

HOOFSTUK 1: ALGEMENE ORIËNTASIE TOT DIE STUDIE

Die invloed van stres op die gehalte van werklewe en die effektiwiteit van 'n 'Stresbeheerprogram' aan 'n tersiêre opleidingsinstelling.

1. INLEIDING

Hierdie afdeling van die studie handel oor die navorsingsmetodologie wat gebruik is. Voormelde sluit onder andere die navorsingsbenadering en -ontwerp, asook die metodologie wat gevolg is, in. Daar word ook op die doel en doelwitte van die studie, die stel van beide 'n hipotese en navorsingsvrae gefokus, asook op die uitvoerbaarheid van die studie en 'n omskrywing van 'n aantal kern begrippe. Die navorser wil die leser se aandag daarop vestig dat die teoretiese onderbou in hierdie hoofstuk breedvoerig aangebied word, met slegs die praktiese toepassing daarvan in Hoofstuk 6 waar die empiriese resultate toeligting geniet.

In hierdie studie word die effektiwiteit van 'n Stresbeheerprogram, ter verbetering van werknemers se belewenis van gehalte van werklewe (GWL), aan 'n tersiêre opleidingsinstelling, geëvalueer. Voormelde word beskou vanuit die belewenis en ervaring van werknemers van die twee gekose fakulteite van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, asook die respondente van die Stresbeheerprogram.

Stres behels 'n kompleks, veelvuldig en multivlakkige proses en dit vorm 'n onlosmaaklike deel van die individu se lewe. Stres word hoofsaaklik deur verandering, verlies aan beheer en hoë werkladings veroorsaak. Veranderinge in die werksomgewing word teweeggebring as gevolg van verandering weens politieke vereistes en verandering weens tegnologiese vooruitgang. Werkverwante stres word verbind met verlaagde werksuitsette, kroniese- en akute gesondheidsprobleme en uitbranding (Williams & Cooper, 1998:306), wat opsig self die gehalte van 'n individu se lewe bedreig en 'n invloed daarop uitoefen. GWL kan beskou word as die mate waartoe

werknemers in staat is om hul behoeftes deur hul verbintenis met die werkgewer te bevredig.

Die uitdaging wat tersiêre opleidingsinstellings in die gesig staar, is om te verseker dat werknemers *GWL* ervaar ten spyte van 'n veranderende werksomgewing, deur middel van die handhawing van gunstige produktiwiteitsvlakke. Voormelde behels die daarstelling van programme wat die werknemers se behoeftes aanspreek en die doelwitte van die werkgewer onderskryf.

'n Wetenskaplike ondersoek na die behoeftes, verwagtinge, en kennisvlak van die afgebakende studiegroep (werknemers van die twee gekose fakulteite van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling) met betrekking tot die aard, omvang en impak van stres op werknemers se *GWL* is derhalwe noodsaaklik. Die ondersoek bepaal verder of deelname aan effektiewe stresbeheerprogramme tot 'n beter en meer positiewe ervaring van werknemers se *GWL* bydra.

2. MOTIVERING VIR DIE KEUSE VAN DIE ONDERWERP

Gehalte van werklewe (*GWL*) is tans 'n multi-dissiplinêre studie-objek wat deur verskeie dissiplines bestudeer word. Vanuit hierdie dissiplines word telkens 'n eiesoortige blik op *GWL* gewerp. Werklewe word toenemend beskou as 'n belangrike faktor in die bepaling van selfagting en identiteit vir die werknemer. Werk kan derhalwe beskou word as een van die boustene van waargenome gehalte van lewe van 'n individu, met 'n besliste invloed op die individu, die gemeenskap waarin hy¹ hom bevind en die samelewing as geheel.

As studieveld hou *GWL* hom in essensie besig met intrinsieke menslike aksies en reaksies op invloede by die werk. *GWL* word derhalwe realisties gedefinieer as: *"...a way of thinking about people, work and organisation. It has two distinct elements: (1) a concern for the well-being of workers as well as for organisational effec-*

¹ Die manlike vorm "hom" word deurlopend in die proefskrif gebruik en verteenwoordig ook die vroulike vorm en het derhalwe nie 'n seksistiese grondslag nie.

tiveness and (2) the promotion of employee participation in important work related problems and decisions” (Huse & Cummings, 1989:257). Uit die talle omskrywings van *GWL*, is dit duidelik dat dit alle fasette van 'n werknemer se funksionering in die organisasie impliseer.

In die hedendaagse samelewing streef mense toenemend na 'n sinvolle werk wat uitdagings en geleenthede bied om uitdrukking aan hul talente te gee (Overell, 2008:5). Daar word meer waarde aan 'n gebalanseerde lewe geheg, waarin die loopbaan én die gesin hul regmatige deel kry. 'Sukses' word derhalwe gemeet in terme van die aanwending van talente om die bydrae, wat elkeen tot sy werk, gesin, en gemeenskap bied, aan te dui.

Organisasies is veral geneig om aspekte van gehalte, produktiwiteit, en dienslewering aan te spreek, maar ignoreer dikwels die impak van stres op die werknemer, terwyl stres ooglopend 'n saak is wat aangespreek behoort te word. Werkgewers huldig dikwels die gesindheid dat werknemers self die balans in hul lewens moet handhaaf. Verespej (2000:5) wys daarop dat *“...there is a commonality with the kinds of problems at work that cause stress and the kind of problems that employees are probably dealing with in their lives”*. Voorafgaande dui daarop dat dit noodsaaklik is dat werkgewers meer aandag aan die welstand van hul werknemers moet gee.

Die toename in die verskyning van verskeie navorsingsprojekte en publikasies met betrekking tot werkverwante stres, dui op die toename in besorgdheid oor die aanwezigheid van stres in die werksomgewing. Landy, Quick en Kasl (1994:65) beskryf hul waarneming ten opsigte van werkverwante stres in die 21^{ste} eeu as: *“...quite exacerbated by international competitive challenges and corporate restructuring activities that will place workers at risk in the workplace”*. Die navorser is van mening dat die begrip en meting van werkverwante stres voortdurend in belangrikheid in die volgende dekade sal toeneem.

Stres word deur Wrogemann (2006) beskou as 'n oorkoepelende term vir verskeie omstandighede en reaksies. Stres is nie ongewoon nie en is hoofsaaklik afkomstig van 'n individu se reaksie op die eise van die omgewing en 'n onvermoë om daaglikse eise te hanteer. Wrogemann is van mening dat wanneer individue aan meer stres blootgestel word as wat hul kan hanteer, hul intellektuele -, psigologiese -, en geestelike welstand in gevaar gestel word.

Wrogemann (2006) se siening word gesteun deur die menings van Hagan en Palmgren (1998:69). Wrogemann verwys verder na positiewe (eustres) en negatiewe (distres) stressore, naamlik dat eustres eensyds as 'n positiewe instrument gebruik word om 'n persoon tot voordeel te strek en distres andersyds die individu van lewensenergie ontnem.

Werkverwante stres is nou 'n algemene verskynsel in die moderne werklewe. Die doel, volgens Wrogemann (2006), is derhalwe nie om stres uit te skakel nie, maar om individue toe te rus om stresvolle situasies, deur middel van hanteringsmeganismes wat in plek gestel word, te bestuur. Laasgenoemde behoort die individu sodanig te bemagtig dat sy gesondheid en algemene welstand nie negatief deur oormatige stres beïnvloed word nie. Stres word hoofsaaklik deur verandering, verlies aan beheer, en hoë werkladings veroorsaak.

Daar is ook verdere aanduidings dat werknemers wat werkstres ervaar, tekens van ernstige psigiatrisiese aandoenings en fisiese ongesteldheid (soos hartsiektes) toon. Volgens Van der Merwe (2006) lei stres tot emosionele-, fisieke-, en psigologiese spanning wat weer aanleiding gee tot die uitputting van belangrike organe en sisteme in die liggaam. Sy maak ook melding van 'n studie wat in die *British Medical Journal* (2004) gepubliseer is, wat bevestig dat daar 'n noue verband tussen werkstres en 'n verdubbelde risiko van sterfte weens hartvatsiekte bestaan.

Wrogemann (2006) beklemtoon die feit dat die verlies aan 'n gebalanseerde sisteem tot disfunksionaliteite van individue lei en uiteindelik uitloop op ernstige fisiese ongesteldhede. Wrogemann se mening word gestaaf deur die navorsing van Williams (1994:34). Wrogemann huldig ook die standpunt dat die mate waartoe stres tot ontwrigting en insinking lei, grootliks afhang van elke individu se inherente en aangeleerde vermoë om stres te kan hanteer, die eksterne ondersteuning en hulpbronne wat beskikbaar is, asook die vlak van die individu se betrokkenheid.

Volgens Van der Merwe (2006) vereis stresbestuur 'n gebalanseerde, vasberade, en gedissiplineerde benadering en is balans, ontspanning, en lewenstylveranderinge die enigste antwoorde. Verder beklemtoon sy die feit dat stresbeheer 'n lewenslange projek is, waar die vernaamste bronne van stres geïdentifiseer moet word en stelselmatig aangespreek moet word. Van der Merwe se standpunt, dat welstand 'n proaktiewe, dinamiese proses is waar lewenskeuses uitgeoefen moet word en eie verantwoordelikheid vir 'n lewe van gehalte en welstand aanvaar moet word, word bevestig deur navorsing wat deur Calitz en Weyers (1998:37) onderneem is. Welstand is derhalwe 'n bewuste en deurlopende integrasieproses, wat optimale gesondheid en welstand van die individu, die organisasie, en die gemeenskap ten doel het.

Sedert die koms van die Suid-Afrikaanse demokrasie in 1994, is daar druk op die totale samelewing om verskeie ingrypende veranderinge teweeg te bring en te hanteer. Die regering het transformasie op alle vlakke van die samelewing as primêre modus operandi aangedui (Ullyat, 2003:83). Die regering het ten doel om die effek van die ongeregtighede van die verlede reg te stel (Coetzee & Rothman, 2005:48). Hierdie prosesse het tot die instelling van wetlike regstellende aksies en ander transformasie-prosesse gelei.

Ullyat (2003:85) meen dat ook die relevansie en konteks van Afrikaans-medium universiteite, sowel as die magsposisies wat deur Afrikaners gehou word, deur die veranderinge bedreig word. Coetzee en Rothman (2005:47) rapporteer dat voormelde

transformasie daartoe bydra dat stresvlakke van akademiese-, administratiewe-, en ondersteunende personeel verhoog het. Hulle is verder van mening dat dié hoë stresvlakke toenemend kan vererger.

'n Werknemer verbonde aan 'n tersiêre opleidingsinstelling beleef die werkplek as onseker en bedreigend as gevolg van herstrukturering en regstellende aksie, en werknemers het die siening dat hulle nie na waarde geag word nie (Hay & Fourie, 2002:130; Coetzee & Rothman, 2005:30). Hierdie sienings gee aanleiding tot 'n negatiewe belewenis van die werklewe.

Studies wat onderneem is, dui aan dat daar 'n groeiende tendens met betrekking tot sukses en effektiwiteit in organisasies se Stresbeheerprogramme (SBP) bestaan, veral binne die organisasie se Werknemerhulpprogram (WHP). Die bevindinge dui daarop dat 'n organisasie wat 'n interne intervensieprogram aanbied, 'n afname in afwesigheid van 60% in een jaar aangeteken het (Clarke & Cooper, 2000:173; Mayer, 2001: 113).

Werkplek-gebaseerde intervensieprogramme is in die unieke posisie dat direkte intervensie aan werknemers, wat stres ervaar, aangebied word. Direkte intervensie behels onder andere die fasilitering van stresbeheerprogramme. Die Stresbeheerprogram is ontwikkel vanweë die hoë voorkoms van stresverwante sake, en word tans aangebied as prioriteitsprogram deur die betrokke tersiêre opleidingsinstelling in 'n poging om werknemers te bemagtig om hul stres te bestuur of te hanteer. Hierdie dienste strek tot voordeel van beide die werknemer en die werkgewer omdat negatiewe invloede op die werknemer se gesondheid en welstand beperk word en die herstel tot 'voor insident'-vlak ten opsigte van moraliteit en produktiwiteit, suksesvol gefasiliteer kan word (McWhiter & Linzer, 1994:404).

"Employees are essentially corporate athletes and we have to keep them healthy and in peak performance on the playing field of the workplace" (Stevens, 2004:5). Ste-

vens se verwysing na die belangrikheid van gesonde werknemers is 'n enkele voorbeeld waarom organisasies 'n werknemerhulpprogram (WHP) of soortgelyke intervensies aan hul werknemers behoort te bied. Die navorser is van mening dat 'n WHP 'n belangrike rol in die ondersteuning van werknemers, wat tekens van stres toon, speel. Die WHP moet egter 'n inklusiewe program wees, wat alle rolspelers (onder andere Topbestuur, Menslike Hulpbronne en Beroepsgesondheid- en Veiligheid) volgens 'n holistiese benadering tot die evaluasie van beleid, prosedure, werkspatrone, kommunikasie, besluitneming, en werknembermagtiging betrek. Geen WHP kan effektief in isolasie funksioneer nie (Arthur, 2000:557).

Gegewe die voorgestelde veranderinge en die konteks waarbinne die veranderinge moet plaasvind, kom die vraag ter sprake: Watter impak het die veranderinge op die werknemers binne 'n volatiel en onseker tersiêre onderwyswerksomgewing (Hay & Fourie, 2002:130). Voortspruitend hieruit bepaal hierdie navorsing of daar spesifieke aspekte (stressore) is wat tot die werknemer se verhoogde stresvlakke en gevaardgaande siening van 'n negatiewe GWL bydra (Williams & Cooper, 1998:306).

Die navorser het verder deur middel van die literatuurstudie ondersoek of daar effektiewe programme bestaan, en indien wel, vasgestel of deelname aan sodanige programme tot 'n beter en meer positiewe ervaring in die werknemer se GWL bygedra het. Binne die konteks van Hay en Fourie (2002:130) se vermaning dat *"... in the re-configuring process the South African higher and further education system cannot afford to sacrifice their valuable human resources"*, is hierdie navorsing relevant en belangrik.

Die kennis verwerf deur die literatuurstudie en konsultasie met kundiges, soos Van der Merwe en Wrogemann, het die navorser in staat gestel om voort te gaan met die bespreking van die metodiek van die navorsing. In hierdie konteks het die navorser kundiges geraadpleeg en wens soos volg oor hulle geloofwaardigheid ten opsigte van die onderwerp te rapporteer: Van der Merwe is die direkteur van Health en Stress

Management en word erken as 'n deskundige in die veld 'Stres in die werkplek'. Wrogemann is 'n bedryfsielkundige en konsultant in die aanbieding van streswerkwinkels en word erken as 'n kundige in die hantering van stres binne die korporatiewe omgewing.

3. PROBLEEMFORMULERING

Die formulering van 'n navorsingsprobleem, volgens Babbie en Mouton (2006:72-73), het ten doel om 'n presiese aanduiding te gee van wat die aard van die navorsing is en watter aspekte, eienskappe, of dimensies van die onderwerp bereik moet word. Probleemformulering behels dus die verwoording van die redes waarom die navorsing onderneem word en om die betekenisvolheid van die navorsing te beklemtoon. Probleemformulering word hoofsaaklik deur drie faktore bepaal, naamlik die eenheid van analise, die navorsingsdoel, en die navorsingsbenadering (Mouton, 2001:4).

Die navorser se betrokkenheid by WHP (as Bestuurder van die Werknemerhulpprogram aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling), verleen direkte blootstelling aan die teenwoordigheid van stres en die gevolge daarvan op die werknemer. Onlangse navorsing dui daarop dat tot 55% van 'n WHP se gevallelading met werkstres verband hou (Tangri, 2003:20). Die navorser se eie gevallelading het aangedui dat 40% van alle gevalle verband hou met werkstres en daarom is die navorser van mening dat werkstres, en die impak daarvan op die werknemer en die organisasie, 'n omvangryke probleem is en dat 'n direkte ondersoek geregverdig is.

Die navorser huldig die mening dat 'n negatiewe werksituasie 'n kritieke situasie vir die individu is, wat tot werkstres kan lei. Cartwright en Cooper (1997:5) definieer stres dan ook as *"... any force that puts a psychological or physical function beyond its range of stability producing a strain within the individual"*. Uit die voorafgaande is dit dus duidelik dat daar 'n verband tussen stres en 'n negatiewe werksomgewing bestaan.

Studies wat in Kanada, die Verenigde State van Amerika, die Verenigde Koninkryk, die Europese Unie, Australië en Brasilië uitgevoer is, het aangedui dat stres die enkele belangrike oorsaak van psigiese- en fisiologiese siektes is (Tangri, 2003:13-14). Hierdie studies het ook uitgewys dat stres verantwoordelik is vir 19% van afwesigheid, 40% van die personeelomset, 55% van die gevalle by 'n WHP, 30% van korttermyn mediese ongeskiktheid, 10% van mediese- en farmaseutiese kostes, en 60% van die koste van werksongelukke.

Studieresultate wat die *Institute of Risk Management of South Africa* (IRMSA) in Oktober 2005 vrygestel het, stem ooreen met dié van voorgemelde internasionale studieresultate. IRMSA (2005:2) het aangedui dat werknemer-afwesigheid hoofsaaklik toe te skryf is aan siekte (61%) en familie/persoonlike redes (26%). By nader ondersoek is verskeie oorsake van stres aangedui, waarvan werkoorlading die grootste faktor (37%) blyk te wees. Die resultaat stem ooreen met dié van Mapelela (2004:272) met verwysing na 'n studie binne 'n Suid-Afrikaanse universiteit dat *"... the workloads had been magnified"*.

Stres word nie deur organisasies as 'n risiko geag nie, maar navorsing deur IRMSA (2005:15) dui op 'n ooreenstemming tussen stres en 'n verswakte immuunsisteem wat aanleiding gee tot verskeie siektetoestande soos hoofpyne en verkoues. Hierdie siektetoestande lei tot afwesigheid wat die organisasie negatief kan beïnvloed.

Dit is belangrik om daarop te let dat die navorsing (IRMSA, 2005:13) aangedui het dat slegs 39% van die respondente gerapporteer het dat hulle organisasies stresbeheerprogramme (SBP) aanbied. Wat wel opmerklik is, is dat 61% respondente aangedui het dat hul organisasies oor 'n aktiewe WHP beskik.

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die impak wat stres op die *GWL* van individue het, nie net nadele vir die individu inhou nie, maar ook negatief op die organisasie as geheel impakteer. Die statistiek het ook aangedui dat negatiewe *GWL* 'n pro-

bleem van groot omvang blyk te wees, en dat 'n WHP aan 'n organisasie die aangewese medium is om deur geskikte programme die *GWL* van werknemers te verbeter.

Opsommend, kan die probleemstelling soos volg geformuleer word:

- Daar is geen empiriese ondersoek tot dusver aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling gedoen om die werklike aard en omvang van werknemerstres te bepaal nie.
- Daar bestaan 'n gebrek aan empiriese bewyse ten opsigte van die effektiwiteit van 'n Stresbeheerprogram aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling.
- Die fokus van hierdie studie is derhalwe op die verkenning van die aard, omvang en impak van werknemerstres, asook die evaluasie van die effektiwiteit van 'n Stresbeheerprogram aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling.

4. DIE DOEL EN DOELWITTE VAN DIE STUDIE

Die navorser het evaluatiewe navorsing aangewend om die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram ter verbetering van werknemers se *GWL* te bepaal.

Die neerlegging van 'n navorsingsdoel is een van die belangrikste aktiwiteite, aangesien dit die studie afbaken (Babbie, 2007:109; Fouché 2005:116). 'n Doel kan dus beskou word as die rede vir navorsing en dit wat uiteindelik bereik wil word. Fouché (2002:107) verwys na 'n doel as 'n breë beskrywing of droom wat deur middel van navorsing bereik wil word.

Die doel verskaf dus bestaansreg aan navorsing, gee rigting aan die navorsingsaktiwiteite en dien as maatstaf om die navorsingsaktiwiteite te meet. Doelwitte daarenteen, word aangedui as definitiewe stappe wat in die bereiking van 'n gegewe einddoel (of droom) geneem word (Fouché, 2002:107). Uit voorafgaande word afgelei dat doelwitte spesifiseer wat die navorser doen ten einde die doel te bereik. Die bereiking van die voorgestelde doelwitte moet bydra tot die bereiking van die doel van navorsing.

4.1 Doel

Die doel van hierdie navorsingsprojek is om die effektiwiteit van 'n Stresbeheerprogram (SBP), ter verbetering van werknemers se belewenis van *GWL*, te evalueer.

4.2 Doelwitte

Ter bereiking van die bogenoemde navorsingsdoel, is die volgende doelwitte gestel:

- om stres as 'n verskynsel binne die werkplek teoreties te verken;
- om die aard en omvang van stres op werknemers¹ aan 'n tersiêre opleidingsinstelling te verken en te beskryf;
- om die impak van stres op die *GWL* van werknemers aan 'n tersiêre opleidingsinstelling te ondersoek;
- om die effektiwiteit van 'n bestaande Stresbeheerprogram te evalueer; en
- om op grond van die navorsingsbevindinge, aanbevelings te maak om die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, te bevorder.

5. HIPOTESE EN NAVORSINGSVRAAG

Alvorens enige navorsing onderneem kan word, moet 'n relevante navorsingshipotese en/of navorsingsvraag geformuleer word. Volgens Bless, Higson-Smith en Kagee (2006:29) lei hierdie proses die navorser om die veranderlikes te identifiseer.

'n Hipotese kan, volgens Kerlinger (in De Vos, 2005a:34), gedefinieer word as 'n tentatiewe aanname, of 'n voorlopig aanvaarde verklaring van die verband tussen twee of meer veranderlikes, wat deur eksperimentering of waarneming getoets word. Punch (2005:38) meld in hierdie verband dat 'n hipotese as 'n verwagte antwoord op 'n navorsingsvraag beskou kan word. 'n Hipotese verwys dus na 'n voorspelling van dit wat die navorser voorspel, die uitkoms gaan wees. Punch (2005:39) is van mening dat 'n hipotese meer relevant tot kwantitatiewe navorsing beskou kan word en dat daar

¹ *Werknemers verwys na beide akademiese en nie-akademiese personeel*

van navorsingsvrae binne kwalitatiewe navorsing gebruik gemaak word.

Creswell (2003:108) beskou navorsingsvrae as "*...questions and interrogative statements that the investigator seeks to answer*". Punch (2005:37) sluit hierby aan deur te meld dat 'n navorsingsvraag 'n aanduiding is van dit wat deur die uitkoms van navorsing beantwoord behoort te word. Dit is derhalwe belangrik dat die navorsingsvraag verband moet hou met die doel van die navorsing (Strydom & Delport, 2005:321). Die ideale navorsingsvraag sal dus wees waar antwoorde verkry kan word deur die effektiewe insameling van inligting en waar die antwoord nie bepaal kan word voordat die uitslag van die inligting verwerk en vertolk is nie. 'n Verdere aspek van belang in die samestelling van 'n navorsingsvraag is om duidelike grense vir die studie af te baken. Die navorsingsvraag dra dus by om die probleem tot werkbare afmetings te beperk.

Vir die doel van hierdie studie, is aanvanklik van beide 'n hipotese en 'n navorsingsvraag gebruik gemaak, maar na identifisering van 'n leemte in die studie, is dit gevolg met 'n verdere navorsingsvraag van toepassing op die kwalitatiewe fase.

5.1 Navorsingsvraag ten opsigte van kwantitatiewe deel (Fase 1)

Wat is die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling?

5.2 Hipotese ten opsigte van kwantitatiewe deel (Fase 2)

Indien die Stresbeheerprogram aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling suksesvol geïmplementeer word, sal die *GWL* van werknemers wat stres ervaar, verbeter.

5.3 Navorsingsvraag ten opsigte van kwalitatiewe deel (Fase 3)

Is die Stresbeheerprogram effektief in die bemagtiging van werknemers om hul stres effektief te bestuur ten einde 'n beter gehalte van werklewe te bereik?

6. NAVORSINGSBENADERING

Fouché en Delpont (2005:74) beskou **kwantitatiewe** navorsing as die gebruik van 'n numeriese navorsingsmetode ten einde waarnemings te beskryf. Van der Merwe (1996:290) verwys in hierdie geval na kwantitatiewe navorsing as "*...navorsing wat afgestem is op teorie-toetsing, vasstelling van feite, statistiese beskrywing, aantoon van verbande tussen veranderlikes en voorspelling*".

Die navorser het aanvanklik 'n **kwantitatiewe** navorsingsbenadering gebruik om deur middel van vraelyste die aard, omvang en impak van stres, asook die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram (SBP) op die werknemer se *GWL*, te bepaal en sodoende is die hipotese as waar of onwaar getoets.

Die navorser het egter tydens die navorsingsproses 'n leemte geïdentifiseer vanweë kwantitatiewe response wat nie betekenisvol was nie, aangesien van die respondente aangedui het dat dit nie vir hul realisties haalbaar was om binne twee maande 'n noemenswaardige verbetering in hul stresvlakke en gehalte van werklewe aan te bring nie. Hierdie tendens word toegeskryf aan die feit dat respondente dit moeilik gevind het om 'n verandering in hul denkwysse te bewerkstellig, vanweë gevestigde gewoontes en dus nie daadwerklike pogings kon aanwend in die verandering van hul lewenstyl nie, en andersyds vanweë die veranderinge en vereistes wat die werkgewer aan hul stel.

Die navorsingsproses is dus aangepas om voorsiening te maak vir die insluiting van Creswell se "**dominant-less-dominant**" **kwantitatiewe navorsingsbenadering**. Creswell (2003:18) se siening dat "*...the phenomena that are investigated in the social sciences are so enmeshed that a single approach most certainly cannot succeed in encompassing human beings in their full complexity*", het as motivering vir die aangepaste gekombineerde navorsingsbenadering gedien. Die navorser is van mening dat die aanvaarding van 'n uitgangspunt waar benaderings komplimentêrend

tot mekaar aangewend kan word, die navorser uiteindelik in 'n posisie geplaas het om die mens se natuur en sosiale realiteite beter te verstaan.

Die **kwalitiewe navorsingsbenadering** kan beskou word as die bestudering van individue onder natuurlike omstandighede ten einde te bepaal wat elke individu se ervaring of belewenis van die gegewe situasie is (Creswell, 2003:18; Fouche & Delport, 2005:75). By die “**dominant-less-dominant**” **benadering** word gebruik gemaak van een oorheersende paradigma vir die studie, wat byvoorbeeld **kwantitatief** van aard sal wees, en opgevolg word met een minder belangrike alternatiewe paradigma wat dan **kwalitief** sal wees (Creswell, 2003:173-190).

Die navorser het van 'n **kwalitiewe** navorsingsbenadering gebruik gemaak tydens die aanpassing van die navorsingsproses, om deur middel van semi-gestruktureerde onderhoude, met respondente wat die Stresbeheerprogram (SBP) opleiding voltooi het, addisionele inligting te bekom ten einde aanpassings aan die Stresbeheerprogram (SBP) aan te bring, waar nodig.

Die navorser het in hierdie studie van triangulasie gebruik gemaak wat verwys na die doelbewuste kombinerings van kwantitatiewe- en kwalitatiewe metodologie in die bestudering van 'n enkel-onderwerp. Triangulasie in kwalitatiewe navorsing verwys volgens Padgett, in De Vos (2005c:361), na die uitkoms van veelvoudige perspektiewe wat groter geloofwaardigheid aan die akkuraatheid van die studie verleen.

7. SOORT NAVORSING

Navorsing kan hoofsaaklik as toegepaste of basiese navorsing geklassifiseer word. Volgens Babbie (2007:25) is verskeie skrywers dit eens dat toegepaste navorsing na navorsing verwys waarvan die bevindinge toegepas kan word ten einde probleemoplossing aan die situasie van onmiddellike belang te bied, asook om 'n verskil te maak deur die toepassing van nuwe kennis. In essensie stem Fouché en De Vos (2005a:

105) saam, maar voeg by dat toegepaste navorsing 'n spesifieke intervensiedoel voor oë het.

Die navorser het in hierdie studie toegepaste navorsing gebruik met die fokus op evaluatiewe navorsing. Evaluatiewe navorsing behels die beoordeling en evaluering van die effektiwiteit van 'n dienslewingsprogram wat as meganisme dien om programaanpassings te maak en derhalwe die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling te verbeter. Die resultate van die navorsingsaanbevelings, soos verkry uit die empiriese ondersoek, is sodoende aangewend om 'n effektiewe Stresbeheerprogram (SBP) daar te stel ten einde werknemers se belewenis van *GWL* te verbeter.

Evaluatiewe navorsing word onderneem wanneer 'n reeds bestaande program geassesseer word (De Vos, 2005b:367). Evaluatiewe navorsing het verder ten doel om onder andere die uitkoms van die studie aan te wend ter verbetering en afronding van 'n bestaande intervensieprogram, ten einde aan die respondent of organisasie se verwagtinge en 'n bepaalde gehalte standaard te voldoen (Babbie & Mouton, 2006: 337). In hierdie studie is die resultate van die intervensieprogram, naamlik die Stresbeheerprogram (SBP), benut ten einde veranderinge en of verbeterings vir die Stresbeheerprogram voor te stel.

8. NAVORSINGSONTWERP EN -METODOLOGIE

8.1 Navorsingsontwerp

Babbie en Mouton (2006:74) beskou die navorsingsontwerp as die plan of bloudruk waarvolgens navorsing uitgevoer word. 'n Navorsingsontwerp verwys dus na die strategie en struktuur waarvolgens inligting ingesamel word om op die mees ekonomiese wyse 'n bepaalde navorsingsvraag of hipotese te ondersoek (Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:71). Die navorsingsontwerp is volgens Punch (2005:63) die proses wat die navorsingsvraag met die inligting verbind. In die beplanning van die beoogde navorsing bied die ontwerp 'n raamwerk wat die navorsingsprosedures rig

en suksesvolle uitvoering van die ondersoek verseker. Die navorsingsontwerp verwys dus na 'n omskrywing van die data-insameling, data-organisering en -vertolkingsprosedure ten einde navorsingsbevindinge te kan maak. Die navorsingsontwerp word bepaal deur die navorsingsbenadering.

In hierdie studie is die **kwantitatiewe beskrywende opname-ontwerp** nagevolg ten einde die aard, omvang en impak van stres te ondersoek. Respondente van die twee gekose fakulteite (Geesteswetenskappe en Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe) aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, is volgens die **ewekansige kruisseksie-opname** geselekteer. Volgens Fouché en De Vos (2005b:141) verwys die kwantitatiewe beskrywende opname-ontwerp na die ewekansige selektering van respondente. Met die ewekansige kruisseksie-opname word die identifisering van die navorsingspopulasie as die eerste stap beskou, gevolg deur opnames volgens verskillende vlakke.

Die navorser het vir die eerste kwantitatiewe deel van die navorsing (**Fase 1**) ondersoek ingestel na die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, en het binne die raamwerk van die ewekansige kruisseksie-opname posvraelyste ewekansig oor die hele spektrum van werknemers (akademiese- en nie-akademiese personeel) van die fakulteite Geesteswetenskappe en Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe per interne pos versprei. Die eerste kwantitatiewe deel van die navorsing is gebruik om antwoorde op die navorsingsvraag te vind.

Kwasi-eksperimentele, of 'n assosiatiewe navorsingsontwerp (Fouché & De Vos, 2005b:138), is vir die tweede kwantitatiewe deel van die navorsingstudie (**Fase 2**) benut om die hipotese te toets. Kwasi-eksperimentele navorsing word onderskei van die ware eksperimentele navorsingsontwerp deurdat rigiede elemente soos ewekansige selektering van respondente en kontrolegroepe afwesig is (Babbie, 2007:357), maar daar kan wel van 'n vergelykingsgroep gebruik gemaak word

(Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:75). Daar is derhalwe nie van ewekansige seleksie van respondente gebruik gemaak nie, maar slegs van werknemers wat aan die Stresbeheerprogram (SBP) deelneem.

Ten einde hierdie metode te benut, is van die kwantitatiewe **een-groep voor-toets-na-toets ontwerp** gebruik gemaak. Hierdie ontwerp het die navorser in staat gestel om die afhanklike veranderlikes vooraf te meet en op te volg met 'n na-toets na die implementering van die intervensie, naamlik die Stresbeheerprogram (SBP). Sodoende is die voortoets-resultate as basis vir vergelyking met die na-toets-resultate aangewend (Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:77). Die navorser het vergelykings binne dieselfde groep gedoen, deur die toetsresultate vóór en ná die intervensie te vergelyk. Daar is dus nie van 'n kontrolegroep gebruik gemaak nie.

Die navorser het met die navorsingstudie eerstens ondersoek ingestel na die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling. Tweedens is die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram (SBP) ter verbetering van werknemers se *GWL* volgens die een-groep voortoets-na-toets ontwerp bepaal.

Binne die raamwerk van die een-groep voortoets-na-toets ontwerp het:

- stres en die impak daarvan op die *GWL* van die werknemer, die **afhanklike veranderlike** verteenwoordig, wat vooraf gemeet (O_1) is;
- die Stresbeheerprogram het die **onafhanklike veranderlike** (X) verteenwoordig; en
- die herhaalde meting van die **afhanklike veranderlike** (stres en die impak daarvan op die *GWL* van die werknemer) (O_2), het die na-toets verteenwoordig.

Vir die **kwitatiewe** deel van die gemengde navorsingsbenadering (**Fase 3**) is gebruik gemaak van **gevallstudie**. Creswell (1998:61) verwys na gevallstudie as die

"... *in-depth analysis as a ... single or multiple case...*". Creswell is van mening dat geval na 'n proses, aktiwiteit, gebeurlikheid, program of individue verwys. Gevallestudies kan derhalwe beskou word as 'n nie-statistiese metode om die mens in sy leef(werk) wêreld te verstaan. Verder om te verstaan wat die individu beïnvloed en wat die individu se belewenis van die bepaalde invloed is en die gevolglike impak op die werknemer se belewenis van GWL.

Binne die konteks van gevallestudie, is gebruik gemaak van **kollektiewe gevallestudie**. Beide Babbie (2007:298) en Mark (1996:219) verwys na kollektiewe gevallestudie as 'n indiepte ondersoek van 'n enkele aspek van 'n sosiale fenomeen. Gevallestudies word hoofsaaklik in die samelewing as kollektief onderneem, wat onder andere 'n gesin, groep, of gemeenskap insluit. Die navorser het gepoog om korrelatief die impak van die Stresbeheerprogram (SBP) te ondersoek, volgens die kollektiewe gevallestudie-metode deur gevalle en konsepte te vergelyk ten einde teorie (navorsingsvraag) uit te brei en te bevestig.

8.2 Navorsingsmetodologie

Navorsingsmetodologie bestaan volgens Babbie en Mouton (2006:75) uit die " ... *systematic, methodical, and accurate execution of the design...*". Die navorsingsmetodologie behels dus die verklaring en beskrywing van alle stappe, prosesse en tegnieke wat tydens die insameling van data gevolg word ten einde die studie uit te voer (Punch, 2005:63; Strydom, 2005d:253).

8.3 Data-insamelingsmetodes

Ten einde ondersoek in te stel na die aard, omvang en impak van stres op die GWL van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, het die navorser die kwantitatiewe beskrywende opname-ontwerp se ewekansige kruisseksie opname benut om posvraelyste te versprei.

Neuman (1997:31) verwys na 'n vraelys as 'n geskrewe data-insamelingsinstrument wat aangewend word om direkte vrae aan die respondent te stel. Elke respondent verstrek antwoorde gebaseer op sy eie perspektief. Die gebruik van 'n vraelys as data-insamelingsinstrument dra verder daartoe by dat die navorser nie enige situasie of toestand kan manipuleer nie. Posvraelyste en handafgelewerde vraelyste verwys in hierdie studie na die wyse waarop die data-insamelingsinstrument aan respondente versprei word, asook die wyse van terugsending van voltooide vraelyste aan die navorser.

Die verspreiding van die posvraelyste is ewekansig aan werknemers van die twee (2) fakulteite, naamlik Geesteswetenskappe en Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe, per interne pos gestuur. Die navorser is van mening dat die **aard, omvang en impak van stres** op die *GWL* van werknemers die effektiwiteit bepaal kan word deur posvraelyste te benut. Die **posvraelyste** is aan respondente van die fakulteite gestuur, vergesel deur 'n verbintenis tot anonimiteit en 'n respondent-toestemmingsbrief tot deelname aan die navorsingsprojek.

Tweedens, is die **Stresbeheerprogram se effektiwiteit** bepaal deur die kwantitatiewe navorsingsbenadering van die kwasi-eksperimentele navorsingsontwerp se een-groep voortoets-na-toets ontwerp, en **hand-afgelewerde vraelyste** het as data-insamelingsinstrument gedien. Getrou aan die een-groep voortoets-na-toets ontwerp, is die vraelyste voor en na die bywoning van die Stresbeheerprogram aan die respondente van die onderskeie SBP-kursusse aangebied.

Vraelyste is aan al die deelnemende respondente tydens registrasie vir die Stresbeheerprogram (SBP) voorsien. Die navorser het die voor-toets tydens die twee geskeduleerde Stresbeheerprogramme vir 2007 laat voltooi. Daar is na-toets vraelyste direk na afloop van die Stresbeheerprogram kursusse aan die betrokke respondente van die twee geskeduleerde kursusse voorsien. Die tweede na-toets is **twee maande na** die voor-toets opname opgevolg waartydens vraelyste per interne

pos versprei is. Die vraelyste aan respondente van die Stresbeheerprogram is vergesel van 'n toestemmingsbrief tot deelname aan die program. Anonimiteit kon nie gewaarborg word aan respondente wat aan die Stresbeheerprogram (SBP) deelgeneem het nie, en is dienooreenkomstig in die toestemmingsbrief aangedui. Vertroulikheid met betrekking tot inligting (data) is egter beklemtoon.

Hierdie opleidingsprogramme het op 8 Mei 2007 en 21 Augustus 2007 plaasgevind. Dit dien egter vermeld te word dat die navorser afhanklik was van die spesifieke tersiêre opleidingsinstelling se prosedures ten opsigte van voorafgeskeduleerde kursusse op gemelde datums en derhalwe kon die beoogde studie slegs in die bepaalde tydsbestek onderneem en afgehandel word.

Die vraelys van die *National Association of Teachers in Further and Higher Education* (NATFHE) in die Verenigde Koninkryk is met hul toestemming (Bylae 1) gebruik. NATFHE het die gestandaardiseerde ASSET¹-vraelys vir hul gebruik binne hoër opleidingsinstellings aangepas. Die lede van hul vakbonde het toenemend gerapporteer dat hoë stresvlakke hul gesondheid, welstand, en werkstevredenheid beïnvloed.

NATFHE het die vraelys as instrument in hul ondersoek gebruik ten einde voldoende bewys in te samel om aan die bestuur van hoër onderwys opleidingsinstellings voor te lê. Weens die aanpassings kan die vraelys nie meer as 'n gestandaardiseerde vraelys beskou word nie. Die navorser kon die vraelys dus verder aanpas vir die uitvoering van die studie. Die vraelys is 'n selfrapporteringsvraelys waarin die respondent 'n verslag oor sy stresvlakke en streesteenwoordigheid lewer.

Die vraelys ondersoek drie (3) hoofaspekte van stres, naamlik:

- **Die werknemer se siening ten opsigte van sy werk.**

¹ ASSET verwys na 'A shortened stress evaluation tool', wat ontwikkel is om organisasies in staat te stel om die stresklimaat binne die organisasie te bepaal.

Hierdie aspek meet die werknemer se stresvlakke vir agt (8) moontlike bronne van stres, naamlik:

- werksverhoudinge;
- werk/gesin balans;
- werkoormoed;
- werksekeriteit;
- beheer;
- hulpbronne en kommunikasie;
- werk as geheel; en
- vergoeding en byvoordele.

- **Die werknemer se gesindheid teenoor sy werkgewer.**

Hierdie aspek meet die werknemer se persepsuele vlakke van toewyding van, en werklike vlakke van toewyding aan sy werkgewer (tersiêre opleidingsinstelling).

- **Die werknemer se gesondheid.**

Hierdie aspek meet die werknemer se vlakke van fisiese- en psigologiese ongesteldheid oor 'n korttermyn (drie (3) maande).

Die **studie van NATFHE** is in twee (2) fases onderneem, waar Fase 1 die voor-ondersoek verteenwoordig het. Tydens laasgenoemde is die ASSET-vraelys gebruik en inligting is getoets. Fase 2 verwys na die ondersoek van stres-intervensieprogramme en die toepaslike implementering daarvan deur hoër onderwys opleidingsinstellings.

Die navorser het hierdie studie aanvanklik ook in twee (2) kwantitatiewe fases afgehandel. Tydens Fase 1 is die vraelyste, wat ook die doel van die studie verklaar, gebruik om inligting in te samel met betrekking tot die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling.

Tydens die tweede fase is dieselfde vraelyste gebruik om te bepaal of die Stresbeheerprogram (SBP) effektief was ter verbetering van werknemers se *GWL*.

Aangesien 'n leemte geïdentifiseer is na afloop van die tweede fase vanweë nie-betekenisvolle kwantitatiewe response (p. 13), was dit opgevolg met 'n derde **kwantitatiewe** fase waartydens daar van **semi-gestruktureerde onderhoude**, as aangewese data-insamelingsmetode gebruik gemaak was.

Respondente wat die Stresbeheerprogram (SBP) opleiding op die twee geskeduleerde datums voltooi het, was ongeveer **twalf maande na** afloop van die SBP genader en in semi-gestruktureerde onderhoude betrek ten einde addisionele inligting te bekom om die navorser in staat te stel om die navorsingsprobleem ten beste te verklaar en ook die betroubaarheid van die response en waarnemings te verhoog.

Die semi-gestruktureerde onderhoudskedule verwys volgens Greeff (2005:296-297) na 'n vraelys met vooraf bepaalde vrae wat georganiseerd is volgens spesifieke areas van belang en wat die navorser in staat stel om 'n duidelike beeld van die kompleksiteit van die probleem wat ondersoek word, te verkry en om interessante sieninge wat uit die gesprek ontstaan, op te volg. Die navorser het die vrae in die vorm van 'n gesprek geformuleer ten einde spontane deelname van respondente aan te moedig en te verkry.

8.4 Data-analise

Met die **kwantitatiewe** data-analise na die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers is gebruik gemaak van 'n **univariante analise**. Univariante ontleding het ten doel om enkele veranderlikes te analiseer en kan gerieflik met frekwensie-verspreidings (tabelle) en grafiese voorstellings weergegee word (De Vos, Fouché & Venter, 2002:225).

Met die analisering van die korrelasie van veranderlikes (stres en *GWL*) is **bivariante analise** toegepas. Bivariante ontleding fokus op die verhouding van twee veranderlikes (De Vos, Fouché & Venter, 2002:240). Aspekte van toepassing in die inligtingsanalise behels dat alle inligting geprosesseer word ten einde 'n rekenaar-databasis te skep.

Die **kwalitatiewe** data-analise het volgens Creswell (2002:340) se **analise-spiraal** geskied, waartydens vasgestel is of die Stresbeheerprogram enige verandering in denke, lewenstyl en gedrag teweeggebring het, asook of die respondente se positiewe of negatiewe belewenis van die Stresbeheerprogram te bepaal. Die analise-spiraal fokus op die beskrywing, klassifisering, en interpretasie volgens bepaalde kriteria van gemeenskaplikheid wat in die data voorkom.

Die inligting van beide die kwantitatiewe en kwalitatiewe data is daarna geanaliseer, geïnterpreteer, verwerk, en visueel in statistiese formaat voorgestel ten einde 'n omvattende gevolgtrekking aan te bied. Vanuit hierdie gevolgtrekkings is die navorser in staat gestel om ingeligte aanbevelings te kan maak ten einde die Stresbeheerprogram se effektiwiteit te verbeter, en sodoende die werknemer te bemagtig om stres in die werkplek effektief te hanteer.

9. VOORONDERSOEK

'n Voorondersoek verwys, volgens Bless en Higson-Smith (1995:155), na 'n ondersoek wat op 'n kleiner skaal uitgevoer word, met die doel om alle relevante aspekte wat vir die hoofondersoek beplan word, vooraf te toets en te bepaal of dit voldoende en toepaslik is, ten einde probleme tydens die hoofondersoek uit te skakel. Strydom (2005c:206) ondersteun bogenoemde skrywers se siening en merk dan ook tereg op dat 'n voorondersoek "*... can be viewed as the dress rehearsal of the main investigation. It is similar to the researcher's planned investigation, though on a smaller scale....*".

Tydens die vooronderzoek is die ASSET¹ GWL-vraelys van die *National Association of Teachers in Further and Higher Education* (NATFHE) getoets, aangesien NATFHE die gestandaardiseerde ASSET-vraelys aangepas het vir gebruik binne hoër opvoedkundige instellings. Die toetsing van die vraelys is verder genoodsaak omdat dit in Afrikaans vertaal is en is derhalwe geskik vir gebruik deur Afrikaanssprekende respondente bevind is. Afrikaanssprekende respondente is dus van 'n Afrikaanse vraelys, en Engelssprekende respondente van 'n Engelse vraelys voorsien.

9.1. Uitvoerbaarheid van die studie

Voorlopige verkennende studies is volgens Strydom (2005c:209) 'n baie waardevolle wyse waarop praktiese kennis van en insig in 'n bepaalde navorsingsarea ingewin kan word. Dit is verder belangrik dat die navorser tydens hierdie fase van die vooronderzoek op die doelstelling, doelwitte, hulpbronne, navorsingspopulasie, data-insamelingsmetodes, en moontlike foute (wat tydens die studie kan voorkom) fokus. Die waarde van voorlopige verkennende studies is dus volgens Strydom (2005c:208) gesetel in die praktiese beplanning van die navorsingsprojek met betrekking tot vervoer, finansies, en tydskaal.

As werknemer van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, waar die navorsing onderneem word, is die navorser vertrouwd met die beleid en prosedure vir die uitvoering van 'n navorsingsprojek. Die navorser het egter 'n voorlopige verkennende studie onderneem ten einde vertrouwd te raak met die praktiese situasie, die prosedures, en die werksaamhede van die verskillende fakulteite, asook die algehele uitvoerbaarheid van die voorgenome navorsing. Die navorser het gevestigde strukture, naamlik die twee fakulteite (Geesteswetenskappe en Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe) én die WHP-infrastruktuur binne die betrokke tersiêre opleidingsinstelling by die navorsing betrek. Die nodige toestemming is daarvoor verkry (Bylae 2).

¹ ASSET verwys na 'A shortened stress evaluation tool', wat ontwikkel is om organisasies in staat te stel om die stresklimaat binne die organisasie te bepaal.

Die fisiese uitvoerbaarheid van die studie en die toeganklikheid van respondente was nie tyd- of koste-intensief nie, aangesien die navorsing fokus op sowel werknemers wat vrywillig aan die WHP intervensieprogram deelneem, as **ewekansig** geselekteerde akademiese- en nie-akademiese personeel per deelnemende fakulteit. Die studie is in direkte belang van die tersiêre opleidingsinstelling en die moontlikheid is ondersoek om die navorsing as deel van die respondente se werksaamhede te skeduleer.

9.2. Toetsing van die data-insamelingsinstrument

Yegidis en Weinbach (1996:191) meld dat *"... whatever these various aspects of a pilot study contribute to an improved main inquiry, there is no substitute for the feedback from the respondents themselves"*. Vir die verkennende opname tydens die eerste fase na die aard, omvang en impak van stres op die GWL van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, het die navorser vier (4) respondente - twee (2) uit elk van die twee (2) deelnemende fakulteite geïdentifiseer, naamlik een (1) nie-akademiese personeelid en een (1) akademikus. Die eerste name wat op 'n alfabetiese naamlys van die betrokke fakulteite verskyn het en wat aan die kriteria voldoen het, is gekies. Hierdie vier (4) respondente is van die werklike opname uitgesluit. Hierdie aspek word breedvoerig in Hoofstuk 6, afdeling 2.7 uiteengesit.

Vir die doel van die voorondersoek, ten einde die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram (SBP) ter verbetering van werknemers se GWL volgens die **een-groep voor-toets-na-toets ontwerp** te bepaal, het die navorser werknemers wat die Stresbeheerprogram (SBP) op 6 Maart 2007 bygewoon het, in die voorondersoek ingesluit. Vraelyste is aan twee (2) nie-akademiese personeellede en aan een (1) akademiese personeelid as respondente voorsien. Hierdie respondente is slegs aan die voorondersoek onderwerp en is nie in die navorsingspopulasie ingesluit nie.

Tydens hierdie fase van die vooronderzoek, het die navorser op die begrip en interpretasie van vrae in die vraelys, die tydsduur van voltooiing, en die bruikbaarheid van die vraelyste gefokus. Die vraelyste is aan die geselekteerde werknemers verskaf vir die uitvoering van die vraelystoetsing. Die vraelyste is versprei om beide die akademiese- en nie-akademiese personeel in die vooronderzoek in te sluit.

Aangesien Fase 3 nie aanvanklik deel van die navorsingsproses uitgemaak het nie, en eers na aanleiding van 'n nie-betekenisvolle respons (p.13) in die kwantitatiewe navorsingsresultate geïmplementeer is, was dit nie moontlik om die semi-gestruktureerde onderhoudskedule vooraf met die respondente wat aan die Stresbeheerprogram deelgeneem het, te toets nie. Die semi-gestruktureerde onderhoudskedule is vooraf getoets met een van die deelnemers aan 'n vorige Stresbeheerprogram en die nodige aanpassings is daarvolgens aangebring.

10. NAVORSINGSPOPULASIE, AFBAKENING VAN STEEKPROEF EN STEEKPROEF-METODE

10.1. Navorsingspopulasie

Volgens Strydom (2005b:193) verwys universum na die totaliteit van persone, groepe, gevallestudies of ander steekproefeenhede wat op die navorsingsprobleem betrekking het. Die universum van hierdie studie bestaan uit alle akademiese- en nie-akademiese personeel in diens van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling, waar die navorsing onderneem is.

Die populasie word deur Strydom (2005b:193) beskryf as die individue in die universum wat spesifieke eienskappe, vir insluiting in die navorsing, besit. 'n Steekproef verwys dus na die gedeelte van die populasie wat bestudeer word, en waarvan die resultate op die universum veralgemeen kan word. Dit dui dus op die begrensing van die navorsing. Hierdie aspek word breedvoerig in Hoofstuk 6, afdeling 2.6 beskryf.

10.1.1. Fase 1

Die afbakening van die populasie vir die eerste deel van die studie (**kwantitatief van aard**) sluit die akademiese- en nie-akademiese personeel in diens van die onderskeie fakulteite (Geesteswetenskappe en Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe) in, ten einde redelike verteenwoordiging van die universum in terme van akademiese- en nie-akademiese personeel te verseker. Die doel van Fase 1 was om ondersoek in te stel na die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling.

Die afbakening van die populasie is gedoen volgens 'n personeelnaamlys van al die deelnemende personeel werksaam in die onderskeie fakulteite. Laasgenoemde lys is deur die betrokke Menslike Hulpbron-beamptes in die fakulteite verskaf. Die steekproefpopulasie het uit 760 personeel bestaan, waarvan 593 akademiese personeellede, en 167 nie-akademiese personeel ingesluit is. Die navorser het 300 vraelyste in elk van die twee fakulteite versprei om 'n steekproefgrootte van 600 binne die fakulteite te realiseer.

10.1.2. Fase 2

Die populasie vir die tweede **kwantitatiewe** deel van die studie naamlik, om die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram ter verbetering van werknemers se *GWL* te evalueer, het alle respondente (27), wat vrywillig aan die betrokke twee Stresbeheerprogram-kursusse deelgeneem het, ingesluit.

10.1.3. Fase 3

Fase 3, die minder dominante **kwalitiewe** deel van die navorsing, het bestaan uit vyftien (15) van die sewe-en-twintig (27) respondente wat ten minste een van die twee kursusse van die Stresbeheerprogram bygewoon het. Hierdie respondente is ongeveer **twalf maande na afloop** van die kursusse betrek in semi-gestruktureerde onderhoude, aangesien 'n leemte na afloop van die tweede fase (p.13), geïdentifiseer is. Ongeveer 5 van die aanvanklike 27 respondente

het die diens van die tersiêre opleidingsinstelling verlaat en die oorblywende 7 respondente was moeilik bereikbaar. Die doel van Fase 3 was om addisionele inligting te bekom om die navorser in staat te stel om die belewenisse en behoeftes van die respondente wat die Stresbeheerprogramopleiding voltooi het, te bepaal ten einde aanpassings aan die SBP te maak.

10.2. Afbakening van die steekproef

10.2.1. Fase 1

Die navorser het van die **waarskynlikheidsleksie proporsioneel-gestratifiseerde** steekproeftrekking gebruik maak in die seleksie van respondente vanuit die twee fakulteite, ten einde ondersoek in te stel na die aard, omvang en impak van stres op die *GWL* van werknemers aan die betrokke tersiêre opleidingsinstelling. Daar is ten minste twee akademiese personeellede vir elke een nie-akademiese personeellid as respondente verkry. Die enigste beperkende faktor in die proporsioneel-gestratifiseerde verspreiding van vraelyste was die aantal personeellede (binne die seleksiekriteria) van die onderskeie fakulteite.

Babbie en Mouton (2006:191) omskryf 'n gestratifiseerde steekproef as "*... a method for obtaining a greater degree of representativeness*". Dit kom dus daarop neer dat die populasie in meer homogene strata verdeel word, waar die steekproef dieselfde verhoudinge en verteenwoordiging van die strata weerspieël.

By proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking word persone geselekteer, waar die aantal persone wat uit elke strata getrek word in dieselfde verhouding as die totale aantal werknemers in die strata is. Voordele verbonde aan hierdie tipe steekproeftrekking is, volgens Babbie en Mouton (2006:191), dat vergelykings tussen strata moontlik is, die vasstelling van populasie-eienskappe gedoen kan word, en dit 'n baie akkurate metode is omdat elke stratum proporsioneel in die steekproef verteenwoordig is. Die enigste beperking egter is dat

die steekproef slegs verteenwoordigend van bekende eienskappe in die populasie is. Die twee deelnemende fakulteite het dus die twee strata verteenwoordig. Akademiese - en nie-akademiese personeel vorm sub-strata binne elke strata. Die navorser het tagtig (80) nie-akademiese personeel en tweehonderd- en twintig (220) akademiese personeel per strata, vanuit elk van die twee gekose fakulteite (Geesteswetenskappe en Ekonomiese- en Bestuurswetenskappe) van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling by die studie betrek.

10.2.2. Fase 2

Die navorser het tydens Fase 2 van die studie van die **nie-waarskynlikheidseleksie** en wel van die **beskikbaarheid-steekproeftrekking** in die seleksieproses gebruik gemaak om die effektiwiteit van die Stresbeheerprogram ter verbetering van werknemers se *GWL* te evalueer. Die navorser het van alle werknemers (respondente), wat die Stresbeheerprogram bygewoon en daaraan deelgeneem het, gebruik gemaak (Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:105).

Hierdie steekproeftrekking is relevant aangesien die navorser die bepaalde eienskappe, met betrekking tot die aard, omvang en impak van stres op *GWL* van die werknemers, binne die spesifieke groep bepaal het (Babbie, 2007:183). Die navorser het vyftien (15) respondente per kursus betrek, wat die steekproefgrootte in hierdie fase van die studie dertig (30) sterk gemaak het.

10.2.3. Fase 3

Tydens Fase 3 van die studie was ook van die **nie-waarskynlikheidseleksie** en wel van die **beskikbaarheid-steekproeftrekking** in die seleksieproses gebruik gemaak. Die doel van Fase 3 was tweeledig van aard. Eerstens om addisionele inligting te bekom om die navorser in staat te stel om die belewenisse en behoeftes van die respondente wat die Stresbeheerprogramopleiding voltooi het, te bepaal ten einde aanpassings aan die SBP te maak, asook om die navorsings-

probleem ten beste te verklaar en ook die betroubaarheid van die response en waarnemings te verhoog.

11. ETIESE ASPEKTE

Etiek verwys na 'n stel morele beginsels wat deur 'n individu of groep voorgestel is en algemeen aanvaar word (Strydom, 2005a:57). Dit bied reëls en gedragsverwagtinge vir die mees korrekte optrede teenoor eksperimentele subjekte, respondente, ander navorsers, en werkgewers. Etiese riglyne dien derhalwe as standaard en vorm die basis waarvolgens die navorser sy eie optrede moet evalueer.

Strydom (2005a:58-62) meld dat skade aan respondente, ingeligte toestemming, misleiding van respondente, die skending van respondente se privaatheid, en die bevoegdheid van die navorser ook in aanmerking geneem moet word. Die navorsing het egter ook twee belangrike etiese kwessies in die gesig gestaar, naamlik anonimiteit van die respondente en die vertroulikheid van inligting. Volgens Babbie (2007:64) hou bogenoemde verband met "*...concerns in the protection of the subjects' interest and well-being...*".

11.1. Skade aan respondente

Respondente was vooraf deeglik ingelig met betrekking tot die omvang en moontlike impak van die ondersoek (Strydom, 2005a:58). Dit het respondente in staat gestel om aan die navorsing te onttrek indien hul dit sou verkies. Babbie (2007:61) meld dat die navorser voor onvermydelike etiese dilemmas te staan kom waarin die reg van die gemeenskap tot die uitbreiding van wetenskaplike kennis opgeweeg moet word teen die reg van die individu op waardigheid, vryheid om self beslissings te maak, privaatheid, en die vryheid van fisiese- en psigiese ongemak.

Die navorser het die potensiële respondent aangaande sy regte by wyse van die dekbrief wat aan die vraelys geheg word, ingelig. Alle tersaaklike inligting met betrekking tot inklusiewe en eksklusiewe aspekte is daarin vervat. Die navorser

het die verantwoordelikheid aanvaar om respondente teen enige vorm van ongemak wat mag voorkom te beskerm, asook om die navorsing aan te pas indien die geringste moontlikheid sou bestaan dat respondente fisiese- of emosionele skade kan lei.

11.2. Ingeligte toestemming

Punch (2005:277) meld dat akkurate en volledige inligting in duidelik en verstaanbare taal beklemtoon moet word, sodat respondente die omvang van navorsing kan verstaan ten einde hul in staat te stel om ingeligte besluite met betrekking tot vrywillige deelname te neem. Strydom (2005a:59) beklemtoon dat respondente regtens en sielkundig bevoeg moet wees om toestemming te verleen tot deelname aan navorsing en bewus moet wees dat dit hul vrystaan om op enige tydstip van die navorsing te onttrek.

Ingeligte toestemming lei tot samewerking wat sal bydra tot die oplossing of verligting van enige moontlike spanning, weerstand, of onsekerheid by respondente. Daarom is dit van kardinale belang dat respondente skriftelik sal aandui dat hul die volle implikasie, om deel van navorsing te wees, verstaan en aanvaar.

Die navorser het die verantwoordelikheid aanvaar om ingeligte toestemming van die respondente te verkry. Hierdie ingeligte toestemming het 'n skriftelike toestemmingsbrief behels, waarin volledige inligting ten opsigte van die doel van navorsing, die voor- en nadele, asook gevare waaraan respondente blootgestel kan word, vervat is. Dit het ook na die kredietwaardigheid van die navorser verwys en laastens het dit as vrywaring aan die navorser gedien. Elke respondent het saam met sy vraelys 'n ingeligte toestemmingsdokument ontvang wat voltooi en onderteken moes word.

11.3. Misleiding van respondente

Misleiding verwys na die doelbewuste wanvoorstelling van feite, die weerhouding van inligting, of die aanbieding van foutiewe inligting ten einde respondente se deelname te verkry wat dit andersins sou weier. Elke persoon is geregtig daarop om deur ander gerespekteer te word en derhalwe mag respondente nie doelbewus mislei word nie en respek vir hulle moet te alle tye getoon en gehandhaaf word. Bless, Higson-Smith en Kagee (2006:144) wys daarop dat die weerhouding van die werklike doel van navorsing, die verskansing van werklike aktiwiteite van respondente, en die verberging van moontlike belewenis wat respondente sal ervaar, as moontlike redes vir misleiding beskou kan word.

Die navorser het die etiese verantwoordelikheid aanvaar om deursigtig te wees en om respondente volledig tydens die navorsingsprojek in te lig. Indien enige onvoorsiene wanvoorstellings opduik, is aan die respondente wat aan die Stresbeheerprogram deelneem, die onderneming gegee dat hul sodanig betrek sal word en het die navorser verseker dat die nodige regstellings gemaak word. Die navorser het konsekwent opgetree in terme van die aspekte wat in die dekbrief en ingeligte toestemmingsbrief onderneem is ten einde wanvoorstellings by respondente in die gekose twee fakulteite te beperk, en het verseker dat uitvoering daaraan verleen word.

11.4. Anonimiteit en Vertroulikheid

Die reg op privaatheid dui op die individu se reg om self te besluit wat, waar, aan wie, en in watter mate die individu se inligting bekend gemaak mag word. Anonimiteit verseker die privaatheid van respondente en dit word bewerkstellig deur die onderneming van deeglike en wetenskaplike proefneming in navorsing (Strydom, 2005a:61). Dit bly egter noodsaaklik om respondente te verseker dat hul anonimiteit te alle tye gerespekteer sal word. Bless, Higson-Smith en Kagee (2006:143) wys daarop dat daar tog tydens navorsing 'n mate van indringing mag voorkom,

maar beklemtoon dat dit vooraf met respondente onderhandel moet word ten einde hul samewerking te verkry.

Die navorser het anonimiteit beskerm deurdat respondente versoek is om **NIE** hul identiteit op die vraelys bekend te maak nie. Respondente wat egter aan die Stresbeheerprogram (SBP) deelgeneem het, se anonimiteit kon nie gewaarborg word nie, maar slegs hul response met betrekking tot die navorsing. Die spesifieke opdrag, van toepassing op die verskillende respondente, is duidelik uiteengesit in die dekbrief, sowel as in die ingeligte toestemmingsbrief. Alle inligting ten opsigte van respondente is met groot omsigtigheid en vertroulikheid deur die navorser hanteer. Binne die definisie van die *EAPA*¹-*SA*² se standaard, is die navorser daartoe verbind dat geen inligting sonder die skriftelike toestemming van respondente bekend gemaak mag word nie. Bless, Higson-Smith en Kagee (2006:143) wys daarop dat dit die navorser se verantwoordelikheid bly om respondente se reg tot vertroulikheid en anonimiteit te alle tye te beskerm.

11.5. Optrede en bekwaamheid van die navorser

Van belang is, dat indien die navorser enige finansiële steun ontvang, die etiese aspekte vooraf met alle betrokke partye uitgeklaar word. Indien kollegas by die navorsing betrek is, sou 'n formele kontrak vooraf tussen die partye gesluit word en verwagtinge duidelik uitgespel word (Strydom, 2005a:63-65).

Die navorser het die etiese verantwoordelikheid aanvaar om te verseker dat sy bevoeg en bekwaam is om die beoogde navorsing te onderneem en ook om alle teoretiese navorsingsprosedures en -tegnieke te ken en objektief in die navorsingstudie toe te pas. Die navorser is 'n geregistreerde Maatskaplike Werker met 18 jaar praktykervaring, beskik reeds oor 'n Magistergraad, en is die Hoof van die afdeling wat verantwoordelik is vir die aanbieding van die Stresbeheerprogram.

¹ EAPA verwys na *Employee Assistance Professionals Association* – gestig 1991

² EAPA-SA Komitee verwys na die gekose Raad van die Suid-Afrikaanse filiaal van EAPA – gestig Maart 1996

11.6. Beskikbaarstelling of publikasie van die bevindinge

Strydom (2005a:65) wys daarop dat alle vorme van vooroordele en beklemtoning van sekere resultate te alle tye vermy moet word, asook dat daar van alle tekortkominge en foute in die navorsing melding gemaak moet word. Verder is dit ook belangrik dat navorsingsresultate objektief aan die respondente bekend gemaak moet word. Dit dien as erkenning vir respondente se deelname aan die navorsing sonder om enige vertroulikheid te skend. Die navorser verseker dat die finale geskrewe verslag op akkurate, objektiewe, duidelike, en ondubbelsinnige wyse aangebied word en alle noodsaaklike inligting bevat.

11.7. Berading aan respondente

Nasorg en ontlofting, deur middel van berading, is aan respondente aangebied om deur hul ervarings te werk en sodoende enige moontlike skade of trauma, wat tydens die navorsing opgedoen is, te verwerk (Strydom, 2005a:66). Die navorser het derhalwe die verantwoordelikheid om enige wanopvattinge wat tydens die navorsing ontstaan het, reg te stel, asook om terapie, waar respondente voordeel getrek het uit die terapeutiese aspekte van navorsing, met sensitiwiteit te onttrek en te beëindig. Die navorsingsprojek behoort egter te alle tye 'n leerervaring vir alle betrokke partye te wees en die beradingsessie kan as ideale geleentheid dien om respondente se leerervaring af te sluit. Indien enige van die respondente berading sou benodig, sou die navorser die nodige berading self hanteer of na ander gepaste beraders binne die WHP verwys. Tydens hierdie navorsingstudie was vermelde beradingsessies nie van toepassing nie.

12. DEFINISIES VAN DIE HOOFKONSEPTE

12.1. Gehalte van werklewe (GWL)

As studieveld beteken gehalte van werklewe (GWL) die bestudering van intrinsieke menslike aksies en reaksies op invloede by die werk. Luthans (1995:182) definieer GWL as die proses met die doel "... *to change the climate at work so that human technological interface is harmonious. For the quality of work life to be producti-*

ve in its total scenario, it requires a committed, creative, innovative, determined and co-ordinated work force". Bogenoemde omskrywing verwys na 'n tweeledige proses ter verbetering van 'n organisasie se effektiwiteit en verbeterde *GWL* vir die werknemers.

Muller (1996:177) en Booyens (1998:671) ondersteun die feit dat *GWL* aan beide die individu en die organisasie se verwagtinge moet voldoen deur na *GWL* te verwys as die mate waartoe die werknemer in staat is om persoonlike behoeftes te bevredig deur by 'n organisasie te werk. Dolan (2007:3) verwys opsommend na *GWL* as "*... a work organization concept and philosophy, aimed at improving the lives of employees within organizations*".

Uit die voorafgaande kan die afleiding gemaak word dat *GWL* dui op werknemers wat werkstevredenheid in hul werksomgewing sinvol ervaar en werkgewers wat poog om 'n werksomgewing te skep waarin werknemers optimaal kan funksioneer.

Die navorser is van mening dat *GWL* soos volg omskryf kan word: *GWL* verwys na die mate waarin werknemers in staat gestel word om hul behoeftes te bevredig deur hul belewenis binne die organisasie en sodoende verhoogde produktiwiteit vir die organisasie, te lewer.

12.2. Stres

Newell (2002:45) definieer stres as "*... a situation where an individual is faced with something which she perceives as threatening and where she does not feel able to cope effectively with this threat*". Dit het tot gevolg dat die individu in 'n staat van bedreiging verkeer. Sodanige situasie, binne die werksomgewing, kan 'n negatiewe invloed op die individu se *GWL* uitoefen.

Williams en Cooper (1998:307) gaan verder en omskryf stres as "*... a state of disequilibrium in the system of variables relating people to their environment that re-*

sults in a change in people's normal levels of well-being". Vanuit Williams en Cooper se definisie, kan afgelei word dat waar individue se normale 'werksituasie' versteur word, die omstandighede in 'n versteuring in die individu se welstand, kan resulteer.

Binne die raamwerk van *GWL*, is die navorser van mening dat stres na 'n situasie verwys waarin die individu hom bevind wanneer hy 'n onhanteerbare bedreiging ervaar wat aanleiding kan gee tot 'n versteuring in sy werkstevredenheid.

12.3. Werkstevredenheid

Werkstevredenheid speel 'n groot rol wanneer dit kom by die *GWL* van enige werknemer. La Grange (1999:133) meld dat werkstevredenheid beskou kan word as die mate waartoe die werknemer se behoeftes, verwagtinge en ideale ten opsigte van werk (werkoriëntasie) bevredig word deur die individu se werklike belewenis van werk.

Robbins (1991:170-171) gaan verder deur die mening te huldig dat werkstevredenheid ook op die algemene houding van die individu ten opsigte van sy werk dui. Werkstevredenheid impliseer die mate waartoe die werknemer van sy werk hou. Die navorser is van mening dat werkstevredenheid omskryf kan word as die resultaat van die individu se werkgedrag of prestasie wat voortspruit vanuit sy werkswaardes, werksverwagtinge en motivering. Gehalte van werklewe is derhalwe die resultaat van die individu se persepsie van sy werk en die mate waartoe werksbevrediging en behoeftebevrediging bereik kan word binne die spesifieke werksituasie. Hierdie persepsie van werk bepaal die individu se persepsie van sy lewenskwaliteit waarop en waaruit die individu dan doelbewuste en/of onbewuste besluite neem in terme van sy gedrag.

12.4. Betekenis van werk

Vir Parolis (1998:2) dui die betekenis van werk op die volgende: "*Work is associated with self-esteem and well-being, with social progress and quality of life, and with the promise of releasing people for self-fulfilling leisure. Work is associated with maturity, self-discipline, and moral values. For all these reasons, work is the precondition for human existence and restoring work to its human dimensions can be the path to improving the quality of life in modern society*". Parolis wys dus daarop dat werk 'n individu bevry ten einde sosiale vooruitgang te beleef en lewensgehalte en selfvervulling te ervaar.

Volgens Chestang (1982:63) is die betekenis van werk "... *not only a way of making a living, it is a way of making a life*". Akabas en Kurzman (2004:20) is weer van mening dat werk die hoeksteen van die lewe is, wat help dat individue en hul gesinne kan lewe as beide private- en sosiale wesens. Dolan (2007:6) merk tereg op en bevestig Parolis se siening dat "... *work, is for many, one of the fundamental activities of human existence*". Werk het derhalwe verskillende funksies en verskillende betekenis vir verskillende mense en speel 'n belangrike rol in die bevrediging van individuele behoeftes en algehele lewensgehalte.

Die navorser beskou die betekenis van werk as daardie integrale deel van menslike bestaan wat die individu bemagtig om sosiaal, ekonomies en met selfagting onafhanklik te kan funksioneer.

12.5. Werknemerhulpprogram (WHP)

Berridge, Cooper en Highley-Marchington (1997:13) definieer 'n WHP as "...*a systematic, organized and continuing provision of counselling, advice and assistance, provided and funded by the employer, designed to help employees and their families with problems arising from workrelated and external sources*".

Oher (1999:58) sluit hierby aan met sy siening dat WHP dienslewering beskou kan word as *"...workplace-focussed mechanisms designed to identify and aid employers who need professional assistance with problems in living that frequently impaired their job performance"*.

Die *Standaard Komitee van die Employee Assistance Programmes in South Africa* (EAPA¹-SA², 2005:6) definieer 'n WHP as *"... a work-site based programme designed to assist in the identification and resolution of productivity problems associated with employees impaired by personal concerns, but not limited to health, marital, family, financial, alcohol, drug, legal, emotional, stress or other personal concerns which may adversely affect employee job performance"*. Die kern van hierdie definisie is gesetel in die implementering van 'n gestruktureerde program wat werknemers met probleme identifiseer, sodat hul bemagtig kan word om hul produksie te verhoog en hul funksionering te bevorder.

Uit die voorafgaande menings, met betrekking tot WHP's, kan 'n WHP vanuit die navorser se beskouing dus omskryf word as 'n gestruktureerde program om die totale lewensgehalte van werknemers en hul gesinne te bevorder, om werknemers by te staan in die hantering van alledaagse werks- en persoonlike probleme om uiteindelik hul welstand te verbeter en organisasie effektiwiteit en verhoogde produktiwiteit te verseker.

12.6. Stresbeheerprogram (SBP)

Calitz en Weyers (1998:33) beskou 'n stresbeheerprogram as 'n program wat ten doel het om die individu se hanteringsvaardighede en kwaliteit van lewe te verbeter, om wanpersepsies en verkeerde denkpatrone reg te stel, en om persoonlike groei te stimuleer.

¹ EAPA verwys na *Employee Assistance Professionals Association* – gestig 1991

² EAPA-SA Komitee verwys na die gekose Raad van die Suid-Afrikaanse filiaal van EAPA – gestig Maart 1996

Van der Klink, Blonk, Schene en van Dijk (2001:207) sien stresbestuur as die:

"...common denominator of an assortment of interventions ranging from relaxation methods to cognitive behavioral interventions".

Uit die voorafgaande beskrywings kan afgelei word dat 'n stresbeheerprogram 'n omvattende program is, wat aangebied word aan individue ten einde die nadelige effekte van stres te verminder, asook om praktiese metodes aan te leer om spanning teen te staan en te bestuur.

Die navorser beskou 'n stresbeheerprogram as 'n program wat spesifiek opgestel word om die deelnemers in staat te stel om stres te kan hanteer of te bestuur, deur stres te definieer en te verstaan. 'n Stresbeheerprogram beoog dus om aan die individu kennis oor te dra van hoe stres hom affekteer asook hoe strategieë ter voorkoming daarvan aangewend kan word.

13. LEEMTES MET DIE UITVOERING VAN DIE STUDIE

Wat die literatuurstudie aanbetref, is 'n gebrek aan spesifieke literatuur ten opsigte van die impak van stres op die *GWL* van werknemers aan Suid-Afrikaanse tersiêre opleidingsinstellings ondervind, wat die navorser genoodsaak het om van internasionale literatuur gebruik te maak. Die navorser het egter ook van nasionale literatuur, van toepassing op organisasies in die algemeen, gebruik gemaak. Bovermelde het gevolglik 'n beperking op die Suid-Afrikaanse perspektief geplaas.

Die empiriese ondersoek was beperk deurdat toestemming slegs ten opsigte van 'n geselekteerde gedeelte (werknemers van twee van die nege fakulteite van die opleidingsinstelling) verkry is. Die resultate kon derhalwe nie veralgemeen word op alle werknemers van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling nie. 'n Verdere beperking was die feit dat slegs twee stresbeheer-kursusse deur die opleidingsinstelling vir 2007 geskeduleer was en slegs kursusgangers wat vrywillig toestemming verleen het in die navorsing betrek kon word. Getalle van kursusse word beperk tot vyftien per-

sone per kursus en gevolglik kon die resultate ook nie in hierdie verband veralgemeen word nie.

Tydens die verwerking van die kwantitatiewe empiriese gegewens, was 'n nie-betekenisvolle respons (p.13) verkry en was die navorser genoodsaak om respondente van die Stresbeheerprogram ongeveer 'n jaar na voltooiing van die stresopleiding in kwalitatiewe individuele onderhoude betrek ten einde addisionele inligting te bekom om hierdie leemte aan te spreek. Alhoewel die response van die kwalitatiewe data die deurslaggewende faktor van die studie was, sou 'n meer verteenwoordigende respons verkry kon word indien die respondente sedert die aanvang van die SBP-kursusse ingesluit kon word.

14. INDELING VAN DIE NAVORSINGSVERSLAG

Die navorsingsverslag is in sewe dele verdeel. Hoofstuk 1 behels die algemene oriëntasie tot die studie en die navorsingsmetodologie wat as basis vir die verslag dien. 'n Literatuuroorsig, wat relevante navorsing en teoretiese deurskouings van gehalte van werklewe in konteks, stres in die werkplek, welstand, asook intervensies in die werkplek aan 'n tersiêre opleidingsinstelling insluit, word onderskeidelik in Hoofstukke 2, 3, 4 en 5 vervat. Hoofstuk 6 fokus op die resultate en bevindinge van die empiriese navorsing, waarna die navorsingsverslag afgesluit word met Hoofstuk 7 wat die gevolgtrekkings en aanbevelings voortspruitend uit die studie bevat.

In die hieropvolgende hoofstuk word die gehalte van werklewe in konteks volledig bespreek en aangebied.