld en gevolglik ook van sy liggaamskonsep.

Die liggaamsbeeld van die individu word reeds vroeg in sy lewe gevorm, aangesien dit deur die individu se lewe die grondslag van sy selfkonsep beïnvloed. Die persoon se beleving van die fisieke self of liggaamsbeeld speel 'n belangrike rol in selfevaluering en selfkritiek (Byrne, 1989).

3.2.3.2.2 GESIN SELF

Die gesin self bestaan uit die individu se gevoelens van volkomenheid, en sy waarde as 'n familielid. Dit verwys gevolglik na die individu se persepsie van die self in verhouding met sy onmiddellike kring waarmee hy geassosieer word (Adlem, 1988; Fitts & Warren, 1996). Die gesinsisteem en die individu se plek in die gesin is van uiterste belang. Gerdes (1988) meld ook dat die terugvoer wat die individu se gesin aan hom verskaf, 'n belangrike uitwerking op sy selfkonsep het. 'n Positiewe selfkonsep word deur 'n persoon se gesinsverhoudings versterk en manifesteer positief in die persoon se omgang met sy gesinslede (Vrey, 1974).

3.2.3.2.3 SOSIALE SELF

Prochaska (1984) meld dat die individu 'n geïntegreerde persoonlikheid het wat altyd binne 'n sosiale konteks gesien moet word. Die enigste wyse waarop die sosiale self gebou kan word, is deur 'n leefstyl te ontwikkel wat vir die wêreld en dié wat daarin woon van waarde sal wees. 'n Persoon se sosiale self hou dus verband met die sterkte en inhoud van sy sosiale betrokkenheid by en belangstelling in ander asook hulle reaksie teenoor hom (Ochse, 1983).

Byrne (1989) meld dat die sosiale gevorm word deur sienings van hoe 'n persoon deur ander aanvaar word. Dit hou verder ook verband met die individu se vermoë om met ander mense te verkeer en wel op so 'n wyse dat dit ooreenkom met die persoon se algemene ontwikkelingspeil.

Die selfkonsep word in verskeie dimensies verdeel. Hierdie dimensies neem al die areas van die mens se interaksie met sy omgewing, asook met homself in ag. Die elemente speel 'n belangrike rol in die wetenskaplike waarneming van selfkonsep se verhouding met die daarstelling en voortsetting van organisasie-gedrag (Leonard, Beauvais & Scholl, 1995). Opsommend: Die konsep "self as agent" is onderliggend aan interne lokus van beheer. Dit beteken dat 'n individu se aksies deur sy denke beheer word en wanneer 'n individu hierdie uitvoerende funksie verstaan, kan dit 'n positiewe invloed uitoefen op geloof, motivering en

prestasie (McCombs, 1991). Vervolgens word aandag geskenk aan die konstruk lokus van beheer.

3.3 LOKUS VAN BEHEER

Volgens Schepers (1995) kan die oorsake van menslike gedrag in twee kategorieë verdeel word: disposisionele en situasionele oorsake. Die disposisionele oorsake het te make met die persoon se persoonlike eienskappe, vermoëns en gedrag, terwyl die situasionele oorsake met die eksterne wêreld te make het en sluit dit al die omgewingsfaktore in.

Robbins (2001) is van mening dat 'n persoon se persepsie aangaande sy vermoë om 'n situasie te beheer (lokus van beheer) 'n belangrike disposisie is ten opsigte van werktevredenheid. Rotter (1966) kom tot die gevolgtrekking dat individue se persepsies verskil en dat dit wat op gedrag volg, bepaal word deur die individu self of deur omstandighede buite die persoon se beheer. Dit het tot die ontwikkeling van Rotter se "Internal-External Locus of Control" aanleiding gegee (Schepers, 1995).

3.3.1 DEFINIËRING EN BEGRIPSOMSKRYWING VAN LOKUS VAN BEHEER

Rotter (1980) onderskei twee verskillende oriëntasies in mense, naamlik 'n interne beheer-oriëntasie en 'n eksterne beheer-oriëntasie. Hy definieer dit soos volg: "When a reinforcement is perceived by the subject as following some action of his own but not being entirely contingent upon his action, then, in our culture, it is typically perceived as the result of luck, chance, fate, as under the control of powerful others, or as unpredictable because of the great complexity of the forces surrounding him. When the event is interpreted in this way by an individual, we have labelled this a belief in external control. If the person perceives that the event is contingent upon his own behavior or his own relatively permanent characteristics, we have termed this a belief in internal control" (Rotter, 1966 : 1).

Volgens Peterson (1987), Ashkanasky & Galois (1994) en Bein, Anderson & Maes (1995) dui lokus van beheer op die geloof wat 'n persoon het dat interne (die persoon self) of eksterne

kragte (situasionele faktore) vir die bepaling van sy gedrag verantwoordelik is. Connor (1995 : 16) dui lokus van beheer soos volg aan: "the construct of internal or external control relates to a generalised belief that social or tangible rewards are linked either to one's own actions (internal control), or are the result of circumstances, chance or the actions of other people (external control)".

Soos reeds gemeld, tref Rotter (1966) 'n onderskeid tussen 'n eksterne lokus van beheer en interne lokus van beheer. Mense met 'n eksterne lokus van beheer glo dat toevallige gebeurtenisse, die noodlot, die geluksgodin en sekere invloedryke persone vir die versterking van hul gedrag verantwoordelik is. Diegene met 'n interne lokus van beheer is daarvan oortuig dat die versterking van hulle gedrag afhanklik van hul eie prestasies, vermoëns en toewyding is. Johnson & School (1971) gaan verder deur te sê dat 'n persoon wat beskik oor 'n interne lokus van beheer verantwoordelikheid sal aanvaar vir dit wat met hom gebeur. Hy glo verder dat hy 'n mate van beheer het oor die omgewing en sy emosies. So 'n persoon probeer dus op 'n aktiewe en realistiese wyse die omgewing beïnvloed. Phares (1976) stel dit dat mense wat oor 'n interne lokus van beheer beskik, prestasie sal toeskryf aan oorsake binne sy beheer (vermoëns of gedrag). Daarteenoor sal 'n persoon wat oor 'n eksterne lokus van beheer beskik, prestasie toeskryf aan oorsake buite sy beheer (geluk of die noodlot). Volgens Kren (1992) glo individue met 'n interne lokus van beheer dat hulle gedrag die uitkoms van gebeure beïnvloed en daarom probeer hulle meer aktief om die omgewing te beïnvloed. Persone met 'n eksterne lokus van beheer is egter meer passief. Ommen (1995) voer aan dat lokus van beheer nie noodwendig 'n aanduiding is van gedrag in 'n spesifieke situasie nie; dit is eerder 'n psigologiese krag wat gedrag beïnvloed na gelang van die spesifieke situasie.

In 'n Suid-Afrikaanse studie bevind Schepers (1995) dat lokus van beheer-konstruk uit drie dimensies bestaan:

- **Interne beheer:** Die mate waarin 'n persoon prestasie toeskryf aan faktore binne sy beheer.
- **Eksterne beheer:** Die mate waarin prestasie toegeskryf kan word aan faktore buite die persoon se beheer.

- **Outonomie:** Die mate waarin persone geneig is om in hul eie vermoëns te glo en om met selfvertroue te handel.

Wanneer die individu waarneem dat versterking op eie gedrag volg en nie die gevolg is daarvan nie, word dit tipies beskou as die resultaat van geluk, die noodlot of die invloed van andere. Dit kan ook as iets onvoorspelbaars waargeneem word. Indien die gebeurtenis só waargeneem word, word dit gedefinieer as *eksterne* lokus van beheer. As die persoon waarneem dat die gebeurtenis plaasvind as gevolg van eie gedrag, vermoëns of persoonlike eienskappe, word dit omskryf as *interne* lokus van beheer (Lefcourt, 1966; Phares, 1976).

Lokus van beheer kan dus vir die doeleindes van hierdie studie gedefinieer word as die mate waartoe 'n individu ervaar dat hy óf verantwoordelik is vir dit wat op gedrag volg (interne beheer), óf nie self verantwoordelik is vir dit wat op gedrag volg nie en dit aan faktore buite die self toeskryf (eksterne beheer).

Die verskillende teorieë van lokus van beheer word gevolglik bespreek.

3.3.2 TEORIEë OOR LOKUS VAN BEHEER

Die begrip lokus van beheer het vanuit die sosiale leerteorie (Rotter, 1966) en attribusieteorie (Heider, 1958) ontwikkel. Hierdie teorieë vorm deel van die grense van die kognitief-behavioristiese paradigma (Bandura, 1977). Die sosiale leerteorie gaan van die standpunt uit dat versterking van gedrag tot 'n verhoogde verwagting sal lei dat bepaalde gedrag of 'n besondere gebeurtenis in die toekoms deur daardie versterking gevolg sal word (Rotter, Chancer & Phares, 1972). Vanuit die dieptesielkunde word daar op die analitiese teorie van Carl Jung (1944) gefokus omdat die individuasieproses (die skeiding van ouer- en samelewingsdeterminante) direk met die ontwikkeling van 'n interne lokus van beheer in verband gebring kan word. Die moontlike voorkoms van gedrag, hou verband met sowel die verwagting dat die gedrag tot 'n besondere versterking sal lei as met die waarde van die besondere versterking (Robbins, 2001).

3.3.2.1 SOSIALE-KOGNITIEWE LEERTEORIE

Die sosiale-kognitiewe leerteoretici sien gedrag as die resultaat van die wederkerige interaksie tussen die persoon en die situasie. Die persoon word as die belangrikste komponent beskou. Die persoon is die lokus waar bepaalde prosesse en funksies soos waarneming, beplanning, beheer en beoordeling plaasvind (Schepers, 1995). Sodanige persoon tree met behulp van sekere persoonlikheidsveranderlikes in wedersydse interaksie met die omgewing en dít lei tot die manifestering van gedrag. Die persoonlikheidsveranderlikes word gesien as die resultaat van die wederkerige interaksie tussen die persoon en die omgewing (Bandura, 1986).

Volgens Bandura (1986) is die persoon 'n sisteem wat 'n groot verskeidenheid funksies en prosesse inkorporeer en wat in wedersydse interaksie met die eksterne omgewing sekere gedragspatrone laat manifesteer. Die persoonlikheidsfunksies word gegroepeer deur die konsep van selfsisteem wat beskou word as die beginpunt van die wederkerige interaksieproses.

Volgens Bandura (1986) kan die volgende kognitiewe vermoëns onderskei word:

- om te simboliseer;
- om vooruit te dink;
- om deur waarneming te leer;
- om eie gedrag te reguleer; en
- om oor die self te reflekteer.

Mense het in elke situasie 'n verskeidenheid gedragswyses tot hulle beskikking (Bandura, 1986). Die beskikbare response wat in 'n spesifieke situasie te voorskyn sal tree, is die resultaat van 'n interaksie tussen die volgende faktore:

- die presiese aard van die situasie;
- die persoon se vorige leerervarings;
- die persoon se toekomsverwagtings en sy doelwitte; en
- die gedrag wat werklik in die situasie manifesteer (Bandura, 1986).

In terme van hierdie teorie is die uitvoering van gedrag afhanklik van die individu se verwagtings oor die gevolge daarvan (Bandura, 1986). Volgens Rotter (1966) word mense se gedrag bepaal deur die gesamentlike invloed van hulle subjektiewe voorkeure met betrekking tot moontlike belonings wat op hulle gedrag mag volg en hulle verwagtings dat sekere gedrag wel sal lei tot die verwagte belonings. Individue ontwikkel mettertyd sekere veralgemeenbare verwagtings oor die resultate van hulle gedrag. Rotter (1966) het die konstruk van "beheer" gebruik om te verwys na algemene verwagtings (wat gevorm word oor 'n tydperk deur verskillende situasies waarin 'n persoon geplaas word) wat verwant is aan die beheer of mag wat 'n individu het oor wat met hom gebeur. Die lokus van beheer, dit wil sê of mense 'n interne of 'n eksterne beheerpunt in hulle lewe sien, is so 'n veralgemeenbare verwagtingstyl (Rotter, 1966).

Sommige mense ontwikkel die algemene verwagting dat hulle self tot 'n groot mate in beheer is van hulle lewens, terwyl ander eerder van mening is dat omstandighede buite hul beheer hulle lot bepaal. Eersgenoemde tipe persone is geneig om dit wat op hulle gedrag volg, te sien as die gevolg van hulle gedrag of van hulle relatief permanente eienskappe. Hulle meen ook dat hulle dit wat met hulle gebeur grootliks kan beheer. Rotter (1966) verwys na hierdie eienskap as 'n interne lokus van beheer. Daarenteen skryf ander mense dit wat op hulle gedrag volg toe aan eksterne faktore soos geluk, toeval, die noodlot of die invloed van ander mense. Dié individue is dus van mening dat hulle minder beheer oor hulle lewe kan uitoefen en Rotter (1966) verwys na hierdie eienskap as 'n eksterne lokus van beheer.

Volgens Bandura (1977) word gedrag nie gemotiveer en gereguleer deur verwagtings oor eksterne faktore nie, maar ook deur die individu se selfevaluering. Die sosiale-kognitiewe siening van motivering gaan van die standpunt uit dat mense hulle eie motivering en gedrag nie net bepaal deur interaksie met die omgewing nie, maar ook deur 'n verskeidenheid van individueel persoonlike motiewe (Meyer et al., 1997).

Binne die triadiese wederkerige interaksiemodel van die sosiale-kognitiewe leerteorie dra gedrag, kennis en persoonlike faktore in samewerking met omgewingsfaktore dus by tot individuele gedrag en gedragsverandering (Bandura, 1986). 'n Persoon se lokus van beheer

kan waarskynlik gewysig word indien die persoon se kognitiewe interaksie met die omgewing en die evaluering van die gepaardgaande gedrag deur selfinsig verander word.

3.3.2.1.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE SOSIALE-KOGNITIEWE LEERTEORIE

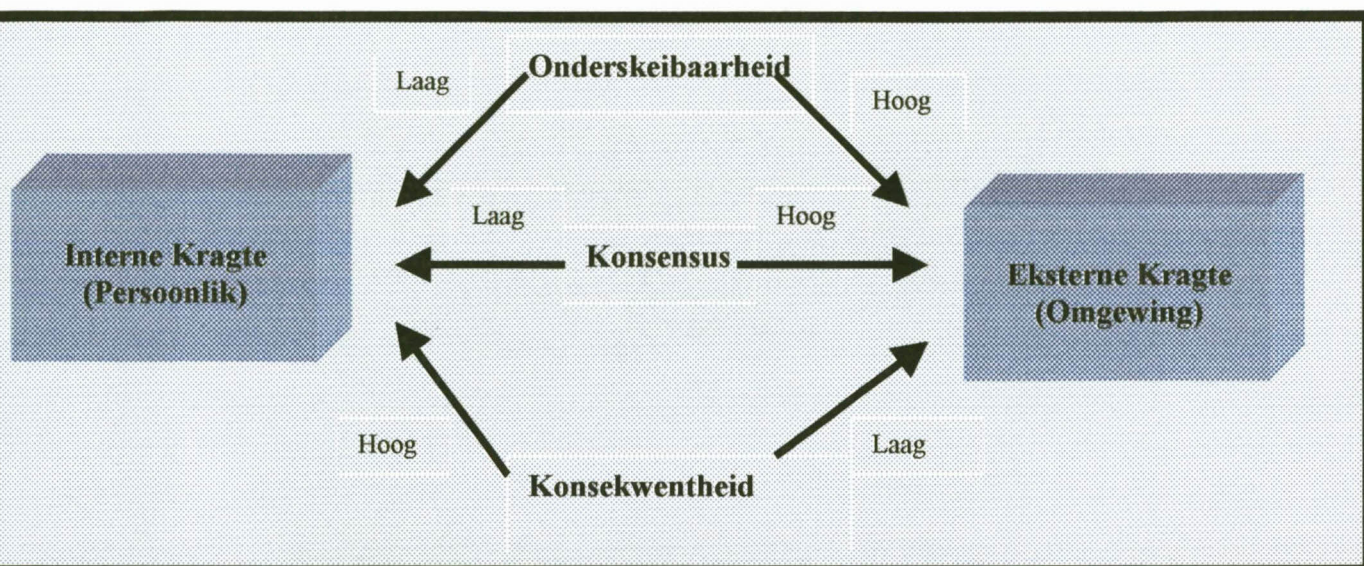
Omdat die sosiale-kognitiewe leerteorie die mens voorstel as 'n gedurig veranderende organisme waar verandering beïnvloed word deur denke, interpretasie en toekomsverwagtings - maak dit hierdie benadering geskik vir toepassings op 'n verskeidenheid terreine, insluitend lokus van beheer (Meyer et al., 1997).

Hierdie leerteorie word egter gekenmerk deur 'n oorvloed terme vir kognitiewe faktore binne die individu en dít soms moeilik maak om die eenvoudige, logiese onderliggende struktuur daarvan raak te sien. 'n Behoorlike en oorsigtelike sistematisering van al die verwante standpunte en ondersteunende navorsing ontbreek nog ten einde hierdie teorie werklik sinvol te kan gebruik (Meyer et al., 1997).

3.3.2.2 ATTRIBUSIETEORIE

Die konsep lokus van beheer is gebaseer op die attribusieteorie van Heider (1958), wat handel oor die verhouding tussen persoon-waarneming en interne gedrag soos voorgestel in Figuur 3.2 (Bothma & Schepers, 1997). Volgens Newstrom & Davis (1993) verwys die attribute wat as sinoniem met lokus van beheer gesien word na die effektiwiteit van 'n persoon in 'n gegewe situasie en die aanvaarding van verantwoordelikheid vir die uitkoms daarvan. Heider (1958) spekuleer dat gedrag veroorsaak word deur die kombinasie van eksterne en interne kragte. Die persoon behoort dus oor die vermoë te beskik om beheer te neem en die gewenste veranderinge in sy omgewing te weeg te bring (Gredler, 1982; Bothma & Schepers, 1997). Die attribusieproses handel oor inligting wat persone insamel (Newstrom & Davis, 1993; Barnett, 1999) en kan skematies soos volg voorgestel word:

Figuur 3.2: Verteenwoordiging van die attribusieteorie



Bron: Mullins (1996 : 155)

Barnett (1999) onderskei tussen die volgende drie tipes inligting wanneer mense interne of eksterne attribusies ten opsigte van die lokus van beheer maak:

- **Konsekwentheid** het te make met die vraag of die persoon op verskillende tye dieselfde sou optree indien hy hom in soortgelyke situasie sou bevind. Hoë konsekwentheid dui op gedrag wat dieselfde is ongeag die feit dat dit op verskillende tye geopenbaar is. Lae konsekwentheid beteken dat huidige gedragspatrone verskil van dié wat in die verlede geopenbaar is.
- **Onderskeibaarheid** het betrekking op hoe die persoon op verskillende plekke optree. Hoë onderskeibaarheid impliseer dat die gedrag wat in dieselfde tipes situasies geopenbaar word glad nie korreleer nie, terwyl lae onderskeibaarheid beteken dat daar wel 'n korrelasie is.

- **Konsensus** verwys na die feit dat verskillende persone dieselfde gedragspatrone openbaar in 'n gegewe situasie. Hoë konsensus is wanneer ander persone dieselfde gedrag geopenbaar het. Lae konsensus is wanneer niemand dieselfde gedrag openbaar nie.

Uit hierdie drie verskillende tipes inligting word attribusies gemaak. Indien die konsensus en differensiasie van die handeling laag is terwyl die konsekwentheid daarvan hoog is, is dit hoogs waarskynlik dat 'n interne attribusie gemaak sal word. Indien die konsekwentheid laag is, kan daar egter nie 'n duidelike interne of eksterne attribusie gemaak word nie en word daar 'n situasionele attribusie gemaak. Dit beteken dat daar aangeneem word dat iets uitsonderlik in die omstandigheid is wat die gedrag ontlok het (Newstrom & Davis, 1993).

Hierdie teorie fokus dus op die prosesse waardeur individue gedrag ten opsigte van hulself óf die situasie waarin hulle hulself bevind, interpreteer (Meyer et al., 1997). Die attribusieteorie is gevolglik gemoeid met die wyse waarop die individu inligting vanuit sy omgewing benut om oorsaaklike verduidelikings te bied vir gebeurtenisse (Robbins, 2001).

Drie basiese aannames is onderliggend aan dié teorie (Gredler, 1982; Coetzer & Schepers, 1997):

- individue probeer om die oorsake van hul eie sowel as die van ander se gedrag te bepaal;
- individue ken op 'n sistematiese wyse oorsaaklike verduidelikings aan gedrag toe; en
- die attribusies wat 'n individu maak hou gevolge in vir sy toekomstige gedrag of interaksies.

Volgens Heider (1958) se attribusieteorie sien die mens sy omgewing as voorspelbaar en daarom as beheerbaar. Om die rede is die manier waarop sosiale gebeurtenisse voorspel word soortgelyk aan die voorspelling van fisiese gebeurtenisse. Net soos in die geval van fisiese gebeure word daar ook gelet op noodsaaklike en voldoende voorwaardes waaronder sodanige gebeurtenisse plaasvind. Die sentrale onderskeiding is dus geleë in óf persoonlike en onpersoonlike oorsaaklikheid, óf in omgewingsoorsaaklikheid (Newstrom & Davis, 1993).

Persoonlike oorsaaklikheid word hoofsaaklik deur voornemens bepaal. Die mate waarin 'n persoon verantwoordelik gehou word vir 'n spesifieke gebeurtenis word nie alleenlik deur sy voornemens bepaal nie, maar ook deur die mate waarin die gebeurtenis nie aan onpersoonlike of omgewingsfaktore toegeskryf kan word nie (Heider, 1958). Volgens Jones & Davis (1965) word die optrede en voornemens van die mens verklaar deur dié aspekte van sy persoonlikheid wat oor 'n tydperk redelik stabiel bly en wat gebaseer is op sy waarneembare gedrag.

Daar word 'n onderskeid getref tussen hedonistiese relevansie en personalisme. Volgens hedonistiese relevansie word attribusies beïnvloed deur die positiewe en negatiewe implikasies wat dit vir die waarnemer inhou. Daarteenoor verwys personalisme na die aksie wat op die waarnemer gerig is (Jones & Davis, 1965). Aansluitend hierby is die individu geneig om eie suksesse aan interne beheer toe te skryf (Baron & Byrne, 1991; Pennington, 1992), terwyl mislukkings aan eksterne beheer toegeskryf word (Baron & Byrne, 1991). 'n Interne lokus van beheer kan gevolglik gestimuleer word indien die individu ook toenemend vir mislukkings verantwoordelikheid aanvaar en dit nie aan eksterne faktore toeskryf nie.

Indien 'n persoon se gedrag beskou word as die reaksie op 'n situasie, word die oorsake toegeskryf aan die eksterne eienskappe van die situasie. Indien die persoon dieselfde in 'n ander situasie optree, word die persoon se interne eienskappe verantwoordelik gehou vir sy gedrag (Barnett, 1999; Nelson & Quick, 2000). Hierdie siening stem ooreen met Rotter (1966) se mening dat individue verskil ten opsigte van hulle algemene verwagtings betreffende lokus van beheer oor dit wat met hulle gebeur.

Hoewel navorsing (Newstrom & Davis, 1993) nie duidelik dui dat een tipe lokus van beheer meer voorkom as 'n ander nie, is mense meer geneig om interne attribusies te maak oor die gedrag van ander. Dit wil sê mense is geneig om ander se gedrag te sien as 'n uitvloeisel van eienskappe inherent aan die persoon. Interne faktore word dus oorskat, terwyl die rol van situasionele faktore onderskat word. Hierdie verskynsel kom baie algemeen voor en word as die fundamentele attribusiefout beskou (Newstrom & Davis, 1993; Nelson & Quick, 2000).

Terwyl die fundamentele attribusiefout baie algemeen voorkom wanneer ander persone se gedrag waargeneem word, is mense geneig om meer aandag te skenk aan die rol van situasionele faktore tydens die waarneming van eie gedrag. Aronson, Wilson & Akert (1997) verwys hierna as die akteur- of waarnemersverskil. Hierdie verskynsel kan dus gedefinieer word as die geneigdheid om ander persone se gedrag te verklaar in terme van inherente eienskappe, terwyl daar meer gefokus word op die rol van omgewingsfaktore wanneer die persoon se eie gedrag verduidelik word. Hierby sluit die selfdienende attribusies aan.

Die selfdienende attribusies is nou verwant aan lokus van beheer en word gedefinieer as 'n persoon se verduideliking van sy suksesse aan die hand van interne faktore en sy mislukkinge toegeskryf word aan omgewingsfaktore. Die rede wat navorsers hiervoor aanvoer, is dat persone te alle tye poog om hulle selfwaarde te behou, al beteken dit dat daar van perseptuele verdraaiing gebruik gemaak moet word (Newstrom & Davis, 1993; Nelson & Quick, 2000). In aansluiting hierby onderskei Kelley (1967) tussen die kovariansie- en die konfigurasie-attribusiemetodes. Die kovariansie-attribusiemetode word toegepas wanneer die waarnemer beskik oor inligting oor hoe 'n betrokke persoon in die verlede opgetree het en hoe ander mense optree. Gevolglik fokus die kovariansiemetode nie net op die hede nie, maar ook op die verlede, en die toekoms.

Die konfigurasie-attribusieteorie word toegepas wanneer die persoon nie soveel inligting het as wat vereis word om die kovariansie-attribusiemetode te kan toepas nie. Volgens die weerleggingsbeginsel van hierdie model neem die belangrikheid van enige potensiële oorsaak van 'n ander persoon se gedrag af indien ander potensiële oorsake (eksterne oorsake) ook bestaan (Baron & Byrne, 1991). Die beklemtoningsbeginsel van die konfigurasie-attribusiemetode geld wanneer die faktore wat die gedrag fasiliteer en dié wat dit kan inhibeer, aanwesig is terwyl die gedrag plaasvind. Ekstra gewig word dan toegeken aan die fasiliterende faktore en interne beheer (Baron & Byrne, 1991).

Duda & Allison (1989) stel voor dat die individu se individuele en situasionele oorsaaklike persepsies én kognitiewe prosesse ondersoek behoort te word. Sodoende word die koppeling van gebeure met eie attribute en gedrag beïnvloed. Die attribusieteorie bied die ruimte om,

met die oog op die stimulering van 'n interne lokus van beheer, te fokus op ingrepe met betrekking tot self- en situasionele insig asook op die kognitiewe verwerking van inligting sodat die individu se persepsies van beheer verander kan word.

3.3.2.2.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE ATTRIBUSIETEORIE

Die attribusieteorie beklemtoon gewoonlik 'n persoon se voornemens en is gevolglik net toepaslik op gedragspatrone en nie op gebeurtenisse wat buite die beheer van die individu is nie. Die meeste empiriese studies (Foster & Louw-Potgieter, 1994) bied nie onmiddellike oorsaaklike verduidelikings nie, maar fokus op die attribusie van karaktertrekke en houdings. Peterson (1987) kom egter tot die slotsom dat die oorsaaklike (kousale) attribusieteorie te ver van Rotter se oorspronklike interne-eksterne kontroleteorie verwyder is, aangesien die betekenis van die konstrakte te veel verskil.

Die kovariansie- en konfigurasiemodelle van Kelley (1967) beskryf akkuraat hoe individue gebruik maak van drie tipes inligting, naamlik konsekwentheid, onderskeibaarheid en konsensus, maar versuim om ander relevante inligting vir attribusies in te sluit (vergelyk Figuur 3.2). Dit is ook duidelik dat die attribusieteorie nie genoegsaam aanduidend is van die rol van persoonlikheidseienskappe by die vorming van interne of eksterne attribute nie. Dit is in teenstelling met navorsing wat aantoon dat mense nie slegs in die genoemde inligting belangstel nie, maar ook in ander tipes disposisionele inligting (persoonlikheidseienskappe) of inligting oor die ander persoon (Pennington, 1992).

Die attribusieteorie is hoofsaaklik 'n kognitiewe benadering en tog is dit onwaarskynlik dat mense hierdie inligting net intellektueel sal verwerk (Baron, Byrne & Kantowitz, 1980). Daarby word die rol wat mens se emosies en die onbewuste speel ten opsigte van lokus van beheer nie genoeg deur hierdie teorie beklemtoon nie. Daarom behoort ander teorieë, soos die analitiese teorie van Carl Jung, aanvullend tot die attribusieteorie gebruik te word.

3.3.2.3 DIE ANALITIESE TEORIE VAN CARL JUNG

Die analitiese teorie van Jung (1971) onderskei tussen verskillende strukturele komponente van die mens se psige. Dié komponente funksioneer relatief onafhanklik van mekaar: volgens Jung (1960) staan hierdie komponente in 'n polêre verhouding tot mekaar - persoonlik en onpersoonlik, bewus en onbewus, geïnternaliseer en geëksternaliseer, konstruktief en destruktief, openbaar en privaat.

Die psige bestaan uit die bewuste, die persoonlike onbewuste en die kollektiewe onbewuste. Vervolgens 'n kort beskrywing van die verskillende komponente (Möller, 1980):

- Die **bewuste (ego)** sluit alle bewustelike aspekte van funksionering in soos sensasies, waarnemings, gevoelens, denke, evaluerings en die aktiewe geheue.
- Die **persoonlike onbewuste** behels alle individuele ervarings, interaksies met die wêreld en die gepaardgaande interpretasies van hierdie ervarings en daar is voortdurende interaksie tussen die bewuste en die persoonlike onbewuste.
- Die **kollektiewe onbewuste** bestaan uit argetipes en verteenwoordig die oorgeërfde moontlikhede wat van vorige geslagte oorgedra is. Dit is universeel, bestaan onafhanklik en beïnvloed die bewuste.

Die mens is 'n komplekse energiesisteem wat uit opponerende subsisteme bestaan. Fisieke en psigiese energie word intern deur metaboliese prosesse gegenereer en daar is 'n wederkerige wisselwerking tussen dié tipes energie terwyl die psige daarna streef om 'n dinamiese eenheid tussen die opponerende subsisteme te bereik (Jung, 1960). Dié opponerende subsisteme van die mens bestaan uit twee houdings naamlik introversie en ekstraversie. Introversie dui op 'n innerlike gerigtheid van die psigiese energie op die subjektiewe ervarings van die ego. Ekstraversie, daarenteen, dui op 'n gerigtheid op die eksterne werklikheid, naamlik mense, objekte en gebeure buite die ego, sonder dat baie aandag aan eie belewenisse of subjektiewe

waarnemings geskenk word (Schultz, 1977). Daarby bepaal die dominante houding die individu se interaksie met die wêreld (Jung, 1971).

In aansluiting by die dominante houding van die individu word vier funksies van die psige onderskei, naamlik waarneming, intuïsie, denke en gevoel. Die vier funksies word verder verdeel in nie-rasionele funksies (waarneming en intuïsie) en rasonale funksies (denke en gevoel). Die een funksie is gewoonlik bewus en dominant, terwyl die ander onbewus en sekondêr is (Möller, 1980).

Alle ontwikkeling word deur individuasie en die transendente funksie onderlê en dit word deur die argetipe van die self aangevuur. Elkeen van die sub sisteme strewende daarna om tot 'n geïntegreerde, onafhanklike sisteem te ontwikkel (Schultz, 1977). Die individuasieproses word gesien as die begin van onafhanklikheid en word met interne beheer in verband gebring. Die transendente funksie dui op individuele ontwikkeling waarvolgens 'n sintese bereik word tussen die opponerende gedifferensieerde sisteme van die psige in die daarstelling van die self (Jung, 1953). Volgens Jung (1971) ontstaan daar 'n psigologiese wanbalans wanneer een houding en een funksie baie goed in die bewuste ontwikkel is en dit die ontwikkeling van die persoonlikheid verhinder. Individuasie behels gevolglik ook die bewuswording of gedeeltelike bewuswording van die ondergeskikte houding of funksies.

Die ontwikkeling van 'n gebalanseerde persoonlikheid word volgens die analitiese teorie deur die proses van individuasie gefasiliteer. Die teorie van Jung (1971) fokus op verskeie argetipes wat die individu se interaksie met die wêreld beïnvloed. Die persona verwys na die verskillende rolle wat die individu speel en dit dien as 'n buffer tussen die innerlike persoonlikheid en die verhoudinge en verantwoordelikhede buite die self (Jung, 1953). Daarenteen verwys die skaduwee na die onversoembare, impulsiewe begeertes en emosies wat verdring word omdat dit tot onvolwasse gedrag kan lei. Die skaduwee is in die onbewuste en manifesteer deur projeksie wanneer onaanvaarbare eienskappe van die self aan ander toegeskryf word (Schultz, 1977).

Die persoonlike onbewuste bestaan uit komplekse wat dui op 'n samestelling van idees of ervarings wat met 'n spesifieke emosionele intensiteit gelaai is (Jung, 1960). Traumas en morele konflikte gee aanleiding tot die ontwikkeling van komplekse (Schultz, 1977). 'n Kompleks ontwikkel 'n outonome bestaan en word gewoonlik uit die bewussyn verdring, waarop dit dan in die persoonlike onbewuste bly voortbestaan en die persoon se daaglikse lewe beïnvloed. Komplekse gee aanleiding tot verdraaide persepsies en 'n eensydige houding (Jung, 1960). Die bewuswording van skaduweekwaliteite verminder projeksie en lei tot selfinsig, interne beheer en beter verhoudings (Jung, 1971).

Jung (1971) is gevolglik van mening dat optimale ontwikkeling in die bereiking van die self behels, die oorgang van 'n uiterlik-gerigte aanpassing na 'n innerlik-gerigte aanpassing gemaak word (Schultz, 1977). Hierdie ontwikkelingsproses kan met die ontwikkeling van interne beheer in verband gebring word.

3.3.2.3.1 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE ANALITIESE TEORIE

Die analitiese teorie fokus op die opponerende sub sisteme (houdings en funksies) binne die mens. 'n Balans tussen hierdie polariteite en die oorgang van 'n uiterlik-gerigte aanpassing na 'n innerlik-gerigte aanpassing kan tot 'n gevoel van beheer oor die self en die eksterne omgewing lei (Schultz, 1977; Meyer et al., 1997).

Die analitiese teorie bring die individuasiëproses in verband met die ervaring van interne beheer. Individueasie behels nie net die aanvanklike ontwikkeling van die dominante houding en funksies nie, maar ook die bewuswording van die nie dominante houding en funksies wat tot beter aanpassing en verhoudings lei (Day & Matthes, 1992). Die bewuswording van blindekolle in die psige lei naamlik tot selfbewustheid en 'n gevoel van interne beheer.

Die gebruik van die analitiese teorie fokus op die bewuswording van die nie-dominante houding en funksies en die ontwikkeling van 'n interne oriëntasie. Die klem val voortdurend op die rol van die onbewuste of die skaduwee (Day & Matthes, 1992).

Uit die bespreking van die onderskeie teorieë het dit na vore gekom dat lokus van beheer 'n multidimensionele begrip is. Vervolgens word hierdie dimensies kortliks bespreek.

3.3.3 DIMENSIES VAN LOKUS VAN BEHEER

Interne-eksterne beheer (I-E) spruit voort uit die sosiale leerteorie. In dié verband verwys 'n eksterne na versterking wat ekstern beheer word en 'n interne lokus van beheer na 'n siening dat versterking binne die persoon se beheer is. Die volgende drie dimensies is relevant: interne lokus van beheer, eksterne lokus van beheer en outonomie (Schepers, 1995). Hierdie dimensies dra by tot die ontwikkeling van die konstruk lokus van beheer.

3.3.3.1 INTERNE BEHEER

Volgens Schepers (1995) bepaal interne beheer of die persoon prestasies toedig aan oorsake binne sy eie beheer (vermoë, gedrag, persoonlike eienskappe).

3.3.3.2 EKSTERNE BEHEER

Schepers (1995) is van mening dat eksterne beheer verwys na die mate waarin die persoon prestasies toeskryf aan oorsake buite sy beheer (geluk, die noodlot, omstandighede of invloedryke persone).

3.3.3.3 OUTONOMIE

Dit is die mate waarin die persoon in staat is om in sy eie vermoëns te glo, of hy met selfvertroue onafhanklik kan handel en self besluite en aksiestappe kan neem wat tot probleemoplossing sal lei (Schepers, 1995).

Volgens Bernardi (1997) word interne beheer geassosieer met selfhandhawing. Vervolgens word die konstruk selfhandhawing bespreek.

3.4 SELFHANDHAWING

Davis (1980) het bevind dat selfhandhawing 'n multidimensionele konstruk met kognitiewe en affektiewe komponente is. Cattell (1989 : 69) omskryf selfhandhawing as die beskerming van 'n persoon se eie grense, besittings, prioriteite en tyd teen indringing deur andere, maar sonder dat inbreuk gemaak word op die regte van ander persone. 'n Selfhandhawende persoon maak van verbale en nie-verbale gedrag gebruik om sy doelwitte duidelik op 'n volwasse manier aan ander te kommunikeer, sonder om dominerend te wees en ander sodoende te benadeel (Smith, 1993).

Delamater & McNamara (1985 : 581) is van mening dat: "assertive social skills are commonly believed to enhance self-esteem, self-confidence, interpersonal relationships and personal fulfillment".

3.4.1 DEFINIËRING EN BEGRIPSOMSKRYWING VAN SELFHANDHAWING

Volgens Galassi & Galassi (1977) is dit moeilik om 'n enkele definisie vir selfhandhawing te formuleer en moet so 'n definisie die volgende insluit:

- **Voorneme:** gedrag sonder die voorneme om ander te na te kom.
- **Gedrag:** gedrag moet deur 'n objektiewe waarnemer as eerlik, direk en betekenisvol waargeneem word - dit moet nie destruktief wees nie.
- **Effek:** die effek van selfhandhawing moet nie deur die ontvanger as afbrekend ervaar word nie.
- **Sosiokulturele konteks:** gedrag moet aanpas by die omgewing en kultuur waarbinne dit plaasvind.

Volgens Ryoko (1999) is selfhandhawing die vermoë om gedagtes en gevoelens duidelik te kommunikeer. Rees & Graham (1991) brei bostaande omskrywing uit deur by te voeg dat selfhandhawing die eerlike en direkte uitdrukking van gevoelens, gedagtes, begeertes en waardes is. Volgens Wolpe & Lazarus (1966) asook Alberti & Emmons (1982) word die

term selfhandhawing gebruik vir die uitdrukking van alle sosiaal aanvaarbare uitdrukkings van 'n persoon met betrekking tot persoonlike regte en gevoelens. Deurdat 'n persoon op sy regte staan, verhoed die persoon dat hy misbruik word deur ander mense sonder dat hy gespanne of skuldig voel en ook sonder dat die ander persoon se regte en waardigheid in die proses aangetas word (Cotler & Geurta, 1978).

Kemp (1990 : 49) verstaan onder selfhandhawing die volgende: "assertive behaviour may be regarded as the ability to achieve your objectives through other people within socially acceptable bounds of behaviour and not to be manipulated into doing or giving anything which you do not wish to do or give. In other words the ability to say 'no'".

In aansluiting hierby definieer Lazarus (1973) selfhandhawing as die vermoë om:

- "nee" te sê;
- gunste te vra of versoeke tot ander te rig;
- positiewe of negatiewe gevoelens uit te druk; en
- gesprekke te inisieer, dit aan die gang te hou en te beëindig.

Die volgende is regte wat deur 'n selfhandhawende persoon aanvaar behoort te word (Lange & Jakubowski, 1980; Bloom, Coburn & Pearlman, 1982; Rees & Graham, 1991):

- Die reg om met respek behandel te word.
- Die reg om gevoelens, gedagtes en opinies uit te spreek.
- Die reg om foute te maak.
- Die reg om keuses te maak.
- Die reg om gunste te vra en versoeke tot ander mense te rig.
- Die reg om "nee" te sê sonder om skuldig te voel.
- Die reg om te ontvang waarvoor betaal is.
- Die reg om suksesvol te wees en goed te voel daaroor.
- Die reg om van besluit te verander sonder om verskoning te vra.
- Die reg om homself te wees en sy eie behoeftes te bepaal.

Selfhandhawing kan dus op verskeie maniere gedefinieer word, maar die meeste definisies sluit komponente soos die eerlike uitdrukking van gevoelens en 'n bewustheid van eie en ander se regte in (Freeman & Freeman, 1999).

Lorr & More (1980) beweer dat selfhandhawing verskillende vorms aanneem. Daar word ook na selfhandhawing verwys as 'n persoonlikheidseienskap en 'n interpersoonlike vaardigheid wat aangeleer kan word (Rogers, 1973; Furnhan, 1979). In die lig daarvan word selfhandhawing vir die doel van hierdie studie as 'n multidimensionele veranderlike beskou. In die volgende afdeling word verskillende teorieë van selfhandhawing bespreek.

3.4.2 TEORIEë VAN SELFHANDHAWING

Die konsep selfhandhawing word uit verskillende benaderings, soos die behaviorisme, die sosiale leerteorie, die situasionele benadering en die trekbenadering beskryf. In die bespreking van die verskillende teorieë gaan daar veral klem gelê word op die transaksionele model. Die rede hiervoor is die feit dat die transaksionele model die basis vorm van selfhandhawing (Newstrom & Davis, 1993).

Vanuit die **behaviorisme** wat waarneembare en meetbare gedrag as die enigste wetenskaplike geldige navorsingsobjek beskou, word selfhandhawing beskryf as gedrag wanneer 'n persoon homself kan laat geld tot sy eie voordeel, sonder enige angs sy regte te beklemtoon, maar ook sonder om ander se regte te benadeel (Alberti & Emmons, 1982).

Eisler, Hersen, Miller & Blanchard (1975) se benadering is primêr behavioristies, maar die **situasionele benadering** word ook betrek om gedrag te verklaar. Hierdie navorsing toon dat die sosiale konteks waarbinne gedrag plaasvind, bepaal of daar uitdrukking gegee sal word aan 'n selfhandhawende respons. Hulle bevind ook dat die situasie die wyse waarop die respons gelewer word, beïnvloed. Volgens Freeman & Freeman (1999) bepaal die kognitiewe veranderlikes hoe 'n persoon selfhandhawend in 'n spesifieke situasie sal optree. Chiauuzzi & Heimberg (1986) is van mening dat persone somtyds nie-selfhandhawend optree, as gevolg van selfevaluasie en die evaluering van die situasie. Hierdie bevindings steun vorige

navorsing (Jungschläger, 1987), waaruit dit blyk dat die keuse om selfhandhawend of nie-selfhandhawend in spesifieke situasies op te tree aan 'n individu se kognitiewe prosesse toegeskryf kan word.

Alhoewel Wolpe (1983) die situasionele faktore wat selfhandhawing bepaal in ag neem, beklemtoon hy dat selfhandhawing eerder 'n **persoonlikheidstrek of -eienskap** is. Hy beweer dat selfhandhawingsresponse in verskillende situasies sal korreleer, aangesien dit as 'n vaste persoonlikheidstrek beskou word. Wolpe (1983) kon egter nie hierdie teorie staaf nie.

Die **sosiale leerteorie** is deur Bandura (1969) geformuleer. Dit beklemtoon dat gedrag plaasvind as gevolg van 'n komplekse interaksie tussen innerlike kognitiewe prosesse en omgewingsinvloede (Freeman & Freeman, 1999). Vanuit hierdie raamwerk word gedrag gesien as 'n vaardigheid wat beskik oor proaktiewe sowel as reaktiewe eienskappe en wat plaasvind in 'n interpersoonlike konteks. Dié eienskappe is primêr gefokus op die aanmoediging of voortsetting van versterking binne 'n interpersoonlike situasie deur die uitdrukking van gevoelens of behoeftes selfs al is die risiko daaraan verbonde dat versterking prysgegee kan word of selfs straf ontvang kan word (Ruiz & Cid, 1997).

3.4.2.1 TRANSAKSIONELE MODEL

Die transaksionele model fokus op die dinamika van verskeie interpersoonlike verhoudings (Corsini, 1977; Berne, 1978). Berne (1978) is van mening dat wanneer daar op 'n selfhandhawende of nie-selfhandhawende wyse interaksie plaasvind, daar 'n sosiale interaksie is tussen die persone wat teenoor mekaar reageer. Volgens Newstrom & Davis (1993 : 399) kan die doelwit van die transaksionele model soos volg beskryf word: "to provide better understanding of how people relate to one another, so that they may develop improved communication and human relationships".

Berne (1978) identifiseer die volgende drie egostate van komplekse interpersoonlike transaksies:

- **Volwasse-egostaat:** Die volwasse-egostaat kom oor as rasionele, feitelike en onemosionele gedrag. Daar word gepoog om besluite te verbeter deur middel van die soeke na feite, die verwerking van data, die skatting van moontlikhede en deur feitelike besprekings te hou.
- **Ouer-egostaat:** Persone wie se ouer-egostaat in beheer is, kan beskermend, outoritêr en voorskriftelik optree.
- **Kind-egostaat:** Die kind-egostaat reflekteer die emosies wat ontwikkel het in reaksie tot ervarings waarmee die persoon tydens sy kinderjare gekonfronteer is. Dit kan spontaan, afhanklik, kreatief of rebels wees. Die kind-egostaat verlang goedkeuring van ander en verwag om onmiddellik beloon te word (Newstrom & Davis, 1993).

Elkeen van hierdie drie egostate is op sigself 'n totale sisteem van denke, gevoelens en gedrag wat in interaksie met mekaar is. Die interaksie tussen die egostate vorm die basis van die transaksionele model (Cheek, 1999). Gesprekke tussen persone word gewoonlik gekenmerk deur 'n kombinasie van die ouer-, volwasse- en kind egostaat. Elke egostaat het positiewe sowel as negatiewe eienskappe en dit kan aanleiding gee tot gevoelens van tevredenheid of ontevredenheid (Newstrom & Davis, 1993; Cheek, 1999).

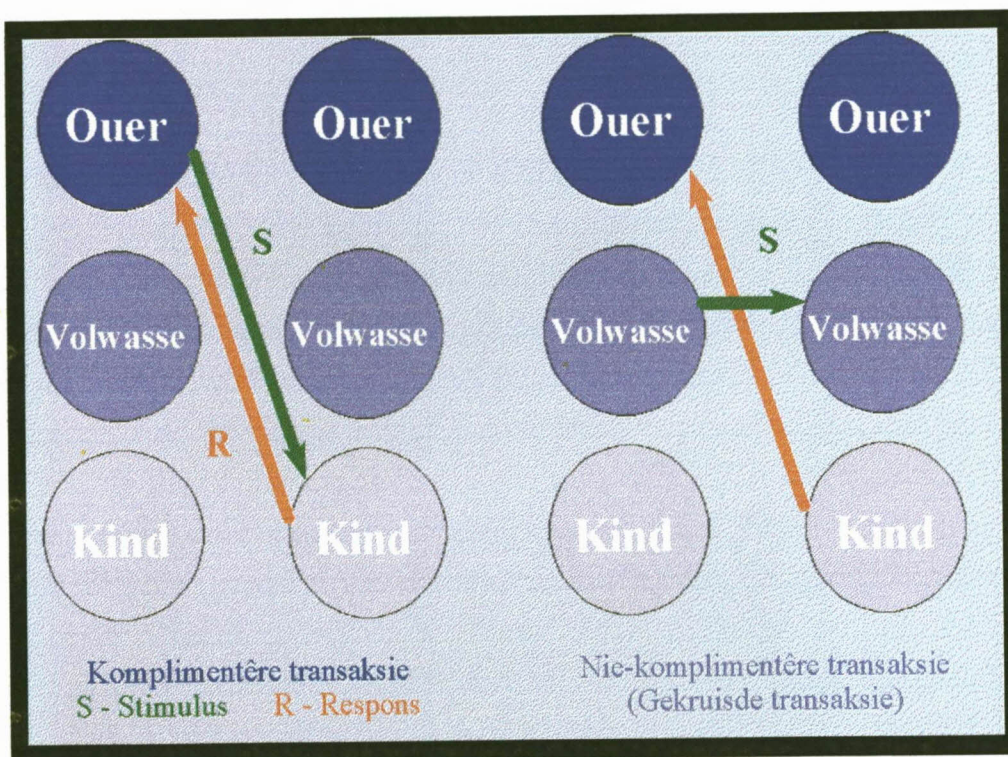
'n Individu kan altyd kies uit drie egostate waarvan hy gebruik wil maak om ervarings en gebeurtenisse te registreer en daarteenoor te reageer. Volgens Woollams & Brown (1979) sal die keuse deur een van die volgende faktore beïnvloed word:

- Die persoon se behoeftes.
- Wat die persoon wil hê.
- Hoe veilig die persoon dit ag.
- Die persoon se persepsie van wat beskikbaar is.
- Die besluite wat reeds geneem is en wat deel vorm van die lewensmanuskrip.

3.4.2.1.1 SOORTE TRANSAKSIES

Transaksies verwys na die kommunikasieproses wat tussen persone plaasvind (Cheek, 1999) en kan komplimenterend of nie-komplimenterend wees. Volgens Newstrom & Davis (1993) kan 'n verhouding soos volg voorgestel word:

Figuur 3.3: Komplimentêre en nie-komplimentêre transaksies in die transaksionele model



Bron : Newstrom & Davis (1993 : 400)

Transaksies is **komplimenterend** wanneer die egostaat van die sender en dié van die ontvanger in die openingstransaksie eenvoudig die respons terug reflekteer. Wanneer die patrone tussen die egostate skematies voorgestel word, is die lyne parallel. **Nie-komplimentêre** of kruistransaksies vind plaas wanneer die stimulus en die respons lyne nie

parallel is nie (vergelyk Figuur 3.3.). Wanneer kruistransaksies plaasvind, is dit geneig om kommunikasie te blokkeer en is die betrokke partye gevolglik nie tevrede met die transaksie nie. Daarom vind konflik gewoonlik plaas. Die effektiwste transaksie in 'n werksituasie is die Volwasse tot Volwasse transaksie. Hierdie tipe transaksie moedig probleemoplossing aan, hanteer mense op 'n regverdige wyse en verminder die moontlikheid van emosionele konflik tussen persone (Cheek, 1999).

Die volgende dien as voorbeeld ter illustrasie van die komplimentêre en nie-komplimentêre transaksies. Uit Figuur 3.3 kan afgelei word wat sal gebeur as die toesighouer met die werknemer kommunikeer asof hulle onderskeidelik in die ouer- en kind-egostaat verkeer en die werknemer op sy beurt reageer as kind- op ouer-egostaat. Indien die toesighouer 'n transaksie van ouer-egostaat na kind-egostaat transaksie inisieer, sal die werknemer geneig wees om in die kind-egostaat te reageer. Gewoonlik neig 'n toesighouer-ondergeskikte verhouding na 'n ouer-kind transaksie, veral wanneer daar instruksies gegee word. Indien die toesighouer se gedrag gedomineer word deur hierdie patroon, kan dit lei tot die vermindering van interpersoonlike en groepeffektiwiteit. Vervolgens word die verskillende lewensposisies bespreek.

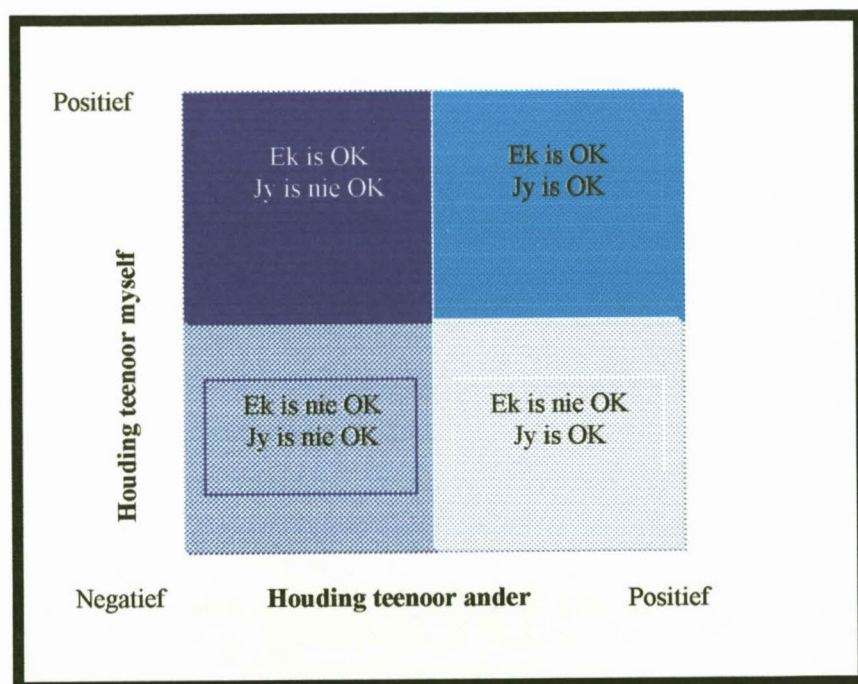
3.4.2.1.2 DIE VIER LEWENSPOSISIES

Daar is vier moontlike lewensposisies met betrekking tot die self en ander waarvan 'n persoon gebruik kan maak:

- Ek is nie OK – Jy is OK.
- Ek is nie OK nie – Jy is nie OK nie.
- Ek is OK – Jy is nie OK nie.
- Ek is OK – Jy is OK.

Hierdie lewensposisies kan soos volg voorgestel word:

Figuur 3.4: Die Vier Lewensposisies



Bron: Newstrom & Davis (1993 : 401)

Elke persoon neig om een van die vier lewensposisies uit te leef. Tydens 'n persoon se vroeë kinderjare ontwikkel 'n persoon 'n dominante manier waarop met ander gekommunikeer word. Hierdie filosofie neig om dieselfde te bly tensy sekere ervarings dit verander; daarom word dit 'n lewensposisie genoem. Alhoewel een lewensposisie neig om 'n persoon se transaksies te domineer, kan 'n ander posisie ook van tyd tot tyd voorkom in spesifieke transaksies. Met ander woorde, die lewensposisie is dominant, maar dit is nie die enigste posisie wat ingeneem kan word nie (Cheek, 1999).

'n Lewensposisie stem vanuit 'n kombinasie van twee sienings. Eerstens, hoe beskou mense hulself? Tweedens, hoe word hulle deur ander mense beskou? Dit kan 'n positiewe (OK) of 'n negatiewe (nie-OK) reaksie wees en dit resulteer in die vier moontlike lewensposisies (James & Jongeward 1971). Ter wille van eenvormigheid, sal die posisies soos volg aangedui word: Ek = nie-OK - Jy = OK.

Die eerste persoon (Ek) verwys na die individu wie se posisie beskryf word, en die Jy na alle ander mense met wie in interaksie verkeer word, individueel of in groepe. Dit sluit dus ook in: Ek = OK - Julle = OK. Die eerste drie lewensposisies ontstaan uit die volwasse-egostaat-prosessering (Newstrom & Davis, 1993).

Die taak van die persoon is om met behulp van die volwasse-egostaat die dele van sy bestaan saam te voeg, sodat transaksies se waarskynlikheidskatting en geïntegreerde aksies suksesvol sal wees en tot OK-gevoelens sal lei. Hierdie lewensposisie is dié van die wenner (teenoor die verloorder) (Borgelt, 1997). Die persoon is hoopvol, potensieel psigologies gesond, realisties wat sy optrede en verwagtings betref, 'n konstruktiewe probleemoplosser en glo "die lewe is die moeite werd" (Borgelt, 1997).

3.4.2.1.3 PRAKTIESE IMPLIKASIES VAN DIE TRANSAKSIONELE MODEL

Die transaksionele model se konsep van optimale funksionering is (soos in die geval van Maslow se model) 'n teoretiese ideaal wat nooit deur enige persoon bereik sal kan word nie. Wat die individu wel kan bereik, is aanvaarding van en verantwoordelikheid vir sy eie lewe en om optimaal te funksioneer. Die transaksionele model het wel goeie toepassingswaarde in die werksituasie (James & Jongeward, 1971).

Uit die bespreking van die transaksionele model en die ander teorieë in die inleidende paragraaf (3.4.2 supra) blyk dit dat daar verskillende dimensies en tipes selfhandhawing bestaan. Vervolgens word die dimensies van selfhandhawing bespreek gevolg deur die verskillende tipes selfhandhawing wat geïdentifiseer is.

3.4.3 DIMENSIES VAN SELFHANDHAWING

Alberti & Emmons (1982) beskou die volgende as dimensies van selfhandhawende gedrag:

- die vermoë om "nee" te sê;
- gee uitdrukking aan gevoelens en regte;
- die inisieer van gesprekke en om dit vol te hou;
- die weier van versoeke; en
- om uitdrukking te gee aan woede.

Die verbale en nie-verbale gedragskomponente, soos bespreek in Tabel 3.1 dra by tot selfhandhawende gedrag van bogenoemde dimensies.

3.4.4 Tipes SELFHANDHAWING

Dit blyk uit navorsing (Hull & Schroeder, 1979; Lange & Jakubowski, 1980; Lorr & More, 1980; Lorr, More & Mansueto, 1981) oor die tipes selfhandhawing dat gepoog word om gedrag in spesifieke situasies te beskryf. Lorr et al. (1981) verwys na vier tipes gedragspatrone wat volgens Lorr & More (1980) hiërargies gerangskik kan word. Soos die gedrag versterk word, sal die persoon sy eie regte beskerm, later meer rigtinggewend optree en uiteindelik onafhanklik optree. Die stimulus- en gedragspatroon van hierdie tipes word vervolgens bespreek.

3.4.4.1 RIGTINGGEWENDE SELFHANDHAWING

Rigtinggewende selfhandhawing verwys daarna dat die stimulus verskaf word deur problematiese interaksionele situasies. 'n Rigtinggewende selfhandhawende respons impliseer dat 'n persoon in so 'n situasie die leiding sal neem, beheer en kontrole uitoefen en die verantwoordelikheid sal aanvaar. 'n Nie-selfhandhawende respons beteken dat 'n persoon daarvan sal wegstroom om enige aksie uit te voer wat besluitneming veronderstel en wat nie ander rigtinggewing of kontrole verg nie (Lorr & More 1980).

3.4.4.2 SOSIALE SELFHANDHAWING

Sosiale selfhandhawing is die interaktiewe situasies waarin 'n persoon sosiaal aanvaarbare response lewer. Dit word geopenbaar as waarneembare sosiaal aanvaarbare gedrag, terwyl die persoon se werklike gevoelens onbekend is as gevolg van intrapsigiese onderdrukking, ontkenning of passiwiteit. 'n Sosiaal selfhandhawende respons impliseer selfopenbarende gedrag, die inisiëring, volharding en beëindiging van gesprekke - kortom, gemaklike omgang met ander. 'n Nie-sosiaal selfhandhawende respons sou wees om stil te bly, passief te wees en op die agtergrond te bly (Lazarus, 1973).

3.4.4.3 INISIËRENDE SELFHANDHAWING

Hierdie tipe selfhandhawing verwys na situasies waar inisiatief aan die dag gelê moet word om probleme op te los, om in 'n persoon se eie belang op te tree en om versoeke te rig. Selfhandhawende gedrag sou wees om inisiatief en aksie te neem teenoor nie-selfhandhawende optrede wat behels dat daar op afhanklike wyse gewag word (Lorr & More 1980).

3.4.4.4 BASIESE SELFHANDHAWING

Lange & Jakubowski (1980:14) beskryf basiese selfhandhawing soos volg: "it is a simple expression of standing up for personal rights, beliefs, feelings or opinions". Gedragsvoorbeelde van basiese selfhandhawing sluit onder andere die volgende in: die weiering van versoeke; om meerderes mee te deel dat hulle advies nie benodig word nie; die terugsending van foutiewe items na 'n winkel; gedrag wat in die algemeen 'n indruk van toegeneentheid en waardering by 'n ander persoon skep (Lange & Jakubowski, 1980). Basiese selfhandhawing kom die meeste in alledaagse situasies voor (Back & Back, 1982).

3.4.4.5 EMPATIESE SELFHANDHAWING

Empatiese selfhandhawing word gebruik wanneer die spreker probeer om aan 'n ander persoon te toon dat hy sensitief is vir dié se situasies en "gevoelens". Dit word opgevolg deur 'n stelling waardeur die spreker se regte uitgestippel word (Back & Back, 1982; Lange & Jakubowski, 1980) en berus op die erkenning van ander se behoeftes. 'n Persoon moet egter ook daarteen waak om nie eie behoeftes te wil bevorder ten koste van ander nie. Daar moet ook daarteen gewaak word dat nie-selfhandhawende gedrag openbaar word in plaas daarvan om empaties selfhandhawend op te tree. 'n Voorbeeld van empatiese selfhandhawing is wanneer 'n persoon meegedeel word dat hy nie 'n pos gekry het nie en dat sy teleurstelling besef en verstaan word.

3.4.4.6 TEENSTRYDIGE SELFHANDHAWING

Volgens Back & Back (1982) verwys teenstrydige selfhandhawing na gedrag wat 'n persoon openbaar om vas te stel of daar 'n teenstelling of teenstrydigheid tussen twee persone se sienings oor 'n besluit bestaan. Hierdie tipe selfhandhawing word ook geopenbaar teenoor 'n persoon wie se dade en woorde inkongruent is.

3.4.4.7 NEGATIEWE SELFHANDHAWING

Negatiewe selfhandhawing behels dat die aandag op 'n tweede persoon se negatiwiteit gefokus word, byvoorbeeld wanneer hy steeds die eerste persoon se regte ignoreer ten spyte daarvan dat hy al vantevore tereggewys is. Negatiewe selfhandhawing beteken verder dat 'n persoon verantwoordelikheid vir sy gevoelens aanvaar en dit op 'n selfhandhawende wyse uitdruk (Back & Back, 1982). Dit word gekenmerk deur "ek-taal", byvoorbeeld "ek voel . . ." en "ek dink . . .", eerder as om negatiewe aanvalle of gevoelens uit te druk (Lange & Jakubowski, 1980).

3.4.4.8 GEVOLGLIKE SELFHANDHAWING

Gevolglike selfhandhawing lig 'n tweede persoon in watter gevolge dit vir hom sal inhou indien hy nie sy gedrag verander nie. 'n Voorbeeld hiervan is: "Indien jy weer laat kom, sal ek jou formeel moet aankla. Ek verkies om dit nie te doen nie". Hierdie soort selfhandhawing word dikwels gebruik om sanksies teen die tweede persoon toe te pas en daarom moet dit eerder vermy word (Back & Back, 1982).

3.4.4.9 RESPONSIEWE SELFHANDHAWING

Responsiewe selfhandhawing word gebruik om vas te stel waar die persoon staan ten opsigte van sy eie behoeftes, gevoelens en opinies. Dit word gebruik om te verhoed dat ander se regte benadeel word, terwyl eie regte beskerm word (Back & Back, 1982).

Uit bogenoemde bespreking blyk dit dat die tipe selfhandhawing wat 'n persoon handhaaf deur reaksie op sy gedrag bepaal word (Lazarus, 1973; Hull & Schroeder, 1979). Vervolgens word nie-selfhandhawende response verduidelik en behoort daardeur 'n beter begrip van die konsep selfhandhawing verkry te word.

3.4.5 NIE-SELFHANDHAWING

Nie-selfhandhawing hou negatiewe sosiale implikasies vir interaksie in en beïnvloed selfagting op 'n negatiewe wyse (Zuker, 1983). Dit verwys na aggressie en passiwiteit (ontvlugting, onttrekking of oordrewe nederigheid). Volgens Back & Back (1982) bestaan daar ook 'n noue verband tussen aggressie en passiwiteit. Tot dusver is selfhandhawing as een kant en nie-selfhandhawing as die ander kant van 'n kontinuum omskryf. As alternatief kan aggressie én passiwiteit as nie-wenslike "alternatiewe" van selfhandhawende gedrag beskou word, terwyl selfhandhawing optimale interaksie tussen persone verteenwoordig (Jude, 1999).

3.4.5.1 AGGRESSIEWE GEDRAG

Smith (1975) en Lombard & Hofmeyr (1995) is van mening dat aggressiewe gedrag gerig is op die bereiking van eie doelwitte ten koste van 'n ander se regte. Volgens Du Pont (1990) word aggressie dikwels met selfhandhawing verwar. Jude (1999) meld egter dat aggressiewe gedrag voorkom wanneer 'n persoon op só 'n wyse op sy regte staan dat dié van ander benadeel word. Dit kom ook voor wanneer die tweede persoon se behoeftes, opinies en wense geïgnoreer word en wanneer 'n persoon sy behoeftes, wense en opinies op 'n onvanpaste wyse kommunikeer (Back & Back, 1982; Du Pont, 1990; Lombard & Hofmeyr, 1995). Gedrag sal dus volgens Lombard & Hofmeyr (1995) aggressief wees indien 'n persoon glo dat sy behoeftes, wense en opinies belangriker is as ander persone se behoeftes. Só 'n persoon glo dat hyself oor regte beskik, maar ander nie en dat hy bydraes het om te lewer, terwyl ander min of geen bydraes kan lewer nie.

Persoonlike en kulturele waardes mag die konsep van selfhandhawing kontamineer en sosiaal geïnhibeerde individue mag selfs selfhandhawing as aggressie vertolk en dit dus vermy. Stereotipering kan ook negatief inwerk op die konsep van selfhandhawing (Du Pont, 1990), byvoorbeeld waar selfhandhawing as 'n positiewe kenmerk van mans en 'n negatiewe kenmerk van vroue ervaar word.

Hollandsworth (1977) beskou selfhandhawing as selfuitdrukking sonder om ander leed aan te doen, terwyl aggressie straf impliseer. Hy beskou ook dreigende gebare as aggressie. Daar word onderskei tussen selfhandhawing en aggressie in terme van beïnvloeding van mense deur middel van logika en oorredingsvermoë. Beïnvloeding deur dreigemente en straf kan as aggressie beskou word.

3.4.5.2 PASSIEWE GEDRAG

Die ander komponent van nie-selfhandhawende gedrag is passiwiteit. Hiermee word eerstens bedoel dat 'n persoon nie in staat is om sy eie regte te beskerm nie of dat hy op so 'n wyse reageer dat ander sy regte misken (Jude, 1999). Tweedens vind uitdrukking van behoeftes,

wense, opinies en gevoelens op 'n verskonende of selfontkennende wyse plaas (Lombard & Hofmeyr, 1995). Derdens beskou Du Pont (1990) en Jude (1999) 'n persoon se gedrag wat nie sy wense, opinies en gevoelens eerlik kan kommunikeer nie, as passief. Die rede daarvoor is dat so 'n persoon konflik wil vermy en ander tevrede wil stel.

Jude (1999) voer die volgende redes vir passiewe gedrag aan, naamlik:

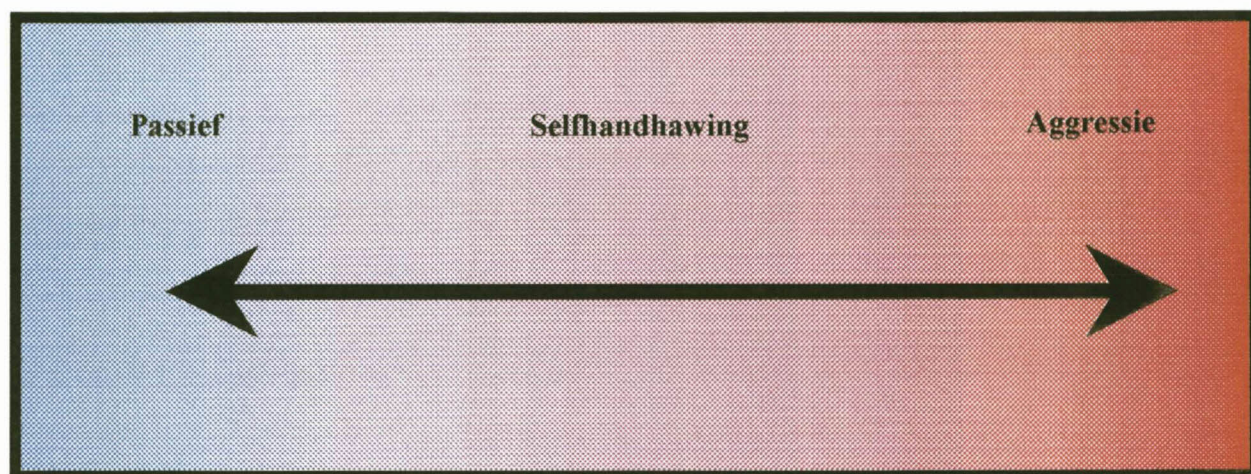
- 'n vrees vir onaangename gevolge soos byvoorbeeld om ongewild te wees en om te ontvlug eerder as om die aandag op homself te vestig;
- om nie opinies te wil lug nie; en
- vrees vir teenstand.

Back & Back (1982) meld ook dat passiwiteit kan ontstaan as gevolg van 'n vrees dat selfhandhawende gedrag as aggressie ervaar sal word. Die passiewe optrede van sekere persone kan ook verklaar word in terme daarvan dat selfhandhawende vaardighede nie ontwikkel is nie en dié gedrag word dus positief versterk sodat die persoon "veilig" kan voel.

3.4.6 DIE VERHOUDING TUSSEN SELFHANDHAWING EN NIE-SELFHANDHAWING

Jungschläger (1987) beskou selfhandhawing as die middelwaarde op 'n kontinuum waarvan nie-selfhandhawing en aggressie die twee ekstreme pole voorstel. Back & Back (1982) en Jude (1999) beweer dat daar 'n verhouding eerder as 'n kontinuum ter sprake is. Mense tree nie noodwendig deurgaans selfhandhawend of nie-selfhandhawend op nie, maar in kombinasie hiervan, soos deur die situasie bepaal. Back & Back (1982) beweer verder dat aggressiewe of nie-selfhandhawende gedrag (passiwiteit) deur moeilike situasies na vore gebring word. Hierdie verhouding kan soos volg voorgestel word:

Figuur 3.5: Verhouding tussen selfhandhawing en nie-selfhandhawing



Bron: Jungschläger (1987)

Vir doeleindes van hierdie ondersoek word selfhandhawing en nie-selfhandhawing as twee teenoorgestelde pole op 'n kontinuum beskou, waar selfhandhawing as positiewe en nie-selfhandhawing as negatiewe gedrag beskou word. Beide passiwiteit en aggressie spruit voort uit 'n lae selfagting, met ander woorde 'n lae beoordeling van eie menswaardigheid. In moeilike situasies sal die persoon met 'n lae selfagting geneig wees om bedreig te voel en dan nie-selfhandhawend of aggressief optree. Back & Back (1982) beskou dié optrede as uitvloeisel van lae selfagting en ook dat aggressie 'n masker kan wees vir ontvlugtingsgedrag.

Selfhandhawende gedrag hou dus vir 'n individu meer voordele in as nie-selfhandhawende gedrag. Daarom is dit vir 'n persoon noodsaaklik om sy gedrag te kan identifiseer sodat die persoon kan bepaal of hy aggressief, passief of selfhandhawend opgetree het.

3.4.6.1 VERBALE EN NIE-VERBALE GEDRAGSKOMPONENTE VAN SELFHANDHAWENDE, PASSIEWE EN AGGRESSIEWE GEDRAG

Die onderskeid tussen die verbale en nie-verbale gedragskomponente van selfhandhawende, passiewe en aggressiewe gedrag word in Tabel 3.1 uiteengesit:

Tabel 3.1: Die verbale en nie-verbale gedragskomponente van die drie tipes gedrag

	SELFHANDHAWEND	PASSIEF	AGGRESSIEF
Verbaal	• Behoeftes word bekend gemaak. • Eerlike en direkte uitdrukking van gevoelens. • Gevoelens word duidelik oorgedra deur direkte stellings. • Maak gebruik van "ek"-boodskappe. • Gebruik objektiewe beskrywings.	• Gebruik apologetiese woorde. • Indirekte en versluierde bedoelings. • Omseil ongemaklike situasies/vrae. • Gebruik langdradige argumente. • Woorde weerspieël nie gevoelens akkuraat nie.	• Sterk en beskuldigende woorde word gebruik. • Benut omskrywende en baasspelerige terme. • Gebruik "jy"-boodskappe en blameer sodoende ander mense.
Nie-verbaal Algemeen	• Aktiewe luisteraar. • Selfversekerde en toegewyde houding.	• Gebruik aksies in plaas van woorde en hoop dat mense sal raai wat die eintlike boodskap is. • Kom voor asof persoon nie bedoel wat gesê word nie.	• Persoon se houding is ligsinnig en sarkasties. • Magsvertoon.
Stem	• Geregleerde en ontspanne stem. • Stemtoon is ferm en warm.	• Praat sag, temerig en onseker.	• Stem is gespanne, skril, luid, bewerig en koud.
Oë	• Handhaaf oogkontak op 'n gemaklike wyse sonder om te staar.	• Oë is tranerig, neergeslaan en pleitend.	• 'n Koue en starende blik. • Oë op skrefies getrek en soms ook uitdrukkingloos.

Houding	• 'n Ontspanne, oop en regop houding.	• Leun teen iets vir ondersteuning. • Kop is geboë en daar word oordadig geknik.	• Uitdagende houding met hande op heupe en voete uitmekaar. • Liggaamshouding is styf/ gespanne en kom ongeskik voor.
Hande	• Maak ontspanne en toepaslike handgebare.	• Hande is gespanne, bewerig en klam.	• Hande is ineengeklem. • Maak rukkerige gebare en wys met die vinger. • Gebalde vuiste.

Bron: Bloom, et al. (1982 : 72)

In bostaande tabel is die gedragskomponente van selfhandhawende, passiewe en aggressiewe gedrag geïdentifiseer.

Uit bogenoemde bespreking is dit duidelik dat selfhandhawing 'n multidimensionele konstruk met kognitiewe en affektiewe komponente is. Selfhandhawing kan omskryf word as die beskerming van 'n persoon se eie regte, maar sonder om inbreuk te maak op die regte van ander persone. Vervolgens sal die verhouding tussen selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing bespreek word.

3.4.7 VERHOUDING TUSSEN DIE SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING

In hierdie hoofstuk is 'n aantal studies bespreek waaruit belangrike afleidings met betrekking tot die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing gemaak kan word:

Coopersmith (1967), Pardeck, Anderson, Gianino, Miller, Mothershead & Smith (1991) en Naidoo (1997) wys daarop dat persone met positiewe selfkonsepte geneig is om meer selfhandhawend, onafhanklik en kreatief op te tree as persone met negatiewe selfkonsepte. Volgens Coopersmith (1967) en Niehaus, Myburgh & Kok (1995) is selfhandhawende persone minder geneig om sosiale definisies van realiteit te aanvaar, behalwe as hierdie

definisies ooreenstem met hul eie persepsies van wat plaasgevind het. Hulle is meer kreatief en buigsaam in hul optrede en in staat tot meer oorspronklike oplossings en interpretasies. Individue met sterker selfkonsepte het in so 'n mate vertroue in hul eie reaksies en oordele dat dit as basis vir aksies gebruik word. Dit stel hulle in staat om hul persoonlike neigings na te volg en dit gee aanleiding tot produkte en opinies wat dikwels afwyk van die konvensionele. Dit blyk dus dat die subjektiewe ervaring van die selfkonsep verwant is aan konformiteit en kreatiewe gedrag. Alhoewel teenstrydighede tussen selfhoudings en gedrag die doeltreffendheid van prestasie kan verminder.

Die persoon se selfkonsep word in verband gebring met selfhandhawende gedrag aangesien die keuse of hy selfhandhawend gaan optree, grootliks berus by sy siening van sy sterk hoedanighede en swakhede. Dit word ook bepaal deur hoe hy glo ander op hom as persoon reageer. Dit vorm die kern van die persoon se selfbeeld (Lombard & Hofmeyr, 1995; Niehaus et al., 1995).

Persone met negatiewe selfkonsepte toon 'n onwilligheid om hul opinies te lug, veral as dit teenstrydig is met bestaande opinies, al is hulle bewus daarvan dat hul opinies wel korrek is. Hulle interpreteer hierdie onwilligheid as takt of goeie burgerskap, maar eintlik vrees hulle verwerping en bestraffing. Hulle word dus beperk tot aangeleenthede ten opsigte waarvan daar oorweldigende konsensus bestaan en hulle nie standpunt hoef in te neem wat dui op verskillende opinies nie (Coopersmith, 1967).

Soos reeds gemeld, beskik persone met selfvertroue oor positiewe selfkonsepte. Sekere van die eienskappe wat gekoppel word aan persone met negatiewe selfkonsepte het ook te make met selfhandhawing. Persone met negatiewe selfkonsepte koester gevoelens van minderwaardigheid en onderworpenheid. Hulle is sensitief vir kritiek en onttrek hulle van sosiale interaksie. Hulle het geen vertroue in hul eie vermoëns nie en is dus versigtig om hulself te handhaaf deur onpopulêre en ongewone idees te verkondig. Dit kan daartoe lei dat hul minderwaardigheidsgevoel meer "openlik" gedemonstreer word, wat vervolgens die swak siening van hulself versterk.

Navorsing (Bein et al., 1995; Regis, 1996) dui daarop dat persone wat oor eksterne beheer beskik, geneig is om aggressiewer te wees en gekenmerk word deur minder selfagting. Individue met 'n interne lokus van beheer eerder aktief inligting sal versamel voordat besluite geneem word, meer gemotiveerd is om te presteer en 'n groter poging sal aanwend om hulle omgewing te beheer (Robbins, 2001). Volgens Louw & Edwards (1995) het persone met 'n eksterne lokus van beheer 'n groter geneigdheid tot gevoelens van aangeleerde hulpeloosheid. Verder word laer vlakke van lewensbevreëdiging by hierdie individu aangetref. Meyer et al. (1997) dui ook aan dat hierdie individue makliker beïnvloedbaar is.

Daar blyk heelwat ooreenkomste tussen die interngerigte en selfhandhawende persoon te wees. Die ooreenkomste word vervolgens kortliks bespreek.

Joe (1971) en Appelbaum, Tuma & Johnson (1975) het gepoog om die verband tussen selfhandhawing en die lokus van beheer te bepaal. Joe (1971) het bevind dat interngerigte persone belonings eerstens afhanklik van hulle eie vermoëns beskou, maar tweedens ook 'n algemene verwagting van belonings koester wat derdens deur selfhandhawing gereflekteer word. Appelbaum et al. (1975) se hipotese is wel bevestig, naamlik dat interngerigte persone hulself as meer selfhandhawend as eksterngerigte persone beskryf.

Wolpe & Lazarus (1966) het ook selfhandhawende gedrag in die lig van lokus van beheer probeer verklaar. Hulle lê egter groter klem op die negatiewe uiterste van die kontinuum, naamlik nie-selfhandhawing. Die selfhandhawende, sowel as die interngerigte persoon, blyk fisies gesond te wees (Lefcourt, 1982). Beide die interngerigte en selfhandhawende persoon beskik oor selfvertroue (Lange & Jakubowski, 1980; Back & Back, 1982) en selfkontrole (Bower & Bower, 1976; Phares, 1976).

Chetty (1990) is van mening dat 'n swak selfkonsep selfevaluering en doeltreffende funksionering belemmer, terwyl 'n duidelik omlynde selfkonsep rigting en konsekwentheid verskaf. 'n Positiewe selfkonsep bevorder aanpassing en ontwikkeling wat nodig vir selfhandhawende gedrag is.

Met verwysing na die emosionele komponent van geslag, blyk dit dat geslag die persepsie van selfhandhawing beïnvloed (Gambrill & Richey, 1975). Alberti & Emmons (1982) het bevind dat vrouens nie net moeiliker selfhandhawend optree as mans nie, maar dat hulle ook deur ander se selfhandhawing bedreig word. Volgens Jungschläger (1987) het meer studies egter bewys dat geslag geen verband met selfhandhawing het nie, as wat dit wel bevestig is.

Verskeie ondersoeke is oor selfhandhawing onderneem: 'n Onderzoek is op 55 persone (29 mans en 26 vrouens) gedoen. Die resultate dui daarop dat daar by mans 'n groter korrelasie tussen interne lokus van beheer en selfhandhawing as by die vrouens is (Cooley & Nowicki, 1984).

In 'n ander studie dui die bevindinge daarop dat persone wat oor 'n hoër vlak van selfhandhawing beskik, oor meer innerlike beheer beskik en minder gesondheidsprobleme ondervind as diegene wat hulself nie kan handhaaf nie (Williams & Stout, 1985).

Uit bogenoemde kan dus afgelei word dat selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing multidimensionele begrippe is. Indien hierdie persoonlikheidsdimensies verander, sal dit 'n direkte invloed op die individu se persepsie uitoefen. Dit impliseer dat die verbetering van die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing tot beter funksionering van die persoon met gepaardgaande werktevredenheid sal lei. Vervolgens word gefokus op die invloed van dié veranderlikes op werktevredenheid.

3.4.8 DIE INVLOED VAN DIE SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING OP WERKTEVREDENHEID

Verskeie navorsingsbevindinge (Richter, 1992) dui daarop dat 'n positiewe selfkonsep 'n invloed op die individu se werktevredenheid kan uitoefen. Die persoon se oriëntasie ten opsigte van die werk kan 'n invloed op sy werktevredenheid uitoefen. Selfkonsep speel dus hier 'n belangrike rol, want dit is hoe persone hulself beskou en het dit 'n invloed op hul gedrag en funksionering (Bester, 1997).

Navorsing deur Korman (1970), Burns (1979) en Adler (1980) blyk dit dat hoë selfagting beduidend positief korreleer met werktevredenheid. Waugh (2001) het bevind dat vrouens wat oor 'n hoë selfesteem beskik meer werktevredenheid ervaar as vrouens met 'n lae selfesteem.

Uit navorsing deur Bester et al. (1997) is dit duidelik dat die persoonlike self 'n beduidende voorspeller van werktevredenheid is. 'n Hoë telling vir die persoonlike self dui op 'n hoë selfagting en 'n positiewe houding of benadering. Die navorsing dui daarop dat verpleegkundiges wat oor 'n positiewe selfkonsep beskik, meer werktevredenheid ervaar.

In 'n studie waarby Boutin (1999) 111 proefpersone betrek het, dui die resultate daarop dat daar 'n lineêre verband tussen selfkonsep en werktevredenheid is.

Dit word uit die vakliteratuur (Erwee & Pottas, 1982; Burke & Gottesfield, 1986; Moerdyk, 1986) duidelik dat die konsep lokus van beheer in verband gebring word met verskeie aspekte waaronder werkprestasie, outonomie, 'n verantwoordelike besef en beter besluitneming.

Navorsing (Spector, 1982; Blau & Boal, 1987) dui aan dat individue met 'n eksterne lokus van beheer minder werktevredenheid ervaar, meer afwesig is van hulle werk en 'n groter arbeidsomset toon (Robbins, 2001). In aansluiting hierby is Spector (1982 : 493) van mening dat: "on the one hand, internals tend to take action and thus might be expected to quit jobs more readily. On the other hand, they tend to be more successful on the job and more satisfied, factors associated with less individual turnover". Studies wat die verband tussen lokus van beheer en werkprestasie bepaal (Witt, 1988; Kalechstein & Nowicki, 1994) toon dat mense met 'n interne lokus van beheer geneig is om beter te presteer as persone met 'n eksterne lokus van beheer.

Volgens Spector (1982) behoort intern-georiënteerde mense beter in die werksituasie te vaar omdat:

- Hulle meer vertrouwe het in die verband tussen insette en belonings.
- Hulle na meer inligting soek en dit meer effektief gebruik as ekstern-georiënteerde individue.
- Hulle meer gemotiveerd is en voel dat hulle beheer oor hul werkmotivering uitoefen.

In 'n studie van senior polisiepersoneel (Rothmann & Agathagelou, 2000) blyk dit dat daar 'n statisties beduidende verband tussen lokus van beheer en werktevredenheid bestaan. Dit blyk verder dat 14% van die variansie in werktevredenheid verklaar word deur 'n interne lokus van beheer. Ongeveer 20% van die variansie in werktevredenheid word verklaar deur eksterne lokus van beheer en 10% van die variansie in werktevredenheid word deur outonomie verklaar.

Navorsing dui daarop dat lokus van beheer belangrike implikasies inhou vir organisasies. Daar is bewys dat persone wat oor interne lokus van beheer beskik, meer werktevredenheid ervaar (Michelson & Molcan, 1986; McShane & Von Glinouw, 2000; Nelson & Quick, 2000). Volgens Garson & Stanwyck (1997) is werknemers wat oor interne lokus van beheer beskik meer tevrede met hulle toesighouers as dié wat oor eksterne lokus van beheer beskik.

Pretorius & Rothmann (2000) meld dat die verband tussen 'n interne lokus van beheer en totale werktevredenheid, asook tevredenheid met aktiwiteite, medewerkers, morele waardes, verantwoordelikheid, sekuriteit, sosiale diens, sosiale status, toesighouding (mens) en die fisieke werkomgewing, aandui dat persone wat prestasie toeskryf aan oorsake binne hul beheer, ook meer tevredenheid met hul werk en komponente daarvan sal ervaar as persone wat nie prestasie aan oorsake binne hul beheer toeskryf nie. Werknemers wat hoë tellings ten opsigte van outonomie behaal (vergeleke met diegene wat lae tellings behaal) ervaar ook meer totale werktevredenheid.

Brownell (1981), Garson & Stanwyck (1997) en Holder & Vaux (1998) het bevind dat persone met 'n interne lokus van beheer meer tevredenheid met hul werk, toesighouding en medewerkers toon as diegene met 'n eksterne lokus van beheer. Judge et al. (1998) bevestig dat daar 'n positiewe verwantskap bestaan tussen lokus van beheer en werktevredenheid. Persone met 'n interne lokus van beheer neem 'n groter verskeidenheid waar in dit wat hul doen, beskou werk as 'n uitdaging en huldig die beskouing dat daar waarde is in die uitvoering van 'n taak. Dus kan die afleiding gemaak word dat hulle meer tevrede is met hul werk as persone met 'n eksterne lokus van beheer. As bevestiging vir bogenoemde stelling bevind Jain, McLaughlin, Lall & Johnson (1996) asook Naude & Rothmann (2000) ook dat eksterne lokus van beheer negatief met werktevredenheid korreleer.

Verskeie navorsingsbevindinge (Vijayanthimala & Kumari, 1997) dui op 'n beduidende positiewe verband tussen selfhandhawing en werktevredenheid. Navorsing deur Howery (1990) wat fokus op die verband tussen verpleegkundiges se werktevredenheid en hulle vlakke van selfhandhawing toon aan dat werktevredenheid toeneem, namate 'n persoon meer selfhandhawend is. In 'n studie het Relf (1995) die verband tussen selfhandhawing en werktevredenheid bepaal. Die resultate dui daarop dat wanneer die werkomgewing selfhandhawing bevorder, werktevredenheid verhoog. Met ander woorde daar is 'n beduidende positiewe verband tussen selfhandhawing en werktevredenheid.

In 'n studie (Michelson & Molcan, 1986) wat geloods is om die vlak van selfhandhawing van verpleegkundiges te meet is bevind dat verpleegkundiges wat hoër vlakke van selfhandhawing toon, hoër werktevredenheid ervaar en interne lokus van beheer openbaar.

Uit bogenoemde bespreking blyk dit dat daar wel 'n verband tussen selfkonsep, lokus van beheer, selfhandhawing en werktevredenheid bestaan.

3.4.9 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is 'n uiteensetting gegee van die konsepte selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing, asook die dimensies van elk. Klem is ook gelê op die verhouding tussen die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing hoe hierdie konsepte verband hou met werktevredenheid.

In die volgende hoofstuk word daar gelet op die navorsingsmetodologie wat gevolg is.

HOOFSTUK 4

DIE NAVORSINGSMETODOLOGIE

4.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is om 'n duidelike uiteensetting te verskaf van die ondersoekmetode. Daar word eerstens gelet op die wyse waarop die proefpersone geselekteer is. Daarna volg 'n beskrywing van die data-insamelingsproses, waarna die hoofstuk afgesluit word met 'n bespreking van sowel die statistiese tegnieke wat vir die doeleindes van die studie aangewend is en die statistiese hipoteses wat gestel is.

Talle navorsingsresultate dui daarop dat werkontevredenheid en psigiese uitbranding deur polisiebeamptes ervaar word. Interne verslae opgestel deur die Suid-Afrikaanse Polisiediens dui op 'n lae moraal en werkontevredenheid. Goedkeuring is verkry van die Provinsiale Hoof van die Speurdiens in die Vrystaat om die studie in die Provinsie toe te pas.

Redes vir die selektering van die Vrystaatse Speurdiens is as gevolg van:

- Die Provinsiale Hoof van die Speurdiens in die Vrystaat het die skrywer genader om die studie te loods.
- Die Speurdiens is een van die grootste eenhede in die Suid-Afrikaanse Polisiediens.

As proefpersone is al die beskikbare polisiebeamptes, naamlik eenduisend-tweehonderd betrek. Polisiebeamptes in die volgende kategorieë is ingesluit: onderoffisiere (konstabel, sersant en inspekteur) en offisiere (kaptein, superintendent, senior superintendent en direkteur).

4.2 INSAMELING VAN GEGEWENS

Toestemming vir die toepassing van die vraelyste is by die Provinsiale Kommissaris van die Suid-Afrikaanse Polisie diens in die Vrystaat verkry. Die volgende aspekte is gemeet: werktevredenheid, selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing.

Soos reeds aangetoon in vorige hoofstukke is die redes vir die insluiting van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing as moontlike voorspellers van werktevredenheid by polisiebeamptes verbonde aan die Speurdiens, Vrystaat, die volgende:

- Mense se emosies en gedrag word veral beïnvloed deur hulle interpretasies van en hul betekenis-toekenning aan die werklikheid en nie deur die werklikheid self nie.
- Die persepsie van die werklikheid en ook die werkomgewing word sterk beïnvloed deur 'n persoon se selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawende gedrag.

Vier vraelyste is deur elke proefpersoon voltooi, naamlik:

- die Minnesota Tevredenheidsvraelys;
- die Tennessee Selfkonsepskaal;
- Schepers se Lokus van Beheer-vraelys; en
- Rathus se Selfhandhawingskaal.

Die volgende veranderlikes is gemeet:

Werktevredenheid:	-	Ekstrinsieke werktevredenheid
	-	Intrinsieke werktevredenheid
	-	Totale werktevredenheid

- Selfkonsep:
- Fisieke self
 - Persoonlike self
 - Self in verhouding met gesin en familie
 - Self in verhouding met gemeenskap
 - Self in verhouding met waardes
 - Selfkritiek
 - Totale selfkonsep

- Lokus van beheer:
- Interne beheer
 - Eksterne beheer
 - Outonomie

- Selfhandhawing:
- Totale selfhandhawing

'n Rekenaaruitdruk wat vanaf die betrokke organisasie aangevra is, het persoonlike besonderhede bevat aangaande alle lede verbonde aan die Speurdiens. Aan die hand van dié drukstuk is 'n ewekansige steekproef getrek. Volgens Sekaran (2000), soos uiteengesit in Tabel 4.1, is 'n steekproef van tweehonderd-een-en-negentig voldoende vir 'n populasie van eenduisend-tweehonderd.

Tabel 4.1: Steekproefgrootte vir 'n gegewe populasie

N	S	N	S	N	S
30	28	400	196	4500	354
40	36	420	201	5000	357
50	44	440	205	6000	361
60	52	460	210	7000	364
70	59	480	214	8000	367
80	66	500	217	9000	368
90	73	550	226	10000	370
95	76	600	234	15000	375
100	80	650	242	20000	377
110	86	700	248	30000	379
120	92	750	254	40000	380
130	97	800	260	50000	381
140	103	850	265	75000	382
150	108	900	269	1000000	384
160	113	950	274		
170	118	1000	278		
180	123	1100	285		
190	127	1200	291		
200	132	1300	297		
210	136	1400	302		
220	140	1500	306		
230	144	1600	310		
240	148	1700	313		
250	152	1800	317		
260	155	1900	320		
270	159	2000	322		
280	162	2200	327		
290	165	2400	331		
300	169	2600	335		
320	175	2800	338		
340	181	3000	341		
360	186	3500	346		

Bron: Sekaran (2000 : 295)

Daar is besluit om meer vraelyste uit te stuur, vanweë die moontlikheid dat sommige proefpersone kan onttrek. Moontlike onttrekkings kan toegeskryf word aan werkdruk en dringende ondersoeke wat onmiddellik aandag vereis. 'n Aantal respondente het ook aangedui dat hulle nie aan die ondersoek wil deelneem nie uit vrees vir viktimisasie. 'n Totaal van vierhonderd vraelyste is deur die skrywer versprei en die proefpersone het twee weke gehad om dit te voltooi - tweehonderd-en-veertig is terug ontvang. Dit dui dus op 'n responskoers van 60%. Die vraelyste is per hand nagesien en die resultate is deur 'n standaard SPSS-rekenaarprogram verwerk.

Vervolgens word daar aandag geskenk aan die samestelling, rasionaal vir insluiting, asook die betroubaarheid en geldigheid van elke meetinstrument.

4.3 MEETINSTRUMENTE

4.3.1 MINNESOTA TEVREDENHEIDSVRAELYS

4.3.1.1 AARD EN SAMESTELLING

Die Minnesota Tevredenheidsvraelys is deur Dawis et al. (1967) ontwikkel en meet die werknemer se tevredenheid met verskeie spesifieke aspekte in die werkomgewing. Met behulp van dié vraelys is dit moontlik om 'n meer individuele beeld van werktevredenheid te verkry. Individuele meting is nuttig, omdat twee individue om verskillende redes dieselfde hoeveelheid algemene tevredenheid met hulle werk kan openbaar. So byvoorbeeld is een individu tevrede met sy werk, omdat sy behoeftes vir onafhanklikheid bevredig word. Ander weer, is tevrede omdat kreatiwiteitsbehoefte bevredig word. Navorsing (Dawis et al., 1967) dui daarop dat daar individuele verskille bestaan met betrekking tot behoeftes wat persone in hul werk bevredig wil hê. Dit is dus noodsaaklik om hierdie verskille in gedagte te hou, want dit kan bydra tot die effektiwiteit van loopbaanbeplanning met individuele kliënte. As gevolg hiervan moet tevredenheid met spesifieke werkaspekte en werkomgewings gemeet word.

Die vraelys is ontwerp om die werklike tevredenheid te meet. 'n Verkorte vorm is uit die lang vorm ontwikkel. Daar is besluit om die verkorte weergawe te gebruik, omdat die proefpersone 'n metingsbattery moes voltooi en tyd 'n faktor was. Die verkorte vorm se geldigheid en betroubaarheid is afgelei uit die lang vorm en sluit die volgende dimensies in:

- die benutting van vermoëns;
- prestasie;
- aktiwiteit;
- vooruitgang (bevorderingsmoontlikhede);
- gesag;
- organisasiebeleid en -praktyk;
- vergoeding;
- kollegas;
- kreatiwiteit;
- onafhanklikheid;
- morele waardes;
- erkenning;
- verantwoordelikheid;
- sekuriteit;
- sosiale diens;
- sosiale status;
- toesighouding: menseverhoudings;
- toesighouding: tegnies;
- verskeidenheid; en
- werktoestande.

Die verkorte vorm is saamgestel uit bogenoemde items. Hierdie items het die hoogste korrelasies met die onderskeie skale getoon. Hierdie vorm beskik verder oor drie skale, naamlik intrinsieke tevredenheid, ekstrasieke tevredenheid en algemene tevredenheid (Dawis et al., 1967). In 'n Suid-Afrikaanse studie het Kaplan & Boshoff (1988) 'n derde faktor, naamlik outonome werktevredenheid, bygevoeg en is hulle van mening dat dit 'n kort, maar intern konsekwente skaal is.

Die toepassingstyd vir die verkorte vorm wissel tussen ongeveer vyf en tien minute. Die responskoers wissel vanaf baie tevrede tot baie ontevrede en 'n Likertskaal met waardes wat wissel vanaf een en vyf, is gebruik. Die skaaltellings word bereken deur die waardes van die gekose response vir die items in elke skaal op te tel. Die routellings van elke skaal kan in persentielrange omgesit word en is 'n aanwyser van 'n persoon se relatiewe posisie binne 'n normgroep. Die mees betekenisvolle tellings wat gebruik word om die vraelys te interpreteer, is die persentieltellings vir elke skaal wat verkry word van die mees aanvaarbare normgroep vir die individu. Dié groepe is taamlik beperk en die normgroep wat geselekteer is, is die wat die meeste ooreenkom met die individu se werk. Daar bestaan nie norms wat vir Suid-Afrikaanse toestande gestandaardiseer is nie. Indien die bepaling van 'n normgroep op 'n kunsmatige basis geskied, kan dit tot die waninterpretasie van die tevredenheidstellings lei. Daarom word die vraelys tans vir Suid-Afrikaanse omstandighede gestandaardiseer. 'n Persentielrang van vyf-en-sewentig en hoër verteenwoordig 'n hoë mate van tevredenheid, terwyl 'n persentielrang van vyf-en-twintig en laer 'n lae tevredenheidsvlak verteenwoordig. 'n Telling tussen hierdie twee afsnypunte verteenwoordig 'n gemiddelde tevredenheidsvlak (Dawis et al., 1967).

4.3.1.2 RASIONAAL VIR INSLUITING

In die vraelys is die faktore wat die werklewe en organisasie-effektiwiteit beïnvloed, geïdentifiseer. Die bewoording van die items is geskik en kan in verskillende organisasies en postipes aangewend word (Stewart, Hethering & Smith, 1984). Verder beskik die Minnesota Tevredenheidsvraelys oor hoë betroubaarheid en geldigheid.

4.3.1.3 BETROUBAARHEID EN GELDIGHED

Volgens Dawis et al. (1967) is die betroubaarheidskoëffisiënte van die instrument hoog. Die Intrinsieke Tevredenheidskaal se betroubaarheidskoëffisiënte vir ingenieurs wissel vanaf 0,84 tot 0,91, terwyl die Ekstrinsieke Tevredenheidskaal se koëffisiënte wissel vanaf 0,77 tot 0,82. Die Algemene Tevredenheidskaal se koëffisiënte wissel vanaf 0,87 tot 0,92. Vir die verkorte vorm bestaan daar geen data rakende die stabiliteitstellings nie. Die stabiliteit van die Algemene Tevredenheidskaal kan afgelei word van die koëffisiënte van dieselfde skaal van die lang vorm. Dié wissel van 0,89 oor 'n weeklange periode tot 0,70

oor 'n jaarlange periode (Cook et al., 1981). Pretorius & Rothmann (2000) toon dat die betroubaarheidskoëffisiënte van die onderskeie subskale op die Minnesota Tevredenheidsvraelys tussen 0,56 en 0,97 wissel. Navorsing gedoen deur Naude & Rothmann (2000) toon betroubaarheidskoëffisiënte wat wissel tussen 0,42 en 0,92 ten opsigte van die onderskeie subskale van die Minnesota Tevredenheidsvraelys. Voordat die vraelys by die metingsbattery ingesluit is, is die items deur 'n taalkundige versorg om te verseker dat die Engelse weergawe en die Afrikaanse vertaling met mekaar ooreenstem.

Volgens die Teorie van Werkaanpassing is tevredenheid en bevrediging onafhanklike veranderlikes, maar is dit dikwels in interaksie. Kruiskorrelasies is afsonderlik vir verskillende beroepsgroepe bereken met 'n maksimum kruiskorrelasie van -0,22. Hierdie data het die verwagting dat tevredenheid en bevrediging onafhanklike veranderlikes is, bevestig en word die geldigheid van die Minnesota-skale as maatstawwe van tevredenheid dus indirek ondersteun (Dawis et al., 1967).

Korrelasies tussen Intrinsieke en Ekstrinsieke Tevredenheidskale wissel van 0,52 vir verkoopsmanne tot 0,68 vir ingenieurs. Die korrelasie vir die totale groep is 0,60. Hoewel hierdie korrelasies hoër is, laat die relatief hoë betroubaarheid aansienlike ruimte vir spesifieke variansie in die twee tevredenheidskale toe (Dawis et al., 1967).

Soos reeds genoem, is die verkorte vorm op items van die lang vorm gebaseer en kan die gegewens rakende die geldigheid van die lang vorm wel in die geval van die verkorte weergawe geld. Daar bestaan konstrukgeldigheid vir die volgende skale: die benutting van vermoëns, vooruitgang en verskeidenheid. Konstrukgeldigheid is ook gerapporteer vir die skale van gesag, prestasie, kreatiwiteit en verantwoordelikheid. Daar is min bewyse van konstrukgeldigheid in die geval van die volgende skale: aktiwiteit, vergoeding, onafhanklikheid, morele waardes, erkenning, sekuriteit, sosiale diens, sosiale status en werktoestande. Die samevallende geldigheid van die Minnesota Tevredenheidsvraelys is afgelei uit 'n studie oor beroepsverskille met betrekking tot tevredenheid. Uit navorsing (Dawis et al., 1967) is dit duidelik dat sekere beroepe eerder met werktevredenheid geassosieer word as ander. Data vir vyf-en-twintig beroepsgroepe is geanaliseer om vas te stel of dié vraelys wel hierdie verskille reflekteer. Daar is bevind dat groepsverskille wel statisties betekenisvol was op die 0,001-vlak vir beide

gemiddeldes en variansies van al een-en-twintig Minnesota-skale. Dit dui dus daarop dat die Minnesota Tevredenheidsvraelys wel tussen beroepsgroepe kan differensieer. Om egter vas te stel of hierdie differensiasie wel betekenisvol was, is die gemiddeldes en variansies vir elk van die een-en-twintig skale ondersoek om vas te stel watter beroepsgroep beskik het oor die hoogste en laagste gemiddeldes en die grootste en kleinste variansies (Dawis et al., 1967).

Navorsingsliteratuur oor werktevredenheid rapporteer konsekwent dat professionele groepe die meeste tevrede is, terwyl ongeskoolde groepe die minste tevrede is. Hoëvlak bestuurslede het die hoogste gemiddeldes behaal op nege Minnesota-skale, naamlik aktiwiteit, vooruitgang, organisasiebeleid en -praktyk, onafhanklikheid, sekuriteit, sosiale status, verskeidenheid, werktoestande en algemene tevredenheid. Beroepsgroepverskille in gemiddelde tevredenheidstellings was statisties betekenisvol vir elk van die drie skale. In die geval van die verkorte vorm was groepsverskille ten opsigte van veranderlikheid nie statisties betekenisvol vir enige skaal nie (Dawis et al., 1967).

Die inhoudsgeldigheid van die instrument is bepaal deur middel van interkorrelasies wat ten opsigte van een-en-twintig Minnesota-skale vir veertien normgroepe bereken is. Elke normgroep het uit ten minste honderd individue bestaan. Die resultate van die faktorontleding het getoon dat ongeveer die helfte van die tellingsvariëansie deur die ekstrinsieke tevredenheidsfaktor (gedefinieer deur die twee toesighoudingskale, beleidspraktyke en -beleide, werktoestande, vooruitgang, vergoeding en sekuriteit) verteenwoordig word. Die oorblywende skale definieer een of meer intrinsieke tevredenheidsfaktore, wat die ander helfte van die variëansie uitmaak. Hierdie resultate toon ook dat die faktorstruktuur van tevredenheid tussen beroepsgroepe verskil (Dawis et al., 1967).

Voortgesette navorsing (Dawis et al., 1967) word oor die Minnesota Tevredenheidsvraelys gedoen om die psigometriese kenmerke van die skale te verbeter en die dimensies wat deur die skaal gemeet word, uit te brei. Hoewel die skale van die lang en die kort vorms geskikte psigometriese kenmerke toon, is dit duidelik dat daar wel 'n "plafon-effek" is ten opsigte van die skaaltellings. Dit word aangedui deur die feit dat die response op enige item gewissel het tussen "tevrede" en "baie tevrede" met minder response van "ewe min"

en "baie min" en baie min "ontevrede" en "baie ontevrede" response. In 'n poging om die plafon-effek aan te pas, is responskategorieë van die skale gewysig sodat dit wissel van "nie tevrede" tot "uitermatig tevrede".

Hierdie instrument toon geldige metings van werktevredenheid en die instrument bied stabiele, konsekwente resultate (Stewart et al., 1984).

4.3.2 TENNESSEE SELFKONSEPSKAAL

4.3.2.1 AARD EN SAMESTELLING

Die selfkonsep speel 'n kardinale rol in 'n persoon se psigiese bestaan sowel as in sy interaksie met ander mense. Vrey (1974) beklemtoon dat die selfkonsep as verwysingsraamwerk die houdingsaspek in sy geneigdheid tot bestendige handelings- en gedragspatrone onderstreep. By gebrek aan selfaanvaarding raak 'n persoon vervreemd van die ware self en dit gaan gepaard met 'n lae selfagting wat die persoon strem in sy selfaktualisering.

Die Tennessee Selfkonsepskaal is deur Fitts (1965) saamgestel en bestaan uit honderd selfbeskrywende stellings wat 'n beeld van die individu vorm. Die vraelys kan in ongeveer dertien minute voltooi word. Volgens Fitts & Warren (1996) sluit die vraelys die volgende dimensies in:

- verhouding met sy liggaamlike gesteldheid – fisieke self;
- verhouding met sy sedelike en godsdienstige waardes – waarde self;
- verhouding met sy gesin – gesin self;
- verhouding met ander in die gemeenskap – die sosiale self;
- verhouding met sy psigiese gesteldheid – persoonlike self; en
- selfkritiek.

Vervolgens word elke dimensie kortliks bespreek.

- **Dimensie I: Verhouding met sy liggaamlike gesteldheid - fisieke self**

Hierdie dimensie verteenwoordig die individu se siening van sy liggaam, gezondheidstoestand, fisieke voorkoms en seksualiteit (Fitts en Warren, 1996).

- **Dimensie II: Verhouding met sy psigiese gesteldheid - persoonlike self**

Die individu se gevoel van persoonlike waarde, 'n gevoel van volkommenheid en selfevaluering van die persoonlikheid - afsonderlik van die liggaam of van verhoudings met ander - word deur hierdie dimensie gereflekteer (Fitts & Warren, 1996).

- **Dimensie III: Verhouding met sy gesin - gesin self**

Hierdie dimensie bestaan uit die individu se gevoelens van volkommenheid en sy waarde as 'n lid van 'n familie. Dit verwys na die individu se perspesie van die self in verhouding met die onmiddellike kring waarmee die persoon geassosieer word (Fitts & Warren, 1996).

- **Dimensie IV: Verhouding met ander in die gemeenskap - die sosiale self**

Hierdie dimensie is 'n ander "self as waargeneem in verhouding met ander" kategorie, maar dit definieer "ander" op 'n meer algemene manier, naamlik deur 'n persoon se gevoel van volkommenheid en waarde tydens sosiale interaksie met ander mense in die algemeen (Fitts & Warren, 1996).

- **Dimensie V: Verhoudings met sedelike en godsdienstige waardes - waarde self**

Hierdie dimensie beskryf die self vanuit 'n moreel-etiese raamwerk: die ondersoek na morele waardes, die verhouding met God, gevoelens dat hy 'n "goeie" of 'n "slegte" persoon is en tevredenheid met 'n persoon se godsdiens of gebrek daaraan (Fitts & Warren, 1996).

• Dimensie VI: Selfkritiek

Die stellings van die selfkritiekitems kan as effens neerhalend ervaar word, maar in die huidige samelewing is die meeste mense in 'n mate skuldig daaraan. Die persoon wat nie nodig het om sy selfbeeld krampagtig te beskerm nie, sal nie huiwer om te erken dat hy hieraan skuldig is nie. Aspekte wat hier ter sprake is, is geïrriteerdheid, om kwaad te word, om te skinder, lelike gedagtes, frustrasie, die uitstel van werk, die vertel van dubbelsinnige grappe, om nie van alle mense te hou nie en om deel te neem aan wedstryde met die uitsluitlike doel om te wen. Die veronderstelling hier is dat 'n persoon met 'n nugter, positiewe selfkonsep krities sal staan teenoor homself en dienooreenkomstig sal respondeer (Fitts & Warren, 1996).

Die items van die verskillende dimensies en dié wat positief en dié wat negatief beantwoord word, is sodanig gerangskik dat die ontwikkeling van 'n vaste beantwoordingspatroon by die proefpersone verhoed is. Elkeen van hierdie aspekte van die selfkonsep kry 'n subtelling wat op relevante items gebaseer is. Die totale telling reflekteer die algehele vlak van die selfbeeld. Die veranderlikes se tellings reflekteer hoe betroubaar een area van selfpersepsie is in vergelyking met 'n ander (Abend, 1985).

4.3.2.2 RASIONAAL VIR INSLUITING

Hierdie vraelys is geselekteer, omdat dit algemeen gebruik word. Die Tennessee Selfkonsepskaal is maklik om toe te pas en die totale konstruk van die selfkonsep word gemeet. Nog 'n rede waarom dié instrument gebruik word, is omdat die selfkonsep 'n multidimensionele begrip met vele fasette is. Heelwat navorsing is gedoen oor die betroubaarheid en geldigheid van die vraelys.

4.3.2.3 BETROUBAARHEID EN GELDIGHEID

Verskeie studies dui daarop dat die Tennessee Selfkonsepskaal oor 'n hoë mate van betroubaarheid beskik. Daar is 'n verband tussen die Tennessee Selfkonsepskaal en die hiërargiese modelle van selfkonsep. Die totale telling van die Tennessee Selfkonsepskaal

is gebruik as die sentrale meting van die algemene selfkonsep en dit toon 'n voorspelbare verhouding met die metings van die sub-dimensies van die hiërargiese model (Fitts, 1965).

'n Omvattende studie is geloods oor die interne betroubaarheid daarvan. Die proefpersone was gegraduateerde verpleegstudente en wit- en blouboordjiewerkers. Die Cronbach alfabetroubaarheidskoëffisiënte was onderskeidelik 0,91 vir adolessente en 0,94 vir volwassenes. Die toets-hertoetsbetroubaarheid van die Tennessee Selfkonsepskaal is bepaal deur sestig kollegestudente aan toetsing te onderwerp. Hertoetsing het twee weke nadat die toets afgeneem is plaasgevind. Die korrelasie tussen die twee metings was 0,92 ($p < 0,05$). Dit dui op 'n hoë stabiliteit van die tellings oor 'n tydperk van twee weke. In 'n ander studie is 'n verkorte weergawe van die skaal gebruik en 'n betroubaarheidskoëffisiënt van 0,88 is gekry. Ander bewyse van betroubaarheid kan gevind word in die herhaalde meting van dieselfde individue oor 'n lang tydperk (Abend, 1985).

Fitts (1965) het deur middel van verskillende profielanalises gedemonstreer dat die onderskeie eienskappe van individuele profile steeds 'n jaar of selfs jare later aanwesig is by die meeste persone. Die meeste se betroubaarheidskoëffisiënte het tussen 0,80 en 0,90 gewissel (Abend, 1985).

Die volgende is bewyse van die stabiliteits-, konvergerende en diskriminerende geldigheid van die Tennessee Selfkonsepskaal: die vraelys is met 'n ses maande interval afgeneem en daar is 'n korrelasie van 0,83. Die Tennessee Selfkonsepskaal korreleer hoog (0,80) met die *Piers-Harris Children's Self-Concept Scale*. Die inhoudsgeldigheid is bepaal deurdat sewe kliniese sielkundiges die Tennessee Selfkonsepskaal beoordeel het en 'n itempoel geklassifiseer het op grond daarvan of elke item positief of negatief was ten opsigte van die inhoud (Abend, 1985).

Volgens persoonlikheidsteorieë en navorsingsverslae behoort groepe wat van mekaar verskil ten opsigte van sekere sielkundige dimensies, ook moet verskil met betrekking tot selfkonsep. Daar word byvoorbeeld verwag dat psigiatriese pasiënte en nie-psigiatriese pasiënte sal verskil. Een wyse om geldigheid te bepaal, was om vas te stel hoe hierdie skaal tussen dié groepe onderskei. 'n Voorbeeld hiervan is die ondersoek waarby

driehonderd-nege-en-sestig psigiatriese pasiënte en seshonderd-ses-en-twintig nie-psigiatriese pasiënte betrek is. Die tellings van die nie-psigiatriese pasiënte was beduidend hoër (meeste op die 0,001 vlak) (Abend, 1985).

Die kriteriumgeldigheid is ook bepaal deur die wisselwerking tussen die tellings van die Tennessee Selfkonsepskaal en die tellings van ander instrumente wat korrelasies kan voorspel. 'n Voorbeeld is die *Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI)*. Die totaalstelling van die Tennessee Selfkonsepskaal het beduidend ($p < 0,05$) met sestion subtellings van die *MMPI* gekorreleer. Korrelasies tussen die Tennessee Selfkonsepskaal en sekere geselekteerde persoonlikheidsmetings - onder andere die *Taylor Anxiety*, *Cornell Medical Index* en die *Inventory of Feelings* - was beduidend wat agt-en-sestig items betref ($p < 0,01$) (Abend, 1995).

4.3.3 RATHUS SE SELFHANDHAWINGSKAAL

4.3.3.1 AARD EN SAMESTELLING

Verskillende benaderings tot die meting en evaluering van selfhandhawing het deur die jare ontwikkel, insluitend die direkte waarneming van gedrag in werklike situasies, rolspeel, selfgeadministreerde vraelyste en psigologiese analyses (Janda, 1996).

Rathus se Selfhandhawingskaal is 'n selfrapporteringsvraelys wat ervarings weg van die werk, sowel as ervarings wat spesifiek verband hou met die werk betrek. Die skaal bestaan uit dertig items en die toepassingstyd is ongeveer vyf minute. Die responskoers wissel vanaf "baie kenmerkend van my", met 'n waarde van +3 tot "nie baie kenmerkend van my nie", met 'n waarde van -3. Van die items is gebaseer op die skale van onder andere Allport (1928), Guilford & Zimmerman (1956) en Wolpe & Lazarus (1966). Die ander items is gegrond op bevindinge van Rathus uit studies oor die gedrag van kollegestudente (Rathus, 1973).

Die Rathus Selfhandhawingskaal is gebruik omdat die items van die vraelys die gedragskomponente van selfhandhawing reflekteer:

- die vermoë om “nee” te sê;
- gee uitdrukking aan gevoelens en regte;
- die inisieer van gesprekke en om dit vol te hou;
- die weier van versoeke; en
- om uitdrukking te gee aan woede.

Die skaal se totale telling word bereken deur eerstens die items met omgekeerde tekens se waardes om te draai. Daarna word die items se tellings bymekaar getel om die selfhandhawingstelling van die persoon te verkry. Die telling kan in persentiele omgesit word om te bepaal of die persoon oor lae, matige of hoë selfhandhawing beskik. 'n Persentielrang van vyftien en laer beteken dat die persoon oor lae selfhandhawing beskik, terwyl 'n persentielrang van vyf-en-tagtig en hoër op uitermatige hoë selfhandhawing dui. 'n Telling tussen hierdie twee afsnypunte verteenwoordig 'n aanvaarbare vlak van selfhandhawing (Janda, 1996).

Volgens Lombard & Hofmeyr (1995) en Janda (1996) kan daar dus tussen die volgende drie tipes gedrag onderskei word:

- **Nie-selfhandhawend (Passief)**

Die persoon ervaar dat hy as persoon en sy gevoelens, idees en regte onbelangrik is. Wanneer hierdie gedrag ervaar word, is die individu gewoonlik huiwerig en apologeties. Gewoonlik kan hy nie tot die punt kom nie en kan hy nie "nee" sê nie. Indien die individu nie selfhandhawend kan optree nie, voel hy ontevrede, angstig en gegrief oor die feit dat hy nie oor die nodige selfvertroue beskik om sy behoeftes uit te leef nie.

- **Selfgeldend (Aggressief)**

Dié gedrag getuig van die bevoordeling van die self ten koste van ander. Kenmerkend van hierdie persone is dat hulle dominerend en kontrollerend van aard is en 'n aanvallende en meerderwaardige indruk maak. Die gedrag en houdings van ander word geblameer en geëtiketteer. Aggressiewe persone stel hul gevoelens en behoeftes onomwonde en duidelik, maar op so 'n wyse dat die regte van ander geskend word. Ander se opinies en gevoelens word nie in ag geneem nie. Dit is net hulle eie idees, regte, behoeftes en gevoelens wat van belang is. Met aggressiewe gedrag lê die boodskap hoofsaaklik in die nie-verbale kommunikasie opgesluit.

- **Selfhandhawing**

Selfhandhawing is die goue middeweg tussen nie-selfhandhawende en selfgeldende gedrag. Hierdie gedrag lei daartoe dat 'n persoon sy behoeftes, gevoelens en opinies uitdruk sonder om die regte van ander te skend. Verbale kommunikasie is oop en eerlik en hy kan "nee" sê sonder om enige skuldgevoelens te ervaar. Persone wat selfhandhawend optree, doen dit as gevolg van 'n behoefte om regverdig teenoor hulself en ander op te tree en 'n behoefte om verantwoordelikheid en beheer met ander te deel.

4.3.3.2 RASIONAAL VIR INSLUITING

Die Rathus Selfhandhawingskaal is in hierdie studie gebruik omdat dit die vernaamste dimensies van selfhandhawende gedrag insluit (Rathus, 1973) en omdat die lengte van die vraelys geskik is vir opnamenavorsing. Met hierdie vraelys kan dus bepaal word of persone lae, matige of hoë selfhandhawende gedrag openbaar (Janda, 1996).

Vervolgens word die betroubaarheid en geldigheid van dié instrument bespreek.

4.3.3.3 BETROUBAARHEID EN GELDIGHEID

Betroubaarheid verwys na die veralgemeenbaarheid van die verkreeë tellings oor metingsgeleenthede, toetsvorme en toetstoepassers (Huysamen, 1993). Volgens Cattell, Eber & Tatsuoka (1992) word toetsbetroubaarheid bepaal deur die konstruksie van die toets self. Howell (1995) definieer die toets-hertoetsbetroubaarheidskoëffisiënt as die korrelasiekoëffisiënt tussen twee toepassings van dieselfde toets.

Die toets-hertoetsbetroubaarheid van die Rathus Selfhandhawingskaal is bepaal deurdat agt-en-sestig kollegestudente tussen die ouderdomme van sewentien en sewe-en-twintig jaar die vraelys voltooi het, met 'n agt weke interval. Die korrelasie tussen die respondente se voor- en natoetsing was $r = 0,7782$ ($p < 0,01$) wat dui op matige tot hoë stabiliteit van die toetstelling oor 'n twee maande periode. Interne betroubaarheid is verkry deurdat die toets op sewe-en-sestig persone toegepas het. Die groep het uit manlike en vroulike respondente bestaan en die ouderdomme het gewissel tussen vyftien en sewentien jaar. Die korrelasie tussen die totale onewe tellings en die totale gelyke tellings was $r = 0,7723$ ($p < 0,01$). Dit dui daarop dat die instrument oor matige homogeniteit beskik (Rathus, 1973).

Om die samevallende geldigheid van hierdie vraelys te bepaal, het nege-en-sestig respondente Rathus se Selfhandhawingskaal, die Wolpe-Lazarus-skaal en die *Nurses' Assertiveness Inventory* voltooi. Rathus se Selfhandhawingskaal het betekenisvol ($p < 0,001$) hoog gekorreleer met beide die *Nurses' Assertiveness Inventory* ($r = 0,71$) en die Wolpe-Lazarus-skaal ($r = 0,59$) se selfhandhawingmetings. Die “laag-tellings” (laagste derde) versus die “hoog-tellings” (die hoogste derde) van die Rathus-skaal se response is vergelyk met die *Nurses' Assertiveness Inventory* en Wolpe-Lazarus-skaal. Die resultate toon merkbare verskille tussen die groepe. Meer spesifiek, die respondente wat op die Rathus Selfhandhawingskaal as nie-selfhandhawend geïdentifiseer is, is ook volgens die ander skale nie-selfhandhawend (Michelson & Molcan, 1986).

Die Rathus Selfhandhawingskaal het beduidend gekorreleer met die Skaal vir Interpersoonlike Gedrag (*Scale for Interpersonal Behaviour*). Die interne betroubaarheid het gevarieer van 0,73 tot 0,91 (Janda, 1996).

Die Rathus Selfhandhawingskaal is met twee eksterne metings van selfhandhawing vergelyk om die geldigheid daarvan te bepaal. In die eerste geldigheidstudie het dié skaal beduidend ($p < 0,01$) met vyf skale gekorreleer, waar die selfhandhawingsfaktor van die beoordelingskaal bestaan het uit vrymoedigheid ($r = 0,6124$), uitgesprokenheid ($r = 0,6163$), selfhandhawing ($r = 0,3424$), aggressiwiteit ($r = 0,5374$) en selfversekerdheid ($r = 0,03294$). Daar was ook 'n beduidende negatiewe korrelasie met aangenaamheid ($r = -0,3595$). In 'n tweede studie is die geldigheid van die instrument bepaal deur die tellings te vergelyk met die respondente se reaksies op vrae oor situasies waar selfhandhawende en spontane gedrag voordelig kan wees. Die Rathus Selfhandhawingskaal se korrelasie met die response was $r = 0,7049$ ($p < 0,01$). Die Rathus Selfhandhawingskaal se tellings is ook geldig in terme van onpartydige beoordelaars se indrukke van die gedrag wat die respondente geopenbaar het in spesifieke sosiale situasies. Om die bydrae en geldigheid van elke item te bepaal, is 'n korrelasie tussen die itemtellings en die totale Rathus Selfhandhawingskaal se tellings uitgevoer. Van die dertig items het sewe-en-twintig betekenisvol met die totale telling gekorreleer. Daar is egter aanbeveel dat al die items van die vraelys behou behoort te word (Rathus, 1973).

Bogenoemde data dui daarop dat die Rathus Selfhandhawingskaal gebruik kan word vir betroubare en geldige metings van selfhandhawing. Die betroubaarheid en geldigheid sowel as die konsekwentheid tussen die items en die konseptualisering van selfhandhawing het bygedra tot die gebruik van dié instrument in hierdie navorsing.

4.3.4 SCHEPERS SE LOKUS VAN BEHEER-VRAELYS

4.3.4.1 AARD EN SAMESTELLING

Die rasionaal vir die ontwikkeling van die Lokus van Beheer-vraelys is dat al die bestaande lokus-van-beheer-skale op die een of ander wyse aanvegbaar is (Schepers, 1995).

Rotter (1966) onderskei tussen 'n interne en 'n eksterne lokus van beheer. Individue met 'n interne lokus van beheer is oortuig dat die versterking van hulle gedrag afhang van hulle eie prestasies, vermoëns en toewyding. Individue met 'n eksterne lokus van beheer glo dat

toevallige gebeure, die noodlot, die geluksgodin en sekere invloedryke persone vir die versterking van hulle gedrag verantwoordelik is. Die ontwikkeling van die Lokus van Beheer-vraelys word konseptueel gefundeer deur die attribusieteorie van Heider (1958) en die sosiale leerteorie van Rotter (1966). Schepers (1995) lê ook klem op 'n derde dimensie, naamlik outonomie. Hy toon aan dat outonomie verwys na die mate waarin persone geneig is om in hul eie vermoëns te glo en om met selfvertroue te kan handel.

Daar is ook 'n noue verband tussen die sosiale leerteorie en die attribusieteorie. Terwyl die sosiale leerteorie handel oor die aard van versterking komende uit die sosiale omgewing en die invloed daarvan op die toekomstige gedrag van die leerder, het die attribusieteorie betrekking op die wyse waarop die individu inligting inwin oor sowel die stabiele of wisselende eienskappe van ander - onder andere hul motiewe, intensies en trekke - en die eksterne omgewing (Baron et al., 1980). Volgens die sosiale leerteorie lei gedragsversterking daartoe dat die leerder in 'n groter mate verwag dat bepaalde gedrag of gebeure in die toekoms deur daardie versterking gevolg sal word (Rotter et al., 1972). In die attribusieteorie word gefokus op die manier waarop die individu inligting uit die omgewing benut om oorsaaklike verklarings vir gebeure te vind.

Die Lokus van Beheer-vraelys bestaan uit tagtig items wat aan die drie subskale toegeken is (Schepers, 1995). Die subskale bestaan uit die volgende:

- **Eksterne Beheer**

Hierdie skaal bepaal die mate waarin die respondent prestasies toeskryf aan oorsake buite sy beheer (geluk, die noodlot, omstandighede of invloedryke persone). Daar is vyf-en-twintig items in die vraelys wat na hierdie skaal verwys.

- **Interne Beheer**

Dit bepaal of die respondent prestasies toedig aan oorsake binne sy eie beheer (vermoë, gedrag, persoonlike eienskappe). Daar is ses-en-twintig items in die vraelys wat na dié skaal verwys.

- **Outonomie**

Hierdie skaal stel vas of die respondent in staat is om in sy eie vermoëns te glo, of hy met selfvertroue onafhanklik kan handel en self besluite en aksiestappe kan neem wat tot probleemoplossing sal lei. Ses-en-twintig items in die vraelys verwys na hierdie skaal.

- **Algemene aspekte van die situasie**

Daar is egter drie items wat inhoudelik nie onder genoemde drie skale ressorteer nie en wat meer op algemene situasies gerig is.

Die Lokus van Beheer-vraelys kan individueel of in groepsverband afgeneem word. Die respondent gee sy eerste indrukke weer. Hierdie vraelys handel oor verskeie faktore en omstandighede wat in 'n mindere of meerdere mate mense se gedrag beïnvloed. Die vraelys bepaal in hoe 'n mate die verskillende faktore en omstandighede wat in die vraelys gemeld word, die respondent se beoordeling van en besluitneming oor sake beïnvloed (Schepers, 1995).

Die items word op 'n sewepuntskaal beoordeel, waar een en sewe die uiterstes op die skaal verteenwoordig. Een is 'n aanduiding dat die respondent glad nie met die betrokke stelling saamstem nie; sewe toon dat die respondent in 'n groot mate saamstem. Die vraelys word nagesien deur al die items waaruit elke subskaal bestaan bymekaar te tel. Die interpretasie van die drie subskale, naamlik eksterne beheer, interne beheer en outonomie, behoort gesamentlik sowel as in logiese samehang gedoen te word. Hiervolgens sal 'n individu met hoë tellings wat betref interne beheer en outonomie en wat 'n lae telling behaal het vir eksterne beheer, beskou word as 'n gesonde en goed aangepaste individu. 'n Persoon met hierdie tellings is in staat om lewenseise effektief te hanteer en goed te presteer. Die teenoorgestelde is waar van 'n individu wat lae tellings behaal het vir interne beheer en outonomie en 'n hoë telling vir eksterne beheer. So iemand kan geneig wees om eksterne faktore en die omgewing te blameer vir sake wat verkeerd loop en vir swak prestasies (Schepers, 1995).

4.3.4.2 RASIONAAL VIR INSLUITING

Die Lokus van Beheer-vraelys is in hierdie empiriese studie gebruik op grond van die betroubaarheid en geldigheid van hierdie instrument vir die meting van lokus van beheer. Ander bestaande instrumente vir die bepaling van lokus van beheer is ipsatief en kan wel met vrug gebruik word om die relatiewe sterkte van dryfvere intra-individueel vas te stel, maar nie om inter-individuele verskille te bepaal nie. Interne en eksterne beheer is nie bipolêr-teenoorgesteldes nie, maar is onafhanklike konstrunkte. Albei hierdie skale lewer dus in eie reg 'n unieke bydrae (Schepers, 1995). Suid-Afrika se beweging na demokrasie het 'n leemte vir kultuurbillike meetinstrumente laat ontstaan. Die Lokus van Beheer-vraelys is binne die Suid-Afrikaanse konteks ontwikkel en is ook ten opsigte van ander kultuurgroepe geldig en betroubaar (Bothma & Schepers, 1997).

4.3.4.3 BETROUBAARHEID EN GELDIGHEID

In hierdie afdeling word aandag geskenk aan betroubaarheid en geldigheid. Navorsing deur Pretorius & Rothmann (2000) toon betroubaarheidskoëffisiënte vir die Interne Lokus van Beheer-skaal (0,84), die Eksterne Lokus van Beheer-skaal (0,90) en die Outonomie-skaal (0,90). Naude & Rothmann (2000) toon onderskeidelik tellings van 0,81, 0,88 en 0,87 vir dié skale, terwyl navorsing gedoen deur Rothmann & Agathagelou (2000) se betroubaarheidskoëffisiënte respektiewelik 0,81, 0,77 en 0,72 is.

Die drie skale van die Lokus van Beheer-vraelys is aan itemontleding onderwerp. Die betroubaarheid daarvan is met behulp van Cronbach se alfakoëffisiënt bepaal en daar is vasgestel dat die betroubaarheid daarvan hoër is as 0,80 (Schepers, 1995).

Die betroubaarheid (alfakoëffisiënt) van die drie subskale van die Lokus van Beheer-vraelys is soos volg (Schepers, 1995):

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

Al die items beskik gevolglik oor aanneemlike indekse van betroubaarheid. Die itemkorrelasies en standaardafwykings word vervolgens aangedui.

- **Eksterne beheer-skaal**

Die itemkorrelasies varieer van 0,32 tot 0,63.

Die standaardafwykings varieer van 1,23 tot 1,68.

- **Interne beheer-skaal**

Die itemkorrelasies varieer van 0,33 tot 0,61.

Die standaardafwykings varieer van 0,83 tot 1,84.

- **Ooutonomie-skaal**

Die itemkorrelasies varieer van 0,39 tot 0,64.

Die standaardafwykings varieer van 0,98 tot 1,77.

Die konstruk geldigheid van die Lokus van Beheer-vraelys word bevestig deur betekenisvolle korrelasies met die Sestien-Persoonlikheidsvraelys (16PF), die Jung-Persoonlikheidsvraelys (JPV), die PHSF-verhoudingsvraelys, die Opname van Studiegewoontes en -Houdings (OSGH), die Loopbaanontwikkelingsvraelys (LOV) en die Negentienveld-Belangstellingsvraelys (19VBV).

Ten opsigte van die kriteriumverwante geldigheid van die Lokus van Beheer-vraelys is bevind dat dit korreleer met 'n saamgestelde kriterium van werksukses ($r = 0,62$). Die interkorrelasies lyk soos volg (Schepers, 1995):

- Die skaal van outonomie het 'n korrelasie van 0,49 met die skaal van interne beheer. Albei hierdie skale korreleer negatief met die skaal van eksterne beheer.
- Die skaal van outonomie het 'n korrelasie van -0,26 met die skaal van eksterne beheer.
- Die skaal van interne beheer het 'n korrelasie van -0,17 met die skaal van eksterne beheer.

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

Interne beheer en eksterne beheer is gevolglik nie bipolêre teenoorgesteldes nie; dit is onafhanklike konstrunkte. Albei hierdie skale lewer dus in eie reg 'n unieke bydrae (Schepers, 1995).

4.4 STATISTIESE TEGNIEKE

Statistiese ontledings is met behulp van die SPSS-program gedoen. Steekproefstatistieke is eerstens bereken om meer inligting te bekom oor die eienskappe van die frekwensiedistribusie van die proefpersone se tellings. Op hierdie wyse word statistiese opsommings van steekproefresultate gebied en kan dit vir die uitvoer van verdere berekenings gebruik word. Die rekenkundige gemiddelde, variansie en standaardafwyking van die tellings is bereken.

Vervolgens word die statistiese tegnieke bespreek waarvan gebruik gemaak is in hierdie ondersoek.

4.4.1 KORRELASIES

Korrelasie as statistiese metode dui op die verband tussen twee of meer toevalsveranderlikes. Korrelasiekoëffisiënte dui aan of daar 'n verband tussen die veranderlikes bestaan en maak dit ook moontlik om die sterkte van hierdie verband tussen die veranderlikes te bepaal (Sekaran, 2000).

Die SPSS-pakket stel ook die korrelasiekoëffisiënt (r) beskikbaar. Vanuit die r -waarde word die p -waarde bereken. Hiervolgens word die beduidendheid al dan nie van die korrelasies bepaal. Indien $p < 0,05$ is, is daar 'n beduidende korrelasie tussen die veranderlikes (op die 95 persent beduidendheidspeil). Wanneer $p < 0,01$ is, dui dit op 'n hoogs beduidende korrelasie tussen die veranderlikes (op die 99 persent beduidendheidspeil).

Die beslissing word dus gemaak dat indien $p < 0,05$ is, die nulhipotese verwerp word (die nulhipotese word gegee as H_0 : geen beduidende korrelasie). Dit beteken dat die besondere korrelasiekoëffisiënt wat getoets word, betekenisvol is. Indien $p > 0,05$ is, word die nulhipotese aanvaar, wat beteken dat daar geen beduidende korrelasie tussen die betrokke veranderlikes is nie.

Indien daar wel 'n verband geïdentifiseer is, kan dit positief of negatief wees. Wanneer 'n afname in die meting van een veranderlike ook tot 'n afname in die ander lei, kan dit as 'n positiewe verband beskryf word. By 'n negatiewe verband lei 'n afname in die meting van een veranderlike tot 'n toename in die ander veranderlike (Huysamen, 1998). Daar kan dus gesê word dat 'n korrelasiekoëffisiënt 'n maatstaf is van die sterkte van 'n lineêre verwantskap tussen twee veranderlikes (Steyn, Smit, Du Toit & Strasheim, 1995).

4.4.2 STAPSGEWYSE MEERVOUDIGE REGRESSIE-ONTLEDING

Aangesien dit die doel van hierdie studie is om voorspellings te maak, is daar op 'n regressiemetode besluit. Regressie-ontleding is gebruik om aan te toon dat die verkreeë meervoudige korrelasiekoëffisiënt nie gelyk aan nul is nie (Huysamen, 1990). Die doel van die studie regverdig die gebruik van meervoudige regressie. Die bewerking is met behulp van die SPSS-standaardpakket uitgevoer.

Plug et al. (1991 : 305) definieer regressie-ontleding as "om die ontleding van die verband tussen die waardes van 'n afhanklike veranderlike en die waardes van een of meer onafhanklike veranderlike te voorspel op grond van die betrokke onafhanklike veranderlikes. In die geval van eenvoudige regressie is daar slegs een onafhanklike veranderlike wat as voorspeller gebruik word, terwyl daar by meervoudige regressie meer as een is".

Meervoudige regressie kan gedefinieer word as 'n algemene statistiese tegniek waardeur die verband tussen 'n afhanklike veranderlike (werktevreedenheid) en 'n stel onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing), ontleed kan word (Howell, 1989). Hierdie tegniek toon aan hoeveel variasie in die afhanklike veranderlike veroorsaak word deur elke onafhanklike veranderlike.

Dit is belangrik om by wyse van lineêre regressie die beste lineêre verwantskap tussen die twee veranderlikes te verkry. Indien daar 'n perfekte korrelasie bestaan tussen die twee veranderlikes word dit grafies voorgestel deur middel van 'n reguit lyn. Dié lyn kan gebruik word om die presiese tellings op die een veranderlike te bepaal wat ooreenstem met die tellings op die ander veranderlike (Huysamen, 1998). Plug et al. (1991 : 257) definieer die regressielyn as "die lyn wat volgens die kleinste kwadratemetode die beste voorstelling gee van die verband tussen die afhanklike veranderlike en een of meer onafhanklike veranderlikes. Dit kan 'n reguit lyn wees (in die geval van lineêre regressie) of 'n kromme (in die geval van nie-lineêre regressie)".

Meervoudige regressie is die eenvoudigste multivariasie statistiese tegniek en kan verband hou met variansie-ontleding. Daar is een afhanklike veranderlike en twee of meer onafhanklike veranderlikes. Die onafhanklike veranderlikes kan met mekaar korreleer en aaneenlopend wees. Meervoudige regressie het twee funksies, naamlik om sekere data op te som en om dit vir statistiese beduidendheid te ondersoek (Ravid, 1994).

Meervoudige regressie-ontleding kan bloot as 'n uitbreiding van eenvoudige regressie-ontleding beskou word. Die verskil lê opgesluit in die hoeveelheid onafhanklike veranderlikes wat betrokke is in die verhouding. By meervoudige regressie kan enige hoeveelheid onafhanklike veranderlikes ingesluit word. Met ander woorde, 'n groot aantal veranderlikes kan in die regressiefunksie geïnkorporeer word en dit verhoog dus 'n persoon se vermoë om die waarde van een veranderlike as 'n funksie van verskeie veranderlikes te voorspel (Leong & Austin, 1996). Volgens Bless & Kathuria (1993) maak die regressiemodel wel voorsiening vir die gebruik van onbepaalde onafhanklike veranderlikes. In die praktyk word daar gepoog om die onafhanklike veranderlikes te beperk om sodoende koste en tyd te bespaar en om die akkuraatheid van die voorspelling te verseker.

In hierdie navorsing word gebruik gemaak van meervoudige korrelasies (R) om die verband te bepaal tussen die verskillende konstrakte van werktevredenheid (intrinsieke tevredenheid, ekstrasieke tevredenheid, algemene tevredenheid), lokus van beheer (interne beheer, eksterne beheer en outonomie), selfkonsep (fisieke self, persoonlike self, waardeself, gesinself, kritiese self, sosiale self) en selfhandhawing. Die R -waarde

verteenwoordig die maksimum korrelasie tussen die afhanklike veranderlike en al die onafhanklike veranderlikes wat in die regressievergelyking opgeneem is. Die waarde van R^2 toon die persentasie variansie in die afhanklike veranderlike wat deur die onafhanklike veranderlikes verklaar word. Die F-waarde is die toetsstatistiek wat gebruik word om te bepaal of daar wel 'n beduidende regressie bestaan tussen die afhanklike veranderlike en die onafhanklike veranderlikes (Howell, 1995). Steyn (1999) stel voor dat die effekgrootte by meervoudige regressie gebruik word wanneer gewerk word met 'n totale populasie of 'n nie-waarskynlikheidsteekproef. Die volgende riglyne word deur Cohen (1988) voorgestel vir effekgroottes:

$f^2 = 0,01$ - klein effek

$f^2 = 0,10$ - medium effek (Cohen stel 0,15 voor)

$f^2 = 0,35$ - groot effek

Volgens Bless & Kathuria (1993) kan die regressieformule soos volg wiskundig gedefinieer word:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

waar,

y = die beraamde waarde van y

a = die afsnypunt van y

B_i = regressiekoëffisiënte

X_i = onafhanklike veranderlikes

Met A en B_i koëffisiënte ($i = 1, 2, 3, \dots k$), sodat $\Sigma (y - \hat{y})^2$ 'n minimum is.

Die beraming van a en b_1 geskied op so 'n wyse dat dit die beste lineêre voorspelling bied van die afhanklike veranderlike uit die waardes van die onafhanklike veranderlikes. 'n Eenrigting lineêre voorspelling van X_1 na Y_1 word dus gegee (Howell, 1989; Sekaran, 2000).

Die twee hoofbeginsels van meervoudige korrelasie is dat:

- 'n meervoudige korrelasie verhoog soos wat die grootte van die korrelasie tussen afhanklike en onafhanklike veranderlikes vergroot; en
- die meervoudige korrelasie verhoog soos wat die grootte van die interkorrelasies van die onafhanklike veranderlikes afneem (Howell, 1995).

Schoeman (1976) is van mening dat die meervoudige voorspellingsmodel beter resultate lewer as die enkelvoudige model. Die voordeel verbonde aan eersgenoemde is die inkorporering van 'n groot hoeveelheid veranderlikes in 'n regressie-ontleding. Die probleem is hoe daar te werk gegaan moet word om 'n paar veranderlikes uit 'n groot hoeveelheid veranderlikes te selekteer sodat 'n lineêre regressiefunksie vir voorspellingsdoeleindes saamgestel kan word. Die stapsgewyse regressie-ontleding bied 'n oplossing daarvoor (Bless & Kathuria, 1993).

Eerstens word die lineêre regressievergelyking van Y op elk van die onafhanklike veranderlikes bepaal en die standaardskattingsfout vir elk van die regressies bereken. Die veranderlike wat die kleinste standaardskattingsfout oplewer, is die eerste veranderlike wat geselekteer word. Daarna word die meervoudige regressievergelyking van Y gebaseer op twee onafhanklike veranderlikes. Die standaardskattingsfout word net soos vantevore bereken vir elke regressiefunksie en die veranderlike wat die kleinste standaardskattingsfout oplewer, word gekies as die tweede veranderlike wat behou word. Die prosedure word elke keer herhaal met 'n regressiefunksie wat al die voorafgeselekteerde veranderlikes en een van die oorblywende veranderlikes insluit totdat die verlangde hoeveelheid veranderlikes verkry is of totdat die standaardskattingsfout nie in waarde afgeneem het nie (Bless & Kathuria, 1993).

Die regressie van die veranderlikes wat by vorige fases in die model geïnkorporeer is, word in elke stadium ondersoek. 'n Veranderlike wat dus by 'n vorige geleentheid die beste enkele voorspeller was, kan op 'n latere stadium oortollig wees as gevolg van die verhouding daarvan met ander veranderlikes in die regressie. Vir kontrole word die partiële F-kriterium vir elke veranderlike in regressie op enige stadium van die berekening geëvalueer en vergelyk met 'n voorafgeselekteerde persentasiepunt van die toepaslike F-verspreiding. Die toepaslike F-verspreiding dui op die bydrae van elke veranderlike en

hoe dit moontlik die regressievergelyking onbetroubaar kan maak (Bless & Kathuria, 1993).

Opsommend kan dus gesê word dat dit die doel van hierdie studie is om voorspellings te kan maak van die kriteriumveranderlike (werktevreedenheid) op grond van die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing). So 'n voorspellingsmodel (regressievergelyking) kan nuttig wees vir die hantering en oplossing van werktevreedenheidsprobleme.

4.4.3 DISKRIMINANT-ONTLEDING

Plug et al. (1991 : 56) definieer diskriminant-ontleding as "'n statistiese tegniek om voorwerpe, op grond van 'n aantal gemete eienskappe, aan een van 'n aantal bestaande kategorieë toe te ken, op so 'n wyse dat die waarskynlikheid van verkeerde klassifikasie minimaal is".

Die diskriminant-ontleding stem ooreen met meervoudige regressie-ontleding in die sin dat beide statistiese tegnieke is wat twee of meer voorspeller veranderlikes en 'n enkele kriterium veranderlike betrek. Diskriminant-ontleding is beperk tot die gespesialiseerde geval waar die kriterium 'n persoon se groepslidmaatskap (byvoorbeeld man - vrou) is (Borg, 1987).

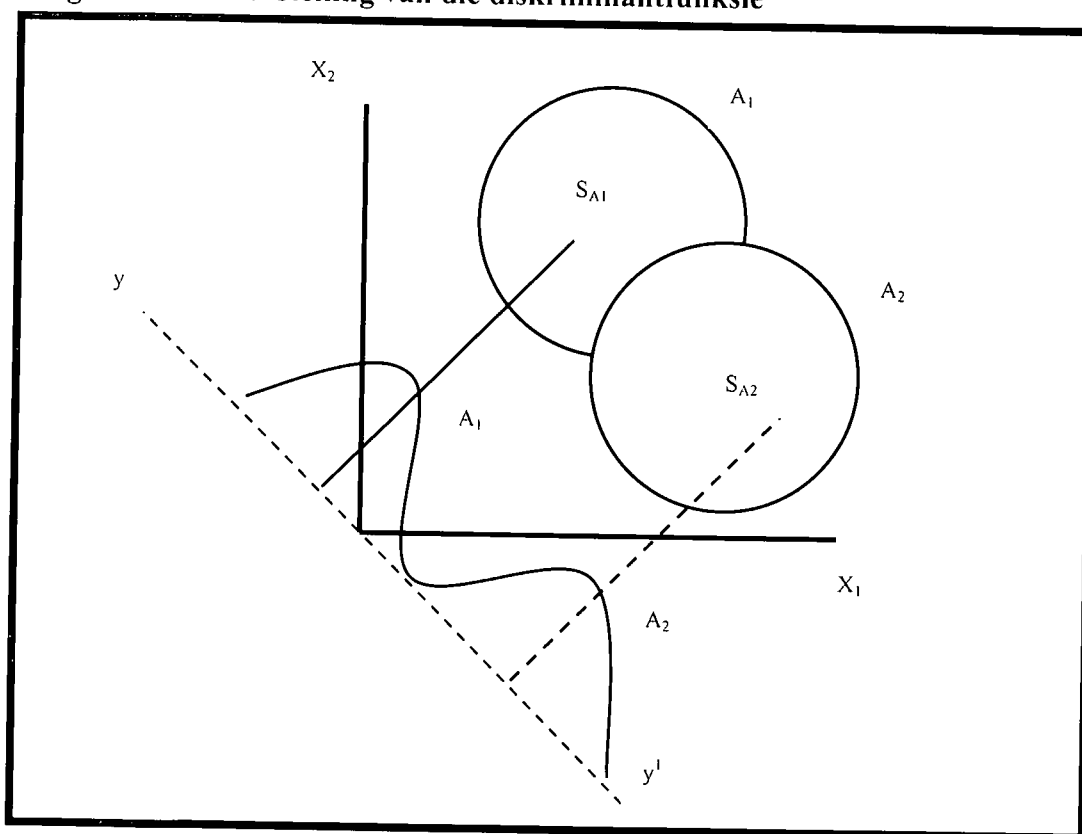
Die hoofdoel van 'n diskriminantfunksie is om groepslidmaatskap te voorspel wat gebaseer is op 'n lineêre kombinasie van die interval veranderlikes. Die prosedure begin met 'n stel van waarnemings waar beide groepsidmaatskap en die waardes van die interval veranderlikes bekend is. Die eindresultaat van die prosedure is 'n model wat die voorspelling van groeplidmaatskap slegs toelaat indien die interval veranderlikes bekend is (SAS Institute, 1996). Hoe groter die verskil is tussen die gemiddelde van die twee groepe, hoe beter sal die diskriminansie tussen die groepe onderskei kan word (Ravid, 1994).

In die verband word egter twee belangrike probleme geïdentifiseer:

- Hoe moet die onafhanklike veranderlikes gekombineer word ten einde maksimaal tussen die kriteriumgroepe te onderskei?
- Volgens watter metode of reëls moet 'n individu in een van die kriteriumgroepe geplaas word (Nunnally, 1967)?

Om die eerste probleem op te los, word 'n lineêre funksie van die onafhanklike veranderlikes gekonstrueer. Die lineêre diskriminantfunksie kan grafies soos volg voorgestel word:

Figuur 4.1: Voorstelling van die diskriminantfunksie



Bron: Aangepas uit Uys (1985a)

In Figuur 4.1 stel die sirkels A_1 en A_2 die twee subgroepe voor, terwyl X_1 en X_2 die tellings op die onafhanklike veranderlikes verteenwoordig. S_{A1} en S_{A2} vorm die sentroïdes van die twee subgroepe. 'n Sentroïd is die punt wat die gemiddelde profiel van 'n groep verteenwoordig. Uit die skets blyk dit dat A_1 en A_2 verskillende gebiede in die platvlak is,

hoewel daar tog oorvleueling bestaan. Die lyn, Y , stel die diskriminantfunksie voor. Hierdie lineêre diskriminantfunksie neem die vorm aan van:

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2,$$

waar a_1 en a_2 die relatiewe gewigte van die onafhanklike veranderlikes in die funksie is. Die twee verdelings A_1 en A_2 wat op Y aangedui is, word verkry wanneer hierdie funksie vir al die individue in A_1 en A_2 opgelos word en die waarde daarvan op Y geprojekteer word. Wanneer daar na die skematiese voorstelling van Y gekyk word, word gemerk dat die projeksie van S_{A1} en S_{A2} ver van mekaar is en dat dit min oorvleuel. Y verteenwoordig dus 'n reduksie van X_1 en X_2 sodat die afstand tussen S_{A1} en S_{A2} maksimaal is, terwyl die oorvleueling tussen A_1 en A_2 minimaal is. Die gewigte van die funksie se A_1 en A_2 moet dus op so 'n wyse bepaal word dat daar aan bogenoemde vereistes voldoen word. By die bepaling van die gewigte moet daar probeer word om die volgende verhouding te maksimaliseer:

Variansie tussen die gemiddeldes (S_{A1}) op Y

Variansie binne die groepe op Y

Wanneer daar in die analise meer as twee subgroepe en meer as twee onafhanklike veranderlikes bestaan, kan diskriminant-ontleding as 'n tipe faktorontleding beskou word. Hiervolgens word "ortogonale faktore" uit die onafhanklike veranderlikes onttrek ten einde aan die doel van maksimum diskriminansie te voldoen. Hierdie "ortogonale faktore" staan as die meervoudige diskriminantfunksie bekend en neem die volgende vorm aan (Nunnally, 1967; Schoeman, 1976):

$$Y_1 = a_1X_1 + a_2X_2 + \dots + a_pX_p$$

$$Y_2 = b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_pX_p$$

.

.

.

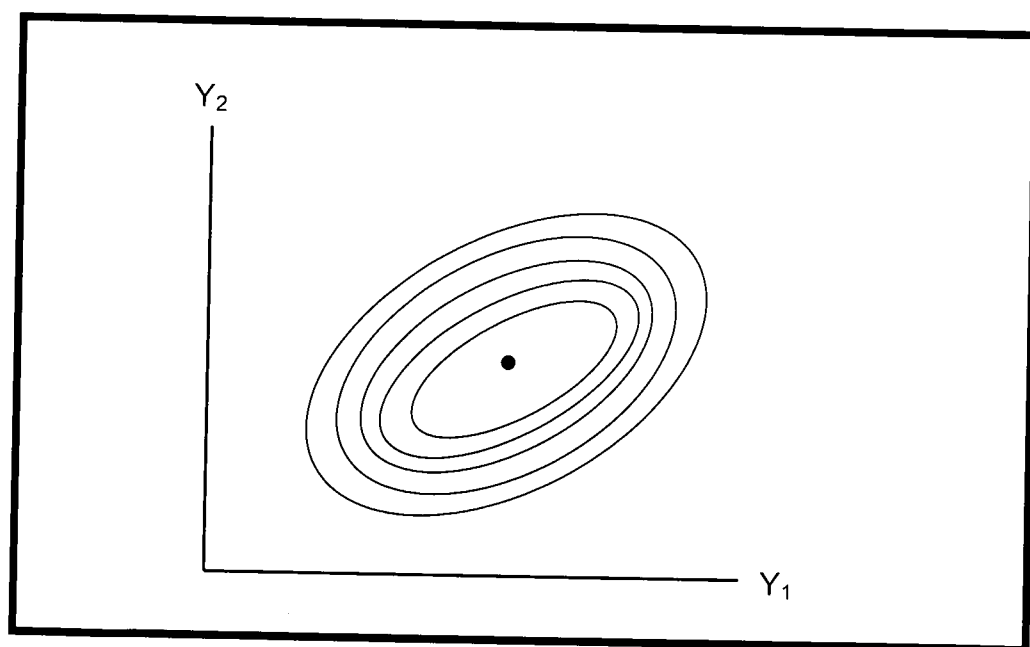
$$Y_m = M_1X_1 + M_2X_2 + \dots + M_pX_p$$

Die eerste funksie word onttrek as 'n lineêre kombinasie van die onafhanklike veranderlikes, sodat die verhouding van die variansie tussen gemiddeldes en die variansie binne groepe 'n maksimum is. Naas die eerste funksie verklaar die tweede funksie hierdie

variensieverhouding die beste. 'n Diskriminantruimte wat optimaal tussen die verskillende subgroepe diskrimineer, word deur hierdie verskillende funksies gevorm.

Die vraag ontstaan nou hoe 'n individu aan een van die subgroepe toegewys kan word. Vir die doeleindes van die res van die bespreking kan aanvaar word dat die diskriminantfunksie vir elke individu opgelos is. Voorts is die sentroïdes vir elke subgroep ook bereken sodat die frekwensiedigtheid binne elke kontoer gelyk is. Elke individu se waarskynlikheid om lid van 'n spesifieke kriteriumgroep te wees kan vanaf die diskriminantfunksie bepaal word. Die berekening van lidmaatskapwaarskynlikheid toon ooreenkomste met die berekening van kontoere. Hierdie kontoere word skematies in die platvlak in Figuur 4.2 voorgestel (Nunnally, 1967; Schoeman, 1976).

Figuur 4.2: Skematiese voorstelling rondom die sentroïd van 'n subgroep



Bron: Aangepas uit Richter (1992)

Die kontoere is dus 'n aanduiding van die aantal persone wat 'n sekere afstand van die groep se sentroïd lê. Op grond van 'n kontoertelling kan 'n persoon gevolglik aan 'n sekere subgroep toegewys word. 'n Individu word dus aan die groep toegewys waarvoor sy kontoertelling die hoogste is. Dit is duidelik dat die kontoertelling van 'n individu 'n

skatting is van die persentasie persone in 'n groep wat verder van die sentroïd lê (Nunnally, 1967; Schoeman, 1976).

Indien daar byvoorbeeld drie subgroepe, A_1 , A_2 en A_3 , bestaan en 'n individu onderskeidelik kontoertellings van 75%, 25% en 10% behaal, sal hy aan subgroep A_1 toegewys word en beteken dit dat 75% van die lede van subgroep A_1 verder as die betrokke individu van groep A_1 se sentroïd lê (Nunnally, 1967; Schoeman, 1976).

In basiese navorsing bestaan daar heelwat moontlike gebruike vir die diskriminantfunksie, byvoorbeeld die opsomming van die resultate waar verskeie afhanklike metings bestaan asook die verskaffing van 'n basis vir optimale onderskeiding tussen groepe. In hierdie ondersoek is stapsgewyse meervoudige diskriminant-ontleding wel gebruik om die groeplidmaatskap van die onderskeie ranggroepe van die polisiebeamptes van die Vrystaatse Speurdiens te bepaal.

4.4.4 VARIANSIE-ONTLEDING

Plug et al. (1991 : 377) definieer variansie-ontleding as "'n statistiese tegniek waardeur die som van kwadrate van tellings op 'n afhanklike veranderlike verdeel en toegeskryf word aan twee of meer bronne van variansie, naamlik die onafhanklike veranderlike(s) wat in die ondersoek ingesluit word, moontlike interaksies tussen hierdie onafhanklike veranderlikes en 'n bron van residuele variansie. Die F-toets word gebruik om te bepaal of die bydrae van elk van die bronne (behalwe laasgenoemde) statisties beduidend is".

Variansie-ontleding staan ook bekend as die F-toets en is dit die statistiese tegniek wat die meeste gebruik word in sielkundige navorsing. Een van die redes daarvoor is dat die variansie dit moontlik maak om gelyktydig twee of meer onafhanklike veranderlikes in berekening te bring om die effek van elke veranderlike afsonderlik, sowel as die interaktiewe effek op die twee of meer veranderlikes, te bepaal (Howell, 1989).

Hierdie tegniek kan op enige aantal groepe toegepas word ongeag hulle grootte en word meestal gebruik om meer as twee steekproewe te beskryf. Een van die belangrikste

eienskappe van variansie-ontleding is dat dit die totale variansie van die uitslae wat verkry is, verdeel in twee aparte groepe (Pietersen & Damionov, 1998).

Die doel van variansie-ontleding is om te bepaal of daar enige beduidende verskille tussen die gemiddeldes van die gegroepeerde data is. Dit word bepaal deur die analisering van die variansie van die data deur die verdeling van die totale variansie in komponente by wyse van die ewekansige verdeling in groepe en komponente aan die hand van die verskille tussen groepgemiddeldes. Hierdie afsonderlike komponente word dan vergelyk deur gebruik te maak van die variansie ratio toets (F -toets). Indien dit aandui dat daar 'n statistiese beduidendheid is, word die nulhipotese verwerp (Ravid, 1994).

Variansie-ontleding word gebruik om die hoof- en interaktiewe effekte van die kategorie onafhanklike veranderlikes op die interval afhanklike veranderlike te bepaal. Die "hoofeffek" is die direkte effek van die onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike. 'n "Interaktiewe effek" is die gesamentlike inwerking van twee of meer onafhanklike veranderlikes op die afhanklike veranderlike (Sekaran, 2000).

Pietersen & Damionov (1998) is van mening dat aan die volgende vereistes voldoen moet word om 'n variansie-ontleding suksesvol te kan uitvoer:

- Die verskillende steekproewe moet toevallig gekies word vanuit die populasie.
- Alle waarnemings moet onafhanklik wees binne die steekproef asook tussen steekproewe.
- Die populasies waaruit die steekproef verkry is, moet 'n normale distribusie hê.

Variansie-ontleding bereken 'n statistiese F -waarde wat aandui of daar 'n beduidende verskil is tussen die gemiddeldes van groepe. Wanneer 'n variansie-ontleding uitgevoer word, word die variansie van die tellings in twee komponente verdeel, naamlik:

- Die variansie tussen groepe.
- Die variansie binne die groepe, oftewel hoe die individuele tellings binne elke groep varieer rondom die gemiddelde van elke groep (Ravid, 1994).

Die F -waarde wat bereken word, is 'n refleksie van die verspreiding van die groepsgemiddeldes in vergelyking met die gemiddeldes wat in die verskillende vlakke van

die faktor is. As die F-waarde hoog is, is dit 'n aanduiding dat die verspreiding binne die groepgemiddeldes groot is (in vergelyking met die verspreiding van die waarnemings binne die vlakke) (Pietersen & Damionov, 1998).

Die beduidendheidstoets (F-toets), wat ook bekend staan as die F-ratio, is die algehele toets van die nulhipotese om vas te stel of die groepgemiddeldes van die afhanklike veranderlike verskil. Indien die berekende F-waarde beduidend groter is as 1,0 kan daar aanvaar word dat die groeperingsveranderlike wel 'n verskil maak (Sekaran, 2000). Die F-waarde van die variansie-ontledingstabel word gebruik om die algehele passing te bepaal. Die F-statistiek word gebruik om die nulhipotese te toets, wat aandui dat daar geen verband tussen die y-veranderlike en die p-voorspeller veranderlikes is nie. Indien die p-waarde van die F-statistiek meer is as 0,05 word die nulhipotese aanvaar (Ravid, 1994).

Die beperkings van die variansie-ontleding is dat wanneer daar 'n beduidende verskil is, dié tegniek nie kan aandui watter gemiddelde(s) verskil van die hoof gemiddelde en in watter rigting die verskille is nie. Meervoudige vergelykings kan egter wel hierdie inligting verskaf deur middel van die Scheffe toets (Snedecor & Cochran, 1978; Ravid, 1994).

Die enigste gevolgtrekking wat dus gemaak kan word op grond van die verwerping van die nulhipotese is dat die populasie se gemiddelde tellings varieer. Daar word nie aangedui op watter wyse die groepe van mekaar verskil nie. Hierdie metode is gebaseer op die vergelyking van twee afsonderlike metings van die populasie se gemiddeldes. Wanneer hierdie twee skattings min of meer gelyk is, kan daar aanvaar word dat die populasie se gemiddelde tellings nie sal verskil nie.

4.5 STATISTIESE HIPOTEESES WAT IN HIERDIE STUDIE GESTEL IS

- **Korrelasie-ontleding**

Die hipoteses is:

- **Nulhipotese:** Daar bestaan geen statistiese beduidende verband tussen die onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) en die afhanklike veranderlike (werktevreedenheid) by speurders nie.
- **Alternatiewe hipotese:** Daar bestaan 'n statistiese beduidende verband tussen die onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) en die afhanklike veranderlike (werktevreedenheid) by speurders.

- **Regressie-ontleding**

Die volgende hipoteses is in dié verband gestel:

- **Nulhipotese:** Die verkreeë meervoudige korrelasiekoëffisiënt is gelyk aan nul.
- **Alternatiewe hipotese:** Die verkreeë meervoudige korrelasiekoëffisiënt is nie gelyk aan nul nie.

- **Diskriminant-ontleding**

Die hipoteses is:

- **Nulhipotese:** Die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) kan nie tussen die kriteriumgroepe, naamlik tussen offisiere en onderoffisiere diskrimineer nie.
- **Alternatiewe hipotese:** Die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) diskrimineer tussen die kriteriumgroepe, naamlik tussen offisiere en onderoffisiere.

- **Variansie-ontleding**

Die hipoteses wat in hierdie geval gestel is, is:

- **Nulhipotese:** Die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) kan nie tussen die kriteriumgroepe, naamlik offisiere en onderoffisiere diskrimineer nie.
- **Alternatiewe hipotese:** Die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) diskrimineer tussen die kriteriumgroepe, naamlik offisiere en onderoffisiere.

4.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die insameling van gegewens, die meetinstrumente wat gebruik is, sowel as die statistiese tegnieke bespreek. Daar is ook statistiese hipoteses gestel. Vervolgens is die resultate van die ondersoek, gevolgtrekkings en moontlike aanbevelings in hoofstuk 5 bespreek.

HOOFSTUK 5

RESULTATE, BESPREKING VAN RESULTATE, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is om die resultate van die empiriese ondersoek te verskaf. Die akkuraatheid waarmee die voorspeller veranderlikes, naamlik die selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing, die werktevredenheid van polisiebeamptes verbonde aan die Speurdiens (Vrystaat Provinsie) voorspel, word hier gerapporteer.

In hierdie vyfde hoofstuk word die resultate aangebied soos afgelei van die hipoteses wat geformuleer is in die vorige hoofstuk.

Die inhoud van Hoofstuk 5 word soos volg saamgestel:

- In die eerste gedeelte is beskrywende statistiek van die steekproef verskaf.
- In die tweede gedeelte is inferensiële statistiek beskryf.
- Laastens is die resultate van die studie bespreek, gevolgtrekkings gemaak en aanbevelings aan die hand gedoen.

Vir die doeleindes van hierdie studie is alle statistiese berekeninge gedoen met behulp van die statistiese pakket *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*.

5.2 BESKRYWENDE STATISTIEK

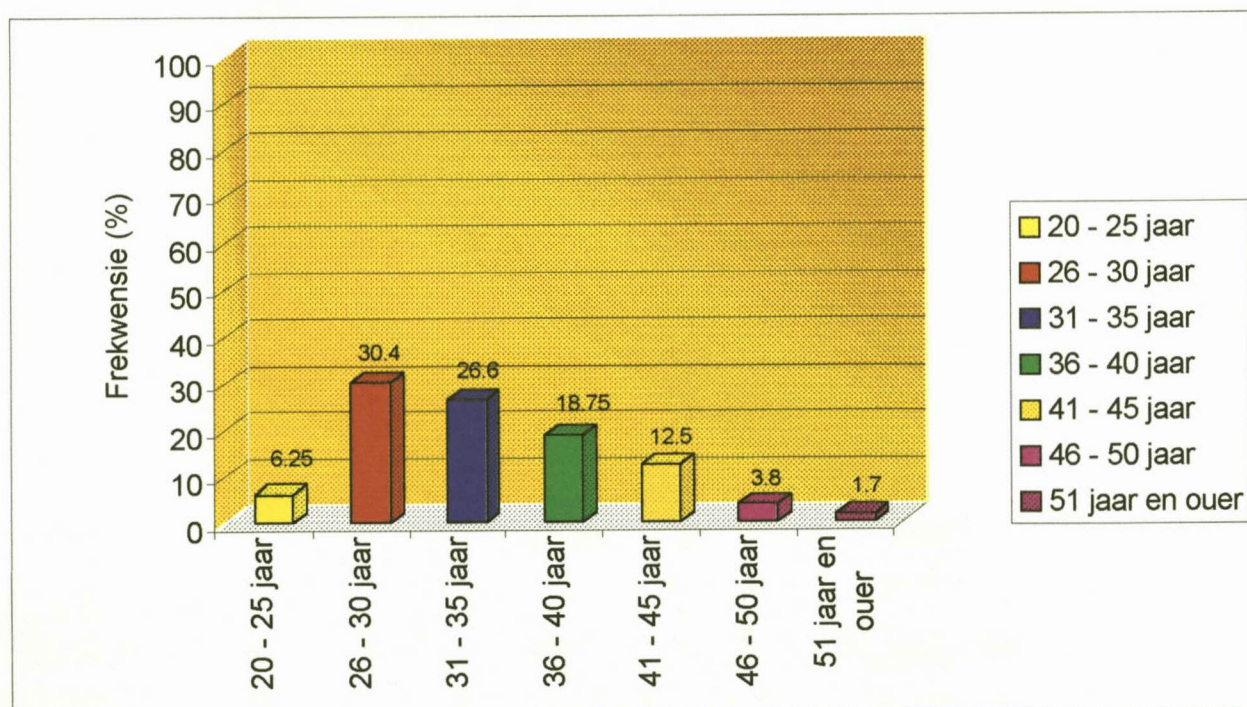
Die verwerking van die beskrywende statistiek word as 'n grafiese voorstelling aangebied wat 'n geheelbeeld van hierdie studie bied.

5.2.1 BIOGRAFIESE BESONDERHEDE

Die biografiese besonderhede van die 240 polisiebeamptes wat aan die studie deelgeneem het, is in grafiese formaat aangebied.

Die **ouderdomsverspreiding** van die respondente word in Figuur 5.1 aangedui.

Figuur 5.1: Ouderdomskategorieë van die respondente

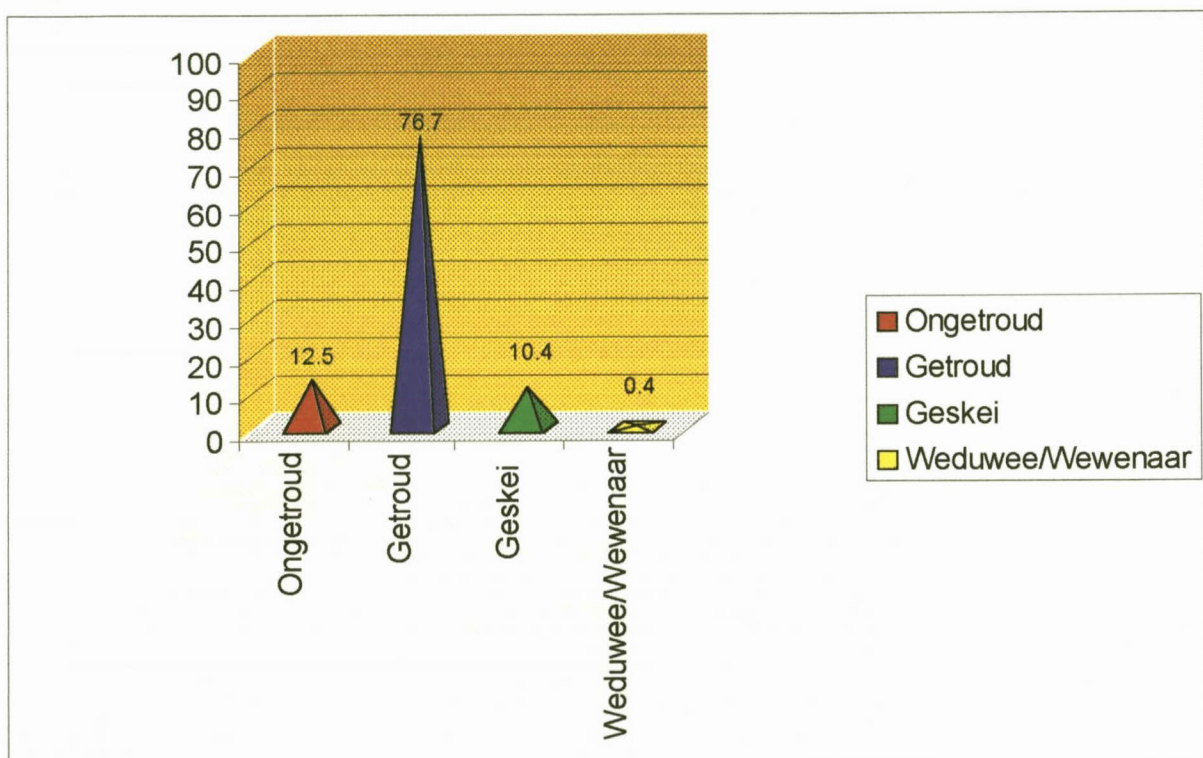


Uit Figuur 5.1 blyk dit dat die meeste respondente, naamlik 63,25% ($N = 152$) tussen 20 en 35 jaar oud is en dat die minste respondente, naamlik 5,5% ($N = 13$) tussen ouderdomme 46 jaar en ouer is. Die gemiddelde ouderdom van die respondente is 33 jaar. Hieruit kan afgelei word dat die gemiddelde ouderdom van polisiebeamptes relatief jonk

is. Verskeie redes kan hiervoor aangevoer word. Eerstens is die werwing van die Suid-Afrikaanse Polisiediens gefokus op jong persone as gevolg van die tipe diens wat gelewer word. Tweedens kan vervroegde aftrede en vrywillige uitdienstrede ook 'n invloed hê op die gemiddelde ouderdom van polisiebeamptes.

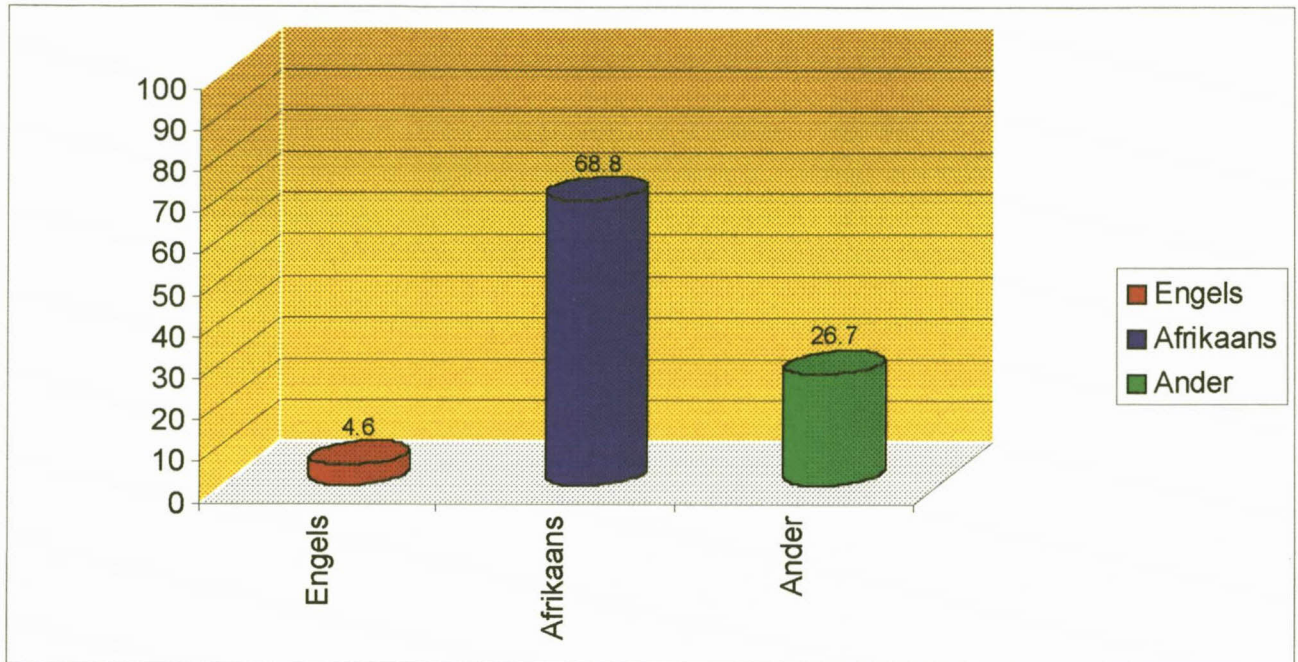
Vervolgens word die **huwelikstatus** van die respondente in Figuur 5.2 aangetoon.

Figuur 5.2: Huwelikstatus van die respondente



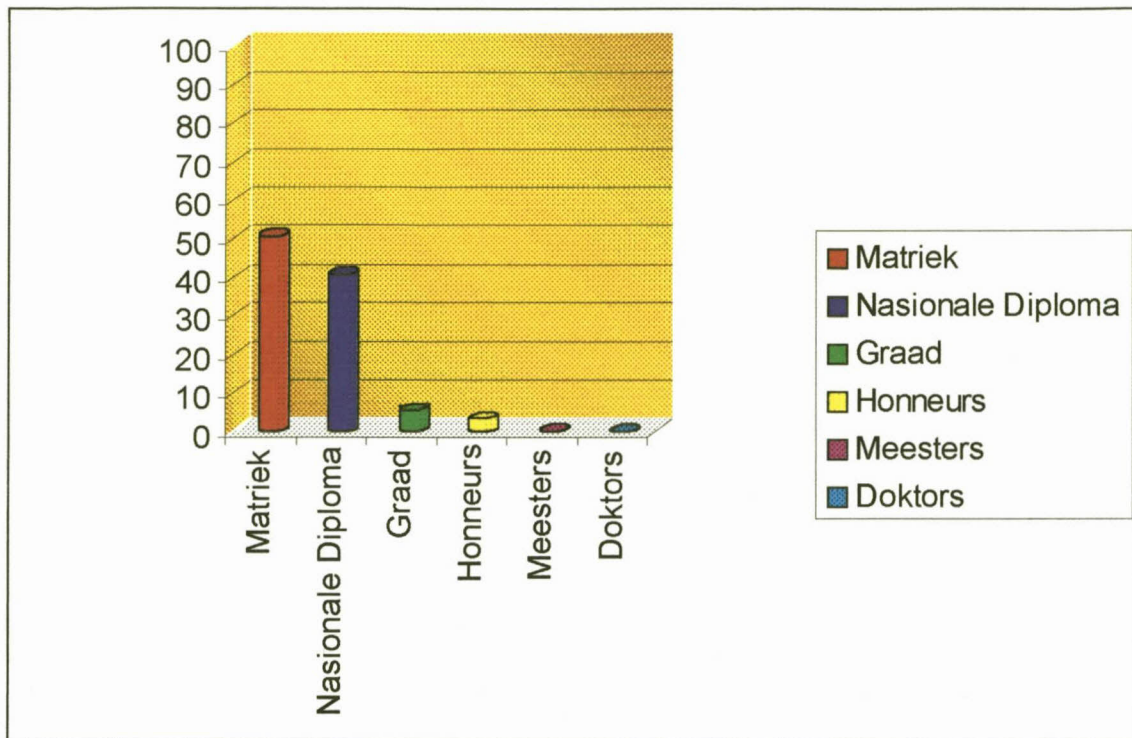
Die meerderheid, naamlik 76,7% ($N = 184$), van die respondente is getroud. Slegs 0,4% ($N = 1$) van die respondente is weduwees of wewenaars. Dit blyk dat 12,5% ($N = 30$) van die polisiebeamptes ongetroud is en 10,4% ($N = 25$) geskei is. Die feit dat die meerderheid van die respondente getroud is, kan toegeskryf word aan die ouderdomskategorie waarin die meerderheid hulle bevind.

Die **huistaal** van die respondente word in Figuur 5.3 aangedui.

Figuur 5.3: Huistaal van die respondente

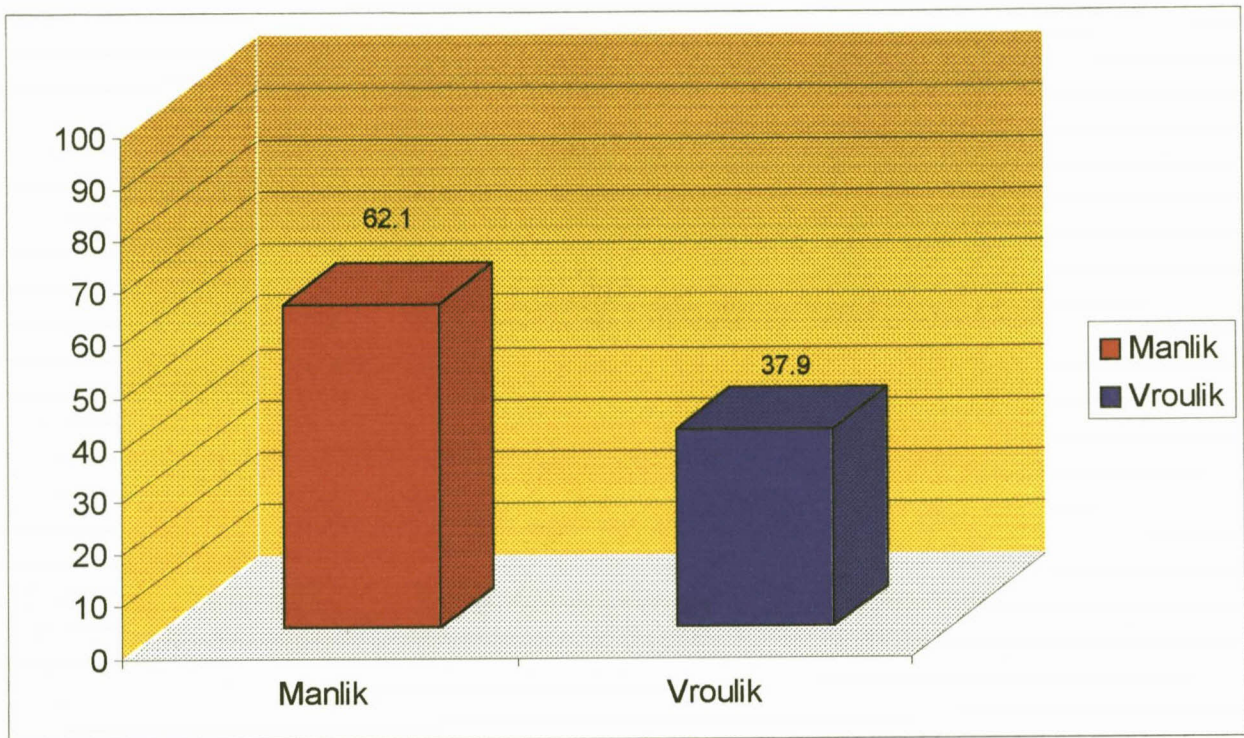
Ongeveer nege-en-sestig persent [(68,8%) (N = 165)] van die respondente se huistaal is Afrikaans, terwyl 26,7% (N = 64) deel uitmaak van die "Ander"-kategorie waardeur die inheemse Arikatale, meestal Suid Sotho, verteenwoordig word. Slegs 4,6% (N = 11) van die respondente is Engelssprekend. Dít kan verklaar word in terme daarvan dat die Vrystaat tradisioneel Afrikaanssprekend is [SAPS (CIMC), 1997].

Die respondente se **kwalifikasies** word in Figuur 5.4 aangedui.

Figuur 5.4: Kwalifikasies van die respondente

Die meeste respondente, 50,5% (N = 121), beskik oor matriek. 'n Keuringsvereiste van die Suid-Afrikaanse Polisiediens is dat 'n applikant ten minste oor matriek moet beskik. Dit blyk dat 40,8% (N = 98) van die polisiebeamptes oor 'n Nasionale Diploma beskik. Laasgenoemde kan toegeskryf word aan die Suid-Afrikaanse Polisiediens se bevorderingsbeleid. Dié kriteria vereis dat 'n polisiebeampte oor die toepaslike Nasionale Diploma moet beskik om in aanmerking te kan kom vir bevordering na die rang van 'n offisier. Slegs 3,3% (N = 8) van die respondente beskik oor 'n nagraadse kwalifikasie.

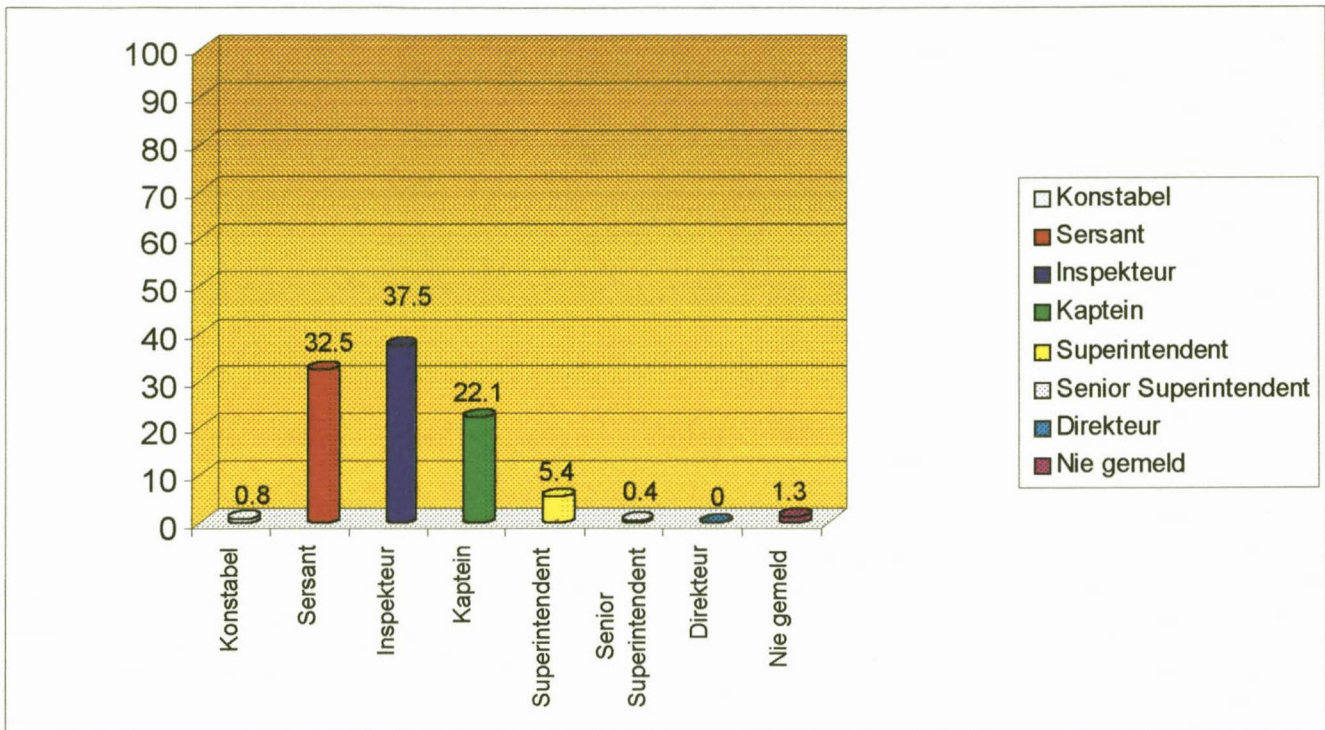
Die **geslag** van die respondente word in Figuur 5.5 grafies voorgestel.

Figuur 5.5: Geslag van die steekproef

Die meerderheid, naamlik 62,1% (N = 149) van die respondente is manlik. Slegs 37,9% (N = 91) is vrouens. Navorsing (Brogden et al., 1988) dui daarop dat tradisionele polisie werk hoofsaaklik deur mans verrig word en dat die vroulike polisiebeamptes primêr aangewend word vir administratiewe werk.

Die respondente se verskillende **posbenamings** word in Figuur 5.6 aangedui.

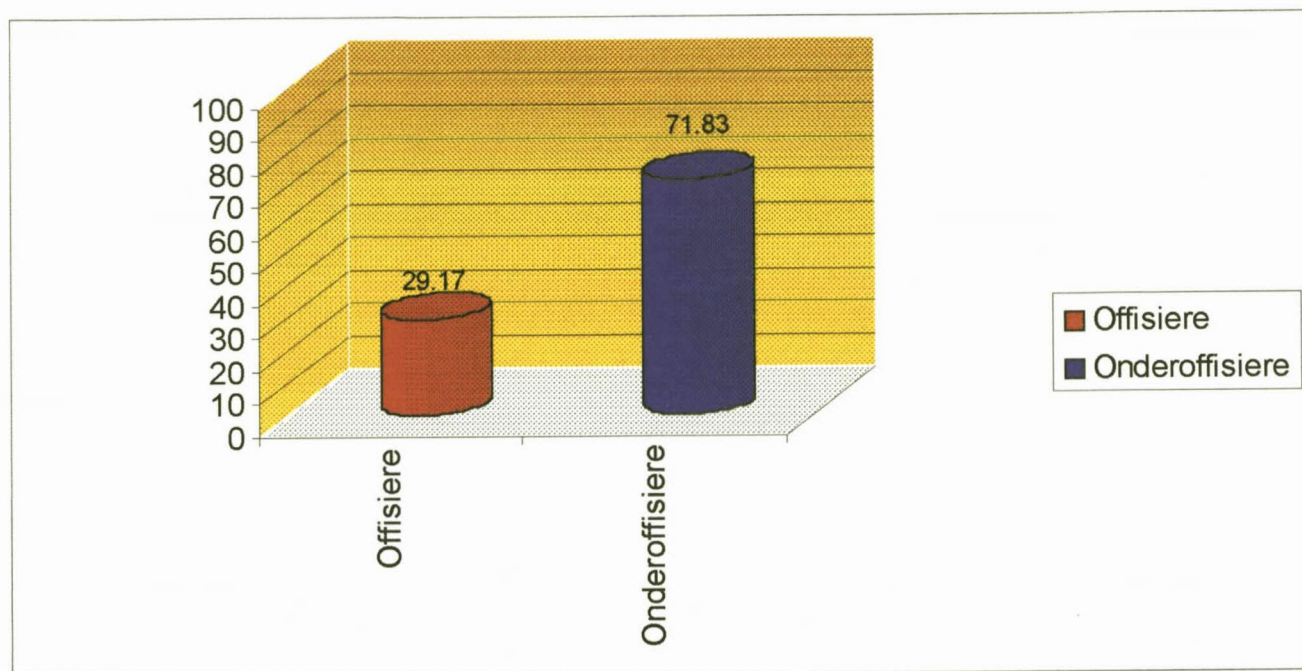
Figuur 5.6: Posbenamings van die respondente



Daar is bevind dat die meeste van dié persone, 37,5% (N = 90), die rang inspekteur beklee. Nog 'n posvlak wat baie verteenwoordigend is, is die rang van sersant [32,5% (N = 78)]. Die direkteure het geen terugvoer gegee nie en slegs 0,4% (N = 1) van 'n moontlike sewe senior superintendente het gereageer. Die posrang, konstabel, maak slegs 2,1% (N = 5) uit. Daar is egter nie baie konstabels in die Suid-Afrikaanse Polisie diens nie as gevolg van die beperkte indiensnames die afgelope paar jaar. Weens herindiensnames en 'n moratorium op bevordering, is die meeste respondente se range dié van 'n sersant of 'n inspekteur [SAPS (CIMC) 1997].

Aangesien daar 'n oneweredige verspreiding is van range, is daar besluit om vir doeleindes van hierdie studie die posrange in twee groepe te verdeel: onderoffisiere (konstabel, sersant en inspekteur) en offisiere (kaptein, superintendent en senior superintendent).

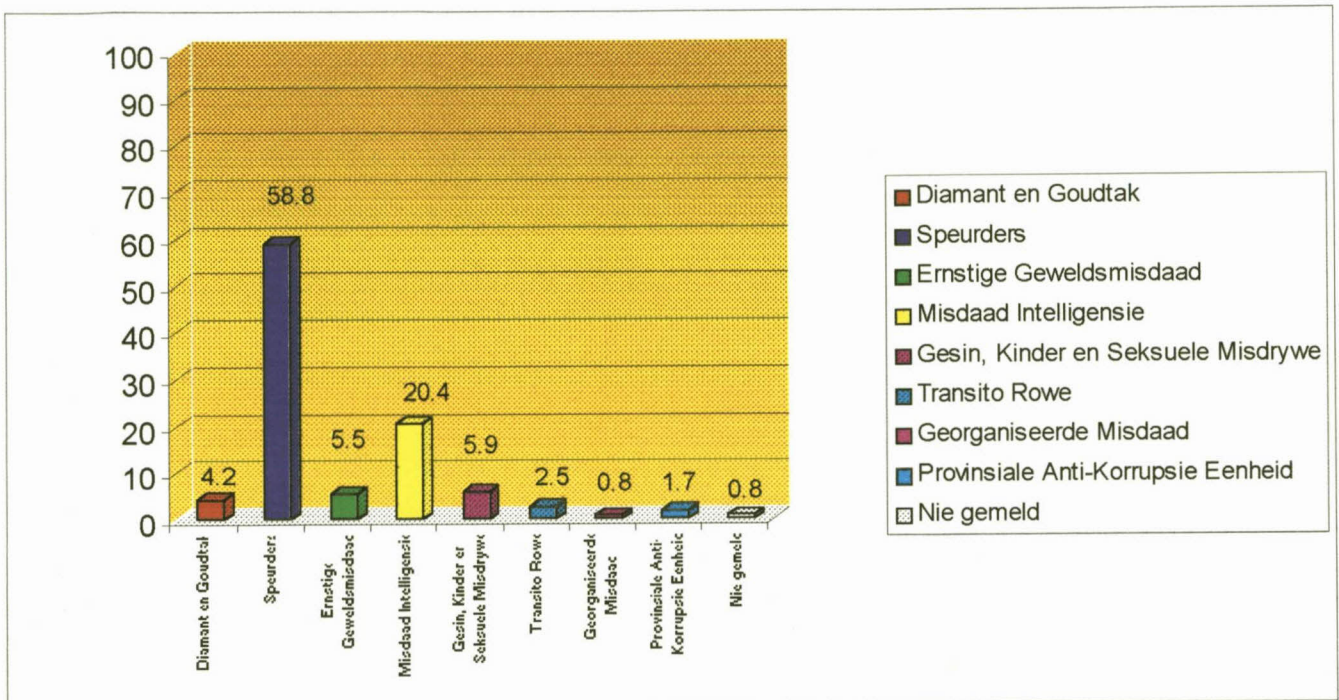
In Figuur 5.7 is 'n aanduiding van die **twee groepe** waarin die respondente verdeel is.

Figuur 5.7: Groepsverdeling van die respondente

Uit Figuur 5.7 blyk dit dat die onderoffisiere (konstabel, sersant en inspekteur), in die meerderheid is [70,83% (N = 170)], terwyl slegs 29,17% (N = 70) offisiere (kaptein, superintendent en senior superintendent) is.

In Figuur 5.8 is die **afdelings** waarin die respondente werksaam is, aangetoon.

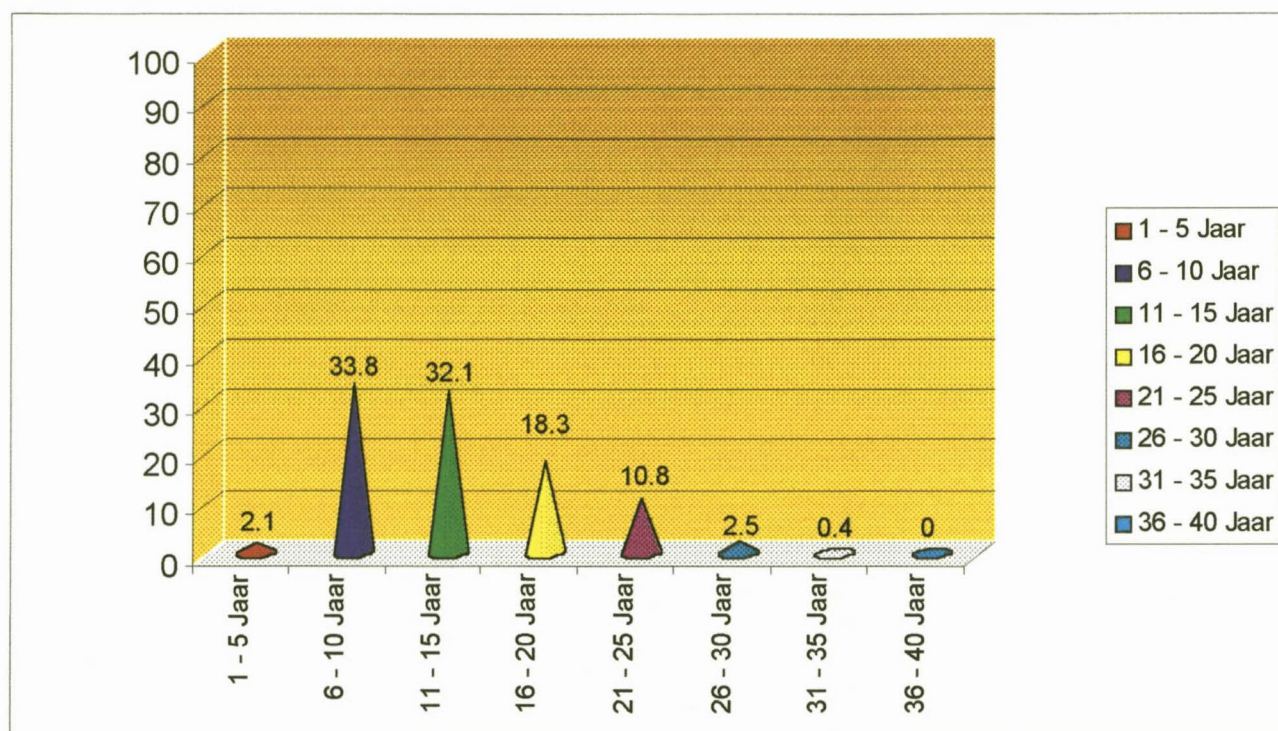
Figuur 5.8: Afdelings waarin respondente werksaam is



Die meeste van die respondente, 58,8% (N = 140), is werksaam by die Algemene Speurdiens. Die ledetal van hierdie afdeling is ook die meeste [SAPS (CIMC), 1997]. Gespesialiseerde eenhede beskik oor minder lede, omdat keuring daaraan verbonde is. Die tweede meeste individue, 20,4% (N = 49), is werksaam by Misdaad Intelligensie. Daar was ook 0,8% (N = 2) van die respondente wat nie gemeld het waar hulle werksaam is nie.

In Figuur 5.9 word die **dienstydperk** van die respondente aangedui.

Figuur 5.9: Dienstydyperk van respondente



Bykans vier-en-dertig persent [33,8% (N = 81)] van die respondente het tussen 6 en 10 jaar diens. Die tweede grootste hoeveelheid respondente, 32,1% (N = 77), is tussen 11 en 15 jaar lede van die Suid-Afrikaanse Polisiediens. Slegs 2,1% (N = 5) het tussen 1 en 5 jaar diens. Dit kan toegeskryf word aan die moratorium wat geplaas is op die indiensname van applikante [SAPS (CIMC), 1997]. Slegs een respondent (0,4%) het tussen 31 en 35 jaar diens. Vrywillige uitdienstrede, vervroegde pensioen en mediese ongeschiktheid kan bydra tot die klein hoeveelheid polisiebeamptes in hierdie kategorie.

Vervolgens word die gemiddeldes ($\bar{X}$), standaardafwykings (s) en frekwensies (f) vir al die veranderlikes in die regressievergelykings (N = 240) weergegee in tabelformaat. Dit word gevolg deur die interpretasie van die inferensiële data.

5.2.2 INTERPRETASIE VAN GEMIDDELDDES ($\bar{X}$), STANDAARDAFWYKINGS (s) EN FREKWENSIES (f)

Dié data is in frekwensietabelle opgesom. Dit stel die navorser in staat om inligting ten opsigte van die veranderlikes soos van toepassing op hierdie studie te bekom. Die gemiddelde, die standaardafwyking en die frekwensie van elk is bepaal en is as persentasie uitgedruk.

In Tabel 5.1 word hierdie beskrywende gegewens ten opsigte van **Schepers se Lokus van Beheer-vraelys** voorgestel.

Tabel 5.1: Gemiddeldes en standaardafwykings vir die verskillende subskale van Schepers se Lokus van Beheer-vraelys

Subskaal	$\bar{X}$	s	f	%
Interne Beheer	108,600	24,426	26064,00	31,16
Eksterne Beheer	134,333	31,365	32240,00	38,54
Outonomie	105,613	30,514	25347,00	30,30
Totaal	348,546	86,305	83651,00	100

Uit Tabel 5.1 blyk dit dat die polisiebeamptes oor lae interne beheer ($\bar{X} = 108,6$) en outonomie ($\bar{X} = 105,61$) beskik, maar oor hoë eksterne beheer ($\bar{X} = 134,33$).

Die beskrywende gegewens ten opsigte van die **Tennessee Selfkonsepskaal** word in Tabel 5.2 weergegee.

Tabel 5.2: Gemiddeldes en standaardafwykings vir die verskillende subskale van die Tennessee Selfkonsepskaal

Subskaal	$\bar{X}$	S	f	%
Persoonlike Self	57,754	12,521	13861,00	18,03
Kritiese Self	33,458	6,022	8030,00	10,45
Gesin Self	57,325	13,109	13758,00	17,90
Sosiale Self	56,917	10,033	13660,00	17,77
Waarde Self	57,788	14,186	13869,00	18,05
Fisieke Self	56,975	11,851	13674,00	17,79
Totaal	320,217	67,722	76852,00	100

Uit Tabel 5.2 blyk dit dat die polisiebeamptes ten opsigte van die volgende dimensies gemiddelde tellings behaal het: die persoonlike self ($\bar{X} = 57,75$), die gesin self ($\bar{X} = 57,33$), die sosiale self ($\bar{X} = 56,92$), die self in verhouding met waardes ($\bar{X} = 57,79$) en die fisieke self ($\bar{X} = 56,98$). Die enigste dimensie wat laag is, is die kritiese self ($\bar{X} = 33,46$).

Die beskrywende gegewens ten opsigte van die **Rathus Selfhandhawingskaal** word in Tabel 5.3 weergegee.

Tabel 5.3: Gemiddeldes en standaardafwykings vir die Rathus Selfhandhawingskaal

Skaal	$\bar{X}$	s	F	%
Selfhandhawing	8,796	19,564	2111,00	100,00
Totaal	8,796	19,564	2111,00	100,00

Uit hierdie tabel is dit duidelik dat die selfhandhawingstelling van die polisiebeamptes laag is met 'n gemiddelde telling van 8,8 ($s = 19,56$).

In die volgende tabel word die beskrywende gegewens ten opsigte van die **Minnesota Tevredenheidsvraelys** weergegee.

Tabel 5.4: Gemiddeldes en standaardafwykings vir die verskillende subskale van die Minnesota Tevredenheidsvraelys

Subskaal	$\bar{X}$	s	F	%
Intrinsieke Tevredenheid	36,008	9,772	8642,00	31,54
Ekstrinsieke Tevredenheid	16,458	5,388	3950,00	14,49
Algemene Tevredenheid	61,108	17,247	14666,00	53,80
Totaal	113,574	32,407	27258,00	100,00

Tabel 5.4 toon dat die meeste polisiebeamptes intrinsieke werktevredenheid (31,54%) ervaar. Hul ekstrinsieke werktevredenheid is baie laag, (14,49%) met 'n gemiddelde telling van ongeveer 16,46. Die algemene werktevredenheid van die persone is 'n relatief lae gemiddelde persentasie (53,8%). Die literatuur (Dawis et al., 1967) dui daarop dat 'n gemiddelde werktevredenheidstelling tussen die persentiele van 25 en 75 val. Uit bogenoemde resultate blyk dit dat die hipotese, naamlik dat polisiebeamptes nie werktevredenheid ervaar nie, gedeeltelik bevestig word.

5.3 INFERENSIËLE STATISTIEK

Die inferensiële statistiek wat vervolgens bespreek word, het die aanvaarding of verwerping van die hipoteses onderliggend aan die studie ten doel.

Hierdie doelstellings kan bereik word deur die gebruik van statistiese voorspellingsmodelle vir die voorspelling van die kriteriumveranderlike. Ter ondersteuning van dié modelle, naamlik diskriminant- en stapsgewyse meervoudige regressie-ontledings, is ook gebruik gemaak van variansie-ontleding.

Die totale, ekstrinsieke asook intrinsieke werktevredenheidstellings is die kriteriumveranderlikes wat in hierdie studie ter sprake is. Die Minnesota Tevredenheidsvraelys is gebruik om hierdie veranderlikes te meet.

Die voorspeller veranderlikes is saamgestel uit die selfkonsepdimensies soos gemeet deur Tennessee Selfkonsepskaal, lokus van beheer (interne beheer, eksterne beheer en outonomie) soos bepaal deur Schepers se Lokus van Beheer-vraelys en selfhandhawing soos vasgestel deur Rathus se Selfhandhawingskaal.

5.3.1 DISKRIMINANT-ONTLEDING EN ENKELE INTERPRETASIES RONDOM DIE KORRELASIEMATRIKS

5.3.1.1 DISKRIMINANT-ONTLEDING

Die diskriminant-ontledingstegniek word gebruik om 'n aantal gemete eienskappe aan een van 'n bepaalde hoeveelheid bestaande kategorieë toe te ken op so 'n wyse dat die waarskynlikheid van verkeerde klassifikasie minimaal is. Die doel is dus om vas te stel of werktevredenheid betekenisvol voorspel kan word deur middel van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing.

Vir hierdie studie se doeleindes is die SPSS-rekenaarprogram gebruik om die diskriminant-ontleding uit te voer. Sekere terme en simbole word gebruik wat vervolgens uitgelig sal word (SAS Institute, 1996).

- **Lambda van Wilks** (ook bekend as die U-statistiek) word gebruik om die veranderlikes se diskriminansie- of onderskeidingsvermoë te meet. Dit is die mees algemene toets wat vir die bepaling van statistiese beduidendheid van diskriminantfunksies gebruik word. Voordat die funksie afgelei word, word die residuele onderskeidingsvermoë in die ontledingsondersoek afgelei. Dié onderskeidingsvermoë is die potensiaal van 'n kombinasie veranderlikes om tussen groepe te onderskei.

Die Lambda van Wilks is 'n meervoudige meting van groepsverskille waarvoor 'n aantal veranderlikes verantwoordelik is. Die onderskeidingsvermoë van die kombinasie veranderlikes is hoër wanneer die berekende waardes van Lambda vanaf 1,00 na 0,00 afwyk. 'n Lae Lambda-waarde dui daarop dat die groepsentroïdes grootliks van mekaar geskei is en relatief duidelik is in verhouding tot die mate van

verspreiding binne die groepe. Namate Lambda tot sy maksimumwaarde van 1,00 toeneem, dui dit op 'n laer onderskeidingsvermoë. Groepsentroides is identies as Lambda gelyk is aan 1,00.

- Die benaderde **Chi²-kwadraat** bepaal die statistiese beduidendheid van Lambda.

5.3.1.1.1 MEERVOUDIGE DISKRIMINANT-ONTLEDING VIR TOTALE WERKTEVREDENHEID

Die diskriminant-ontleding het dertien diskrimineringsveranderlikes met een diskriminantfunksie geïdentifiseer. Die diskrimineringswaarde van die diskriminantfunksie word in Tabel 5.5 weergegee.

Tabel 5.5: Resultate van meervoudige diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid

Funksie	Eiewaarde	Wilks se Lambda	Chi ²	Vryheidsgrade	Beduidendheid
1	0,15722	0,8641401	33,803	13	0,0013*

* : $p < 0,01$

Uit Tabel 5.5 volg dit dat die ingeslote diskrimineringsveranderlikes statisties beduidend (0,01%-peil) is en dat dit tussen die twee groepe, naamlik onderoffisiere en offisiere kan onderskei.

Tabel 5.6 toon die veranderlikes wat as diskrimineerders geselekteer is.

Tabel 5.6: Opsommingstabel vir diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid

Veranderlikes	Wilks se Lambda	Minimum F	Beduidendheid
Werktevredenheid			
Intrinsieke Tevredenheid	0,99774	0,5394	0,4634
Ekstrinsieke Tevredenheid	0,97146	6,9921	0,0087 **
Algemene Tevredenheid	0,98766	2,9743	0,0859
Lokus van Beheer			
Interne Beheer	0,99983	0,0412	0,8392
Eksterne Beheer	0,99431	1,3631	0,2442
Outonomie	0,99999	0,0013	0,9709
Selfkonsep			
Persoonlike Self	0,97493	6,1192	0,0141 *
Kritiese Self	0,97340	6,5034	0,0114 *
Gesin Self	0,99471	1,2648	0,2619
Sosiale Self	0,98964	2,4912	0,1158
Waarde Self	0,98287	4,1485	0,0428 *
Fisieke Self	0,97756	5,4628	0,0203 *
Selfhandhawing			
Selfhandhawing	0,98796	2,9009	0,8980

* : $p < 0,05$

** : $p < 0,01$

Uit dié tabel is dit duidelik dat die waarde self 'n statisties beduidende voorspeller (0,05%-peil) is van totale werktevredenheid. Dit blyk verder dat die ekstrinsieke tevredenheid, die persoonlike self, die kritiese self en die fisieke self statisties beduidende voorspellers (0,01%-peil) van totale werktevredenheid is.

Die klassifikasieresultate van bogenoemde diskriminantfunksie word in Tabel 5.7 weergegee.

Tabel 5.7: Klassifikasieresultate van diskriminant-ontleding vir totale werktevredenheid

Werklike groep	Hoeveelheid gevalle	Voorspelde groeplidmaatskap	
		1 (Onderoffisiere)	2 (Offisiere)
Groep 1 (Onderoffisiere)	170	112 65,9%	58 34,1%
Groep 2 (Offisiere)	70	23 32,9%	47 67,1%

Uit bogenoemde blyk dit dat 67,44% van die gevalle akkuraat binne die groepe geplaas kan word. As gevolg van ongelykheid van kovariansiematrikse (Box M-toets) mag hierdie 'n matige oorskatting wees van die ware diskriminansiewaarde van die saamgestelde diskriminantfunksie.

Volgens die resultate in Tabele 5.5 tot 5.7 wil dit voorkom of die Nulhipotese 1, naamlik dat daar beduidende verskille is tussen die twee ranggroepe van polisiebeamptes op grond van voorspeller veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing), verwerp word.

5.3.1.2 INTERKORRELASIEMATRIKS

'n Korrelasiekoëffisiënt is aanduidend van die rigting sowel as die omvang van die verband tussen twee veranderlikes. Tabel 5.8 bevat die interkorrelasies tussen die veranderlikes wat betrek is tydens die onderskeie stapsgewyse meervoudige regressies.

Tabel 5.8: Interkorrelasiematriks van ingeslote veranderlikes +

	IW	EW	WT	L1	L2	L3	A1	S1	S2	S3	S4	S5	S6
IW	1,000												
EW	0,793*	1,000											
WT	0,967*	0,913*	1,000										
L1	0,626*	0,482*	0,601*	1,000									
L2	-0,629*	-0,522*	-0,632*	-0,653*	1,000								
L3	0,653*	0,449*	0,608*	0,923*	-0,720*	1,000							
A1	0,620*	0,490*	0,616*	0,796*	-0,808*	0,830*	1,000						
S1	0,567*	0,406*	0,545*	0,684*	-0,662*	0,720*	0,731*	1,000					
S2	-0,491*	-0,420*	-0,509*	-0,540*	0,692*	-0,603*	-0,685*	-0,569*	1,000				
S3	0,601*	0,457*	0,585*	0,733*	-0,730*	0,767*	0,777*	0,830*	-0,606*	1,000			
S4	0,499*	0,350*	0,478*	0,674*	-0,635*	0,710*	0,740*	0,899*	-0,517*	0,826*	1,000		
S5	0,621*	0,473*	0,611*	0,730*	-0,746*	0,772*	0,794*	0,909*	-0,647*	0,894*	0,876*	1,000	
S6	0,544*	0,442*	0,544*	0,698*	-0,658*	0,687*	0,732*	0,878*	-0,562*	0,818*	0,8636*	0,869*	1,000

* waar $p < 0,01$

+ Beskrywing van kodes:

IW: Intrinsieke werktevredeheid

EW: Ekstrinsieke werktevredeheid

WT: Totale werktevredeheid

L1: Interne Lokus van Beheer

L2: Eksterne Lokus van Beheer

L3: Outonomie

A1: Selfhandhawing

S1: Persoonlike self

S2: Kritiese self

S3: Self in verhouding met gesin en familie

S4: Self in verhouding met gemeenskap

S5: Self in verhouding met waardes

S6: Fisieke self

Uit Tabel 5.8 kan afgelei word dat eksterne lokus van beheer negatief korreleer met werktevredenheid ($r = -0,632$, $p < 0,01$) wat daarop dui dat 'n hoë eksterne lokus van beheer verband hou met lae werktevredenheid. Hierdie korrelasie staaf 'n standpunt in die literatuur (Rothmann & Agathagelou, 2000). Uit dié tabel kan verder gesien word dat 'n hoë interne lokus van beheer ($r = 0,601$, $p < 0,01$), hoë selfhandhawing ($r = 0,616$, $p < 0,01$) en hoë werktevredenheid verband hou met mekaar. Hoë persoonlike self ($r = 0,567$, $p < 0,01$), 'n hoë gesin self ($r = 0,601$, $p < 0,01$), 'n hoë sosiale self ($r = 0,499$, $p < 0,01$), 'n hoë waarde self ($r = 0,621$, $p < 0,01$) en 'n hoë fisieke self ($r = 0,544$, $p < 0,01$) hou verband met hoë werktevredenheid. Die kritiese self toon 'n negatiewe korrelasie met werktevredenheid ($r = -0,509$, $p < 0,01$) wat daarop dui dat 'n hoë kritiese self verband hou met lae werktevredenheid. As daar na Tabel 5.8 verwys word, is dit dus duidelik dat die voorspeller veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) statisties beduidend met werktevredenheid korreleer. Volgens dié resultate wil dit voorkom asof die nulhipotese (daar bestaan nie 'n statisties beduidende verband tussen werktevredenheid en die voorspeller veranderlikes, naamlik selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing nie) verwerp word.

5.3.2 VARIANSIE-ONTLEDING

Hierdie prosedure is gebruik om die statistiese betekenisvolheid van die verskille tussen die twee groepe, onderoffisiere en offisiere, te toets. Daar is dus bepaal of daar statisties beduidende verskille bestaan tussen die twee groepe ten opsigte van die onafhanklike veranderlikes. In Tabel 5.9 word die resultate van die variansie-ontleding uiteengesit.

Tabel 5.9: Resultate van die variansie-ontleding ten opsigte van onderoffisiere en offisiere

Bron	Som van kwadrate	Grade van vryheid	Gemiddelde kwadrate	F	F ¹
Intrinsieke Tevredenheid					
Posgroepe	51,604	1	51,604		
Residu	22770,380	238	95,674	0,539	0,436
Totaal	22821,983	239	95,489		
Ekstrinsieke Tevredenheid					
Posgroepe	198,000	1	198,000		
Residu	6739,583	238	28,318	6,992	0,009**
Totaal	6937,583	239	29,028		
Algemene Tevredenheid					
Posgroepe	877,452	1	877,452		
Residu	70213,731	238	295,016	2,974	0,086
Totaal	71091,183	239	297,453		
Interne Beheer					
Posgroepe	24,706	1	24,706		
Residu	142570,894	238	599,037	0,041	0,839
Totaal	142595,600	239	596,634		
Eksterne Beheer					
Posgroepe	1339,001	1	1339,001		
Residu	233786,333	238	982,296	1,363	0,244
Totaal	235125,333	239	983,788		
Outonomie					
Posgroepe	1,251	1	1,251		
Residu	222533,712	238	935,016	0,001	0,971
Totaal	222534,963	239	931,109		
Totale Selfkonsep					
Posgroepe	10430,938	1	10430,938		
Residu	707811,795	238	2973,999	3,507	0,062
Totaal	71842,733	239	3005,200		
Persoonlike Self					
Posgroepe	939,147	1	939,147		
Residu	36527,349	238	153,476	6,119	0,014*
Totaal	37466,496	239	156,764		

Bron	Som van kwadrate	Grade van vryheid	Gemiddelde kwadrate	F	F ¹
Kritiese Self					
Posgroepe	230,545	1	230,545		
Residu	8437,039	238	35,450	6,503	0,011*
Totaal	8667,583	239	36,266		
Gesin Self					
Posgroepe	217,090	1	217,090		
Residu	40851,560	238	171,645	1,265	0,262
Totaal	41068,650	239	171,835		
Sosiale Self					
Posgroepe	249,238	1	249,238		
Residu	23811,096	238	100,047	2,491	0,116
Totaal	24060,333	239	100,671		
Waarde Self					
Posgroepe	823,957	1	823,957		
Residu	47270,206	238	198,614	4,149	0,043*
Totaal	48094,163	239	201,231		
Fisieke Self					
Posgroepe	753,183	1	753,188		
Residu	32814,662	238	137,877	5,463	0,20
Totaal	33567,850	239	140,451		
Selfhandhawing					
Posgroepe	1101,571	1	1101,571		
Residu	90377,424	238	379,737	2,901	0,090
Totaal	91478,996	239	382,757		

* : $p < 0,05$

* * : $p < 0,01$

Uit Tabel 5.9 kan afgelei word dat daar 'n statisties beduidende verskil tussen die gemiddelde ekstrinisieke tevredenheidsvlakke van die onderoffisiere en die offisiere ($F = 6,992$, $p = 0,009$) is. Daar is ook statisties beduidende verskille ten opsigte van gemiddelde persoonlike self waardes ($F = 6,119$, $p = 0,014$), die gemiddelde waardes van die kritiese self ($F = 6,503$, $p = 0,011$) en die gemiddelde waarde van selfwaardes ($F = 4,149$, $p = 0,043$).

Dit blyk dat daar nie 'n statisties beduidende verskil is tussen die gemiddelde intrinsieke tevredenheidsvlakke van die onderoffisiere en offisiere nie, want $F = 0,539$ ($p > 0,05$). Ook is daar geen statisties beduidende verskille in die gemiddelde algemene tevredenheidsvlakke ($F = 2,974$, $p = 0,086$), die gemiddelde van interne beheer-waardes ($F = 0,041$, $p = 0,839$), die gemiddelde van eksterne beheer-waardes ($F = 1,363$, $p = 0,244$) en die gemiddelde van outonomiewaardes ($F = 0,001$, $p = 0,971$) van die onderoffisiere en offisiere nie.

Met betrekking tot die volgende is geen statisties beduidende verskil geïdentifiseer tussen die onderoffisiere en offisiere nie: die gemiddelde waardes van selfkonsep ($F = 3,507$, $p = 0,062$); die gemiddelde waardes van gesin self ($F = 1,265$, $p = 0,262$); die gemiddelde waardes van sosiale self ($F = 2,491$, $p = 0,116$); die gemiddelde waardes van fisieke self ($F = 5,463$, $p = 0,20$) en die gemiddelde selfhandhawingsvlakke ($F = 2,901$, $p = 0,090$).

Volgens die resultate in Tabel 5.9 kom dit voor asof die nulhipotese, naamlik dat die voorspeller veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) nie tussen die twee ranggroepe onderskei nie, gedeeltelik bevestig word.

5.3.3 STAPSGEWYSE MEERVOUDIGE REGRESSIE-ONTLEDING VIR TOTALE WERKTEVREDENHEID

Die stapsgewyse meervoudige regressie-ontleding is bereken om die verwantskap tussen die afhanklike veranderlike en die onafhanklike veranderlikes te ontleed, met die doel om die waardes van die afhanklike veranderlike op grond van hierdie onafhanklike veranderlikes te voorspel.

Soos reeds gemeld word die SPSS-rekenaarprogram in hierdie studie gebruik om die stapsgewyse meervoudige regressie-ontleding uit te voer (SAS Institute, 1996). Vervolgens word die resultate van die stapsgewyse meervoudige regressie met werktevredenheid as kriterium saamgevat in Tabelle 5.10 tot 5.15.

Tabel 5.10: Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid van die onderoffisiere en offisiere

Variansie-ontleding					
Meervoudige korrelasie	0,967	Bron van variansie	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
R^2	0,935	Regressie	1	66495,231	66495,231
Aangepaste R^2	0,935	Residu	238	4595,952	19,311
		F = 3443,435			
Veranderlikes in die vergelyking					
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	Beta	F	P
Intrinsieke Tevredenheid	1,707	0,291	0,967	58,681	0,0000**
Konstante	-0,356	1,085		-0,328	0,7433

** : $p < 0,01$

Die meervoudige korrelasie van 0,967 is betekenisvol. Dit beteken dat 93,5% van die variansie in werktevredenheid statisties beduidend toegeskryf kan word aan intrinsieke tevredenheid. Die F-waarde is statisties beduidend ($p < 0,01$) ten opsigte van intrinsieke werktevredenheid (die voorspeller veranderlike).

Tabel 5.11: Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid en ekstrinsieke werktevredenheid van die onderoffisiere en offisiere

Variansie-ontleding					
Meervoudige korrelasie	0,996	Bron van variansie	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
R^2	0,993	Regressie	2	70595,202	35297,601
Aangepaste R^2	0,993	Residu	237	495,981	2,093
		F = 16866,619			
Veranderlikes in die vergelyking					
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	Beta	F	P
Intrinsieke Tevredenheid	1,155	0,157	0,655	73,521	0,0000**
Ekstrinsieke Tevredenheid	1,262	0,285	0,394	44,262	0,0000**
Konstante	-1,260	0,358		-3,521	0,0005

** : $p < 0,01$

Hier is die meervoudige korrelasie van 0,996 betekenisvol. Dit toon aan dat intrinsieke tevredenheid en ekstrinsieke tevredenheid 99,3% van die variansie in totale werktevredenheid voorspel.

Uit hierdie tabel blyk dit ook dat intrinsieke tevredenheid ($p < 0,01$) en ekstrinsieke tevredenheid ($p < 0,01$) goeie voorspellers van die totale werktevredenheid is.

Tabel 5.12: Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, ekstrasiekie werktevredenheid en die kritiese self van die onderoffisiere en offisiere

Variansie-ontleding					
Meervoudige korrelasie	0,997	Bron van variansie	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
R^2	0,994	Regressie	3	70641,084	23547,028
Aangepaste R^2	0,994	Residu	236	450,099	1,907
		F = 12346,378			
Veranderlikes in die vergelyking					
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	Beta	F	P
Intrinsieke Tevredenheid	1,133	0,0156	0,642	72,419	0,0000**
Ekstrasiekie Tevredenheid	1,254	0,272	0,392	45,998	0,0000**
Kritiese Self	-0,837	0,170	-0,292	-4,905	0,0000**
Konstante	2,457	0,831		2,956	0,0034

** : $p < 0,01$

In Tabel 5.12 is die meervoudige korrelasie van 0,997 betekenisvol: dit blyk dat 99,4% van die variansie in die totale werktevredenheid voorspel word deur intrinsieke tevredenheid, ekstrasiekie tevredenheid en die kritiese self. Intrinsieke tevredenheid ($p < 0,01$), ekstrasiekie tevredenheid ($p < 0,01$) en die kritiese self ($p < 0,01$) is dus goeie voorspellers van die totale werktevredenheid.

Tabel 5.13: Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, ekstrinsieke werktevredenheid, die kritiese self en die waarde self van die onderoffisiere en offisiere

Variansie-ontleding					
Meervoudige korrelasie	0,999	Bron van variansie	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
R^2	0,994	Regressie	4	70650,478	17662,619
Aangepaste R^2	0,994	Residu	235	440,705	1,875
		F = 9418,350			
Veranderlikes in die vergelyking					
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	Beta	F	P
Intrinsieke Tevredenheid	1,119	0,167	0,634	66,849	0,0000**
Ekstrinsieke Tevredenheid	1,259	0,271	0,393	46,416	0,0000**
Kritiese Self	-0,061	0,020	-0,215	-3,137	0,0000**
Waarde Self	0,0207	0,009	0,170	2,238	0,0261*
Konstante	0,946	1,065		0,888	0,3756

* : $p < 0,05$

** : $p < 0,01$

Tabel 5.13 se meervoudige korrelasie van 0,999 is betekenisvol. Die bevindinge toon aan dat intrinsieke tevredenheid, ekstrinsieke tevredenheid, die kritiese self en die waarde self 99,4% van die variansie in werktevredenheid voorspel. Dit blyk verder uit die tabel dat intrinsieke tevredenheid ($p < 0,01$), ekstrinsieke tevredenheid ($p < 0,01$) en die kritiese self ($p < 0,01$) goeie voorspellers is van die totale werktevredenheid. Hoewel die konstruk, die waarde self, se bydrae tot werktevredenheid nie so groot is nie, is dit steeds beduidend ($p < 0,05$).

Tabel 5.14: Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredeheid, ekstrasieke werktevredeheid, die kritiese self, die waarde self en die outonomie van die onderoffisiere en offisiere

Variansie-ontleding					
Meervoudige korrelasie	0,997	Bron van variansie	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
R^2	0,994	Regressie	5	70668,744	14133,749
Aangepaste R^2	0,994	Residu	234	422,439	1,805
		F = 7829,043			
Veranderlikes in die vergelyking					
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	Beta	F	P
Intrinsieke Tevredeheid	1,139	0,175	0,645	64,928	0,0000**
Ekstrasieke Tevredeheid	1,243	0,027	0,388	46,011	0,0000**
Kritiese Self	-0,073	0,019	-0,026	-3,748	0,0002**
Waarde Self	0,038	0,010	0,031	3,585	0,0004**
Outonomie	-0,016	0,005	-0,028	-3,181	0,0017**
Konstante	1,558	1,063		1,466	0,1440

** : $p < 0,01$

Hier is die meervoudige korrelasie van 0,997 betekenisvol. Uit hierdie tabel blyk dus dat intrinsieke tevredeheid, ekstrasieke tevredeheid, die kritiese self, die waarde self en outonomie 99,4% van die variansie in werktevredeheid voorspel.

Tabel 5.14 toon dus dat intrinsieke tevredeheid ($p < 0,01$), ekstrasieke tevredeheid ($p < 0,01$), die kritiese self ($p < 0,01$), die waarde self ($p < 0,01$) en outonomie ($p < 0,01$) goeie voorspellers van die totale werktevredeheid is.

Tabel 5:15: Stapsgewyse meervoudige regressie met intrinsieke werktevredenheid, ekstrinsieke werktevredenheid, die kritiese self, die waarde self, die outonomie en selfhandhawing van die onderoffisiere en offisiere

Variansie-ontleding					
Meervoudige korrelasie	0,997	Bron van variansie	Grade van vryheid	Som van kwadrate	Gemiddelde kwadrate
R^2	0,994	Regressie	6	70684,009	11780,668
Aangepaste R^2	0,994	Residu	233	407,174	1,747
		F = 6741,327			
Veranderlikes in die vergelyking					
Onafhanklike veranderlikes	B	Standaardfout van B	Beta	F	P
Intrinsieke Tevredenheid	1,140	0,173	0,646	66,048	0,0000**
Ekstrinsieke Tevredenheid	1,235	0,0267	0,035	46,211	0,0000**
Kritiese Self	-0,561	0,020	-0,020	-2,786	0,0058**
Waarde Self	0,027	0,011	0,0227	2,524	0,0004**
Outonomie	-0,024	0,006	-0,426	-4,283	0,0000**
Selfhandhawing	0,027	0,009	0,031	2,956	0,0034**
Konstante	2,301	1,075		2,139	0,0334

** : $p < 0,01$

Uit Tabel 5.15 blyk dit dat die vyf onafhanklike veranderlikes (intrinsieke tevredenheid, ekstrinsieke tevredenheid, die kritiese self, die waarde self en outonomie) die variansie in werktevredenheid statisties beduidend verduidelik. Die resultate in Tabele 5.10 tot 5.15 dui daarop dat die nulhipotese (daar bestaan 'n statisties beduidende verband tussen werktevredenheid en die voorspeller veranderlikes, naamlik selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) verwerp word.

Vervolgens is daar gefokus op die bespreking van die beskrywende sowel as inferensiële resultate. Daarna volg oorkoepelende gevolgtrekkings, tekortkominge en aanbevelings vir verdere navorsing.

5.4 BESPREKING VAN RESULTATE

5.4.1 BESKRYWENDE GEGEWENS

Die steekproef het uit 240 polisiebeamptes bestaan waarvan 170 onderoffisiere en 70 offisiere is. Die gemiddelde werktevredenheidstelling is ongeveer 61 wat dui op 'n lae gemiddelde tevredenheidstelling. Die literatuur (Dawis et al., 1967) dui daarop dat 'n gemiddelde werktevredenheidstelling tussen die persentiele van 25 en 75 val. Die resultate van hierdie studie word bevestig deur navorsing (Lefkowitz, 1977) wat daarop dui dat polisiebeamptes laer werktevredenheid ervaar as ander beroepsgroepe. Figuur 5.1 toon aan dat die grootste aantal van die proefpersone tussen 20 en 35 jaar is en volgens Figuur 5.2 is die grootste aantal getroud.

Die grootste aantal persone se huistaal is Afrikaans, soos blyk uit Figuur 5.3. Volgens Figuur 5.4 beskik die meeste proefpersone oor matriek. Uit Figuur 5.5 is die grootste aantal proefpersone manlik. Die grootste aantal proefpersone beklee die rang Inspekteur, soos blyk uit Figuur 5.6. Die grootste aantal persone is werksaam by die Algemene Speurdiens, soos blyk uit Figuur 5.8. Uit Figuur 5.9 blyk dit dat die grootste aantal proefpersone se dienstyd wissel vanaf 6 tot 10 jaar. Volgens die biografiese gegewens verskaf deur die Suid-Afrikaanse Polisie diens, blyk dit dat die Vrystaat Provinsie tradisioneel uit 'n meerderheid van manlike Afrikaanssprekende Inspekteurs bestaan. Volgens Brogden et al. (1988) is die Suid-Afrikaanse Polisie diens 'n meer manlike omgewing en verrig vroulike polisiebeamptes meestal administratiewe kantoorwerk. Die Algemene Speurdiens is die grootste afdeling, want die meerderheid van kriminele sake word deur dié afdeling ondersoek. Die relatiewe kort dienstydperk van polisiebeamptes kan toegeskryf word aan die moratorium wat op die indiensneming van applikante geplaas is asook vrywillige uitdienstrede, vervroegde pensioen en mediese ongeskiktheid [SAPS (CIMC), 1997].

Uit Tabel 5.1 blyk dit dat die subskaal, eksterne beheer, die hoogste gemiddelde in verhouding met interne beheer en outonomie getoon het. Dié navorsing bevestig ook die resultate van Schepers (1995) dat 'n interne lokus van beheer met outonomie verband hou, maar dat 'n eksterne lokus van beheer en interne lokus van beheer nie beduidend met mekaar verband hou nie. Hierdie bevinding bevestig die onafhanklikheid van laasgenoemde skale.

Die persoonlike self en die self in verhouding met waardes het die hoogste gemiddeldes getoon, terwyl selfkritiek die laagste gemiddelde getoon het, soos blyk uit Tabel 5.2.

Uit Tabel 5.3 blyk dit dat die gemiddelde selfhandhawingstelling ($\bar{X} = 8,8$) laag is. 'n Persentielrang van 15 en laer dui daarop dat die persoon oor lae selfhandhawing beskik, terwyl 'n persentielrang van 85 en hoër daarop dui dat 'n persoon oor uitermatige selfhandhawing beskik. 'n Telling tussen hierdie twee afsnypunte verteenwoordig 'n aanvaarbare vlak van selfhandhawing (Janda, 1996).

Dit blyk uit Tabel 5.4 dat die subskaal intrinsieke werktevredenheid die hoogste gemiddelde getoon het en dat meer proefpersone dus intrinsieke werktevredenheid ervaar, hoewel die gemiddelde werktevredenheidstelling laag is.

5.4.2 INFERENSIËLE RESULTATE

5.4.2.1 DISKRIMINANT-ONTLEDING

Wat betref die diskriminansie tussen onderoffisiere en offisiere, is die volgende gevind:

Een diskriminantfunksie is onttrek wat dertien veranderlikes as diskrimineerders betrek het. Dit dui daarop dat die twee groepe van mekaar verskil ten opsigte van 'n enkele onderliggende faktor. In Tabel 5.6 word die veranderlikes wat as diskrimineerders geselekteer is, aangedui. Hieruit blyk dit dat in terme van totale werktevredenheid dat ekstrasieke tevredenheid, persoonlike self, kritiese self, waarde self en fisieke self as diskrimineerders geselekteer is.

In 'n studie onder 257 polisievroue toon die resultate daarop dat salaris, byvoordele en werkuiddaging die belangrikste determinante van werktevredenheid is (Pool & Pogrebin, 1988).

Dit volg verder dat 67,44% van die gevalle wel akkuraat binne die verskillende groepe geplaas kan word aan die hand van hierdie diskriminantfunksie.

5.4.2.2 VARIANSIE-ONTLEDING

Die verdeling van polisiebeamptes in twee groepe in terme van hulle range het gelei tot 'n beduidende verskil in die vektorgemiddeldes (gesamentlike gemiddeldes) vir die betrokke veranderlikes. Tabel 5.9 het aangedui dat daar 'n beduidende verskil tussen groep 1 (onderoffisiere) en groep 2 (offisiere) bestaan met betrekking tot ekstrinsieke werktevredenheid, persoonlike self, kritiese self en waarde self.

Geen beduidende verskille tussen groep 1 (onderoffisiere) en groep 2 (offisiere) met betrekking tot intrinsieke tevredenheid, totale werktevredenheid, interne beheer, eksterne beheer, outonomie, selfhandhawing, fisieke self, sosiale self, gesin self en totale selfkonsep kon gevind word nie.

Bogenoemde resultate word bevestig in 'n studie waar 170 polisiebeamptes gebruik is. Daar is ook bevind dat werktevredenheid nie noemenswaardig verskil ten opsigte van verskillende ranggroepe nie, maar dat daar eerder beduidende korrelasies is ten opsigte van demografiese veranderlikes, byvoorbeeld blanke polisiebeamptes is minder tevrede met hulle werk as swart polisiebeamptes (Buzawa, 1984).

Bogenoemde resultate word deur die volgende navorsingsbevindinge bevestig. In 'n studie (Lester & Genz, 1978) gedoen waar 78 senior polisiebeamptes en rekrute gebruik is, is bevind dat polisiebeamptes met ondervinding sterker daarvan oortuig is dat die gevolg van hulle aksies die resultate van hulle eie gedrag is, eerder as om te dink dit is die oorsaak van ander se gedrag of geluk.

In 'n ander studie (Vikas & Kishore, 1986) wat onder 100 polisieledes geloods is, blyk dit dat daar 'n verband tussen hiërargie en werktevredenheid is. Die resultate dui daarop dat hoe hoër die posstatus is, hoe meer werktevredenheid ervaar word.

5.4.2.3 STAPSGEWYSE MEERVOUDIGE REGRESSIE-ONTLEDING

In Tabel 5.8 is die korrelasies tussen die ingeslote veranderlikes aangedui. Daarvolgens bestaan daar beduidende korrelasies tussen die volgende veranderlikes en werktevredenheid: Intrinsieke tevredenheid, ekstrasiekie tevredenheid, algemene tevredenheid, interne beheer, eksterne beheer, outonomie, persoonlike self, kritiese self, gesin self, sosiale self, waarde self, fisieke self en selfhandhawing.

Wat betref die voorspelling van totale werktevredenheid, volg dit uit Tabel 5.15 dat intrinsieke tevredenheid, ekstrasiekie tevredenheid, kritiese self, waarde self, outonomie en selfhandhawing goeie voorspellers van die totale werktevredenheid van polisiebeamptes verbonde aan die Nasionale Speurdiens is.

Daar is reeds verwys na die feit dat die literatuur verwantskap tussen werktevredenheid en fisieke self, persoonlike self, self in verhouding met gesin/familie, self in verhouding met sosiale gemeenskap en selfkritiek ondersteun (Richter, 1992). Die waarde self, selfhandhawing en outonomie het ook beduidend gekorreleer met werktevredenheid soos blyk uit die resultate.

Wat betref die voorspelling van totale werktevredenheid volg dit uit Tabel 5.15 dat intrinsieke tevredenheid, ekstrasiekie tevredenheid, kritiese self, waarde self, outonomie en selfhandhawing 99,4% van die variansie verklaar. Werktevredenheid word volgens die bevindinge van hierdie studie deur onder andere kritiese self, waarde self, outonomie en selfhandhawing voorspel.

Die veranderlikes wat in die regressie-ontleding gebruik is om totale werktevredenheid te voorspel, verklaar telkens meer as 70% van die proporsie van die kriteriumvariensie en dit kan dus in terme van die neergelegde norm as bevredigend beskou word. Die betrokke veranderlikes (intrinsieke tevredenheid, ekstrasiekie tevredenheid, kritiese self, waarde

self en outonomie) wat dus in Tabele 5.10 - 5.15 gebruik word, kan as goeie voorspellers van totale werktevredenheid beskou word.

Uit die voorafgaande regressie-ontledings kan die afleiding dus gemaak word dat dit moontlik is om totale werktevredenheid ten opsigte van polisiebeamptes volgens die norm van 70% te voorspel. Die neergelegde norm word egter telkens oorskry, wat daarop dui dat werktevredenheid met 'n redelike mate van sukses voorspel kan word.

Die resultate rakende selfkonsep bevestig bevindinge in die literatuur dat daar wel 'n positiewe verband tussen selfkonsep en werktevredenheid bestaan (Richter, 1992).

Die resultate rakende lokus van beheer bevestig bevindinge in die literatuur dat daar wel 'n positiewe verband tussen lokus van beheer en werktevredenheid bestaan (Judge et al., 1998) en dat mense met 'n interne lokus van beheer meer werktevredenheid ervaar (Garson & Stanwyck, 1997).

In 'n studie ten opsigte van senior polisiepersoneel (Rothmann & Agathagelou, 2000) blyk dit dat daar 'n statistiese beduidende verband tussen lokus van beheer en werktevredenheid bestaan. Dit blyk verder dat 14% van die variansie in werktevredenheid verklaar word deur 'n interne lokus van beheer en dat 20,42% van die variansie in werktevredenheid verklaar word deur eksterne lokus van beheer en dat 10% van die variansie in werktevredenheid verklaar word deur outonomie.

In 'n ander studie (Sidani & Gardner, 2000) is daar bevind dat daar nie 'n verband tussen lokus van beheer en werktevredenheid is nie.

Uit bogenoemde resultate blyk die volgende met betrekking tot die hipoteses. In die geval van die **diskriminant-ontleding** word die nulhipotese, naamlik daar is nie beduidende verskille tussen die twee ranggroepe van polisiebeamptes op grond van voorspeller veranderlikes nie (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing), verwerp. Die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) diskrimineer dus tussen die groepe onderoffisiere en offisiere.

Uit die **variensie-ontleding** blyk dit dat onderoffisiere nie beduidend van offisiere verskil met betrekking tot sekere voorspeller veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) nie. Die nulhipotese word dus in hierdie geval aanvaar, naamlik dat die betrokke onafhanklike veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) nie tussen die kriteriumgroepe, naamlik offisiere en onderoffisiere diskrimineer nie.

Uit die **regressie-ontledings** blyk dit dat daar 'n betekenisvolle verband tussen werktevredenheid en die voorspeller veranderlikes bestaan en dus word die nulhipotese in hierdie geval verwerp. Daar bestaan dus 'n statisties beduidende verband tussen werktevredenheid en die voorspeller veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing).

5.5 GEVOLGTREKKINGS

Die gevolgtrekkings van hierdie studie kom kortliks op die volgende neer:

- Die polisiebeamptes verbonde aan die Nasionale Speurdiens ervaar lae werktevredenheid met die klem op intrinsieke tevredenheid eerder as ekstrinsieke werktevredenheid.
- Hulle toon oor die algemeen negatiewe selfkonsepte, eksterne lokus van beheer en lae selfhandhawing.
- Die polisiebeamptes wat hoër werktevredenheid ervaar, toon oor die algemeen positiewe selfkonsepte, interne lokus van beheer en selfhandhawing.
- Ekstrinsieke tevredenheid is die beste voorspellers van totale werktevredenheid, gevolg deur persoonlike self, kritiese self en waarde self.
- Die diskrimineringsveranderlikes, ekstrinsieke tevredenheid, persoonlike self, kritiese self, waarde self en fisieke self kan statisties beduidend onderskei tussen die groepe onderoffisiere en offisiere.

Die oorhoofse gevolgtrekkings van hierdie studie is dus dat selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing wel geldige voorspellers van werktevredenheid van Speurders is. Hulle is egter opsigself nie voldoende om werktevredenheid oor die algemeen te verklaar nie.

Met verwysing na die voorspellingswaarde van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing ten opsigte van totale werktevredenheid dui die huidige navorsing aan dat bykans 99% van die variansie in totale werktevredenheid deur bogenoemde onafhanklike veranderlikes voorspel word. Dit word dus as betekenisvol beskou.

Vervolgens word die tekortkominge van die studie bespreek.

5.6 TEKORTKOMINGE

Vanuit die ondersoek blyk daar die volgende tekortkominge te wees:

- **Verteenwoordigend:** Aangesien die populasie vanuit 'n spesifieke afdeling, naamlik die Speurdiens in die Vrystaat Provinsie geselekteer is, is die steekproef nie verteenwoordigend nie. Die geselekteerde proefpersone beskik oor oorhoofse biografiese eienskappe soos blank, Afrikaanssprekend, getroud, manlik, rang van inspekteur en ouderdomme 20 tot 35 jaar. As gevolg hiervan het die studie slegs beperkte voorspellingswaarde. Hoewel die resultate van die studie nie veralgemeenbaar na ander afdelings in die betrokke organisasie is nie, kan die verkreeë resultate van die ondersoek tog insiggewend wees vir ander eenhede.
- **Populasiegeldigheid:** Soos reeds gemeld is 'n steekproef van 291 respondente voldoende vir 'n populasie van 1 200 (Sekaran, 2000). In hierdie studie is gebruik gemaak van 400 respondente waarvan slegs 240 vraelyste terug ontvang is, wat op 'n responskoers van 60% dui. Volgens Saunders, Lewis & Thornhill (2000) is 'n responskoers van meer as 30% aanvaarbaar. Moontlike redes vir die lae responskoers in dié studie is dat die vraelyste aan die verskillende eenhede/afdelings gestuur is wat dit aan die respondente moes verskaf het. Sommige respondente het ook gemeld dat hulle nie aan die studie wil deelneem nie uit vrees dat die inligting teen hulle gebruik kan word en dat hulle nie daarby kan baat vind nie.
- **Ekologiese geldigheid:** Aangesien die steekproef slegs vanuit 'n spesifieke provinsie (naamlik die Vrystaat) in die Suid-Afrikaanse Polisie geselekteer is, is die resultate van die studie nie veralgemeenbaar na ander provinsies nie.

- **Interne geldigheid:** Hoewel verskeie veranderlikes (selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing) in ag geneem is wat werktevredenheid kan voorspel, is nie alle moontlike veranderlikes byvoorbeeld organisasie verbondenheid en -klimaat wat ook werktevredenheid kan bepaal, by die studie ingesluit nie. Laasgenoemde faktore kan dus beskou word as dreigemente ten opsigte van die interne geldigheid van die studie.

Met inagneming van bogenoemde tekortkominge, word die aanbevelings van die ondersoek vervolgens bespreek.

5.7 AANBEVELINGS EN TOEKOMSTIGE NAVORSING

Persoonlike oriëntering is die proses waardeur die individu se kognitiewe beoordeling van alledaagse situasies gewysig word deurdat doelgerigte pogings aangewend word om 'n persoon self te ontwikkel en 'n meer positiewe ingesteldheid in te neem. Daar word aanbeveel dat die Suid-Afrikaanse Polisie diens hul personeel bystaan in die proses van persoonlike oriëntasie, aangesien persoonlike ontwikkeling 'n aansienlike bydrae tot werktevredenheid kan lewer.

Daarom is dit krities belangrik dat die Suid-Afrikaanse Polisie diens meer aandag moet skenk aan faktore binne die individu (disposisionele faktore) wat verband hou met werktevredenheid. Hierdie proses kan deur middel van kursusse, seminare en werkwinkels oor interpersoonlike vaardighede geskied, sowel as die organisasie se bystand in die verandering van personeel se persoonlike oriëntasie.

Dit blyk dus dat speurders verbonde aan die Nasionale Speurdiens se werktevredenheid verbeter moet word. Aangesien dit vanuit die ondersoek duidelik is dat selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing wel voorspellingsmoontlikhede vir werktevredenheid bied, word aanbeveel dat die Suid-Afrikaanse Polisie diens bemoeid raak met die analisering van polisie se persoonlikhede ten einde probleemareas te identifiseer en doelgerigte pogings aanwend om sodanige areas te versterk en te ontwikkel.

- **Kursusse, werkwinkels en seminare**

- Selfhandhawingsvaardighede (die stel van prioriteite, staan op regte, verbale en nie-verbale metodes van effektiewe kommunikasie en positiewe gedagtebeheer);
- Interne lokus van beheer (aksiestappe om beheer oor omstandighede uit te voer, prestasieмотivering en die aanleer van 'n positiewe oriëntasie);
- Praktiese probleemoplossingsvaardighede (die ontwikkeling van sistematiese en geordende denke); en
- Selfkonsepontwikkelingsprogramme.

Eksterne faktore moet egter ook verreken word en ten opsigte hiervan speel die organisasie 'n belangrike rol. Die passingsproses tussen die individu en die organisasie is dus van kardinale belang en beide partye moet verantwoordelikheid daarvoor aanvaar. Die individu moet selfinsig bekom en moet dit met die bestuur van die organisasie deel.

Ten slotte word aanbeveel dat die organisasie van aansporingskemas gebruik maak om personeel se algemene vertroue te herstel. Hierdeur word die onsekerheid van personeel (as gevolg van snelle veranderinge en herstrukturering in die organisasie) verlig en 'n positiewe organisasieklimaat geskep wat nie net die moraal van personeel verlig nie, maar skep ook 'n klimaat van samewerking en produktiwiteit.

Daar moet egter ook in gedagte gehou word dat die Staat primêr verantwoordelik is vir heersende toestande. Dit beklemtoon weereens die belangrikheid daarvan dat die Suid-Afrikaanse Polisiediens en die individuele werknemers moet saamwerk om die individuele passingsproses te verbeter en sodoende organisasieprestasie en individuele tevredenheid te verhoog.

Hierdie studie bied moontlikhede vir verdere navorsing, naamlik:

- Met inagneming van die snel veranderde aard van die arbeidsmag word aanbeveel dat die ondersoek in ander eenhede/afdelings van die Suid-Afrikaanse Polisiediens uitgevoer word.

- Dieselfde ondersoek kan op 'n verteenwoordigende landswye steekproef herhaal word met 'n groter aantal proefpersone.
- Daar kan ook gelet word op verskille met betrekking tot werktevredenheid van polisiebeamptes by verskillende afdelings/eenhede.
- Daar kan ook gefokus word op ander moontlike veranderlikes, soos byvoorbeeld organisasie verbondenheid en -klimaat met betrekking tot werktevredenheid van polisiebeamptes by verskillende afdelings/eenhede.

BRONNELYS

- Aamodt, M.G. (1991). Applied industrial/organizational psychology. Belmont: Wadsworth Publishing Company, Inc.
- Abend, L.B. (1985). Self concept, assertiveness and job satisfaction in the nursing profession. Ann Arbor, Mich.: University Microfilms International.
- Adams, J.S. (1963). Toward an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 18 (11), 422 - 436.
- Adlem, H.P. (1988). Die persoonlikheid van die spesifiek-leergestremde leerling. Ongepubliseerde M-verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Adler, S. (1980). Self-esteem and casual attributions for job satisfaction and dissatisfaction. Journal of Applied Psychology, 65, 327 - 332.
- Agho, A.O. (1993). The moderating effects of disposition affectivity on the relationship between characteristics and nurses job satisfaction. Research in Nursing and Health, 18(6), 451 - 458.
- Alberti, R.E. & Emmons, M.L. (1982). Your perfect right: a guide to assertive behavior. San Luis Obispo: IMPACT.
- Albrecht, K. & Selye, H. (1979). Stress and the manager: making it work for you. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall Inc.
- Alderfer, C.P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. Organizational Behavior and Human Performance, (May), 142-175.

- Alexander, D.A., Walker, L.G., Innes, G. & Irving, B.L. (1993). Police stress at work. London: The Police Foundation.
- Allport, G. (1928). A-S Reaction study. Boston: Houghton-Mifflin.
- Appelbaum, A.S., Tuma, J.M. & Johnson, J.H. (1975). Internal-external control and assertiveness of subjects high and low in social desirability. Psychological Reports, 37, 319 - 322.
- Arches, J. (1991). Social structure, burnout and job satisfaction. Social Work, 36(3), 202 - 206.
- Arnold, H. & Feldman, D. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. Journal of Applied Psychology, 67(3), 350-360.
- Aronson, E., Wilson, T.D. & Akert, R.M. (1997). Social psychology. (2nd edition). New York : Longman.
- Ashkanasky, N. & Galois, C. (1994). Leader attributions and evaluations. effects of locus of control, supervisory control and task control. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 59(1), 27 - 50.
- Back, K. & Back, K. (1982). Assertiveness at work. London : McGraw-Hill.
- Backer, W. (1979). 'n Kritiese evaluering van die motiveringshigiëne teorie van Herzberg aan die hand van tussenkulturele studie van werksmotivering. Ongepubliseerde Ph.D-proefskrif. Pretoria: UNISA.
- Bandura, A. (1969). Principles of behaviour modification. New York: Holt Rinehart & Winston.

- Bandura, A. (1977). Social learning theory. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Barnett, C.K. (1999). Attribution theory. [On-line]. Available WWW: <http://www.pubpages.unh.edu/~ckb/attribution-figures.html> [2001, March 8].
- Baron, R.A. (1986). Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work. Newton, MA: Allyn & Bacon.
- Baron, R.A. & Byrne, D. (1991). Social psychology: understanding human interaction. (6th edition). Boston, Mass: Allyn & Bacon.
- Baron, R.A., Byrne, D. & Kantowitz, B.H. (1980). Understanding behavior. (2nd edition). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Beach, D.S. (1980). Personnel: the management of people at work. New York: MacMillan.
- Bein, L., Anderson, D. & Maes, W. (1995). Customer locus of control and the service encounter: propositions for future research on perceive service quality and complaint behavior. Educational Research Quarterly, 14(3), 7 - 10.
- Bernardi, R.A. (1997). The relationships among locus of control, perceptions of stress, and performance. Journal of Applied Business Research, 17(4), 1 - 8.
- Berne, E. (1978). Transactional analysis in psychotherapy. Ballantine, New York.
- Bester, C.L. (1997). Selfbeeldontwikkeling. Bestuursontwikkelingsprogram, UOVS. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.

- Bester, C.L., Richter, E.C. & Boshoff, A.B. (1997). Prediction of nurses' job satisfaction level. Curations, (December), 59 - 63.
- Bester, C.L., Wessels, S.J., Schoeman, W.J. & Hoffman, P.A.E. (1986). Leermetodes, groepwerk, selfkonsep. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Biesheuvel, S. (1985). Work motivation and compensation: compensation procedures. Vol 2. Johannesburg: McGraw-Hill Book Company.
- Blau, G.J. & Boal, K.R. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. Academy of Management Review, (April), 290.
- Blauner, R. (1964). Alienation and freedom. Chicago, IL: University of Chicago.
- Bless, C. & Kathuria, R. (1993). Fundamentals of social statistics - an African Perspective. Kenwyn: Juta & Co.
- Bloom, L.Z., Coburn, K. & Pearlman, J. (1982). Die selfversekerde vrou. Pretoria: Daan Retief Uitgewers.
- Borg, W.R. (1987). Applying educational research: a practical guide for teachers. New York: Longman.
- Borgelt, T. (1997). Essential skills: what is your style? Career Success. (February), 22 - 23.
- Bosman, D.B., Van der Merwe, I.W. & Hiemstra, L.W. (1982). Tweetalige woordeboek. (7^{de} uitgawe). Kaapstad: Tafelberg-uitgewers.

- Bothma, A.C. & Schepers, J.M. (1997). The role of locus of control and achievement motivation in the work performance of black managers. Journal of Industrial Psychology, 23(3), 44 - 52.
- Bothma, P. (2000, November 8). "Trauma in polisie kan geweld kweek." Die Beeld. p. 14.
- Boutin, D.L. (1999). Aerobic exercise participation, self-concept, employment status, and job satisfaction of deaf adults. Thesis presented by Faculty of Springfield College. [On-line]. Available WWW: <http://www.spfcdcol.edu.homepage.nsf/5493> [2001, March 8].
- Bower, S.A. & Bower, G.H. (1976). Asserting yourself: A practical guide for positive change. Reading MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Bozoinelos, N. (1996). Organisational promotion and career satisfaction. Psychological Reports, 79(2), 371 - 375.
- Bretz, R.D., Boudreau, J.W. & Judge, T.A. (1994). Job search behavior of employed managers. Personnel Psychology, 47(2), 275 - 301.
- Brief, A.P., Butcher, A. & Robertson, L. (1995). Cookies, disposition and management attitudes: the effect of positive mood inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 62(1), 55 - 62.
- Brogden, M., Jefferson, T. & Walklate, S. (1988). Introducing police work. London: Urwin Hyman Ltd.
- Brownell, P. (1981). Participation in budgeting, locus of control and organisational effectiveness. The Accounting Review, 56(October), 844 - 860.

- Burack, E.H. & Smith, R.D. (1977). Personnel management: A human research systems approach. New York: Western Publication Co.
- Burke, E. & Gottesfield, H. (1986). Internal power and individuality. Psychological Reports, 59(7), 92 - 794.
- Burns, R.B. (1979). The self concept: theory, measurement, development and behavior. London: Longman.
- Buzawa, E.S. (1984). Determining patrol officer job satisfaction: the role of selected demographic and job specific attitudes. Criminology: An Interdisciplinary Journal, 22(1), 61 - 81.
- Byrne, N.A. (1989). Die voorspelling van die bemarkingsukses van verteenwoordigers in die lewensversekeringsbedryf. Ongepubliseerde M-verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Caldwell, D.F. & O'Reilly, C.A. (1982). Task perceptions and job satisfaction: a question of causality. Journal of Applied Psychology, 67(3), 361 – 369.
- Cameron, J. (2000, October 25). "Policemen over Scorpions' higher pay". Pretoria News. p.3.
- Carr, S.C., McLoughlin, D., Hodgson, M. & MacLachlan, M. (1996). Effects of unreasonable pay discrepancies for under- and overpayment on double demotivation. Genetic, Social and General Psychology Monographs, 122(4), 475 – 494.
- Carrell, M.R., Elbert, N.F. & Hatfield, R.D. (2000). Human resource management: strategies for managing a diverse and global workforce. (6th edition). New York: The Dryden Press.

- Cattell, R.B. (1989). The 16PF: personality in depth. Illinois: Institute for Personality and Ability Testing.
- Cattell, R.B., Eber, H.W. & Tatsuoka, M.M. (1992). Handbook for the sixteen personality questionnaire (16PF). (7th edition). New York: IPAT.
- Champoux, J.E. (2000). Organizational behavior: Essential tenets for a new millennium. Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Cheek, B. (1999). Transactional analysis. [On-line]. Available WWW: <http://www.ncsquare.demon.co.uk/training/ta/ta.htm> [2001, March 1].
- Cherrington, D.J. (1987). Personnel management. Dubuque, IA: W.C. Brown.
- Chetty, V.G. (1990). Onderwysende opvoeding tot selfhandhawing binne die raamwerk van gesinsvoorligting op skool: 'n programontwerp. Ongepubliseerde M-Verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Chiauszi, E. & Heimberg, R.G. (1986). Legitimacy of request and social problem solving. A study of assertive and non-assertive subjects. Behaviour Modification, 10(1), 3 - 18.
- Chiu, R.K. & Kosinski, F.A. (1997). Relationships between dispositional traits and self-reported and distress: an investigation of nurses and teachers in Hong Kong. Journal of Managerial Psychology, 2(2), 65 - 74.
- Chung, K.H. (1977). Motivational theories and practices. Columbus, Ohio: Grid Inc.
- Chung, K.H. & Megginson, L.C. (1981). Organizational behavior. New York: Harper & Row.

- Coetzee, L.D. (1987). Waarom werk mense? Die Suid-Afrikaanse Tesourier, (Junie), 91 – 100.
- Coetzer, E.L. & Schepers, J.M. (1997). Die verband tussen lokus van beheer en die werkprestasie van swart bemarkers in die lewensversekeringsbedryf. Tydskrif vir Bedryfsielkunde, 23(1), 34 - 41.
- Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences. (2nd edition). Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum & Associates.
- Connor, M.J. (1995). Locus of control. Therapeutic Care and Education, 4(1), 16 - 26.
- Cook, J.D., Hepworth, S.J., Wall, T.D. & Warr, P.B. (1981). The experience of work: a compendium and review of 249 measures and their use. London: Academic Press.
- Cooley, E.L. & Nowicki, S. (1984). Locus of control and assertiveness in male and female college students. The Journal of Psychology, 117, 249 - 253.
- Cooper, R. (1973). Task characteristics and intrinsic motivation. Human Relations, 26(3), 387 – 413.
- Coopersmith, S. (1967). The antecedents of self esteem. San Francisco: Freeman.
- Corsini, R. J. (1977). Current personality theories. Itasca, Ill.: Peacock Publishers.
- Cotler, S.B. & Geurta, J.J. (1978). Assertion training: a humanistic behavioral guide to self-dignity. Illinois: Research Press Company.
- Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. (1992). Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York: Lexington Books.

- Davis, M.A. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology, 10.
- Davis-Blake, A. & Pfeffer, J. (1989). Just a mirage: the search for dispositional effects in organisational research. Academy of Management Review, 14(3), 385 - 400.
- Davis, R.V., Weiss, D.J., England, G.W. & Lofquist, L.H. (1967). Manual to the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Vol. 22 Minnesota: University of Minnesota.
- Day, B. & Matthes, W. (1992). A Jungian stage theory of individual development in personal growth groups. The Journal for Specialists in Group Work, 7(2), 168 - 182.
- De Cenzo, D.A. & Robbins, S.P. (1996). Human resource management. (5th edition). New York: John Wiley and Sons Inc.
- De Lange, Z.C. (1997, April 30). "Low morale of SAPS." Citizen, pp. 1 - 2.
- De Luga, R. (1994). Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behavior. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 67(4), 315 - 326.
- Delamater, R.J. & McNamara, J.R. (1985). Perceptions of assertiveness by high- and low assertive female college students. The Journal of Psychology, 119(6), 65 - 70.
- Douthit, M.W. (1999). Job satisfaction returns to human and social capital. Journal of Behavioral and Applied Management, 1(1), 67 - 81.
- Du Brin, A.J. (1984). Human relations: a job orientated approach. Reston, VA: Reston Publishing Company.

- Duda, J.L. & Allison, M.T. (1989). The attribution theory of achievement motivation: cross-cultural considerations. International Journal of Intercultural Relations, 13, 37 - 55.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C. & Shaw, J.D. (1998). Positive affectivity and negative outcomes: the role of tenure and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 83(6), 950 - 959.
- Du Plessis, P.J., Rosseau, G.G. & Blem, N.H. (1990). Consumer behaviour: A South-African perspective. Halfway House: Southern Book Publishers.
- Du Pont, K. (1990). Be assertive. Career Secretary. (April), 13 - 15.
- Du Preez, G.T. & Prinsloo, J.H. (1994). Die beroepsbeeld van die Suid-Afrikaanse Polisie. Acta Criminologica, 7(1), 61 - 78.
- Eisler, R.M., Hersen, M., Miller, P.M. & Blanchard, E.B. (1975). Situational determinants of assertive behavior. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43, 330 - 340.
- Elster, J. (1998). A plea for mechanism. In Hedstrom, P & Swedberg, R. (eds.). Social mechanisms: an analytical approach to social theory. Cambridge: Cambridge University Press.
- Erwee, R. & Pottas, C.D. (1982). Locus of control and achievement motivation of managers. Psychologia Africana, 21, 79 - 102.
- Esterhuizen, J.L.P. (1989). Die werksmotivering van die onderwyser in die primêre skool. Ongepubliseerde M-verhandeling. Potchefstroom: PU vir CHO.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. Human Relations, 7, 117 - 140.

- Fitts, W.H. (1965). Tennessee Self-Concept Scale Manual. Nashville: Counsellor Recording and Tests.
- Fitts, W.H., Adams, J.L., Radford, G., Richard, W.C., Thomas, B.K., Thomas, M.M. & Thompson, W. (1971). The self concept and self-actualization. Tennessee: Dede Wallace Centre.
- Fitts, W.H. & Warren, W.L. (1996). Tennessee Self-Concept Scale: Manual. USA: Western Psychological Services.
- Foster, D. & Louw-Potgieter, J. (1994). Social psychology in South Africa. Johannesburg: Lexicon Publishers.
- Fowler, B.A. (1989). The relationship of body image perception and weight status to recent change in weight status of adolescent females. Adolescence, 24(95), 557 – 567.
- Freeman, H.L. & Freeman, A.P. (1999). Comparative effectiveness' of two training programmes on assertive behaviour. Nursing Standard, 13(38), 32 - 35.
- Friedlander, F. (1965). Comparative work value systems. Personnel Psychology, 18(1), 1 – 20.
- Furnham, A. (1979). Assertiveness in three cultures; multidimensionality and cultural differences. Journal of Clinical Psychology, 35, 522.
- Galassi, M.D. & Galassi, J.P. (1977). Assert yourself: how to be your own person. New York: Human Sciences Press.
- Gambrill, E.D. & Richey, C.A. (1975). An assertion inventory for use in assessment and research. Behavior Therapy, 6, 550 - 561.

- Garson, B.E. & Stanwyck, D.J. (1997). Locus of control and incentive in self-managing teams. Human Resource Development Quarterly, 8(3), 247 - 258.
- Gellerman, S.W. (1994). Motivating superior performance, Volume 5 of Management Series. Productivity Press, Inc.
- Gerber, P.D., Nel, P.S. & Van Dyk, P.S. (1995). Menslike hulpbronbestuur (3^{de} uitgawe). Kaapstad: Nasionale Boekdrukkery.
- Gerdes, L.C. (1988). Die ontwikkelende volwassene (2^{de} uitgawe). Durban: Butterworths.
- Gerhart, B. (1987). How important are dispositional factors as determinants of job satisfaction? Implications for job design and other personnel programs. Journal of Applied Psychology, 72(3), 366 - 373.
- Gibson, F., McGrath, A. & Reid, N. (1989). Occupational stress in social work. The British Journal of Social Work, 12(1), 1-17.
- "Gigantic bill for stressed police." (1996, January 5). The Star, p. 1.
- Gilmer, B., von Haller, D. & Deci, E.L. (1977). Industrial and organizational psychology. (4th edition). New York: McGraw-Hill.
- Gordon, J. R. (1983). A diagnostic approach to organizational behavior. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Gradwell, M. (1987). Werkstevredenheid. Paratus, (Oktober), 40 – 49.
- Grant, N.K., Garrison, C.G. & McCormick, K. (1990). Perceived utilisation, job satisfaction and advancement of police women. Public Personnel Management, 19(2), 147-154.

- Gredler, M.E. (1982). Learning and instruction: theory into practice. (2nd edition). New York: Macmillan Publishing Co.
- Greenberger, J. & Baron, R.A. (2000). Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work. (5th edition). Prentice-Hall International.
- Groot, W. & Maasen Van den Brink, H. (1999). Job satisfaction of older workers. International Journal of Manpower, 20(6), 344 - 354.
- Gruneberg, M.M. (1976). Job satisfaction. London: MacMillan.
- Gruneberg, M.M. (1979). Understanding job satisfaction. London: MacMillan.
- Guilford, J.P. & Zimmerman, W.S. (1956). The Guilford-Zimmerman temperament Survey. Beverly Hills, California: Sheridan Psychological Services.
- Hackman, J.R. & Lawler, E.E. (1971). Employee reactions to job characteristics. Journal of Applied Psychology, 55(3), 259 - 283.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). Motivation through the design of work: test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16(20), 250 - 279.
- Hamner, W.C. & Organ, D.W. (1978). Organizational behavior: an applied psychological approach. Dallas, TX: Business Publications.
- Hattie, J.A. (1992). Self-concept. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Heider, F. (1958). Psychology of interpersonal relations. New York: Wiley.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W. & Woodman, R.W. (1998). Organisational behavior. (8th edition). Cincinnati: South-Western College Publishing.

- Hendriks, T.M. (1985). Locus of control personality and self-esteem: a comparison between cohabiting and married women. Unpublished dissertation. Port Elizabeth: University of Port Elizabeth.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Cleveland: The World Publishing Company.
- Himle, D.P., Jayaratne, S. & Thyness, P.A. (1986). The impact of setting on work-related stress and turnover among social workers in Norway and the USA: a cross-cultural study. International Social Work, 29(4), 323 – 334.
- Hofmeyr, K. (1997). A key dimension in organisational success: employee attitudes. People Dynamics, 15(8), 31 – 35.
- Holder, J.C. & Vaux, A. (1998). African American professionals: coping with occupational stress in predominantly white work environments. Journal of Vocational Behaviour, 53(3), 315 - 333.
- Hollandsworth, J.G. (1977). Differentiating assertion and aggression: some behavioral guidelines. Behavior Therapy, 8, 347 - 352.
- House, R.J., Shane, S.A. & Herold, D.M. (1996). Rumors of the death of dispositional research are vastly exaggerated. Academy of Management Review, 21(1), 203 - 224.
- Howell, D.C. (1989). Fundamental statistics for the behavioral sciences. (2nd edition). Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Howell, D.C. (1995). Fundamental statistics for the behavioral sciences. (3rd edition). California: Duxbury.
- Howery, D. (1990). What pleases OR nurses. AORN Journal, 51(2), 488 - 496.

- Huitt, W. (1999). Conation as an important factor of mind. [On-line]. Available WWW: <http://www.chiron.valdosta.edu/whuitt/col/regsys/conation.html> [2001, March 31].
- Hulin, C.L. & Blood, M.R. (1968). Job enlargement, individual differences, and worker responses. Psychological Bulletin, 69(1), 41 - 55.
- Hull, D.B. & Schroeder, H.E. (1979). Some interpersonal effects of assertion, nonassertion and aggression. Behavior Therapy, 10, 20 - 28.
- Hurlock, E.B. (1974). Personality development. New York: McGraw-Hill.
- Huysamen, G.K. (1990). Beskrywende statistiek vir die sosiale wetenskappe. (2^{de} uitgawe). Pretoria: Academia.
- Huysamen, G.K. (1993). Metodologie vir die sosiale en gedragwetenskappe. Pretoria: Southern Boekuitgewers.
- Huysamen, G.K. (1998). Descriptive statistics for the social and behavioural sciences. (3rd edition). Pretoria: J L van Schaik Publishers.
- Iaffaldano, M.T. & Muchinsky, P.M. (1985). Job satisfaction and job performance: a meta-analysis. Psychological Bulletin, 97, 251 - 273.
- "In the firing line". (1992, August 28). Financial Mail, p. 24.
- Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (1990). Organizational behavior and management (2nd edition). Boston: Homewood.
- Jain, V.K., McLaughlin, D.G., Lall, R. & Johnson, W.B. (1996). Effects of locus of control, occupational stress and psychological distress on job satisfaction among nurses. Psychological Reports, 78(3), 1256 - 1258.

- James, M. & Jongeward, D. (1971). Borne to win: transactional analysis with gestalt experiments. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Janda, L.P. (1996). Psychologist's book of self-tests. Perigree: Trade Paperback.
- Joe, V.C. (1971). Review of the internal-external control construct as a personality variable. Psychological Reports, 28, 619 - 640.
- Johnson, G. & School, B. (1971). Comparison of locus of control and achievement test scores. Manitoba Journal of Education, 14(1), 21 - 24.
- Johnson, K.L. (1999). Shiftwork: From a work and family perspective. [On-line]. Available WWW: <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/arb/> [2001, March 31].
- Jones, E.E. & Davis, K.E. (1965). From acts to dispositions: the attribution process in person perception. In L. Berkowitz, ed., Advances in experimental social psychology, vol. 2. New York: Academic Press.
- Jude, B. (1999). No, it is not a four letter word. Management Today, (March), 36 - 37.
- Judge, T.A. (1992). The dispositional perspective in human resource research. In: Ferris, G.R. & Rowland, K.M. (eds.), Research in personnel and human resources management. Greenwich, CT: JAI Press: 31 - 72.
- Judge, T.A., Locke, E.A. & Durham, C.C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: a core evaluations approach. Research in Organisational Behaviour, 19, 151 - 188.
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C. & Kluger, A.N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. Journal of Applied Psychology, 83(1), 17-34.

- Jung, C.G. (1944). Psychology and alchemy. Princeton: Princeton University Press.
- Jung, C.G. (1953). Two essays on analytical psychology. the collected works, (Vol. 7). London: Routledge & Kegan Paul.
- Jung, C.G. (1960). The structure and dynamics of the psyche. the collected works, (Vol. 8). London: Routledge & Kegan Paul (2nd edition).
- Jung, C.G. (1971). Psychological types. In: Campbell, J. (ed.) The Portable Jung. New York : Viking.
- Jungschläger, W.F.M. (1987). Assertiveness training in industry. Ongepubliseerde D.Phil. proefskrif. Port Elizabeth: Vista Universiteit.
- Kalechstein, A. & Nowicki, S. (1994). Social learning theory and the prediction of achievement in telemarketers. Journal of Social Psychology, 134(4), 547 - 548.
- Kaplan, R.A. (1990). The career anchors, job involvement and job satisfaction of professional people. Pretoria.
- Kaplan, R.A. & Boshoff, A.B. (1988). Job satisfaction and job involvement of South African members of 14 professions. 'n Referaat gelewer by SVSA-kongres.
- Kelley, H.H. (1967). Attribution theory in social psychology. In: Levine, D. (ed.) Nebraska symposium on motivation, Vol. 15. Lincoln, Neb: University of Nebraska Press: 192 - 238.
- Kemp, M.L. (1985). Maatskaplikewerk-praktyk: 'n ondersoek na die faktore wat die maatskaplike werker se werkverrigting en werksmotivering beïnvloed. M.A.-verhandeling. Port Elizabeth: Universiteit van Port Elizabeth.

- Kemp, N. (1990). Assertiveness: A factor in executive success. Human Resource Management (Yearbook).
- Kirkcaldy, B.D., Cooper, C.L. & Furnham, A.F. (1999). The relationship between Type A, internality-externality, emotional distress and perceived health. Personality and Individual Difference, 26(2), 223 - 235.
- Kirkcaldy, B.D., Cooper, C.L., Shepard, R.J. & Brown, J.S. (1994). Exercise job satisfaction and well-being among superintendent police officers. European Review of Applied Psychology, 44(2), 117 - 123.
- Kleinman, L.S. (1997). Human resources management: a tool for competitive advantage. New York: West Publishing.
- Korman, A.K. (1970). Towards a hypothesis of work behavior. Journal of Applied Psychology, 54, 31 - 41.
- Korman, A.K. (1971). Industrial and organizational psychology. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (1995). Organizational behavior. (3rd edition). Boston, MA: Irwin.
- Kren, L. (1992). The moderating effects of locus of control on performance incentives and participation. Human Relations, 45(9), 991 - 1011.
- Kroon, J. (red.). (1996). Algemene bestuur. (5^{de} uitgawe). Pretoria: Kagiso.
- Kruger, G. (1996, April 29). "SAPD manne met sielkundige probleme kan nou hulp kry." Die Volksblad. p. 9.

- Labuschagne, F.J. & Eksteen, L.C. (1993). Verklarende Afrikaanse Woordeboek (8^{ste} uitgawe). Pretoria: J.L. van Schaik.
- Landy, F.J. (1989). Psychology of work behaviour. (4th edition). California: Wadsworth.
- Landy, F.J. & Trumbo, D.A. (1976). Psychology of work behavior. Illinois: The Dorsey Press.
- Lange, A.J. & Jakubowski, P. (1980). Responsible assertive behavior: cognitive behavioral procedures for trainers. Campaign, Illinois: Research Press.
- Lawler, E.E. (1973). Motivation in work organizations. Monterey: Cole Publishing.
- Lawler, E.E. (1994). Motivation in work organisations. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lazarus, A. (1973). On assertive behavior: a brief note. Behavior Therapy, 4, 697 - 699.
- Lefcourt, H.M. (1966). Internal versus external control of reinforcement. Psychological Bulletin, 63(4), 206 - 220.
- Lefcourt, H.M. (1982). Research with the locus of control construct. New York: Academic Press.
- Lefkowitz, J. (1977). Industrial-organizational psychology and the police. American Psychologist, 32(5), 346 - 364.
- Leonard, N.H., Beauvais, L.L. & Scholl, R.W. (1995). A self concept-based model of work motivation. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management. August, 1995.
- Leong, F.T.L. & Austin, J.T. (1996). The psychology research handbook. London: Sage.

- Lester, D. & Genz, J.L. (1978). Internal-external locus of control, experience as a police officer, and job satisfaction in municipal police officers. Journal of Police Science and Administration, 6(4), 479 - 481.
- Levin, I & Stokes, J.P. (1989). Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity. Journal of Applied Psychology, 74(5), 752 - 758.
- Locke, E.A. (1969). What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance, 4, 309 - 336.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunette, M.D. (ed.), Handbook of industrial and organisational psychology. (3rd edition). New York: McGraw-Hill.
- Lofquist, L.H. & Davis, R.V. (1969). Adjustment to work: a psychological view of the many problems in a work-orientated society. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Lombard, J.E. & Hofmeyr, L. (1995). Die opleidingstaak van die supervisor ten opsigte van selfgeldende gedrag. Maatskaplike Werk, 31(1), 40 - 51.
- Lorr, M. & More, W.W. (1980). Four dimensions of assertiveness. Multivariate Behavioral Research, 2, 127 - 138.
- Lorr, M., More, W.W. & Mansueto, C.S. (1981). The structure of assertiveness: a confirmative study. Behavior Research and Therapy, 19, 153 - 156.
- Loscocco, K.A. & Roschelle, A.R. (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. Journal of Vocational Behaviour, 182 - 225.
- Louw, D.A. & Edwards, D.J.A. (1995). Sielkunde: 'n inleiding vir studente in Suider-Afrika. Johannesburg: Lexicon Uitgewers.

- Lundin, R.W. (1996). Theories and systems of psychology. (5th edition). Lexington, Mass.: Heath & Company.
- Mabuza, E. (2000, October 19). "Police act to cut suicide rate in service." Business Day, p. 2.
- Malan, J. (1978). Prestasie-motivering en selfkonsep. Ongepubliseerde M-verhandeling. Johannesburg: RAU.
- Marais, E.N. & Schepers, J.M. (1996). The effect of organisational restructuring on job satisfaction, career aspirations and stress levels of employees. Journal of Industrial Psychology, 22(3), 1 – 6.
- Maslow, A.H. (1970). Motivation and personality. (2nd edition). New York: Harper and Row.
- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (1997). Human resources management. New York: West Publishing.
- McCombs, B. (1991). Metacognition and motivation in higher level thinking. Paper presented at a meeting of the American Educational Research Association, Chicago, August.
- McCormick, E.J. & Ilgen, D. (1987). Industrial and organizational psychology (8th edition). London: Allen & Urwin.
- McShane, S.L. & Von Glinouw, M.A. (2000). Organizational behavior. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Metz, P. (1987). Job satisfaction, job stress and burnout within the practice of clinical psychology in the Western Cape. Unpublished MA dissertation. Cape Town: University of Cape Town.

- Meyer, W.F., Moore, C. & Viljoen, H.G. (1997). Personologie: van individu tot ekosisteem. Johannesburg: Heinemann.
- Michelson, L. & Molcan, K. (1986). Development and psychometric properties of the nurses' assertiveness inventory. Behavioural Research and Therapy, 24, 77 - 81.
- Middlemist, R.D. & Hilt, M.A. (1981). Organizational behavior. Chicago, IL: Science Research Associates.
- Mitchell, T.R. & Larson, J.R. (1987). People in organisations: an introduction to organisational behavior. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Moerdyk, A.P. (1986). Planning and implementing a black advancement programme. In: Smollan, R. (ed.). Black advancement in the South African economy. Houndmills, Basingstoke: Macmillan. 77 - 155.
- Möller, A.T. (1980). Inleiding tot persoonlikheidsielkunde. Pretoria: Butterworth.
- Moorhead, G. & Griffin, R.W. (1995). Organisational behaviour. Boston: Houghton Mifflin.
- Mortimer, J.T. (1979). Changing attitudes toward work. USA: Work in America Institute.
- Muchinsky, P.M. (1983). Psychology applied to work: an introduction to industrial and organisational psychology. Illinois: The Dorsey Press.
- Mullins, L.J. (1996). Management and organisational behavior. (4th edition). London: Pitman Publishing.
- Naidoo, G. (1997). Women should assert themselves in organisations that disregard them in formal structures. People Dynamics, (February), 20 - 24.

- Naude, J.L.P. & Rothmann, S. (2000). Psychological strengths and job satisfaction of agricultural representatives. Management Dynamics.
- Nel, J. A. & De Lange, Z. C. (1993). Die ideale polisiebeampte: mite of realiteit? Servamus, 86(4), 11-16.
- Nel, J. & Burgers, T. (1996). The South African Police Service. Track Two, 5(1), 17-20.
- Nelson, D.L. & Quick, J.C. (2000). Organizational behavior: foundations, realities and challenges. (3rd edition). Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Newstrom, J.W. & Davis, K. (1993). Organizational behavior. human behavior at work. (9th edition). New York: McGraw-Hill.
- Newton, T. & Keenan, T. (1991). Further analysis of the dispositional argument in organizational behavior. Journal of Applied Psychology, 76(6), 781 - 787.
- Niehaus, L., Myburgh, C.P.H. & Kok, J.C. (1995). Die selfhandhawingsvermoë van hoërskoolonderwysers. Suid Afrikaanse Tydskrif vir Opvoedkunde, 15(2), 71 - 78.
- Ntsaluba, N. (1991). Job satisfaction and morale among secondary school teachers in the education system of Transkei. Unpublished M.A.-thesis. Bloemfontein: University of the Orange Free State.
- Nunnally, J.C. (1967). Psychometric theory. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Ochse, R.A. (1983). An empirical test of Erikson's theory. Unpublished MA dissertation. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.
- Ommen, C.H. (1995). The relationship between self-efficacy and locus of control in alcoholism. Unpublished MA dissertation. Johannesburg: RAU.

- O'Quin, K. & LoTempio, S. (1998). Job satisfaction and intentions to turnover in human services agencies perceived as stable or nonstable. Perceptual and Motor Skills, 86(1), 339 - 344.
- Organ, D.W. (1995). The subtle significance of job satisfaction. In: Staw, B.M. (ed.). Psychological dimensions of organizational behavior. (2nd edition). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall: 108 - 114.
- Pardeck, J.T., Anderson, C., Gianino, E.A., Miller, B., Mothershead, M.S. & Smith, S.A. (1991). Assertiveness of social work students. Psychological Reports, 69, 589 - 590.
- Pennington, D.C. (1992). Essential social psychology. United Kingdom: Arnold.
- Peterson, N. (1987). A conceptual difference between internal-external locus of control and causal attribution. Psychological Reports, 60, 203 - 209.
- Phares, E.J. (1976). Locus of control in personality. New York: General Learning Press.
- Piccinin, S. & McCarrey, M. (1998). Impact of situational legitimacy and assertiveness-related anxiety/discomfort on motivation and ability to generate effective criticism responses. Current Psychology, 17(1), 75 - 92.
- Pietersen, J. & Damionov, G. (1998). Guide to practical statistics. Pretoria: RGN Publishers.
- Plug, C., Meyer, W.F., Louw, D.A. & Gouws, L.A. (1991). Psigologie woordeboek. Johannesburg: McGraw-Hill Boekmaatskappy.
- Pool, E.D. & Pogrebin, M.R. (1988). Factors affecting the decision to remain in policing: a study of women officers. Journal of Police Science and Administration, 16(1), 49 - 55.

- Porter, L.W. & Lawler, E.E. (1968). Managerial attitudes and performance. Homewood, IL: Irwin-Dorsey.
- Pretorius, M. & Rothmann, S. (2000). Die verband tussen koherensiesin, selfdoeltreffendheid, lokus van beheer en werktevredenheid in 'n finansiële instelling. Tydskrif vir Bedryfsielkunde.
- Prochaska, J.O. (1984). Systems of psychotherapy. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.
- Purkey, W.W. (1970). Self-concept and school achievement. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Putti, J.M. & Singh, J. (1988). The organisational climate factors and dimensions of job satisfaction in a law enforcement agency. International Review of Administrative Sciences, 54, 411 - 425.
- Raath, M.C. & Jacobs, L.J. (1990). Dinamiek van die selfkonsep. Pretoria: Academica.
- Rathus, S.A. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behaviour. Behaviour Therapy, 4, 398 - 406.
- Ravid, R. (1994). Practical statistics for educators. USA: University Press for America.
- Rees, S. & Graham, R.S. (1991). Assertion training: how to be who you really are. London: Tavistock/Routledge.
- Regis, D. (1996). Self-concept and conformity in theories of health education. USA: School of Education, University of Exeter.
- Relf, M. (1995). Increasing job satisfaction and motivation while reducing nursing turnover through the implementation of shared governance. Critical Care Nurse, 18(3), 7 - 13.

- Richter, E.C. (1992). Die voorspelling van verpleegkundiges se werktevredenheid. Ongepubliseerde M-verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Robbins, S.P. (1991). Organizational behaviour. (5th edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (1996). Organizational behavior: Concepts, controversies and applications. (7th edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (2001). Organizational behaviour. (9th edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Roberts, H.E. & Foti, R.J. (1998). Evaluating the interaction between self-leadership and work structure in predicting job satisfaction. Journal of Business and Psychology, 12(3), 257 - 267.
- Rogers, C.R. (1961). On becoming a person. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C.R. (1972). On becoming a therapist: a therapist's view of psychotherapy. London: Constable.
- Rogers, C.R. (1973). Counselling and psychotherapy. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C.R. (1983). Freedom to learn for the 80's. Columbus: Merrill.
- Rosenberg, M. (1965). Conceiving the self. New York: Basic Books Publishers, Inc.
- Rothmann, S. & Agathagelou, A.M. (2000). Die verband tussen lokus van beheer en werktevredenheid by senior polisiepersoneel. Tydskrif vir Bedryfsielkunde, 26(2), 20 - 26.

- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological Monographs, 80, 1 - 28.
- Rotter, J.B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. American Psychologist, (January), 1 - 7.
- Rotter, J.B., Chance, J.E. & Phares, E.J. (1972). Application of a social learning theory of personality. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Roznowski, M. & Hulin, C. (1992). The scientific merit of valid measures of general constructs with special reference to job satisfaction and job withdrawal. In: Cranny, C.J., Smith, P.C. & Stone, E.F. Job satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance. New York: Lexington Books.
- Ruiz, A.S. & Cid, F.V. (1997). Interactive effect of self-efficacy and incentive value on peripheral psychological reactivity: the performance of a cognitive task. Psychology in Spain, 1(1), 156 - 165.
- Ryoko, N. (1999). Assertiveness among Japanese, Malaysian, Filipino and U.S. white-collar workers. Journal of Social Psychology, 139(6), 690 - 700.
- Saal, F.E. & Knight, P.A. (1988). Industrial and organizational psychology: science and practice. Pacific Grove, California: Cole Publishing Company.
- Salancik, G.R. & Pfeffer, J. (1987). A social information processing approach to job attitudes and task design. Administrative Science Quarterly, 23(2), 224 - 253.
- SAPS (CIMC). (1997). The incidents of serious crime: January - December 1997. Quarterly report. 1/97. Pretoria: South African Police Service.
- SAS Institute. (1996). SAS users guide: basics. (6th edition). Cary, NC: SAS Institute.

- Saunders, M.N.K., Lewis, P. & Thornhill, A. (2000). Research methods for business students. (2nd edition). Pearson Education Limited.
- Schappe, S.P. (1996). Bridging the gap between procedural knowledge and positive employee attitudes: procedural justice as keystone. Group & Organization Management, 21(3), 337 – 364.
- Schepers, J.M. (1995). Die Lokus van Beheer-vraelys: konstruksie en evaluering van 'n nuwe meetinstrument. Johannesburg: RAU.
- Schnetler, J. (ed.). (1997). Internal climate study. South African Police Service 1996. Pretoria: South African Police Service.
- Schoeman, W.J. (1976). Die voorspelling van skolastiese sukses. Ongepubliseerde D.Phil-tesis. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Schultz, D. (1977). Growth psychology: models of the healthy personality. New York: Van Nostrand.
- Schultz, D.P. & Schultz, S.E. (1998). Psychology and work today: An introduction to industrial and organisational psychology. (7th edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Schwab, D.P. & Wallace, M.J. (1976). Correlates of employee satisfaction with pay. In: Gruneberg, M.M. (ed.). Job satisfaction. London: MacMillan Press Limited.
- Snedecor, G.W. & Cochran, W.G. (1978). Statistical methods. (6th edition). Ames: Iowa State University Press.
- Sekaran, U. (1989). Paths to the job satisfaction of bank employees. Journal of Organizational Behavior, 10, 347 –359.

- Sekaran, U. (2000). Research methods for business: a skill-building approach. (3rd edition). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sidani, Y.M. & Gardner, W.L. (2000). Work values among Lebanese workers. Journal of Social Psychology, 140(5), 597 - 608.
- Siegel, L. & Lane, I.M. (1982). Personnel and organizational psychology. Homewood, IL: Irwin.
- Smith, C. (2000, November 28). "SAPD sluit 18 eenhede in Vrystaat." Die Volksblad, p. 1.
- Smith, J. (1993). Understanding stress and coping. New York: MacMillan.
- Smith, M. (1975). When I say no I feel guilty. New York: Bantam Books.
- Smither, R.D. (1988). The psychology of work and human performance. New York: Harper & Row.
- Solomon, R.L. (1980). The opponent-process theory of acquired motivation. American Psychologist, 35, 691 - 712.
- Spector, P.E. (1982). Behavior in organizations as a function of employees' locus of control. Psychological Bulletin, 91(3), 482 - 497.
- Stanton, J.M. & Barnes-Farrell, J.L. (1996). Effects of electronic performance monitoring on personal control, task satisfaction, and task performance. Journal of Applied Psychology, 81(6), 738 - 745.
- Staw, B.M. (1995). Psychological dimensions of organizational behaviour. (2nd edition). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

- Staw, B.M., Bell, N.E. & Clausen, J.A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: a lifetime longitudinal test. Administrative Science Quarterly, 31(1), 56 - 77.
- Staw, B.M. & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: a dispositional approach to job attitudes. Journal of Applied Psychology, 82(6), 873 - 879.
- Steel, R.P. & Rentsch, J.R. (1997). The dispositional model of job attitudes revisited: findings of a 10-year study. Journal of Applied Psychology, 82(6), 873 - 879.
- Stewart, B., Hethering, G. & Smith, M. (1984). Survey Item Bank: Volume 1. Measures of satisfaction quality of working life: Journal Vol. 1(2). MCB University Press Ltd.
- Steyn, A.G.W., Smit, C.F., Du Toit, S.H.C. & Strasheim, C. (1995). Moderne statistiek vir die praktyk. (5^{de} uitgawe). Pretoria: J.L. van Schaik.
- Steyn, H.S. (1999). Praktiese betekenisvolheid: die gebruik van effekgroottes. Wetenskaplike bydraes - Reeks B: Natuurwetenskappe Nr 17. Potchefstroom: PU vir CHO.
- Steyn, G.M. (1990). Die invloed van enkele universele agtergrondsfaktore op onderwysers se beroepsbevrediging. Educare, 34(2), 50 - 59.
- Stoner, J.A.F. (1982). Management. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall.
- Stuckey, C. (1996, September 8). "Stigma attached to psychological counselling deters police from seeking help." The Sunday Independent, p. 7.
- Swart, P. (1997, April 20). "Lae moraal in SAPD." Rapport, p. 1 - 2.
- Taber, T.D. & Alliger, G.M. (1995). A task-level assessment of job satisfaction. Journal of Organizational Behavior, 16, 101 - 121.

Taljaard, J. (1994). Werktevredeheid by 'n aantal dienende lede van die Suid-Afrikaanse Polisie in Streek C (OVS). Ongepubliseerde M.Tech-verhandeling. Bloemfontein: Technikon OVS.

Terry, G.R. & Franklin, S.G. (1982). Principles of Management. (8th edition). Homewood, Illinois: Richard D Irwin.

Tetrick, L.E. & La Rocco, J.M. (1987). Understanding, prediction, and control as moderators of the relationships between perceived stress, satisfaction, and psychological well-being. Journal of Applied Psychology, 72(4), 538 – 541.

Trojanowicz, R.C. & Banas, D.W. (1985). Job satisfaction: a comparison of foot patrol versus motor patrol officers. [On-line]. Available WWW: <http://www.sscmsu.edu/~cj/cp/jpbsat.html> [2001, February 28].

Uys, D. (1985a). Die voorspelling van akademiese prestasie van mediese studente aan die UOVS. Ongepubliseerde M-verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.

Uys, J.S. (1985b). Die motivering van personeel. Departement Bedryfsielkunde. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.

Van Aardt, B. (1989). Lê jou vinger betyds daarop. Publico, 8, 13.

Van der Merwe, L. (1984). Werkstevredenheid onder 'n groep staatsamptenare in Pretoria. Ph.D-tesis. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

Van der Westhuizen, P.C. (1990). Die ontwikkeling van die bestuurskundige denke en enkele ontwikkelings op die gebied van onderwysbestuur. In: Van der Westhuizen, P.C. (red.). Doeltreffende onderwysbestuur. Pretoria: HAUM: 65 – 135.

- Van Maanen, J. & Katz, R. (1976). Individuals and their careers: some temporal considerations for work satisfaction. Personnel Psychology, 29(4), 601 – 616.
- Van Rooyen, J. (1980). Women at work. Special CSIR Report NIPR, Johannesburg.
- Van Vuuren, S.M. & Schepers, J.M. (1993). Die konstruksie en evaluering van 'n werkstevredenheidvraelys vir predikante. Journal of Industrial Psychology, 19(1), 23 – 27.
- Van Zyl, E.J. (1982). Ondersoek na die verband tussen die leierskapstyl van die skoolhoof en die werkstevredenheid van onderwysers. Ongepubliseerde M-verhandeling. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.
- Versluis, J. (1996, 1 Jan.). Honderde SAPD-lede het diens verlaat. Die Volksblad, p.10.
- Vijayanthimala, K. & Kumari, B.K. (1997). Women with multiple roles: perception of psychological factors and marital satisfaction. The Journal of Family Welfare, 43(3), 54 – 60.
- Vikas, R. & Kishore, M. (1986). Job satisfaction and occupational status of police personnel. Asian Journal of Psychology and Education, 17(2), 18 - 21.
- Visser, E. (1990). Die invloed van organisatoriese veranderlikes en lewenstyl op werkstevredenheid. Ongepubliseerde M-verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.
- Visser, P.J., Breed, M. & van Breda, R. (1997). Employee-satisfaction: a triangulation approach. Journal of Industrial Psychology, 23(2), 19 – 24.
- Vrey, J.D. (1974). Selfkonsep en die verband daarvan met persoonlikheidsorganisasie en kognitiewe struktuur. Ongepubliseerde Ph.D.-tesis. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.
- Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Walker, C.R. & Guest, R.H. (1976). The man on the assembly line. In: Gruneberg, M.M. (ed.). Job satisfaction. London: MacMillan Press Limited.
- Waugh, R.F. (2001). Measuring ideal and real self-concept on the same scale, based on a multifaceted hierarchical model of self-concept. Educational & Psychological Measurement, 16(1), 85 – 102.
- Wells, L.E. (1978). Theories of deviance and the self-concept. Social Psychology, 4(1), 189 – 204.
- White, J. & White, M. (1988). On the job: survival or satisfaction. Colorado: Navpress.
- Williams, J.M. & Stout, J.K. (1985). The effect of high and low assertiveness on locus of control and health problems. The Journal of Psychology, 119(6), 511 - 514.
- Witt, L.A. (1988). Locus of control and success as a professional money collector. Journal of Social Psychology, 128(5), 703 - 704.
- Wolpe, J. (1983). The practice of behavior therapy. (3rd edition). New York: Pergamon Press.
- Wolpe, J. & Lazarus, A.A. (1966). Behavior therapy techniques. Oxford: Pergamon.
- Woodhead, S.L. (2000, November 20). "What help are we giving our police to deal with stress?" The Star, p. 9.
- Woollams, S. & Brown, M. (1979). The total handbook of transactional analysis. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Wylie, R.C. (1961). The self concept: a critical survey of pertinent research literature. Lincoln: University of Nebraska Press.

Yoganathan, V. (1996, October 3). Morale in force at all-time low. The Daily News, p.19.

Zuker, E. (1983). Mastering assertive skills: power and positive influence at work. New York: Amacon.

OPSOMMING

SELFKONSEP, LOKUS VAN BEHEER EN SELFHANDHAWING AS VOORSPELLERS VAN WERKTEVREDENHEID BY SPEURDERS

deur

SUSANNA JOHANNA VAN JAARSVELD

STUDIELEIER:	Me. E.C. Richter
MEDE-STUDIELEIER:	Mnr. K.A. Heslop
DEPARTEMENT:	Bedryfsielkunde
GRAAD:	Magister Commercii

Die doel van die studie is om werktevredenheid van speurders in die Suid-Afrikaanse Polisiediens (Vrystaat Provinsie) te voorspel met behulp van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing.

Vanuit die literatuur is dit duidelik dat werkontevredenheid 'n universele probleem is wat 'n stygende neiging wêreldwyd, en veral in Suid-Afrikaanse organisasies, toon. Werkontevredenheid manifesteer nie net in groot finansiële uitgawes vir organisasies nie, maar benadeel ook werknemers se fisiese en psigiese welstand sowel as individue se interpersoonlike verhoudinge.

Die populasie is vanuit die Speurafdeling van die Suid-Afrikaanse Polisiediens geselekteer en bestaan uit vierhonderd lede van alle ranggroepe. Die Minnesota Tevredenheidsvraelys is gebruik om die werktevredenheid te meet, terwyl die Tennessee Selfkonsepskaal

gebruik is om die dimensies van selfkonsep sowel as die totale selfkonsep te meet, die Rathus Selfhandhawingskaal is gebruik om selfhandhawing te meet en Schepers se Lokus van Beheer-vraelys is gebruik om interne lokus van beheer, eksterne lokus van beheer en outonomie te meet.

Vir die doeleindes van die voorspellingstudie is van beskrywende (gemiddelde tellings en standaardafwykings) sowel as inferensiële (diskriminant-ontleding, stapsgewyse meervoudige regressie-ontleding, variansie-ontleding en Pearson se korrelasiekoëffisiënt) statistiek gebruik gemaak. Sodanige statistiese bewerkinge is met behulp van die SPSS rekenaarprogram gedoen.

Alhoewel tentatief, blyk dit vanuit die verkreeë resultate dat selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing wel die werktevredenheid van speurders kan voorspel.

Vanuit die ondersoek word die gevolgtrekking gemaak dat die ontwikkeling en versterking van selfkonsep, lokus van beheer en selfhandhawing 'n aansienlike bydrae kan lewer deur middel van opleiding en persoonlike oriëntasie.

Kernwoorde

Werktevredenheid; Selfkonsep; Interne Lokus van Beheer; Eksterne Lokus van Beheer; Selfhandhawing; Disposisioneel; Situasioneel; Interaksioneel; Polisiebeamptes; Speurders.

SUMMARY

SELF-CONCEPT, LOCUS OF CONTROL AND ASSERTIVENESS AS PREDICTORS OF DETECTIVES' JOB SATISFACTION LEVELS

by

SUSANNA JOHANNA VAN JAARSVELD

SUPERVISOR:	Ms E.C. Richter
CO-SUPERVISOR:	Mr. K.A. Heslop
DEPARTMENT:	Industrial Psychology
DEGREE:	Magister Commerce

The aim of this study is to determine whether self-concept, locus of control and assertiveness can predict the job satisfaction levels of the South African Police Service (Free State) detectives.

Existing studies show dissatisfaction with working conditions is an universal problem that is on the increase - especially in South African organisations. Job dissatisfaction does not only incur considerable financial losses for organisations, it also effects an employees' physical and psychological well-being and interpersonal relationships negatively.

The population which was drawn from all ranks of the Detective unit of the South African Police Service, consists of four hundred detectives. The Minnesota Satisfaction Questionnaire, was administered to measure job satisfaction, the Tennessee Self-Concept Scale was utilised to assess the dimensions of the self-concept and the total self, while the

Rathus Schedule was used to determine assertive behaviour and Schepers' Locus of Control Questionnaire was used to determine internal locus of control, external locus of control and autonomy.

Descriptive statistics (mean scores, standard deviations) as well as inferential statistics (discriminant analysis, stepwise multiple regression, analysis of variance, Pearson's correlation coefficient) were applied utilising the SPSS computer programme.

The results indicate, albeit tentatively, that self-concept, locus of control and assertiveness do predict the job satisfaction levels of detectives and it is concluded that training and personal orientation can contribute to the development and strengthening of the self-concept, locus of control and assertiveness.

Key words

Job satisfaction; Self-concept; Internal Locus of Control; External Locus of Control; Assertiveness; Dispositional; Situational; Interactional; Police officials; Detectives

U.O.V.S. BIBLIOTHEEK