University of Pretoria-etd – Buys, R

‘n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria

deur

RINA BUYS

Voorgelê ter vervulling van ‘n deel van die vereistes vir die graad

MAGISTER SOCIALIS DILIGENTIAE (M SD WHP)

in die

Fakulteit Geesteswetenskappe

Universiteit van Pretoria

Studieleier: Professor LS Terblanché

PRETORIA **Oktober 2002**

University of Pretoria – etd – Buys, R

VERKLARING

Ek verklaar hiermee dat hierdie navorsingsverslag getitel:

"'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteunings-dienste soos gelewer deur Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum aan Akade-miese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria"

my eie werk is en dat aan alle geraadpleegde en aangehaalde bronne in die studie volle erkenning gebied is.

…………………
RINA BUYS

OKTOBER 2002

University of Pretoria – etd – Buys, R

DANKBETUIGING

Ek wil graag my dank uitspreek aan die volgende persone en instansies vir hul bydrae tot die voltooiing van hierdie studie:

* My Skepper wie my die fisiese-, psigiese- en intellektuele vermoëns gegee het om hierdie studie te onderneem en deur te voer;

* my man, George, vir sy volgehoue bystand, ondersteuning, aanmoediging en uithouvermoë nieteenstaande verdeelde aandag wat hy moes geniet;

* my dogtertjie, Monique, wat soveel aandag moes ontbeer, maar altyd ‘n bondeltjie vreugde om my was;

* my studieleier, professor LS Terblanché, wie se tydige terugvoer my voortdurend op die regte pad gehou het;

* my hoofde en kollegas vir hul belangstelling en aanmoediging;

* my kollega, Jan Beetge, vir die taalkundige versorging van hierdie studie ten spyte van ‘n besige program;

* die direkteur Akademiese Inligtingsdiens, professor ED Gerryts en al die respondente wat bereid was om my die geleentheid te bied om die empiriese navorsing te voltooi.

RINA BUYS

University of Pretoria – etd – Buys, R

SAMEVATTING

TITEL: ‘n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria.

KANDIDAAT: Rina Buys

LEIER: Professor L S Terblanché

DEPARTEMENT: Maatskaplike Werk

GRAAD: MAGISTER SOCIALIS DILIGENTIAE (M SD)

Die navorsing is uitgevoer ten einde die aard en benutting van Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum (POLS) se dienste aan die AID-personeel van die hoofkampus van UP, te verken en waar primêr gebruik gemaak was van ‘n kwantitatiewe navorsingsbenadering. Met die aanvang van die navorsingsprosedure was ‘n uitgebreide literatuurstudie oor verwante konsepte van WHPs en die universiteit as werkplek onderneem, gevolg deur empiriese navorsing deur die benutting van twee self-geadministreerde posvraelyste. Die eerste vraelys was aan geselekteerde AID-toesighouers en die tweede vraelys aan AID-werknemers ook geselekteer volgens die proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking, versprei. Daar was derhalwe deur middel van evaluerende navorsing ondersoek ingestel na werknemers en toesighouers se behoeftes en verwagtinge van die bestaande dienste, die mate van tevredenheid wat ervaar was en of hul deur die huidige dienste bereik word. Die behoefte aan ‘n volwaardige en gestruktureerde WHP vir UP was ook bepaal.

Die studie het ‘n uitgebreide teoretiese deurskouing van die literatuur oor WHPs in die algemeen voorsien en aspekte soos die universiteit as werkplek, met spesifieke klem op die

University of Pretoria – etd – Buys, R

AID as werkplek, ondersoek en beskryf. Indien die literatuurstudie oor WHP in ag geneem word, blyk dit duidelik dat die dienste soos deur POLS gelewer, nie aan die standaarde en riglyne soos deur EAPA-SA gestel, voldoen nie. POLS voldoen op hierdie stadium ook nie aan 'n tipiese WHP of Bedryfsmaatskaplike werk program nie, vanweë die lewering van beperkte dienste.

Die literatuur het ook lig gewerp op die feit dat die WHP ten doel het om die organisasie se visie en missie te ondersteun. Die werksopset, organisasie dinamika en personeel diversiteit binne die Universiteit van Pretoria het dan ook aangedui dat die universiteit 'n unieke werkgewer is en ook gebonde is tot die onderskrywing van verskeie wetgewing soos van toepassing op alle ander werkgewers. Die AID se missie, organisasiestruktuur, strategiese bestuur, fasiliteite en menslike hulpbronne dui daarop dat die AID nie van enige ander organisasie met betrekking tot werknemer en werkgewer verwagtinge verskil nie.

Die literatuurstudie het aangedui dat die kern van WHPs gesetel is in 'n doelgerigte en gestruktureerde program met die uitsluitlike doel om die werknemer se algehele maatskaplike funksionering te bevorder.

Die empiriese navorsing het getoon dat POLS, as die Universiteit van Pretoria se hulpverleningsdiens, nie ten volle in die doel kon slaag nie. Die situasie kan grootliks toegeskryf word aan onkunde met betrekking tot POLS en gepaardgaande dienslewering asook die leemte aan doeltreffende bemarking deur POLS. Daar word derhalwe aanbeveel dat die Universiteit van Pretoria sterk oorweging skenk aan die ontwikkeling en implementering van 'n volwaardige gestruktureerde werknemerhulpprogram, geskoei op die voorskrifte en beleid van EAPA-SA.

University of Pretoria – etd – Buys, R

SUMMARY

TITLE : An Occupational Social Work research to the nature and utilization of support services provided by the Employee Assistance- and Career Centre to Academic Information Service of the University of Pretoria.

CANDIDATE : Rina Buys

STUDY LEADER : Professor L S Terblanché

DEPARTMENT : Social Work

DEGREE : MAGISTER SOCIALIS DILIGENTIAE (M SD)

The research was performed to explore the nature and utilization of the Employee Assistance- and Career Centre's (EACC) services to the Academic Information Service (AIS) personnel on the main Campus of the University of Pretoria, and where a quantitative research approach was primarily used. With the commencement of the research procedure an extensive literature study about related concepts of EAP's and the University as a work place was undertaken, followed by empirical research through the usage of two self administered post questionnaires. The first questionnaire was sent to selected AIS-supervisors and the second questionnaire to the AIS-employees, also selected according to proportional stratified sampling procedure. An investigation was therefore done, through research evaluation, whether the employees and supervisors' needs and expectations of existing services, the extent of satisfaction experienced have been met and whether they are reached by the present services. The need for a full-fledged and structured EAP for UP was also determined.

The study provided an extensive theoretical study of the literature on EAPs in general and surveyed and described aspects such as the university as work place, with specific emphasis on AIS as work place. Should the literature study on EAP be taken into account, it is evident that services provided by EACC, do not comply with standards and guidelines set

by EAPA-SA. The EACC does not comply, at this stage, to a typical EAP or Occupational Social Work programme, because of the delivery of limited services.
The literature also revealed the fact that EAPs purpose is to support the vision and mission of the organization. The work set-up, organization dynamics and personnel diversity within the University of Pretoria also indicated that the University is a unique employer who is also tied to the underwriting of several legislation applicable to all employers. The AIS's mission, organizational structure, strategical management, facilities and human resources, indicated that AIS do not differ from any other organization with regards to employee and employer expectations.

The literature study indicated that the core of EAPs is settled in a purposeful and structured programme with the exclusive purpose to promote the employee's entire social well-being.

The empirical study showed that the EACC, as employee assistance service of the University of Pretoria, could not reach the expected goals. This can be assigned to the lack of knowledge regarding EACC and their services, as well as the inefficient marketing by EACC. It is therefore recommended that the University of Pretoria should strongly consider a full-fledged Employee Assistance Programme based on the prescription and policies upheld by EAPA-SA.

University of Pretoria – etd – Buys, R

SLEUTELBEGRIPPE / KEY CONCEPTS

Akademiese Inligtingsdiens	-	Academic Information Services
Bedryfsmaatskaplike Werk	-	Occupational Social Work
Ondersteuningsdienste	-	Support Services
Opvoedkundige Instelling	-	Educational Institution
Probleem-werknemer	-	Troubled employee
Toesighouer	-	Supervisor
Werknemer	-	Employee
Werknemerhulpprogram	-	Employee Assistance Programme
WHP-praktisyn	-	EAP Practitioner
Werkprestasie	-	Job performance

University of Pretoria – etd – Buys, R

INHOUDSOPGAWE

VERKLARING....i

DANKBETUIGING....ii

SAMEVATTING....iii

SUMMARY....iv

SLEUTELBEGRIPPE....v

LYS VAN TABELLE....vi

LYS VAN FIGURE....vii

HOOFSTUK 1: NAVORSINGSMETODOLOGIE

1. TITEL....

2. INLEIDING.... 1

3. MOTIVERING VIR DIE KEUSE VAN DIE ONDERWERP.... 2

4. PROBLEEMFORMULERING.... 3

5. DOELSTELLING EN DOELWITTE VAN DIE STUDIE.... 4

5.1. Doelstelling.... 5

5.2. Doelwitte.... 5

6. NAVORSINGSVRAAG VIR DIE STUDIE.... 5

7. NAVORSINGSBENADERING.... 6

8. SOORT NAVORSING.... 7

9. NAVORSINGSONTWERP.... 7

10. NAVORSINGSPROSEDURE EN STRATEGIE.... 8

11. VOORONDERSOEK.... 9

11.1. Literatuurstudie.... 9

University of Pretoria – etd – Buys, R

11.2. Konsultasie met kundiges/ sleutelfigure 9

11.3. Uitvoerbaarheid van die studie 10

11.4. Toetsing van vraelyste 11

12. OMSKRYWING VAN UNIVERSUM, AFBAKENING EN WYSE VAN STEEKPROEFNEMING 11

12.1. Omskrywing van die universum 11

12.2. Afbakening en wyse van steekproefneming 11

13. ETIESE KWESSIES 13

14. DEFINISIES VAN HOOFKONSEPTE 14

14.1. Bedryfsmaatskaplike Werk 14

14.2. Werknemerhulpprogram 14

14.3. Werknemerhulpprogram-Praktisyn 14

14.4. Probleem-Werknemer 15

14.5. Tersiêre Akademiese Instelling /Universiteit 15

14.6. Akademiese Inligtingsdiens 16

14.7. Ondersteuningsdienste 16

15. LEEMTES MET DIE UITVOERING VAN DIE STUDIE 16

16. INDELING VAN NAVORSINGSVERSLAG 16

HOOFSTUK 2: ‘n LITERATUUROORSIG VAN DIE TEORETIESE DEURSKOUINGS VAN WERKNEMERHULPPROGRAMME MET FOKUS OP WHPs BINNE DIE UNIVERSITEIT VAN PRETORIA

1. INLEIDING 17

2. WHP IN HISTORIESE PERSPEKTIEF 17

University of Pretoria – etd – Buys, R

2.1. Bedryfsmaatskaplike werk tot 1970 18

2.2. Oorgang van Bedryfsmaatskaplike werk na Werknemerhulpprogramme gedurende 1970-1983 19

2.3. Ontwikkeling van WHP in SA na 1983 19

3. DEFINIëRING VAN DIE WHP KONSEP 20

4. RASIONAAL VIR ‘n WHP 22

5. DOELSTELLINGS VAN WHPs 23

6. FUNKSIES VAN WHPs 24

6.1. Beplanning 25

6.2. Organisasie en Implementering 25

6.3. Kliëntediens 25

6.3.1. Assessering 26

6.3.2. Diagnosering 26

6.3.3. Beplanning van gevallebestuur 26

6.3.4. Dienslewering 27

6.3.5. Monitering 27

6.3.6. Afsluiting en Evaluasie 27

6.3.7. Krisisintervensie 28

6.3.8. Nasorg 28

6.3.9. Hertoetrede 28

6.4. Beheer 28

7. DIENSLEWERINGSMODELLE VAN WHPs 29

7.1. Interne Diensleweringsmodelle 29

7.1.1. Bestuurs-beheerde model 30

7.1.2. Vakbond-beheerde model 31

University of Pretoria – etd – Buys, R

7.2. Eksterne Diensleweringsmodelle........ 33

7.2.1. Kontraktuele model........ 34

7.2.2. Konsortium model........ 35

7.2.3. Noodlyn model........ 37

8. STANDAARDE VAN WHPs........ 38

8.1. Programontwerp........ 39

8.1.1. Advieskomitee........ 39

8.1.2. Behoeftebepaling........ 41

8.2. Implementering........ 42

8.2.1. Beleid en Prosedures........ 42

8.2.2. Implementeringsplan........ 44

8.3. Bestuur en Administrasie........ 45

8.3.1. Personeelvoorsiening en Professionele Aanspreeklikheidsversekering........ 45

8.3.2. Vertroulikheid, Rekordhouding en Etiese kode........ 47

8.4. Toesighouersopleiding........ 48

8.5. Bemarking........ 49

8.6. Skakeling........ 51

8.7. Evaluasie........ 53

9. WHP BENADERINGS........ 54

9.1. Voorkomende Benadering........ 54

9.1.1. Primêre voorkoming........ 54

9.1.2. Sekondêre voorkoming........ 55

9.1.3. Tersiêre voorkoming........ 55

9.2. Tradisionele Benadering........ 57

9.3. Aangepaste Prestasie Benadering........ 57

University of Pretoria – etd – Buys, R

9.4. Ontwikkelende Benadering.. 58

10. VOORDELE VAN 'n WHP.. 58

11. DIE UNIVERSITEIT AS WERKPLEK.. 59

11.1. Die struktuur van 'n Opvoedkundige Instelling.. 59

11.2. Unieke eienskappe van 'n Universiteit.. 60

11.3. Universiteite na 1994.. 61

11.4. Motivering vir 'n WHP in Universiteite.. 61

11.5. Die rol van 'n WHP in Universiteite.. 62

12. AID AS WERKPLEK.. 65

12.1. Missie van AID.. 65

12.2. Organisasiestruktuur.. 65

12.3. Strategiese Bestuur.. 66

12.4. Fasiliteite.. 68

12.5. Menslike Hulpbronne.. 68

13. SAMEVATTING.. 69

HOOFSTUK 3: EMPIRIESE GEGEWENS NA DIE AARD EN BENUTTING VAN ONDERSTEUNINGSDIENSTE SOOS GELEWER DEUR POLS AAN AID-WERKNEMERS

1. INLEIDING.. 71

2. ONTLEDING EN BESPREKING VAN DIE EMPIRIESE GEGEWENS......... 71

2.1. Verwerking van gegewens van toesighouersvraelyste.................................... 72

2.1.1. Afdeling 1: Biografiese Inligting.. 72

2.1.1.1. Beskrywende inligting met betrekking tot afdelings binne AID................ 72

2.1.1.2. Inligting ten opsigte van skofwerk.. 73

University of Pretoria – etd – Buys, R

2.1.1.3. Getal werknemers wat direk aan toesighouers rapporteer.......................... 73

2.1.1.4. Geslag van werknemers.. 74

2.1.2. Afdeling 2: Toesighouer se bewustheid van POLS.................................... 75

2.1.2.1. Waargenome probleemtendense en die frekwensie van voorkoms............ 75

2.1.2.2. Probleemtendense en die persentasie van voorkoms................................. 76

2.1.2.3. Negatiewe impak van probleme op werknemers se werkprestasie............ 77

2.1.2.4. Bewustheid van POLS en hul dienslewering... 78

2.1.2.5. Bewustheid van POLS deur middel van diensleweringstandaarde........ 79

2.1.3. Afdeling 3: Toesighouer probleemhantering en benutting van POLS..... 80

2.1.3.1. Toesighouersopleiding, die identifisering en definiëring van 'n probleem-werknemer.. 80

2.1.3.2. Metode waarvolgens probleem-werknemers geïdentifiseer word.......... 82

2.1.3.3. Verwysing van probleem-werknemers.. 83

2.1.4. Afdeling 4: Toesighouer se benutting van dienste gelewer deur POLS.... 84

2.1.4.1. Benutting en effektiwiteit van dienslewering... 84

2.1.4.2. Toeganklikheid van dienslewering... 85

2.1.4.3. Voordele wat die benutting van POLS ingehou het................................ 86

2.1.5. Afdeling 5: Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP................................. 87

2.1.5.1. Rasionaal vir die implementering van 'n WHP....................................... 87

2.1.5.2. Funksies van POLS... 88

2.1.5.3. Effek van probleme op werkprestasie... 89

2.1.5.4. Toesighouers se hantering van probleem-werknemers............................ 90

2.1.5.5. Verwysing van probleem-werknemers... 91

2.1.5.6. Bemarking van POLS... 92

2.2. Verwerking van gegewens van werknemervraelyste....................................... 93

University of Pretoria – etd – Buys, R

2.2.1. Afdeling 1: Biografiese Inligting.. 93

2.2.2. Afdeling 2: Die aard en omvang van dienslewering deur POLS.................. 96

2.2.2.1. Voorkoms van probleme.. 96

2.2.2.2. Negatiewe effek van probleme op werkprestasie.. 97

2.2.2.3. Benodig hulp met probleemhantering.. 98

2.2.2.4. Bewustheid van kollegas met probleme... 99

2.2.3. Afdeling 3: Werknemer se bewustheid van POLS....................................... 101

2.2.3.1. Werknemer bewustheid van POLS en wyse van bewuswording................ 101

2.2.3.2. Bewustheid van POLS deur diensleweringstandaarde.................................. 102

2.2.4. Afdeling 4: Werknemer se benutting van dienste gelewer deur POLS........... 102

2.2.4.1. Benutting en effektiwiteit van dienslewering... 103

2.2.4.2. Bewustheid van kollegas wat POLS benut het.. 104

2.2.4.3. Verwysing van probleem-werknemers.. 104

2.2.4.4. Toeganklikheid van POLS.. 105

2.2.4.5. Dienslewering van POLS... 106

2.2.4.6. Voordele wat die benutting van POLS ingehou het...................................... 106

2.2.5. Afdeling 5: Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP... 107

2.2.5.1. Werknemers rasionaal vir implementering van 'n WHP............................... 108

2.2.5.2. Doelwitbereiking van POLS... 108

2.2.5.3. Werknemers se belewenis van probleemhantering.. 109

2.2.5.4. Optrede met betrekking tot hulpverlening.. 110

2.2.5.5. Behoefte aan inligting en wyse van bemarking... 111

3. SAMEVATTING... 113

University of Pretoria – etd – Buys, R

HOOFSTUK 4: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. INLEIDING.. 114

2. GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS MET BETREKKING TOT DOELSTELLING, DOELWITTE EN NAVORSINGSVRAE 114

2.1. Doelstelling.. 114

2.2. Biografiese inligting.. 115

2.3. Doelwitte.. 116

2.3.1. Aard en omvang van probleme in AID.. 116

2.3.2. Bewustheid van POLS se dienslewering... 117

2.3.3. Benutting van POLS se dienste... 118

2.3.4. Voldoening van POLS aan WHP standaarde volgens EAPA-SA....................... 120

2.3.5. Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP.. 121

3. Aanbevelings vir toekomstige navorsing... 122

BRONNELYS

BYLAES

Bylae 1: Goedkeuring vir navorsing in AID

Bylae 2: Vraelys vir AID-toesighouers

Bylae 3: Vraelys vir AID-werknemers

Bylae 4: Ingeligte toestemming

University of Pretoria – etd – Buys, R

LYS VAN TABELLE

Tabel 1.1.	Strata verdeling van AID-personeel	12
Tabel 3.1.	Inligting met betrekking tot afdelings waar toesighouers werksaam is	73
Tabel 3.2.	Probleemtendense en frekwensie van voorkoms	76
Tabel 3.3.	Probleemtendense en die persentasie van voorkoms	77
Tabel 3.4.	Definiëring van 'n probleem-werknemer	82
Tabel 3.5.	Voordele in die benutting van POLS	86
Tabel 3.6.	Biografiese inligting van werknemers	94
Tabel 3.7.	Voorkoms van probleme	96
Tabel 3.8.	Responskoers op voorkoms van probleme	97
Tabel 3.9.	Voorkoms van probleme by kollegas	100
Tabel 3.10.	Responskoers op voorkoms van probleme by kollegas	100
Tabel 3.11.	Voordele in die benutting van POLS	107

University of Pretoria – etd – Buys, R

LYS VAN FIGURE

Figuur 2.1.	Interne diensleweringsmodelle	30
Figuur 2.2.	Eksterne diensleweringsmodelle	34
Figuur 2.3.	Organisasiestruktuur van AID	66
Figuur 2.4.	Gebalanseerde Telkaart	67
Figuur 3.1.	Getal werknemers wat aan toesighouers rapporteer	73
Figuur 3.2.	Getal werknemers volgens personeelkategorie	74
Figuur 3.3.	Geslag van werknemers	75
Figuur 3.4.	Effek van probleme op werkprestasie	78
Figuur 3.5.	Bewustheid van POLS en die wyse van bewuswording	79
Figuur 3.6.	Bewustheid van POLS deur diensleweringstandaarde	80
Figuur 3.7.	Identifisering van probleem-werknemers	81
Figuur 3.8.	Metode vir identifisering van probleem-werknemers	83
Figuur 3.9.	Verwysing van probleem-werknemers	83
Figuur 3.10.	Benutting en effektiwiteit van dienslewering	84
Figuur 3.11.	Toeganklikheid van dienslewering	85

University of Pretoria – etd – Buys, R

Figuur 3.12.	Rasionaal vir implementering van 'n WHP	88
Figuur 3.13.	Funksies van POLS	89
Figuur 3.14.	Effek van probleme op werknemers se werkprestasie	89
Figuur 3.15.	Toesighouer hantering van probleem-werknemers	90
Figuur 3.16.	Optrede tydens probleemhantering	91
Figuur 3.17.	Verwysingsbeleid ten opsigte van probleem-werknemers	92
Figuur 3.18.	Bemarkingsbehoeftes met betrekking tot POLS	93
Figuur 3.19.	Effek van probleme op werkprestasie	97
Figuur 3.20.	Benodig hulp met probleemhantering	98
Figuur 3.21.	Bewustheid van kollegas met probleme	99
Figuur 3.22.	Werknemer bewustheid van POLS en wyse van bewus-wording	101
Figuur 3.23.	Bewusmaking van POLS deur diensleweringstandaarde	102
Figuur 3.24.	Benutting en effektiwiteit van dienslewering	103
Figuur 3.25.	Kollegas wat POLS benut het	104
Figuur 3.26.	Verwysing van probleem-werknemers	105
Figuur 3.27.	Toeganklikheid van POLS	105

University of Pretoria – etd – Buys, R

Figuur 3.28.	Dienslewering van POLS	106
Figuur 3.29.	Rasionaal vir implementering van 'n WHP	108
Figuur 3.30.	Doelwitbereiking van POLS	109
Figuur 3.31.	Werknemer se belewenis van probleemhantering	109
Figuur 3.32.	Optrede met betrekking tot hulpverlening	110
Figuur 3.33.	Behoefte aan inligting	112
Figuur 3.34.	Wyse van bemarking	112

HOOFSTUK 1: NAVORSINGSMETODOLOGIE

1. TITEL

'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria.

2. INLEIDING

Hierdie afdeling van die studie handel oor die navorsingsmetodiek wat gebruik is. Dit sluit onder andere die navorsingsbenadering, -ontwerp, en –prosedure asook die strategie wat gevolg is, in. Daar word ook op die doelstelling en die doelwitte van die studie, die stel van navorsingsvrae, die omskrywing van 'n aantal kernbegrippe en die uitvoerbaarheid van die studie gefokus.

In hierdie studie word die aard en benutting van die ondersteuningsdienste, wat tans deur die Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum (POLS*) aan die Universiteit van Pretoria gelewer word, ondersoek.. Dit word beskou vanuit die belewenis en ervarings van werknemers van die Akademiese Inligtingsdiens.

Die Universiteit van Pretoria (UP) is 'n akademiese opleidingsinstelling. Akademiese Inligtingsdiens (AID) is 'n departement binne UP wat hoofsaaklik 'n inligting verwante diens aan personeel en studente lewer. Die AID vervul 'n sleutelrol in die opvoeding-, onderrig- en navorsingsfunksies van die Universiteit. UP se strewe na akademiese voortreflikheid kan alleen bevredigend ondersteun word indien AID daarop ingestel is om die voordele van die moderne inligtingstegnologie ten volle te benut. Die Universiteit van Pretoria is 'n gelyke geleenthede werkgewer wat in die proses van transformasie is. Sedert 1998 dien POLS* as 'n ondersteuningsentrum vir personeel wat deur die transformasieproses geraak word.

As gevolg van die kritiese belangrikheid van werk, het enige verandering of versteuring in die homeostasis van die werksplek, 'n merkbare invloed op die werknemer en sy totale maatskaplike funksionering (Ribner, 1993:333). Die individu se sukses in die hantering van werkseise het 'n bepaalde invloed op sy produktiwiteit en werksprestasie.

---

*Aanvanklik bekend as Loopbaan Oorgang en Ontwikkeling Sentrum (LOOS)

Vir UP is dit van uiterste belang om sy werknemers gelukkig te hou, en sodoende binne relatiewe perke, te verseker dat die werknemer se werkfunksionering en –prestasie gelyk is aan sy volle potensiaal. 'n Wetenskaplike ondersoek na die verwagtinge, behoeftes en kennisvlak van die afgebakende studiegroep (die werknemers van AID) met betrekking tot die aard, omvang en benutting van ondersteuningsdienste is derhalwe noodsaaklik.

3. MOTIVERING VIR DIE KEUSE VAN DIE ONDERWERP

Volgens Trice (1984:180) is universiteite as werksplek uiteraard uniek, aangesien hulle oor 'n groot hoeveelheid hoogs gespesialiseerde en kundige personeel beskik. Die onderlinge rolle tussen akademici, studente en administratiewe personeel het sodanig verander dat daar nie meer 'n merkbare verbintenis tussen die onderskeie groepe is nie. Organisatoriese verandering het bygedra tot die verbrokkeling van eenheid wat binne die universiteitsopset geheers het. (Vergelyk Balgopal & Stollak, 1992:104.)

Werknemers se persoonlike, finansiële, maatskaplike en gesinsprobleme kan 'n invloed op werksverrigting uitoefen en resulteer in simptome soos onder andere afwesigheid, onproduktiwiteit, swak oordeelsvermoë, emosionele- en gedragsafwykings (Dickman, Challenger, Emener & Hutchison, 1988:67). Hierdie probleme hou koste implikasies vir die organisasie in, in terme van tyd, produksie en geld. So ook is gelyke geleenthede indiensneming en regstellende aksie, organisatoriese rasionalisering, afleggings en die uitkontraktering van dienste aspekte wat 'n invloed op die werknemer se produktiwiteit uitoefen.

Die Universiteit van Pretoria het nie gepaardgaande organisasie ontwikkeling vrygespring nie en het deeglik bewus geword van die impak wat organisasie ontwikkeling op werknemers en hul produktiwiteit het. Thoreson & Hosokawa (1984:184) is van mening dat 'n WHP die universiteit instaat stel om sy "waardevolle" mensekrag te ontwikkel en te beskerm. In reaksie hierop is POLS, sedert die aanvang van die rasionaliseringsproses (Junie 1998) in werking gestel. Evaluering in terme van die aanvaarding en effektiwiteit van die lewering van ondersteuningsdienste deur POLS aan UP werknemers is nagelaat, ten spyte daarvan dat dit 'n belangrike rol in enige dienslewerings-praktyk vervul. Navorser se betrokkenheid by POLS, en gepaardgaande identifisering van bepaalde leemtes, het as motivering gedien om deur middel van hierdie studie antwoorde te verkry op die vrae waarin gemelde evaluasie moet beantwoord.

Verwarring met betrekking tot ondersteuningsdienste wat tans gelewer word en werknemerhulpprogramme, dra by tot die wanpersepsie by werknemers wat toegeskryf kan word aan die feit dat WHP in Suid Afrikaanse universiteite nog in sy ontwikkelingsfase is.

Googins (1987:230) merk dan ook tereg op dat "... as any field develops, it must produce research to substantiate its claims of effectiveness...". Navorser het deur middel van hierdie studie gepoog om 'n duidelike onderskeid tussen die plek van WHP en ondersteuningsdienste aan te dui en sodoende 'n bydrae tot die maatskaplike werk kennisbasis te lewer.

4. PROBLEEMFORMULERING

Die formulering van 'n navorsingsprobleem het, volgens Mouton (1996: 40), ten doel om "...an exact indication of the nature of the object of the investigation... and of which aspects, characteristics or dimensions of the object need to be reached..." aan te dui. Probleemformulering behels dus die verwoording van die redes waarom die navorsing onderneem word en om die betekenisvolheid van die navorsing te beklemtoon.

Die **benutting** van die ondersteuningsdienste in AID word bevraagteken indien die lae persentasie (ongeveer 2%) benutting deur die werknemers van UP as 'n maatstaf gebruik word. Konsultasies met van die departementshoofde van UP het bevestig dat tendense van afwesigheid, konflik tussen werknemers en toesighouers en persoonlike probleme aanwesig is. Hierdie probleme het gevolglik 'n negatiewe invloed op die funksionering van die werknemer en die funksionaliteit van die betrokke departement of afdeling.

'n Verdere aspek van belang is dat dienslewering slegs realiseer wanneer alle partye die uiterste punt van 'n probleemsituasie bereik het. So, byvoorbeeld sal 'n werknemer eers na POLS verwys word wanneer dissiplinêre optrede oorweeg word. Shain en Groeneveld (1980:3) wys daarop dat dit voordelig is om die probleem-werknemer se probleem binne 'n WHP aan te spreek, as wat dit is om 'n werknemer te dissiplineer of af te dank.

Die **aard** van huidige ondersteuningsdienste, soos gelewer deur POLS, voldoen op hierdie stadium nie aan 'n tipiese WHP of 'n Bedryfsmaatskaplike werk program nie.

'n WHP het ten doel om tydige professionele hulp aan werknemers en hul afhanklike werknemers te bied (Lewis & Lewis, 1986:4). WHPs is multidissiplinêr en gerig op hulpverlening aan die probleem-werknemer in terme van die identifisering, motivering en verwysing van werknemers na die WHP deur hul toesighouers. Bedryfsmaatskaplike werk daarenteen fokus op die organisasie, alle rolspelers en alle probleme in die werkplek en benut hoofsaaklik voorkomende programme (Terblanche, 1988:34).

Die Standaarde komitee van die Employee Assistance Programmes in South Africa (EAPA**-SA*) wys daarop dat "adherence to professional standards and guidelines ensure viable programmes..." en dat 'n organisasie tydens die ontwerp, implementering en evaluering van 'n WHP die voorgestelde standaarde moet toepas (EAPA-SA, 1999:5).

Met verwysing na die **aard** en **benutting** van UP se ondersteuningsdienste en voorafgaande probleemstelling, is dit noodsaaklik dat 'n evaluasie met die EAPA-SA standaarde as maatstaf gedoen word. Die evaluasie sal leemtes uitwys wat sal bydra tot die daarstelling van 'n effektiewe diensleweringsprogram en beleid asook die bevordering van die benutting van dienste deur alle werknemers van UP.

Die vraag ontstaan of die bestaande ondersteuningsdienste, soos deur POLS gelewer, aan die vereistes van 'n WHP voldoen en of dit bydraend kan wees tot die onderbenutting daarvan.

5. DOELSTELLING EN DOELWITTE VAN DIE STUDIE

Die neerlegging van 'n doelstelling vir navorsing is een van die belangrikste aktiwiteite aangesien dit die studie afbaken. Moser & Kalton (1975: 43) merk tereg op dat "the initial statement should explain why the survey is being done, exactly what questions it means to cover, and what kind of results are expected".

Royse (1995:267) is van mening dat 'n doelstelling "...give direction – it helps us recognise if some activity may not be appropriate given a chosen goal". 'n Doelstelling kan dus beskou word as die *hoekom* van navorsing en dit wat uiteindelik bereik wil word. Beide Mouton (1996:42) en De Vos (1998:7) ondersteun hierdie siening deur na 'n doelstelling te verwys as 'n breë beskrywing van wat bereik wil word deur middel

* EAPA-SA Komitee verwys na die gekose raad van die Suid Afrikaanse filiaat van EAPA** – gestig Maart 1996

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

van navorsing. Doelstellings verskaf dus bestaansreg aan navorsing, gee rigting aan die navorsingsaktiwiteite en dien as maatstaf om navorsingsaksies te meet. Doelwitte daarenteen word aangedui as definitiewe stappe wat geneem word om die einddoel te bereik. Uit voorafgaande word afgelei dat doelwitte spesifiseer wat die navorser wil doen ten einde die doelstelling te bereik.

5.1. Doelstelling

Die doelstelling van hierdie studie was om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken.

5.2. Doelwitte

Ter bereiking van die navorsingsdoelstelling, word die volgende doelwitte gestel, naamlik:

- Om die aard en omvang van probleme soos deur AID-personeel ervaar, te verken en te beskryf;
- Om vas te stel welke persentasie van AID-personeel bewus is van POLS se dienste;
- Om te bepaal watter persentasie van AID-personeel die dienste van POLS benut;
- Om te verken in welke mate huidige dienste deur POLS aan WHP standaarde van EAPA-SA voldoen; en
- Om die behoefte aan 'n volwaardige gestruktureerde WHP vir AID-personeel te bepaal.

6. NAVORSINGSVRAAG VIR DIE STUDIE

Huysamen (1993:10) meen dat in die geval van verkennende navorsing, van 'n navorsingsvraag gebruik gemaak word indien die navorser homself in 'n "...relatiewe nuwe navorsingsgebied waar gevestigde teorieë of vorige navorsingsbevindings ontbreek...", bevind. De Vos (1998:116) gaan verder en noem dat indien daar nie voldoende kennis oor 'n bepaalde verskynsel bestaan nie, veranderlikes vir hipotesetoetsing nie geïdentifiseer kan word nie. Aangesien kennis met betrekking tot die fenomeen ontbreek en veranderlikes nie geïdentifiseer kan word nie, word 'n navorsingsvraag vir die doel van hierdie studie gebruik.

Die volgende navorsingsvrae word vir die studie gestel:

- ***Wat is die kennis en benutting van AID-personeel met betrekking tot ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS?***
- ***In watter mate voldoen die ondersteuningsdienste, soos tans deur POLS gelewer aan AID-personeel, aan die standaarde van 'n WHP?***

7. NAVORSINGSBENADERING

Die benadering wat in die navorsingsproses gevolg sal word, word hoofsaaklik deur die navorser se keuse van 'n kwalitatiewe of kwantitatiewe benadering bepaal. Volgens De Vos (1998:240) verwys kwalitatiewe navorsing na die bestudering van individue onder natuurlike omstandighede ten einde te bepaal wat elke individu se ervaring of belewenis van die gegewe situasies is.

Frankfort-Nachmias & Nachmias (1992:271) ondersteun bogenoemde siening en meld ook dat "… scientists must gain an empathic understanding of societal phenomena, and they must recognize both the historical dimension of human behavior and the subjective aspects of the human experience". Kwalitatiewe navorsing is dus 'n omslagtige benadering wat insae verskaf in probleme wat nie klinkklare oplossings het nie en kan die sosiale en gedragswetenskappe van hierdie benadering gebruik maak.

De Vos (1998:77) 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…".

Uit voorafgaande is dit duidelik dat die kwantitatiewe benadering die hipotese merkbaar toets, terwyl die kwalitatiewe benadering 'n veelheid van persepsies en beskouings aanbied, met gepaardgaande subjektiwiteit. Die aard van die navorsingsprobleem sal aan die navorser 'n aanduiding gee van watter benadering tydens navorsing gevolg moet word. Aangesien die navorsing gerig is op die meting van die vlak van bewustheid en benutting van die huidige ondersteuningsdienste en dienslewering, word primêr gebruik gemaak van numeriese meting wat 'n kwantitatiewe navorsingsbenadering vereis.

8. SOORT NAVORSING

Navorsing kan hoofsaaklik as toegepaste of basiese navorsing geklassifiseer word. Verskeie skrywers is 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. Basiese navorsing daarenteen is navorsing wat onderneem word, maar waarvan die bevinding geen onmiddellike toepassingswaarde het nie. (Vergelyk Arkava & Lane, 1983:12; Babbie, 1992:44 en Bailey, 1994: 24-25.)

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat toegepaste navorsing na ‘n stelselmatige ondersoek, wat ten doel het om die bevindinge met betrekking tot probleemoplossing te benut, verwys. Basiese navorsing is navorsing wat as ‘n skeppende aktiwiteit onderneem word met geen onmiddellike praktiese toepassing nie.

Navorser maak in hierdie studie gebruik van toegepaste navorsing waar gefokus word op evaluerende navorsing. Evaluerende navorsing behels die beoordeling en evaluering van die effektiwiteit van diensleweringsprogramme wat dien as meganisme om programaanpassings te maak om derhalwe die behoeftes van AID aan te spreek (De Vos, 1998:367). Die resultate van die aanbevelings, verkry uit die empiriese ondersoek, kan sodoende aangewend word om ‘n werkbare WHP te vestig met die doel om beter organisatoriese strukture vir dienslewering daar te stel ten einde bereiking van doelwitte te bevorder.

Hierdie studie het deur middel van evaluerende navorsing ondersoek ingestel na werknemers se behoeftes en verwagtinge van die bestaande dienste, die mate van tevredenheid wat ervaar word, asook of die teikengroep deur die huidige ondersteuningsdienste bereik word.

9. NAVORSINGSONTWERP

Verskeie skrywers beskou die navorsingsontwerp as die plan of bloudruk waarvolgens navorsing uitgevoer word. (Vergelyk Leedy, 1993:125; Thyer, 1993:94 en Bless & Higson-Smith, 1995:46.) ‘n Navorsingsontwerp verwys dus na die strategie en struktuur waarvolgens die ondersoek gedoen word en in die beplanning van die beoogde navorsing bied dit ‘n raamwerk wat die navorsingsprosedures rig en suksesvolle uitvoering van die ondersoek verseker.

'n Verkennend-beskrywende navorsingsontwerp is vir die doel van hierdie studie gekies. Verkennende navorsing word onderneem waar daar min inligting oor die verskynsel wat ondersoek word bestaan en dit stel die navorser bekend aan die eienskappe van die fenomeen wat bestudeer word. Hierdie tipe navorsingsontwerp het ten doel om die navorser te ondersteun in die definiëring van konsepte en die ontwikkeling van navorsingsvrae en hipoteses vir verdere studies. Hierdie ontwerp maak dikwels gebruik van 'n kombinasie van verkennende en beskrywende navorsing. (Vergelyk Mouton & Marais, 1990:43 en Bless & Higson-Smith, 1995:42.)

Leedy (1993:97) onderskryf die feit dat beskrywende navorsing 'n waarheidsgetroue of akkurate beeld van 'n bepaalde situasie of fenomeen wat ondersoek word, verskaf. Beskrywende navorsing trek verbande en bring die potensiële verhouding van veranderlikes na vore.

Die titel van hierdie studie, naamlik 'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria, dui daarop dat dit ten doel het om te fokus op die fenomeen (toepassing en aanwending van ondersteuningsdienste) en deur dit wat waargeneem is, te beskryf.

10. NAVORSINGSPROSEDURE EN STRATEGIE

Huysamen (1993:214) en De Vos (1998:425) merk tereg op dat die navorsingsprosedure en strategie die verklaring en beskrywing van stappe wat tydens die insameling van data gevolg word, behels.

Met die aanvang van die navorsingsprosedure is 'n literatuurstudie onderneem, gevolg deur empiriese navorsing deur die benutting van twee self-geadministreerde posvraelyste as kwantitatiewe data insamelingsmetode. Die eerste vraelys is aan geselekteerde AID-toesighouers en die tweede vraelys aan AID-werknemers, ook geselekteer volgens die proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking, versprei.

Die vraelyste, vergesel van 'n dekbrief, is aan respondente versprei nadat dit onderwerp was aan 'n voortoets waarby vyf werknemers van AID betrek is. Hierdie werknemers was dus nie weer in die hoofondersoek ingesluit nie. Die bevindings en waarnemings is daarna kwantitatief geanaliseer, geïnterpreteer en verwerk, waarna die verwerkte inlig-

ting met behulp van onder andere grafiese voorstellings en tabelle opgesom, vertoon en in 'n navorsingsverslag vervat is.

11. VOORONDERSOEK

'n Voorondersoek is volgens Plug, Meyer, Louw & Gouws (1986:390) 'n ondersoek wat uitgevoer word met die doel om tegnieke van meting te ontwikkel of uit te toets ten einde probleme tydens die hoofondersoek uit te skakel. Tydens 'n voorondersoek word gefokus op die literatuurstudie, onderhoude met kundiges of sleutelfigure, die uitvoerbaarheid van die ondersoek en die toetsing van die vraelys. Vervolgens 'n bespreking van genoemde aspekte.

11.1. Literatuurstudie

Die literatuurstudie tydens die voorondersoek verwys na 'n ondersoek met betrekking tot die onderwerp van die studie. Dit vereis die bestudering van relevante en verwante navorsing, vanuit 'n nasionale en internasionale perspektief, ten einde 'n eie unieke navorsing en navorsingsvraag te ontwikkel. (Vergelyk Huysamen, 1993:197 en Wilkinson & McNeil, 1996:47.) Die doel van 'n literatuurstudie is dus om die navorser te oriënteer met betrekking tot die beplande ondersoek.

Navorser het 'n uitgebreide literatuurstudie onderneem met fokus op die funksionering van Bedryfsmaatskaplike werk, werknemerhulpprogramme en EAPA-SA standaarde soos van toepassing op tersiêre akademiese instellings of universiteite. Dit het die navorser instaat gestel om insigte te verkry met betrekking tot die knelpunte binne 'n universiteit as werkplek.

Die literatuurstudie rig die navorser se fokus in die oorsigstudie op die ontwikkeling van 'n WHP vir die Universiteit van Pretoria. Die literatuurstudie is met behulp van die Akademiese Inligtingsdiens rekenaar (internet) onderneem en was hoofsaaklik gefokus op navorsingspublikasies, tydskrifte en boeke.

11.2. Konsultasie met kundiges/ sleutelfigure

Die waarde van konsultering met kundiges of sleutelfigure word deur Strydom (1998a:180) onderskryf. Strydom wys verder daarop dat hierdie kundiges nie noodwendig tot hulp van die navorser is nie, omdat hulle hul idees op die navorser kan af-

dwing, wat tot verwarring kan lei. Navorser is van mening dat kundiges wel positief kan bydra tot die vestiging van korrekte perspektiewe en persepsies.

Kundiges wat as sleutelfigure beskou kan word sluit onder andere in:

- Prof. C. D. Pottas – Bestuurder Organisasie Ontwikkeling, Departement Menslike Hulpbronne
- Prof. E.G. Gerryts – Direkteur Akademiese Inligtingsdiens
- Mej. A. Pienaar – Adjunk-direkteur, Akademiese Inligtingsdiens
- Mev. S. Stolz – Menslike Hulpbronne, Akademiese Inligtingsdiens
- Mnr. J.H. Beetge – Mensekragontwikkeling en Prestasiebestuur, Departement Menslike Hulpbronne

11.3. Uitvoerbaarheid van die studie

Die uitvoerbaarheid van die ondersoek kan volgens Strydom (1998a:181) bepaal word deur te fokus op die praktiese beplanning van die navorsingsprojek waaronder vervoer, finansies en tydfaktore.

Die bestaande infrastruktuur by die AID kon die ondersoek akkommodeer aangesien die Direkteur: Akademiese Inligtingsdiens toestemming tot die uitvoering van die studie verleen het. Die perseel en personeel is, vir die doeleindes van die studie, tot die beskikking van die navorser gestel.

Fisiese uitvoerbaarheid van die studie en die toeganklikheid van respondente is nie tyd of koste intensief nie, aangesien die fokus van navorsing op geselekteerde werknemers van die hoofkampus van UP geplaas was wat maklik bereikbaar was. Die studie was in direkte belang van die universiteit en kon as deel van die daaglikse werksaamhede geskeduleer word.

11.4. Toetsing van vraelyste

Navorser moet spesifiek aandag skenk aan die toetsing van alle mediums wat gebruik sal word vir die insameling van data. Neuman (1997:195) ondersteun hierdie siening wanneer hy die toetsing van tegniese apparaat sowel as meetinstrumente (vraelyste) beklemtoon. Strydom (1998a:182) gaan verder en beklemtoon dat die navorser ‘n

aantal respondente wat verteenwoordigend is van die hoofondersoek aan dieselfde prosedure as tydens die hoofondersoek blootstel, sodat die nodige aanpassings aan die meetinstrument gemaak kan word.

Tydens hierdie loodsondersoek is gefokus op die verstaan en interpretasie van vrae, die tydsduur van voltooiing en die bruikbaarheid van die vraelyste. Vir die doel van hierdie studie is die vraelyste onderwerp aan 'n voorondersoek. Die vraelyste, vergesel van 'n dekbrief, is aan vyf geselekteerde werknemers van AID gegee in die uitvoering van die vraelystoetsing. Hierdie werknemers, wat ook proporsioneel-gestratifiseerd geselekteer is, is dus nie weer in die hoofondersoek ingesluit nie.

12. OMSKRYWING VAN UNIVERSUM, AFBAKENING EN WYSE VAN STEEKPROEFNEMING

12.1. Omskrywing van die universum

Volgens Arkava & Lane (1983:270) verwys universum na "…all potential subjects who possess the attributes in which the researcher is interested". Dit dui dus op die begrensing van die navorsing. Steekproef word deur Arkava & Lane (1983:27) gedefinieer as daardie "… element of the population considered for actual inclusion in the study".

Steekproef verwys dus na daardie gedeelte van die populasie wat bestudeer word en waarvan die resultate veralgemeen toegepas kan word op die universum. Die universum van hierdie studie het bestaan uit toesighouers en werknemers van AID van die hoofkampus van UP met 'n totale personeelsterkte van een honderd agt en twintig (128).

12.2. Afbakening en wyse van steekproefneming

Die navorser het van waarskynlikheidseleksie proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking gebruik gemaak. Bailey (1994:90) omskryf dan ook 'n gestratifiseerde steekproef as "a probability sampling procedure in which the population is first divided into strata, then sampling is conducted within each strata". Dit kom dus daarop neer dat die populasie in meer homogene strata verdeel word waar die steekproef dieselfde verhoudings 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 Smit (1985:188) 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 is van bekende eienskappe in die populasie.

Die afbakening van steekproefpopulasie is gedoen nadat 'n personeel naamlys van al die toesighouers en werknemers van die AID-hoofkampus bekom is. Die gestratifiseerdheid van die steekproefpopulasie is deur die groepering en strukturering van die onderskeie posvlakke, aangedui. Ten einde nie-deelname te akkommodeer, is die steekproefpopulasie beraam om 'n respons van 33% van AID-hoofkampus se personeel (128) te lewer.

Die steekproefpopulasie het bestaan uit vyf stata, een stratum wat die drie (3) direkteure verteenwoordig en vier strata wat die res van die personeel (125) verteenwoordig. 'n Ewekansige steekproef , wat verteenwoordigend van die volgende stata is, is onderneem:

- Posvlak 7 & 8 seniors/leiers (14%) wat 8 personeel verteenwoordig;
- Posvlak 9 & 10 administratiewe beamptes (40%) wat 24 personeel verteenwoordig;
- Posvlak 11, 12 & 13 inligtingsassistente (34%) wat verteenwoordigend is van 20 personeel; en
- Posvlak 14 & 15 biblioteekhulpe (12%) wat 7 personeel aandui.

Strata	Vraelyste Uitgegee	Vraelyste Ontvang	Respons Koers
Posvlak 7 & 8	8	7	88%
Posvlak 9 & 10	24	18	75%
Posvlak 11, 12 & 13	20	16	80%
Posvlak 14 & 15	7	4	57%
Totaal	59	45	76%

Tabel 1.1. Strata verdeling van AID-personeel

Die verdeling volgens strata en die responskoers word in tabelvorm uiteengesit en geïllustreer in die voorafgaande tabel 1.1. Nege en vyftig (59) werknemers, verteenwoordigend van die strata en in die persentiële verhoudings, is derhalwe ewekansig geselekteer en het vraelyste ontvang. Vyf en veertig (45) van die werknemers wat vraelyste ontvang het, het gereageer. ‘n Tweede vraelys is aan die direksie en toesighouers beskikbaar gestel. Van die vyftien (15) vraelyste wat aan hul versprei is, was slegs een respons van die direksie ontvang, terwyl tien (10) toesighouers gereageer het. Die geselekteerde werknemers het sodoende die verhouding van die totale navorsingspopulasie weerspieël. Die werknemers respons verteenwoordig 43.75% van die AID-werknemers te UP hoofkampus.

13. ETIESE KWESSIES

Navorsing staar twee belangrike etiese kwessies in die gesig, naamlik anonimiteit van respondente en vertroulikheid van data. Volgens Frankfort-Nachmias & Nachmias (1992:77) hou bogenoemde verband met "... concerns over participants rights and welfare...". Huysamen (1993:184-193) en Strydom (1998b: 24-34) brei hierop uit en voeg by dat skade aan die respondente, ingeligte toestemming, misleiding van die respondente, die skending van die privaatheid van respondente en die bevoegdheid van die navorser ook in aanmerking geneem moet word.

Die navorser het alle moontlike voorsorg getref in die nakoming van etiese vereistes. Die navorser het ‘n skriftelike toestemmingsbrief aan die respondente voorgehou, waarin die doel van die navorsingsprojek uiteengesit en die outoriteit van die navorser aangedui is. Die reg op vrywillige deelname deur die respondente is ook vermeld. Die doel met hierdie skrywe was dus om die respondente in te lig aangaande die prosedure waaraan hulle blootgestel sou word om sodoende enige skade of blootstelling aan hulself te probeer voorkom. Die handhawing van die beginsel van vertroulikheid en anonimiteit is ook hierin vermeld. Respondente is verder verseker dat die bepaalde studie nie deur die werkgewer teen hulle gebruik kan en sal word nie, aangesien slegs die navorser insae in die anonimiteit van die terugvoering het. Statistiese gegewens is daarna objektief verwerk en die navorsingsbevindinge is in ‘n volledige navorsingsverslag aangebied.

14. DEFINISIES VAN HOOFKONSEPTE

14.1. Bedryfsmaatskaplike werk

Bedryfsmaatskaplike werk verwys volgens Lombard (1977:274) na Maatskaplike werk "… binne die nywerheidsopset met die doel om deur middel van die voorkoming en opheffing van maatskaplike probleme, te verseker dat werknemers 'n optimale bydrae tot die produksieproses lewer en nie alleen meedoen om die doelwitte van die bedryf te bereik nie, maar self tot volle ontplooiing as mens met 'n arbeidsopdrag kom".

Bedryfsmaatskaplike werk dui, volgens Terblanche (1988:34) "... op hulpverlening aan 'n werknemer binne die konteks van sy rol as werknemer, individu, lid van 'n groep en die gemeenskap met die uitsluitlike doel om sy totale funksionering as werknemer te bevorder". Bedryfsmaatskaplike werk moet derhalwe gefokus wees om die werknemers binne hul werksomgewing deur middel van intervensiestrategieë tot optimale produktiwiteit te motiveer, asook tot selfverwesenliking, ten einde algemene geluk van die werknemer en werkgewer te verseker.

14.2. Werknemerhulpprogram

Googins & Godfrey (1987:102) ondersteun Terblanche (1988:27) met sy beskouing dat 'n WHP "... 'n gestruktureerde program (is) waarvolgens hulp aan 'n werknemer – wat persoonlike probleme ondervind – verleen word waardeur sy produktiwiteit verhoog en maatskaplike funksionering bevorder word". Die kern van hierdie skrywers se menings is gesetel in die implementering van 'n gestruktureerde program wat probleem-werknemers identifiseer ten einde die verhoging van produktiwiteit en bevordering van funksionering te verseker.

Uit al die voorafgaande menings kan 'n WHP dus omskryf word as 'n doelgerigte en gestruktureerde program wat aangebied word deur gekwalifiseerde personeel met die doel om werknemers met persoonlike probleme behulpsaam te wees ten einde optimale maatskaplike funksionering en verhoogde produktiwiteit te verseker.

14.3. Werknemerhulpprogram-praktisyn

Martin (in Terblanche, 1988:32) verwys na 'n WHP-praktisyn as 'n persoon "……

with the training and expertise needed to assist personnel in the private and public sectors of business to formulate, implement, and monitor employee assistance programs". Die EAPA-SA dokument (1999:5) verskil van Martin deurdat onderskeid getref word tussen die WHP-praktisyn – 'n persoon wat 'n WHP verwante diens lewer maar nie noodwendig professioneel opgelei is nie – en die WHP-vakkundige ('n professionele persoon met WHP opleiding) wat wel 'n omvattende diens lewer.

'n WHP-praktisyn is dus 'n persoon wat in die Geesteswetenskappe gekwalifiseerd is en oor die nodige bekwaamhede beskik om werknemers te help deur die formulering, implementering en monitering van 'n werknemerhulpprogram.

14.4. Probleem-werknemer

Bruce (1990:4) omskryf 'n probleem-werknemer as "...an employee whose behavior in the workplace causes reduced productivity and lower morale for self, co-workers or supervisor". Myers (1984:2) meen dat die probleem-werknemer iemand is "... who is suffering from any one or combination of problems which may or may not result in performance deficiencies on the job".

Terblanche (1988:30) verwys samevattend na die probleem-werknemer as "... die werknemer wat geïdentifiseer word op grond van sy afname in prestasie en onvermoë om sy probleme selfstandig te oorbrug ten einde te herstel tot die vlak van funksionering voordat sy probleme ontstaan het".

'n Probleem-werknemer is 'n persoon wie se maatskaplike probleme sy totale funksionering negatief kan beïnvloed. Hierdie probleme kan velerlei oorsake hê en indien dit nie aangespreek word nie, sal die werknemer se werksprestasie merkbaar afneem. Derhalwe is die probleem-werknemer 'n persoon wat hulp of intervensie nodig het om hom te ondersteun in die hantering van sy probleme, ten einde weer sinvol te kan funksioneer.

14.5. Tersiêre Akademiese Instelling/Universiteit

Volgens Odendal (1987: 1207) verwys universiteit na 'n " inrigting vir gevorderde naskoolse studie en navorsing in die kunste en wetenskappe, wat gemagtig is om akademiese grade te verleen".

Universiteit kan dus beskou word as 'n instansie met hoogs gekwalifiseerde akademici met die doel om te onderrig, navorsing te doen en gemeenskapsdiens te lewer. Vir die doel van die studie sal tersiêre akademiese instelling na die werkgewende instansie naamlik die Universiteit van Pretoria (UP), verwys.

14.6. Akademiese Inligtingsdiens

Akademiese Inligtingsdiens (AID) is 'n departement binne UP wat hoofsaaklik 'n inligting verwante diens aan personeel en studente lewer.

14.7. Ondersteuningsdienste

Die ondersteuningsdienste soos aangebied deur POLS is die Universiteit van Pretoria se vertolking van 'n WHP. Die doel van die ondersteuningsdienste is om aan die werknemer 'n mate van versekering van sy of haar welstand te bied.

15. LEEMTES MET DIE UITVOERING VAN DIE STUDIE

Wat die literatuurstudie betref, is 'n gebrek aan spesifieke literatuur ten opsigte van WHPs binne SA universiteite ondervind, wat navorser genoodsaak het om van internasionale literatuur gebruik te maak en 'n gevolglike beperking op die Suid-Afrikaanse perspektief geplaas het. Die empiriese ondersoek was beperk deurdat toestemming slegs ten opsigte van 'n geselekteerde gedeelte van die werknemers van UP (AID-personeel) verkry was. Die resultate kon derhalwe nie veralgemeen toegepas word op alle werknemers van die Universiteit van Pretoria nie. Vanweë navorser se betrokkenheid en dienslewering by POLS, is dit moontlik dat 'n mindere mate van subjektiwiteit teenwoordig kon wees.

16. INDELING VAN NAVORSINGSVERSLAG

Die navorsingsverslag is in vier dele verdeel. Hoofstuk 1 behels die navorsingsmetodologie wat dien as basis vir die verslag. 'n Literatuuroorsig, wat relevante navorsing en teoretiese deurskouings van werknemerhulpprogramme binne die universiteitsopset en veral die Akademiese Inligtingsdiens (AID) as werkplek insluit, is in hoofstuk 2 vervat. Hoofstuk 3 fokus op die resultate en bevindings van die empiriese navorsing, waarna die navorsingsverslag afgesluit word in hoofstuk 4 met die gevolgtrekkings en aanbevelings voortspruitend uit die studie.

HOOFSTUK 2 : 'n LITERATUUROORSIG VAN DIE TEORETIESE DEURSKOUINGS VAN WERKNEMERHULPPROGRAMME MET FOKUS OP WHPs BINNE DIE UNIVERSITEIT AS WERKPLEK

1. INLEIDING

Om die agtergrond en insig van werknemerhulpprogramme binne organisasies beter te begryp, is dit noodsaaklik dat die leser bekend moet wees met die oorsprong en historiese ontwikkeling van WHPs wat sy aanvanklike oorsprong het vanuit verskeie WHPs, waaronder alkoholprogramme. Sonnenstuhl & Trice (1986:3) merk dan ook tereg op dat "… social betterment, personnel counselling, occupational mental health and industrial alcoholism are historical antecedents of EAPs".

Navorser bied in hierdie hoofstuk ook 'n kort oorsig oor die definisie, doelstellings en doelwitte asook die rasionaal vir 'n WHP. Die verskillende funksies en diensleweringsmodelle word toegelig met spesiale klem op die standaarde van WHPs. Om die komplekse konsep van 'n WHP beter te begryp, dien die definisie slegs as uitgangspunt. Die verskillende modelle wat aangewend word, verbreed die kompleksiteit van WHPs maar beklemtoon weereens die aanpasbaarheid daarvan. Die funksies en die standaarde van die WHP word ook in konteks geplaas, aangesien dit onderliggend deel vorm van die beskrywing van 'n WHP. Die benaderings waarbinne 'n WHP bedryf word, asook die voordele wat 'n WHP vir 'n organisasie inhou, word daarna aangespreek.

Dit word opgevolg deur die fokus te plaas op die universiteit as werkplek. Werknemerhulpprogramme word tans toenemend in verskeie bedryfs- en ander organisasies geïmplementeer, so ook binne universiteite omdat universiteite " …(are) similar to other large complex organisations in that they mirror much of the surrounding social order" (Sullivan & Poverney, 1992:2). Die AID as werkplek waar die navorsing onderneem word, geniet daarna toeligting.

2. WHP IN HISTORIESE PERSPEKTIEF

Die historiese ontwikkeling van werknemerhulpprogramme en verwante programme kan beter begryp word deur die progressiewe groei van die spesialiseringsveld van Bedryfsmaatskaplike werk (BMW) in konteks te plaas.

Vervolgens 'n historiese oorsig met fokus op die volgende tydperke:

- BMW tot 1970
- Oorgang van BMW na WHP: 1970-1983
- Ontwikkeling van WHP in SA na 1983.

2.1 Bedryfsmaatskaplike werk tot 1970

Die industriële revolusie, in die negentiende eeu, het aanleiding gegee tot die verskuiwing van landbou na industrie. Die gevolglike kulturele en maatskaplike veranderinge het tot die betrokkenheid van werkgewers by werknemers gelei. Die behoefte aan "welsyns-kapitalisme" of Bedryfsmaatskaplike werk het hieruit voortgevloei. (Vergelyk Googins & Godfrey, 1987:18-19; Du Plessis, 1990:203 en Iverson, 1998:555.) Welsyns-kapitalisme verwys na Maatskaplike Werk in die werksituasie wat fokus op die maatskaplike bevordering van individue met betrekking tot huisvesting, medies, ontspanning en pensioenfondse.

Gedurende die vroeë 1920's het die praktyke of gebruike, verbind tot welsyns-kapitalisme, afgeneem aangesien die groot depressie werkgewers genoodsaak het om voordele in te kort. Van die groot verskeidenheid voordele het slegs pensioenfondse en mediese voordele oorgebly. Elton Mayo se "personeelberadings-teorie" het daarna begin veld wen. Mayo se teorie was gegrond op die beginsel dat belangstelling in personeel hul moraal en produktiwiteit sal verhoog. (Vergelyk Googins & Godfrey, 1987:22.)

In die vroeë 1940's was die Alkoholiste Anoniem gestig. Volgens Masi (1984:6-7) het alkoholprogramme ten doel gehad om werknemers voortydig te help ten einde te verhoed dat hulle hul werk verloor. Die eerste volwaardige alkoholprogram was in 1949 by die Millwaukee Operations van Allis-Chalmbers Manufacturing Company geïmplementeer.

Die periode tot die vroeë 1960's was gekenmerk deur die ontkenning van alkoholisme as 'n mediese probleem. Die 1960's was verder ingelei deur die daarstelling van alkoholisme behandelingsprogramme. Baxter (1984:10) beskou egter die 1960's as die tydperk waar die fokus geplaas was op die identifisering van afname in werksverrig-

ting en gaan verder deur te meld dat "… the economic effects of the declining performance began to come to the fore".

Die vernaamste ontwikkeling was egter in die sewentiger jare toe die "National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism" (NIAAA) gestig was in opdrag van die Amerikaanse regering. Hierdie "employee alcoholism program" was die voorloper tot die hedendaagse "employee assistance program" (Roman, 1984:13).

2.2. Oorgang van Bedryfsmaatskaplike werk (BMW) na werknemerhulpprogramme (WHP) gedurende 1970-1983

Vervolgens word die transformasie van BMW na WHP toegelig. Die eerste volwaardige taakgroep wat die WHP bestudeer en geëvalueer het, word in 1978 in Kanada in die lewe geroep (Van Zyl, 1987:40). Die fokus van WHP was verplaas van die werknemer met 'n probleem na 'n strategie om die probleem aan te spreek. Die aantal verwante probleme en gedragsafwykings wat in die werkplek voorgekom het, het derhalwe 'n omvattende dienslewering genoodsaak. Roman (1984:16) ondersteun hierdie siening met die stelling dat "...many functions involving the management of conflict and deviant behavior have been transferred from the family to the work". Die 1980's was gevolglik ingelei deur 'n omvattende dienslewering deur WHPs.

Die impak van WHP was van so 'n aard dat die Association of Labour Management Administrators and Consultants on Alcoholism (ALMACA) voorpel het dat teen 1990 elke werknemer in die VSA 'n WHP tot sy of haar beskikking sal hê. (Vergelyk Scanlon, 1986:23.) Alhoewel WHPs reeds 'n bekende konsep in die VSA en Kanada was, het die konsep werklik eers in die begin 1980's in SA bekend geword.

2.3. Ontwikkeling van WHP in SA na 1983

Gestruktureerde werknemerhulpprogramme het eers in die 1980's ten volle ontwikkel en was deur maatskaplike werkers en sielkundiges in die werkplek geïmplementeer. Die modelle was hoofsaaklik op die VSA alkoholisme model geskoei, maar het later uitgebrei na 'n meer omvattende diens. (Vergelyk Jano, 1999:2.)

Die WHP se fokus was om alternatiewe te vind vir die bestuur van swak werksverrigting, verbeterde koste-effektiwiteit, uitdrukking van maatskaplike verantwoordelik-

heid teenoor werknemers en die gemeenskap waarbinne die organisasie funksioneer. Op 15 April 1983 was die eerste WHP werkwinkel byeengeroep deur JPB Starker van die Kamer van Mynwese. ‘n Uitvloeisel uit hierdie werkswinkel was die UNISA Taakgroep van 1985. Die Kamer van Mynwese het verder ook ‘n uitvoerbaarheidstudie geloods waartydens die WHP konsep en die uitvoerbaarheid daarvan formeel ondersoek is. Hierdie studie, gelei deur LS Terblanche, is gedurende 1983-1985 onderneem. Die gemelde studie het op die moontlike implementering van ‘n werknemerhulpprogram binne die mynbedryf gefokus en was aanleidend tot die daarstelling van sentrums wat op ‘n gedesentraliseerde basis hoofsaaklik dienste aan mynwerkers gelewer het.

Die UNISA Taakgroep was onder die beskerming van die Instituut vir Personeelbestuur van Suid-Afrika (IPB) geneem waar verskeie WHP seminare onderneem was en waarvan die eerste seminaar op 18 Augustus 1986 aangebied was. Op 3 Maart 1987 word die “National EAP Committee” (UNISA Taakgroep) se bevinding en aanbevelings deur die IPB aanvaar. (Vergelyk Van Zyl, 1987:43-58.)

Navorser is van mening dat die taakgroep en gepaardgaande regulasies die indirekte voorloper van die EAPA-SA is wat in Maart 1996 tot stand gekom het. Sedertdien het verskeie plaaslike studies in WHP die lig gesien onder andere Van Zyl (1987), Terblanche (1988), Du Plessis (1991), Maiden (1992), Gerber (1995), Bennet (1999) en Jano (1999).

Die wyse waarop sake in SA in die verlede bestuur was, het volgens Jano (1999:3) veroorsaak dat sosiale en ekonomiese toestande dit vir organisasies bemoeilik het om te verander en aan te pas by plaaslike en internasionale veranderinge. Unieke situasies in die plaaslike arbeid verwys onder andere na regstellende aksie, misdaad en transformasie. Navorser se samevattende mening is dat die WHP deur organisasies gebruik word om werknemers en werkgewers voor te berei en te bemagtig om die veranderinge wat deur wetgewing afgedwing word, te hanteer.

3. DEFINIëRING VAN DIE WHP KONSEP

Die doel en funksie van die WHP binne ‘n bepaalde sisteem gee aanleiding tot ‘n verskeidenheid van definisies wat die grondslag van ‘n WHP vorm. EAPA (1992:1) om-

skryf die WHP as "… a worksite-based program designed to assist in the identification and resolution of productivity problems associated with employees impaired by personal concerns including, but not limited to: health, marital, family, financial, alcohol, drug, legal, emotional, stress, or other personal concerns which may adversely affect employee job performance". Verskeie skrywers waaronder Googins & Godfrey (1987: 102), Terblanche (1988: 27) asook Balgopal & Stollak (1992:107) ondersteun eersgenoemde omskrywing waar die WHP beskou word vanuit 'n humanitêre grondslag.

Die kern van hierdie skrywers se menings, 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. Terblanche (1988: 82) gaan egter verder deur te meld dat die motief van verbeterde produktiwiteit onderliggend tot die oorweging vir die implementering van die program is.

Myers (1984:4) meen dan ook dat "employee assistance is a generic term denoting more or less structured programs that utilize technical, administrative, and professional human services and personnel people, on either a contractual or employment basis, to meet the needs of troubled employees". 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". Bogenoemde skrywers waaronder ook Maller (1988:21) en Bruce (1990:122) fokus hier op 'n gestruktureerde program wat deur kundiges geïmplementeer word om werknemers se behoeftes aan te spreek.

Verskeie skrywers is van mening dat 'n werknemerhulpprogram ten doel het om die totale lewensgehalte van werknemers en hul gesinne te bevorder. Die WHP word ook gebruik om werknemers by te staan in die hantering van hul alledaagse werks- en persoonlike probleme asook die bevordering van hul welstand. Dit dra sodoende dan ook by tot die organisasie se effektiwiteit en winsgewendheid. (Vergelyk Hall & Fletcher, 1984:30; Terblanche, 1988:27 en Du Plessis, 1990:260.) Hier is die fokus nie op 'n spesifieke program nie, maar eerder op die voorsiening van hulp aan werknemers en hul gesinne.

Merkbare ooreenkomste wat bogenoemde skrywers ondersteun, is dat 'n gestruktureerde werknemerhulpprogram aangebied word deur persone wat oor die nodige spesialiskennis en vaardighede beskik, soos wat vereis word vir die lewering van humanitêre diens. Persone vanuit die menslike hulpbron departemente word dan ook aangewend om dienste te lewer. 'n Verdere ooreenkoms lê onder andere daarin dat die WHP dit moontlik maak om probleem-werknemers vroegtydig te identifiseer. Persoonlike probleme word beskou as die grootste onderliggende faktor rakende wanfunksionering in die werksplek wat werknemers se produktiwiteit negatief kan beïnvloed. (Vergelyk Tehrani, 1997:48.)

Balgopal & Patchner (1988:95) merk dan ook tereg op dat "EAPs respond to problems by taking into account both the productivity and financial effects on the company and also the human cost factors on the employees, such as job, dignity and sense of well-being". 'n Werknemerhulpprogram poog dan ook om die werknemers se lewenskwaliteit te verhoog deur middel van programme, hetsy op sekondêre en tersiêre voorkomingsvlak.

Uit al die voorafgaande menings, met betrekking tot werknemerhulpprogramme, kan 'n WHP dus omskryf word as 'n doelgerigte en gestruktureerde program wat aangebied word deur gekwalifiseerde personeel met die doel om werknemers met persoonlike probleme behulpsaam te wees ten einde optimale maatskaplike funksionering en verhoogde produktiwiteit te verseker.

Die kern van werknemerhulpprogramme is dus gesetel in die feit dat dit 'n gestruktureerde program is. Dit fokus ook op die identifisering van 'n werknemer se persoonlike probleme en die mate waarin die probleme die werknemer se werksprestasie beïnvloed met die uiteindelike doel om die werknemer se algehele maatskaplike funksionering te bevorder.

4. RASIONAAL VIR 'n WHP

Die rasionaal ter motivering vir die implementering van 'n WHP word kortliks soos volg uiteengesit:

- Die WHP strukture kan aangewend word om probleem-werknemers vroegtydig te identifiseer, met verwysing na verlaging in hul werksprestasie;

- Wanprestasie kan die gevolg wees van faktore soos beperkte vaardighede, motivering en misplasings van werknemers;
- Humanitêre redes dui op die werkgewer se belangstelling in die werknemer se maatskaplike welstand en gesondheid;
- Vorige sukses dien ook as motivering vir die implementering van 'n WHP aangesien dit positiewe resultate lewer en werknemers derhalwe moreel verplig voel om programme te deurloop;
- Koste besparing vir die organisasie deur die verhoging van produktiwiteit en personeel retensie;
- Monetêre voordeel vir beide die werkgewer en die werknemer; en
- Bevorder die verhouding tussen werknemers en bestuur deur die gesamentlike aanspreek van probleme wat die werkgewer en werknemer bevoordeel.

(Vergelyk Jones, 1985:7; Challenger, 1988:7; Terblanche, 1988:78-79 en Tanner, 1991:7.)

Navorser ondersteun Terblanche (1988:78-79) met sy siening dat die rasionaal met betrekking tot die implementering van 'n WHP op die finansiële voordeel vir die organisasie en die humanitêre voordeel vir die werknemer, berus.

5. DOELSTELLINGS VAN WHPs

Die doel van 'n WHP in 'n organisasie varieer ten opsigte van die aard en die omvang van die probleme wat die werknemers ondervind. Die effek wat hierdie probleme op die organisasie het, kan egter ook die doel van 'n WHP beïnvloed. Die doelstellings word kortliks soos volg uiteengesit:

- Die bevordering of verbetering van die werknemer se gesondheid, moraal en produktiwiteit;
- Die bevordering van verhoogde stabiliteit in die werkplek;
- Die bevordering van gesonde verhoudinge tussen werknemers, bestuur, vakbonde en kollegas;
- Die bevordering van maatskaplike funksionering en lewenskwaliteit;
- Die bevordering van die huweliksverhouding, persoonlike finansiële stand en gesinslewe.

(Vergelyk Wright, 1985:188 en Tanner, 1991:73.)

Navorser is van mening dat bogenoemde doelstellings die kern van die mees algemene probleme wat by probleem-werknemers voorkom, vervat.

Volgens Bruce (1990:123) deel die WHP ook die volgende gemeenskaplike doelwitte, voortspruitend uit die doelstellings, naamlik:

- om werknemers te identifiseer wie se persoonlike probleme hul werkprestasie negatief beïnvloed;
- om daardie werknemers te motiveer om toepaslike hulp te aanvaar;
- om die onderliggende stressors binne die werkplek aan te spreek; en
- om die werknemer en werkgewer te ondersteun in die bereiking van goeie gesondheid en produktiwiteit.

Die doel van 'n WHP is dus om professionele hulp te verskaf aan persone, wie se persoonlike probleme aanleiding gee tot afwesigheid, foute, ongelukke en konflik in die werkplek. Lewis & Lewis (1986:4) ondersteun en gaan verder deur te meld dat probleme, onder andere stres, alkoholisme, gesinskonflik, interpersoonlike probleme en finansiële druk, baie mense affekteer en dat dit produktiwiteit en werksprestasie negatief kan beïnvloed. Dit is duidelik dat probleme by die werk die gesinslewe kan beïnvloed en omgekeerd.

6. FUNKSIES VAN WHPs

Die WHP is sensitief teenoor die werknemer wat nie weet hoe om sy probleem te hanteer nie. Hierdie probleme kan hul oorsprong hê vanuit die werknemer se huislike- of werksomstandighede. Die WHP het ten doel om die probleem-werknemer te help en te ondersteun ten einde weer tot sy volle potensiaal te funksioneer. Die WHP het 'n bepaalde funksie ten einde die gemelde doelwit te bereik.

Verskeie skrywers benader die funksies van 'n werknemerhulpprogram vanuit verskillende perspektiewe. Die meeste skrywers verwys na die funksies wat direkte kliënte skakeling behels, naamlik:

- Identifisering van probleem-werknemers en konfrontasie van werknemers wat onderpresteer;
- Assessering van geïdentifiseerde werknemers asook vrywillige aanmeldings;

- Verwysings;
- Opvolg; en
- Behandeling deur middel van relevante terapie.

(Vergelyk Erfurt & Foote, 1985:46; Terblanche, 1988:83-106 en Kurzman, 1993:27-28.)

‘n Meer omvattende beskrywing van die funksies word deur Myers (1984:70-74) aangebied. Myers verwys na die funksies van ‘n WHP met betrekking tot die volledige WHP wat beplanning, kliëntediens en evaluering insluit. Myers se beskrywing van funksies dui derhalwe die funksie van bestuur en die praktisyn aan. Navorser is van mening dat Myers se breedvoerige beskrywing die belangrikheid van beplanning, implementering en evaluering, ten einde ‘n effektiewe WHP te vestig, ondersteun. Vervolgens ‘n bespreking van die gemelde funksies.

6.1. Beplanning

Beplanning van ‘n WHP behels die definiëring van lang- en korttermyn doelwitte. Beplanning van langtermyn doelwitte fokus op die bereiking van organisasie doelwitte deur middel van WHP intervensie. Korttermyn doelwitbeplanning fokus op taktiese en operasionele aktiwiteite deur middel van WHP beleid en prosedures. (Vergelyk Myers, 1984:70.)

6.2. Organisasie en implementering

Organisasie en implementering behels onder andere die opleiding van sleutelfigure soos toesighouers en werknemers ten opsigte van WHP doelwitte, beleid en prosedures. Bemarking en blootstelling van die WHP aan die werknemers word deur Myers (1984:72) as ‘n belangrike funksie beskou aangesien dit aan die WHP-koördineerder die geleentheid bied om werknemers bewus te maak daarvan dat daar aanvanklik moontlike probleme in die struktuur ervaar kan word, maar ook aan te dui dat dit nie dienslewering sal beïnvloed nie.

6.3. Kliëntediens

Kliëntediens behels die direkte betrokkenheid van die kliënt. Betrokkenheid begin by die identifisering van die probleem, gevolg deur assessering tot die uiteindelike evalu-

ering en herintegrasie in die werkplek. Die kliëntediens funksie behels volgens Myers (1984:74) die volgende:

6.3.1. Assessering

Assessering verwys volgens Turner (1985:70) na die definiëring van 'n probleem wat deur 'n werknemer ondervind word en 'n invloed op sy werkprestasie uitoefen. Assessering kan deur toegeruste toesighouers en hoofde gedoen word. Die fase van assessering is voltooi wanneer behandeling en of verwysing van die kliënt realiseer.

Lewis & Lewis (1986:56) meld dat assessering antwoorde moet verskaf op die vraag: wat weerhou die individu om sy of haar lewe effektief te bestuur? Assessering het ten doel om 'n plan in aksie te stel waardeur die individu van 'n problematiese situasie na 'n verbetering van lewenskwaliteit beweeg. Navorser is van mening dat assessering 'n gesamentlike aksie van die WHP-praktisyn en die werknemer is, in 'n poging om aspekte te identifiseer wat verander kan word ten einde die werknemer instaat te stel om weer beheer oor sy eie lewe te herwin.

6.3.2. Diagnosering

Diagnosering is die bepaling van 'n tekortkoming of afwyking op grond van waargenome simptome, gevolg deur 'n klassifikasie van individue wat op waargenome eienskappe of gedrag of toetsresultate gebaseer is. Plug *et al.* (1986: 22) is van mening dat diagnose deur middel van 'n diagnostiese onderhoud of gebruikmaking van enige aanvaarbare assesseringsinstrument of -model gedoen word, ten einde die aard en oorsaak van 'n persoon se probleem of afwyking te identifiseer.

Die doel van diagnose is dus om 'n aanduiding te verkry van welke verdere stappe met betrekking tot behandeling, terapie of voorligting geneem moet word, hetsy dit die korrekte bepaling van behandeling vir die kliënt is en of dit verwysing na 'n geskikte diensverskaffer behels. Walsh (1991:118) beklemtoon dat akkurate assessering en diagnosering van kritiese belang is ten einde 'n effektiewe WHP te bedryf.

6.3.3. Beplanning van gevallebestuur

Beplanning met betrekking tot gevallebestuur word deur Rothman & Zald (1985: 32) omskryf as "… a process whereby through use of proper rules of logic an opti-

mal solution to a problem is determined". Hierdie proses behels die daarstelling en identifisering van alternatiewe om doelwitte te bereik, asook evaluering ten einde die effektiefste metode te gebruik en ook die implementering van die besluit. Hierdie aktiwiteit impliseer dus die vasstelling van die duur en aard van die behandeling en wat die verwagte uitkoms sal wees.

6.3.4. Dienslewering

Oher (1999:61) meld dat dienslewering toeganklik behoort te wees vir die werknemer wie se werkprestasie, soos waargeneem deur toesighouers, 'n onverklaarbare afname toon. Dienste moet ook aan werknemers, wat bewus is van werk- of persoonlike probleme wat hul prestasie kan beïnvloed, beskikbaar gestel word. 'n Effektiewe WHP word derhalwe bepaal deur die toeganklikheid wat die program aan werknemers bied. Dit behels dus die tipe dienslewering wat verskaf word ten einde die kliënt te help om weer funksioneel te wees.

6.3.5. Monitering

Greer & Okrasinski (1987:44) verwys na die monitering van behandeling as die "final stage of the EAP process" en is van toepassing op die effektiwiteit van dienslewering aan die kliënt. Monitering is dus die deurlopende bepaling van vordering ten einde die effektiwiteit van terapie aan te dui asook om leemtes in die huidige strategie uit te wys.

6.3.6. Afsluiting en evaluasie

Die kliënt se evaluering van die behandeling tydens die afsluitingsfase is belangrik. Dickman *et al.* (1988:158) merk dan ook tereg op dat terminasie van behandeling in oorleg met die kliënt en die toesighouer gedoen moet word.

Terminasie van dienslewering berus dus op die beëindiging van dienslewering as gevolg van:

- Suksesvolle vordering tot die mate waar die kliënt tot die werk kan hertoetree;
- Oplossing van die probleem, in so 'n mate dat die funksionaliteit herstel is;
- Onvoldoende vordering ten einde die kliënt te herintegreer; of
- Staking van behandeling deur die kliënt.

6.3.7. Krisisintervensie

Krisisintervensie word deur Plug *et al.* (1986:193) as ‘n korttermyn terapeutiese benadering beskou, wat gemik is op die verligting van die onmiddellike ongerief of simptome van individue, wat in ‘n akute toestand verkeer. Dit vereis dus onmiddellike optrede waar die werknemer blootgestel was aan, of betrokke was by ‘n insident wat as lewensbedreigend of traumaties beskou kan word.

6.3.8. Nasorg

Suksesvolle nasorg berus op gereelde kontak met die werknemer deur middel van besoeke, telefoniese kontak en geskrewe korrespondensie. Nasorg-kontak vorm ‘n belangrike funksie om werknemers se vordering te monitor (Greer & Okrasinski, 1987: 44). Nasorg verwys dus na ‘n reeks intervensies na afloop van gestruktureerde behandeling. Nasorg behels nie noodwendig intervensie deur die WHP-praktisyn nie, en kan volgens Erfurt (1990:277) die vorm van selfhelp of ondersteuningsgroepe aanneem. Bruce (1990:130) gaan verder deur te meld dat nasorg vir “positive reinforcement” voorsiening maak waar kliënte gedragsverandering deur middel van terapie ondergaan het. Uit die voorafgaande is dit derhalwe duidelik dat nasorg die gedeelde verantwoordelikheid van die WHP-praktisyn en die werkgewer is en beskou kan word as die verlenging van die behandelingsplan.

6.3.9. Hertoetrede

Behandeling behoort meganismes te bevat wat hertoetrede tot die werkplek vir die kliënt sal vergemaklik. Die proses behels onder andere ook om die kliënt se kollegas op die hertoetrede voor te berei (Googins & Godfrey, 1987:128). Hertoetrede verwys dus na die geleidelike blootstelling van die werknemer aan die departementshoof en toesighouer deur bemiddeling van die WHP-praktisyn.

6.4. Beheer

Beheer behels die byhou van statistiek ten einde onder andere benutting, verskeidenheid probleme en kliënt evaluering te reflekteer (Myers, 1984:74). Data en statistieke sal derhalwe aandui of die WHP effektief is en aan die vereistes van die werkgewer en werknemer voldoen. Dit fokus dus op wat die waardes van WHP vir die organisasie inhou.

Die bepaalde model waarbinne die WHP moet funksioneer sal die hanteringswyse van die verskillende funksies bepaal.

7. DIENSLEWERINGSMODELLE VAN WHPs

Elke organisasie wat die behoeftes van hul werknemers wil aanspreek, kom te staan voor die keuse van ‘n geskikte model waarin die werknemerhulpprogram effektief bedryf moet word. In die ondersoek na ‘n geskikte model, moet die werkgewer besluit of ‘n unieke interne program ontwikkel moet word, spesifieke personeel in diens gestel moet word om die diens te bedryf en of die totale dienslewering aan ‘n eksterne kontrakteur oorgelaat sal word.

Francek (1985a:4) meld dat geen model of programontwikkeling as standaard by enige organisasie geïmplementeer kan word nie. Die unieke karakter van die organisasie ten opsigte van die grootte, die aard van die organisasie, verskil in werksituasie, ligging en die sosio-demografiese uniekheid van die werkerskorps, speel ‘n bepalende rol in die keuse van ‘n model. ‘n Verdere bepalende faktor ten opsigte van die keuse van die model, is dat die werkgewer die doel en waarde van ‘n werknemerhulpprogram moet bepaal. Die werkgewer se verwagting van ‘n WHP is dan juis “… to contibute to increased stability of the workforce, increase productivity, enhance the general well-being of workers, and foster a positive relationship between workers, unions and employers” (Tanner, 1991:73). ‘n WHP model verwys dus na die struktuur wat deur ‘n organisasie aangewend word in die beplanning, implementering en hulpverlening aan probleemwerknemers.

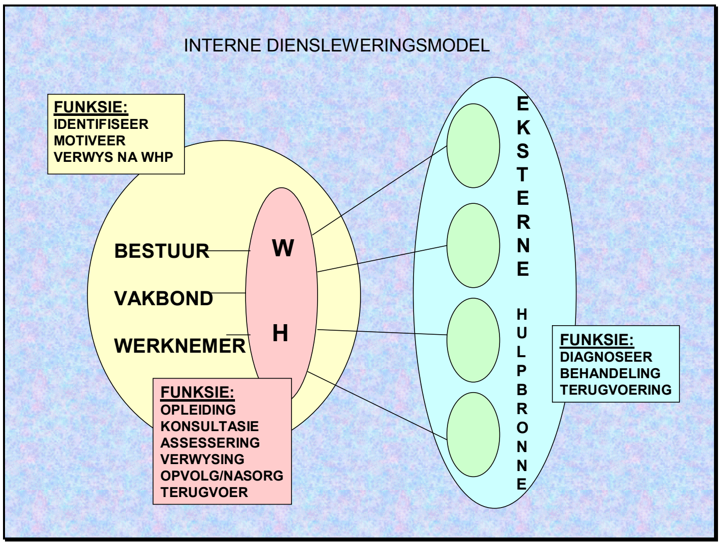
Daar bestaan ‘n verskeidenheid van WHP-modelle en organisasies ontwikkel hul eie unieke modelle. Vervolgens word onderskei tussen interne en eksterne diensleweringsmodelle.

7.1. Interne diensleweringsmodelle

Myers (1984:70) en Terblanche (1988:62) omskryf interne modelle as modelle wat bedryf word binne die grense en struktuur van die organisasie, met die doel om probleem-werknemers te help met behulp van interne bronne. Die interne model word veral benut deur veiligheid en sekuriteitsorganisasies en departemente as gevolg van hul behoefte aan vertroulikheid. Groot organisasies maak ook van hierdie model ge-

bruik op grond van 'n koste oorweging. Dickman *et al.* (1988:250) wys verder daarop dat die WHP 'n integrale deel van so 'n organisasie se bestuur vorm.

Alle koördinasie, opvolg en terugrapportering word deur die WHP-praktisyns binne die program hanteer. Masi (1982:79) is van mening dat "most inhouse programs do the intake interview then refer employees to a treatment program". Die WHP-praktisyn fokus dus op probleem assessering en verwys na relevante eksterne hulpbronne. Die eksterne behandelingshulpbron het verder die verantwoordelikheid om aan die WHP-praktisyn terugvoer te verleen en opvolg met die werknemer te koördineer. Die interne model onderskei tussen twee beheer modelle naamlik die bestuurs-beheerde model en die vakbond-beheerde model wat vervolgens bespreek word. Figuur 2.1. verskaf 'n illustrasie van die interne modelle.



Figuur 2.1. Interne diensleweringsmodel

7.1.1. Bestuurs-beheerde model

Die ligging van die dienssentrum speel 'n belangrike rol in die toepassing van die model. Toeganklikheid is noodsaaklik en dra by tot die sukses van die interne model. Die nadeel hiervan, alhoewel beperk, lê daarin dat werknemers wat nie op dieselfde perseel as die dienssentrum werk nie, ongerief verduur en moeite aangaan ten einde dienslewering te bekom. Van die ongerief en moeite is reis in terme van tyd en vervoer, 'n groot faktor, maar die risiko van etikettering het die grootste negatiewe invloed. Herkenning van 'n werknemer deur kollegas vervat veral die risiko van ver-

troulikheid en anonimiteit. Skending van privaatheid is ook 'n nadeel van die interne model.

'n Verdere aspek van belang is die grootte van die organisasie, aangesien dit bepalend is of die WHP-praktisyns voltyds of deeltyds aangestel moet wees. Die werkgewer stel personeel met relevante kwalifikasies aan en gegewe die vlak van opleiding van die WHP-praktisyns, kan dienslewering beperk word tot slegs assessering en verwysing. Myers (1984:91) meen weer dat waar WHP-praktisyns professioneel gekwalifiseer is, verkieslik op meestersgraad vlak, daar 'n meer uitgebreide diens gelewer kan word.

'n Belangrike voordeel van die spesifieke bestuurs-beheerde model, is dat dit met die minste moeite en ontwrigting aangepas kan word tot 'n model wat die organisasie werknemers die beste bevoordeel (Myers, 1984:93). Verder ken die WHP-praktisyns die werk en die werksopset en kan hulle volgens Oher (1999:64) aan werknemers ingeligte hulp verleen teenoor 'n buite agentskap wat geensins die binnewerking van die organisasie ken nie. Die bestuurs-beheerde model dien die organisasie deurdat hulpverlening binne bereik beskikbaar is en werknemers hulp ontvang met die minste ontwrigting vir die werknemer en sy produktiwiteit.

7.1.2. Vakbond-beheerde model

Hierdie model, ook genoem die "member assistance program", lewer diens aan die werknemer deur die vakbondlede. Die diens kan op die werksperseel of op die perseel van die vakbond gelewer word. Vakbond verteenwoordigers is verantwoordelik vir die motivering en verwysing van die werknemers na geskikte bronne. Vakbondlede hanteer verder ook die koördinering van hulpverlening en die opvolg daarvan. (Vergelyk Phillips & Older, 1988:138 en Oher, 1999:59.)

Dienslewering deur die vakbonde geniet gewoonlik die geloofwaardigheid van die werknemers. Die werknemers het ook groter vertroue in die model en beleef vertroulikheid nie as 'n risiko nie. Diens deur die vakbond hou ook geen koste implikasies vir die werkgewer in nie en bevestig Jones (1985:10) dat in hierdie opsig vakbonde gewoonlik van vrywillige werkers in die diensleweringsproses gebruik maak. Ano-

nimiteit, vertroulikheid en dikwels ook kontinuïteit word egter benadeel deur die gebruikmaking van vrywillige werkers deur die vakbond.

Kommunikasie binne die model is baie effektief aangesien die kommunikasielyne baie informeel is en meeste werkers op alle vlakke bereik word. Die nadeel van die model is egter uiteenlopend in gevolge aangesien werknemers wat nie lede is nie, uitgesluit word van die hulpverlening. Die vakbond-beheerde model se sterkpunt is gesetel in die informele moniterings- en evalueringsbetrokkenheid van hul lede deurdat verteenwoordigers opmerk wanneer daar 'n probleem-werknemer onder hulle is.

Vakbond verteenwoordigers, in hul beperkte hulpverleningsvaardighede, het gewoonlik vrye toegang tot werknemers, wat verder daarop dui dat die werknemerhulpprogram die werkgewer se goedkeuring wegdra. Ten spyte van die sanksionering van die vakbond-beheerde model, deur die werkgewer, beteken dit nie noodwendig dat die werkgewer sy samewerking aan die vakbond in sy dienslewering gee nie (Myers, 1984:95).

Samevattend kan die voor- en nadele van die interne model soos volg uiteengesit word:

Voordele:

- Die beskikbaarheid van die WHP-praktisyn en toeganklikheid tot die werknemerhulpprogram bevorder koördinering binne die organisasie;
- Afsprake met werknemers kan geredelik gemaak word, en die aantal afsprake is onbeperk, aangesien dit rondom die werksaamhede van die organisasie geskeduleer word;
- Werknemer rekords is geredelik beskikbaar vir insae deur die WHP-praktisyn en kan meebring dat daar voorkomend opgetree kan word;
- Aangesien WHP-personeel aan die organisasie verbonde is, sal die organisasie in hul ontwikkeling belê;
- Bestuur het beheer oor die program met betrekking tot administrasie, personeel en begroting;

- Die WHP-praktisyn ken die organisasie, sy spesifieke werkswyse en unieke behoeftes wat bydraend is tot die bereiking van WHP doelwitte en eienaarskap van die program kan meebring; en
- Die kommunikasiekanale van die organisasie kan tot voordeel van die WHP benut word.

Nadele:

- Die aanstelling van voltydse WHP-personeel hou groot koste implikasies vir die werkgewer in;
- Professionele onafhanklikheid van die WHP-praktisyn kan deur die organisasie ingeperk word, veral indien bestuur aandring op sekere inligting rakende ‘n werknemer;
- Die model kan nie deur ‘n klein organisasie gebruik word nie as gevolg van die koste daaraan verbonde;
- As gevolg van te veel steun op WHP-personeel, kan hul werksoorlading en gevolglike “burnout” ervaar; en
- Werknemers mag die persepsie vorm dat die WHP-praktisyn nie onafhanklik is nie en slegs tot voordeel van organisasie bestuur optree, wat ‘n invloed op vertroulikheid kan uitoefen.

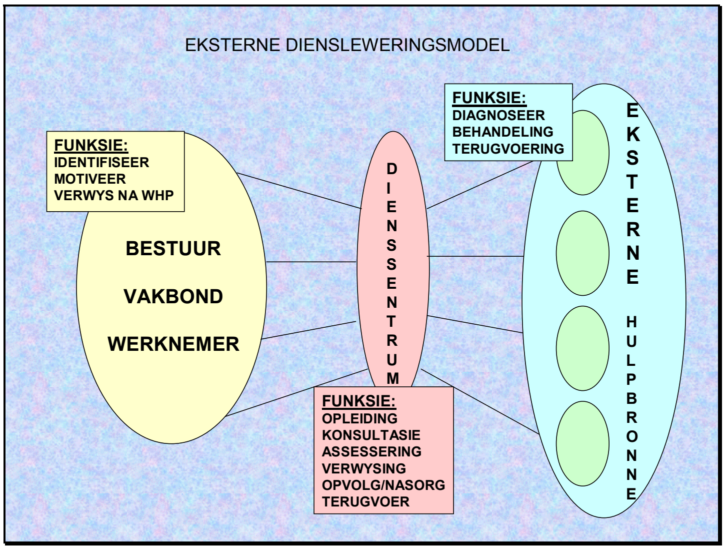
(Vergelyk Myers, 1984:91-95; Jones, 1985:10; Phillips & Older, 1988:138; Du Plessis, 1990:244 en Oher, 1999:59-64.)

7.2. Eksterne diensleweringsmodelle

In eksterne modelle word hoofsaaklik van onverbonde eksterne personeel of ‘n agentskap gebruik gemaak wat werknemers assesseer, diagnoseer en beperkte beradingsessies toestaan. Alternatiewelik word werknemers na ‘n gepaste hulpverlener verwys. Hierdie hulpverlener kan ‘n mediese praktisyn, fisio-, arbeids- of spraakterapeute en sielkundiges insluit. Die model stel verder voor dat ‘n WHP-koördineerder as skakeling dien tussen die organisasie en die agentskap wat diens moet lewer en dat hierdie personeel slegs op ‘n kontrakbasis diens lewer.

Eksterne modelle onderskei tussen drie soorte naamlik die kontraktuele-, konsortium en noodlyn modelle wat vervolgens bespreek word en wat in die hieropvolgende fi-

guur 2.2. geïllustreer word.



Figuur 2.2. Eksterne diensleweringsmodel

7.2.1. Kontraktuele model

Phillips & Older (1988:68) verwys na die kontraktuele model as die "service center" model. Soos in die model se benaming beskryf word, impliseer die kontraktuele model dat 'n organisasie 'n kontrak met 'n eksterne dienssentrum sluit om 'n bepaalde werknemerhulpprogram vir die organisasie te bedryf. Isenberg (1985:68) definieer die dienssentrum model as "a free standing or independent resource, initiated and developed by outside EAP specialists not affiliated with a direct service provider, which provides EAP services to different work organizations".

Hierdie model hou 'n definitiewe finansiële voordeel vir die werkgewer in, deurdat geen voltydse of addisionele personeel in diens gestel word nie. Professionele diens word aan werknemers gelewer soos en wanneer benodig word. Die diens is volgens Straussner (1988:52) altyd van hoogstaande gehalte en die nuutste metodes, tegnieke en inligting word gebruik. Die kontrak tussen organisasies en die dienssentrum noodsaak dat daar vasgestelde prosedures gevolg moet word wat goeie kommunikasiestrukture tot gevolg het. Volgens Myers (1984:88) sal die werkgewer, na gelang van die behoeftes van die organisasie 'n WHP-koördineerder aanstel wat sal toesien dat die vasgestelde prosedures gevolg word.

Met die kontraktuele model geskied alle dienslewering op die perseel van die kontrakteur, wat normaalweg verwyder is van die werkplek. Hierdie toedrag het tot gevolg dat werknemers nie spontaan vir hulp sal aanmeld nie, vanweë die risiko dat hulle geëtiketteer sal word. Die werkgewer kan verskeie keuses uitoefen binne die raamwerk van die kontraktuele model. So kan die werkgewer beperkte dienslewering van die kontrakteur vereis, byvoorbeeld dienslewering ten opsigte van alkoholmisbruik. ‘n Verdere opsie wat uitgeoefen kan word, is om volledige of uitgebreide dienslewering te verkry, om sodoende ‘n geïdentifiseerde probleem-werknemer te help, ongeag die omvang of aard van sy probleem (Myers, 1984:89).

Hierdie model is, beperkte risiko’s ten spyt, vir die werknemer aanvaarbaar as gevolg van die vertroulikheidsaspek. Masi (1982:79) meen dat “companies particularly sensitive about confidentiality may find outside contracting to be more effective” en merk Jones (1985:10) in hierdie verband tereg op dat aangesien die WHP-praktisyn ‘n onpartydige persoon is, die werknemer derhalwe ‘n hoë mate van vertroulikheid sal ervaar.

‘n Volgende oorweging deur ‘n organisasie vir die gebruikmaking van gekontrakteerde dienslewering, is dat die werkgewer eise-risiko’s wil vermy. Sonnenstuhl & Trice (1986:20) ondersteun hierdie stelling deur te meld dat “... some executives like the idea of contract services because they fear that if company clinicians treat employees, the company might be liable for medical malpractice”. Chiabotta (1987: 18) is egter van mening dat die koördinering deur die organisasie bemoeilik word, aangesien die dienssentrum nie altyd instaat is om terugvoer aan die organisasie se koördineerder te bied nie en verder kan konflik van belange aanwesig wees waar die assessering, diagnosering en behandeling deur dieselfde sentrum gelewer word.

7.2.2. Konsortium model

Isenberg (1985:68) definieer ‘n konsortium as “a free standing or independent resource, initiated and developed by common consent by those work organizations interested in receiving EAP services or benefits through assosiation with the consortium”. Die konsortium model is in wese dieselfde as ‘n kontraktuele dienssentrum, veral by wyse van dienslewering. Die verskil is egter in die eienaarskap en bestuur van die dienssentrum.

Volgens Masi (1982:79) is ‘n konsortium normaalweg nie winsbejag nie en dit maak dit vir werkgewers ‘n aantreklike opsie deurdat ‘n vaste bedrag per werknemer aan die konsortium betaal word. Nie elke klein maatskappy kan sy eie program aanbied nie, derhalwe is die koöperatiewe benadering baie nuttig en koste effektief. Myers (1984: 83) gaan verder en meld dat die konsortium se beheer en bestuur deur verskeidenheid diensleweringsorganisasies, wat hul hulpverlening onder een sambreel bedryf, gevorm word. Die bestuur word dus uit die geledere van die verteenwoordigende organisasies saamgestel.

Die konsortium model het bepaalde beperkinge en sterkpunte wat in oorweging gebring moet word met die uitoefening van die opsie. ‘n Beperking wat aandag kan geniet is dat van die konsortiums saamgestel word uit diensleweringsorganisasies wat in sy geheel op vrywillige werkers berus. Die implikasie vir die werkgewer is dat die vrywillige werkers nie altyd voldoende gekwalifiseer is nie, en dus slegs beperkte diens kan lewer. Die teendeel is ook waar deurdat konsortiums saamgestel kan word uit professioneel gekwalifiseerde persone wat hul dienste vanuit een dienssentrum beskikbaar stel. Konsortiums wat op hierdie wyse bedryf word kan wel ‘n volskaalse en uitgebreide diens aan die probleem-werknemer lewer (Myers, 1984:83-84).

Kontrakteur-sub kontrakteur konsortium model

Bruce (1990:130) wys verder daarop dat ‘n konsortium die formaat van ” kontrakteur-subkontrakteur” kan aanneem. Hierdie opsie van die konsortium model is wanneer ‘n organisasie met ‘n dienssentrum ‘n kontrak sluit. Die dienssentrum, op sy beurt, maak gebruik van ander diensorganisasies wat gewoonlik taakspesifiek is, om diens aan die dienssentrum te lewer. In hierdie model staan die dienssentrum bekend as die “consortium contracting agency”.

Kollektiewe werkgewersbeheerde konsortium

‘n Verdere formaat van die konsortium model is waar ‘n groep werkgewers gesamentlik beheer oor hulpverlening neem. Isenberg (1985:60) is van mening dat ‘n konsortium “...is governed by its member organisations, which collectively form the system of service delivery”. Die voordele van hierdie tipe konsortium is daarin gesetel dat dit koste effektiwiteit vir die werkgewer meebring en samewerking vanaf

vakbonde verkry word vanweë onverbonde hulpverleningsbeamptes. Die nadeel van die model is egter dat dienssentrums nie altyd vir werknemers toeganklik is nie en diensverskaffers nie altyd met die werknemer vereenselwig nie en onbetrokke en onverbonde tot die werknemer en die verwysende organisasie voel.

7.2.3. Noodlyn model

Die noodlyn model is 'n model soortgelyk aan die bekende "life line" en "tele-friend" programme. Bruce (1990:130) beskou 'n noodlyn as 'n telefoondiens "... available as a self-referral for troubled employees". Die dienslewering bestaan dus uit opgeleide telefoonberaders wat probleme assesseer, werknemers adviseer en verdere toepaslike verwysings doen.

Die noodlyn model is baie doeltreffend deurdat die probleem-werknemer totale anonimiteit en vertroulikheid beleef. Hierdie voordeel word verseker deurdat die werknemer enige telefoon, onder andere munttelefone kan gebruik, en derhalwe nie geïdentifiseer kan word nie. 'n Leemte in hierdie model is dat die telefoonberaders slegs beperkte opleiding deurloop het en derhalwe word probleem-assessering vanuit die berader se beperking gedoen. Myers (1984:82) bevestig dat die akkuraatheid van assessering, advies en verwysing deur die kommunikatiewe vermoëns van die berader en die probleem-werknemer beïnvloed word. Die probleem is derhalwe gesetel in die interpretering van die probleem en advies deur beide partye.

Googins (1987:14) wys samevattend op die onderskeie voor- en nadele van die eksterne modelle:

Voordele:

- Vertroulikheid word verseker deurdat die kontrakteur of agentskap onverbonde van die organisasie is;
- Eksterne modelle is vir kleiner organisasies geskik deurdat alle dienste beskikbaar is sonder die koste van voltydse WHP-personeel;
- Omvattende dienste word gelewer as gevolg van die verskeidenheid hulpverleners wat beskikbaar is; en
- Anonimiteit word verseker deurdat hulpverlening weg van die werkplek is en benutting van eksterne dienste sodoende aangemoedig word.

Nadele:

- Die beperking en voorkeure van die agentskap mag meebring dat die hulp-verleningspektrum verklein kan word;
- Werknemer probleme mag gering voorkom as gevolg van onkunde met be-trekking tot organisasie kultuur deur die dienslewerende agentskap;
- Toeganklikheid mag beperk word as gevolg van ligging, diensure en gerie-we;
- Vanweë die lang lyn van kontak, mag dit tot vertraagde responstyd met be-trekking tot krisisse lei; en
- Kommunikasie leemtes tussen die agentskap en die organisasie as gevolg van ligging, verhoudinge en swak kontakprosesse, kan voorkom.

Die werkgewer sal, gegewe die unieke aard van die werknemer se behoeftes, dus ‘n model gebruik of ontwerp binne die gekose afbakening van of interne of eksterne modelle.

8. STANDAARDE VAN WHPs

Skrywers maak van verskillende terme gebruik om die elemente van ‘n WHP te om-skryf, waaronder komponente, bestanddele, fases, dimensies en standaarde. Dit is egter almal versamelname om die proses en inhoud van die WHP te beskryf. Sommige skrywers verwys na meer elemente as ander, maar die inhoud stem grootliks ooreen. Vir die doel van hierdie studie sal EAPA-SA, wat in Maart 1996 gestig is, se nasionale riglyne as basis gebruik word.

Die standaarde komitee van die “Employee Assistance Programmes in South Africa” (EAPA-SA, 1999:5) wys dan ook tereg daarop dat “adherence to professional standards and guidelines ensure viable programmes…” en dat organisasies tydens die ontwerp, implementering en evaluering van ‘n WHP die voorgestelde standaarde ooreenkomstig hul unieke kultuur en omstandighede moet toepas ten einde aan die spesifieke verwag-tinge van die organisasie te voldoen.

Die standaarde word in prioriteitsareas verdeel, naamlik programontwerp, implemente-ring, bestuur en administrasie, toesighouersopleiding, bemarking, skakeling en evalua-

sie, wat vervolgens bespreek word.

8.1. Programontwerp:

Volgens die standaarde dokument (EAPA-SA, 1999:5) word die samestelling van ‘n advieskomitee en ‘n behoeftebepaling as deel van die programontwerp-fase beskou en word derhalwe afsonderlik bespreek.

8.1.1. Advieskomitee:

Weyers (1989:143) definieer ‘n advieskomitee as “… sisteme waarvan gebruik gemaak kan word om die benodigde verandering by die geselekteerde teikensisteme te bewerkstellig”. Sisteem verwys in hierdie verband na die advieskomitee terwyl teikensisteme na die organisasie en die werkerskorps verwys. Skidmore (1983: 224) gaan verder deur te meld dat advieskomitees “… are created to handle specific tasks, problems and operations…”. Dit impliseer dus ‘n groep mense met ‘n opgelegde taak om bepaalde aksies te ondersoek en te besleg met die doel om die beste oplossing vir implementering te kies.

Die advieskomitee moet vanuit die organisasie se menslike hulpbronne departement, met goedkeuring van bestuur, geïnisieer word. Volgens EAPA-SA (1999:7) is die doel van die advieskomitee om te verseker dat relevante rolspelers binne die organisasie (werknemers, topbestuur, toesighouers en vakbonde) sal bydra tot die effektiewe ontwerp en bestuur van ‘n WHP binne die organisasie. Die advieskomitee help dus die WHP-praktisyns met betrekking tot die verskaffing van ‘n kwaliteitsdiens aan werknemers en om ‘n ondersteunende rol ten opsigte van die praktisyns te vertolk.

Die samestelling van die advieskomitee moet geloofwaardigheid en aanvaarding by werknemers van die organisasie wek ten einde die WHP se sukses te kan verseker. Die advieskomitee moet dus aan werknemers en bestuur die versekering bied dat hul ten volle verteenwoordigend van alle rolspelers in die organisasie is, wat hul sal motiveer tot gebruikmaking van die WHP. Die grootte van die advieskomitee word egter deur die organisasie bepaal. Stoer-Scaggs (1999: 41) meld dat die komitee uit tussen ses tot elf lede moet bestaan, maar Chiabotta (1987:29) meen dat sewe lede meer sinvol sal wees. Kleiner komitees verseker effektiewe en doeltreffende funk-

sionering, terwyl by groter komitees nie altyd op die samewerking van almal gereken kan word nie.

Lede wat op die advieskomitee dien, moet persone wees wat oor die nodige vaardighede, kundigheid en invloed beskik, indien nie, moet opleiding aan hul verskaf word. Komiteelede moet dus ingelig wees met betrekking tot die rasionaal van die WHP (Derr & Lindsay, 1999:307). Die belangrikste egter, is dat komiteelede gemotiveer moet wees om te dien, want dit verhoog die sukses van die WHP. Sloan, Gruman & Allegrante (1987:192) beklemtoon die feit dat die voorsitter van die advieskomitee gereeld moet wissel, aangesien dit tot leierskapsontwikkeling lei van veral lede wat nie baie daaraan blootgestel word nie. Die samestelling van die advieskomitee vereis derhalwe insig en omsigtigheid as gevolg van die verhoogde impak op die uiteindelike sukses van die WHP.

Die advieskomiteelede het die primêre verantwoordelikheid om die WHP se sukses te verseker en daarom is dit belangrik dat al die funksies in plek is, doelstellings gedefinieer en korrek vertolk word. Een van die kernfunksies van die advieskomitee volgens Klarreich (1985:83) is die bepaling, formulering en implementering van beleid, prosedures en strategieë, aangesien dit van uiterste belang is vir die stel van hulpverleningstandaarde en as kriteria vir sukses dien. Crawford & Adamson (1980:309) wys daarop dat die reël van vergaderings met sleutelfigure binne die organisasie een van die eerste funksies behoort te wees omdat die nut daarvan gesetel is in die opklaring van wanindrukke met betrekking tot die WHP, die opbou van vertrouensverhoudinge en aanvoerwerk vir latere betrokkenheid van departementshoofde. EAPA-SA (1999:8) dui verder aan dat advieskomiteelede statistieke moet ondersoek en patrone en tendense van WHP benutting moet waarneem.

Advieskomiteelede moet dus aanbevelings en aanpassings ten opsigte van programinhoud voorstel. Advieskomiteelede moet hul verder beywer om metodes te ontwikkel vir die vroeë identifisering van probleem-werknemers en hul motiveer om aan te meld vir hulp. Komiteelede moet die vestiging en handhawing van vertroulikheid en etiek onderskryf sodat werknemers daardeur die versekering verkry dat geen optredes of dissiplinêre aksies vanuit die WHP benutting sal voortspruit nie. (Vergelyk Archambault, Doran, Matlas, Wadolski & Sutton-Wright, 1982:4.)

Gereelde evaluering van die WHP deur die advieskomitee is derhalwe noodsaaklik ten einde effektiwiteit te bepaal. Die advieskomitee doen ook skakeling met interne en eksterne rolspelers in die beplanning en implementeringsproses. Gebaseer op die voorafgaande, is dit duidelik dat die sukses van ‘n WHP op goeie bemarking berus. Die komiteelede moet elke moontlike opsie oorweeg ten einde die program bekend te stel en geloofwaardigheid te verkry.

Samevattend kan die rol van die advieskomitee as instrumenteel beskou word vir die suksesvolle daarstelling en die daaglikse aktiwiteite van die WHP. Die advieskomitee dien verder as klankbord vir die WHP en gee rigting aan die WHP-praktisyn ten opsigte van sy of haar werk. Die advieskomitee se rol in die vorming van ‘n WHP mag derhalwe nie onderskat word nie.

8.1.2. Behoeftebepaling:

‘n Behoeftebepaling is noodsaaklik in die ontwerpfase van ‘n WHP, aangesien dit die enigste manier is waarop die advieskomitee en die WHP-praktisyn sal kan bepaal wat nodig is om by die program in te sluit, wat die werknemers se gevoelens ten opsigte van die program is en watter aktiwiteite nodig is om die WHP te vestig.

Henderson & Thomas (1989:93) omskryf behoeftebepaling as aktiwiteit “… to become aware of the needs and factors in the workplace that are seen as concerns, issues or problems”. Dit kan dus afgelei word dat ‘n behoeftebepaling van die advieskomitee vereis om te verstaan hoe die werknemers die probleem ervaar, verstaan en etiketteer. Verder moet die behoeftebepaling inligting verskaf ten opsigte van die tipe, graad, voorkoms en intensiteit van persoonlike probleme wat die werknemer affekteer. Behoeftebepaling kan dus gesien word as die “critical first step” aldus Chiabotta (1987:26) waar daar na die organisasie in sy geheel gekyk word om vas te stel of die probleme en die organisasie interafhanklik van mekaar is.

Voordat die advieskomitee ‘n behoeftebepaling kan doen, moet sekere vrae gestel word soos onder andere watter tipe WHP vir die organisasie geskik is, gegewe die bepaalde karakter, probleme en die hulpbronne van die betrokke organisasie. ‘n Behoeftebepaling sonder ‘n doelgerigte uitkoms, het geen betekenisvolle waarde nie. EAPA-SA (1999:9) meen dat ‘n behoeftebepaling ten doel het om die organi-

sasie te help "… to determine the most appropriate methods of providing EAP services". 'n Behoeftebepaling het derhalwe beplanning en programontwikkeling, gebaseer op die assessering van werknemers en organisasie behoeftes ten opsigte van WHP benutting, ten doel. Behoeftebepalings is dus nie 'n aanvanklike taak nie, maar behoort voortdurend volgens behoefte gedoen te word.

'n Deeglike behoeftebepalingsondersoek na die organisasie profiel en -behoeftes kan tot 'n doelgerigte, effektiewe en bereikbare WHP lei wat meer koste effektief sal wees, produktiwiteit sal verhoog en 'n gelukkige arbeidsmag sal bewerkstellig. Die analisering van groep behoeftes stel die WHP-praktisyn instaat om voorvereistes met betrekking tot intervensie te identifiseer. Dit is ook belangrik om die resultate van die behoeftebepaling aan die verskeie vakbonde deur te gee vir waarneming en insette, en sodoende hulle by die hele proses te betrek. (Vergelyk Bernman, Sulsky, Pergament, Balzer & Kausch, 1999:22-23 en EAPA-SA, 1999:9.) Die verkryging van alle relevante inligting deur middel van 'n verskeidenheid van data insamelingsmetodes, is alleen moontlik indien daar 'n sinvolle waarneming en behoeftebepaling gedoen word.

Gebaseer op voorafgaande, is dit duidelik dat 'n sinvolle behoeftebepaling die WHP-praktisyn instaat stel om probleme en die perspektiewe van probleme te verstaan in die beplanning van probleemoplossing. Dit verwys na hulpverlening met betrekking tot produktiwiteit en die effektiwiteit van behoeftebevrediging.

8.2. Implementering:

Alhoewel die bepaling van beleid en prosedures en die implementeringsplan volgens die standaarde dokument (EAPA-SA, 1999) deel vorm van die implementeringsfase, word dit afsonderlik bespreek.

8.2.1. Beleid en prosedures:

Enige program wat suksesvol bedryf wil word, moet 'n formele verbintenis van bestuur tot die program verkry want dit klaar riglyne en prosedures vir die bestuur van 'n WHP duidelik uit. Die beleid bied aan werknemers en WHP-personeel die riglyne en grense waarbinne die WHP geïmplementeer word. Die prosedures daarenteen bied riglyne vir die prosesse wat gevolg moet word. Die skriftelike beleidsverkla-

ring wat as verbintenis dien, is volgens Wright (1985:13) en Terblanche (1988:126) maar net een van die basiese standaarde. Die omvang van die inhoud van 'n beleidsverklaring sal noodwendig van organisasie tot organisasie verskil, aangesien behoeftes uiteraard ook verskil. Sonnenstuhl & Trice (1986:9) merk dan ook tereg op dat 'n beleidsverklaring beskryf kan word as die hoeksteen van 'n effektiewe WHP wat rigting aandui waar daar verwarring en onsekerheid ontstaan. Daarom is dit belangrik dat daar eenvormigheid tussen 'n WHP beleid en organisasie beleid moet bestaan.

Die beleidsverklaring definieer die WHP se verhouding tot die organisasie wat dit bedien, dit beskryf die WHP as 'n vertroulike bron vir die organisasie en sy werknemers en dit meld die omvang van die program se dienste asook die program se beperkinge. Die doel van die beleidsverklaring is om te verseker dat die beginsels en rigting wat die WHP inslaan regverdig, konstant en gebalanseerd is met betrekking tot die belange van al die verskeie rolspelers. (Vergelyk Wright, 1985:15 en EAPA-SA, 1999:11-12.) Die doelwitte word bereik deur die definiëring en implementering van 'n geskrewe beleid, die verklaring van verwysingsprosedures, om eenvormigheid van verwysings te verseker en om maatskaplike probleme, wat negatief op werksprestasie en maatskaplike funksionering inwerk, te spesifiseer.

'n Deeglik voorbereide beleid en prosedure bevorder aanvaarding deur gebruikers en beperk verwarring en konflik tussen al die rolspelers. Daar bestaan egter bepaalde kriteria waaraan die beleid moet voldoen, naamlik dat 'n organisasie wat 'n WHP aanbied, die bestaan van probleme sal erken, dat probleme behandelbaar is en dat die beskikbaarheid van gepaste WHP dienste vir bestuur en werknemers voordelig is. Verdere kriteria is onder andere dat werknemers wat dienste wil benut, vrywillig aanmeld of verwys kan word op grond van swak werkprestasie en dat alle werknemerrekords streng vertroulik hanteer sal word en nie deel van die organisasie se persoonlike lêers sal uitmaak nie. (Vergelyk Masi, 1984:42; Blair, 1985:20 en Wright, 1985:18.) Werknemers word verder verseker dat WHP benutting nie hul werksekuriteit in gedrang sal bring nie en dat inligting slegs met hul skriftelike toestemming bekend gemaak sal word.

Belangrike komponente wat in 'n WHP beleid vervat moet word is onder andere:

- Die verklaring ten opsigte van die programfilosofie, wat die doel en toewyding van die organisasie met betrekking tot die bevordering van die lewenskwaliteit van werknemers, insluit;
- Die beleidsverklaring wat die dinamika van die WHP ten opsigte van vertroulikheid, toeganklikheid en dienslewering uiteensit;
- Die bepaling van duidelike doelwitte;
- Die duidelike uiteensetting van rolle en verantwoordelikhede om oorvleueling en verwarring uit te skakel;
- ‘n Duidelike uiteensetting van die tipes verwysings wat deur die WHP geakkommodeer sal word waaronder vrywillige, formele en verpligte aanmelding;
- Die insameling van data met betrekking tot die vasstelling van tendense; en
- Die hersiening van beleid wat nodig mag wees na evaluering en monitering van die WHP.

(Vergelyk Blair, 1985:19; Wright, 1985:16-18 en Terblanche, 1988:127.)

Die elemente soos vervat in die voorafgaande bespreking, kan volgens Wright (1985:23) beskou word as die minimum vereistes van ‘n WHP beleid. ‘n Beleidsverklaring sal tydens en na implementering, die dokument wees wat tydens die oplossing van dispute geraadpleeg word. WHP beleid moet deurlopend geëvalueer word ten einde vas te stel of beleidsverklarings deurgevoer word en of programme effektief is.

8.2.2. Implementeringsplan:

Deeglike en weldeurdagte beplanning is belangrik vir die sukses van enige program. Die insluiting van alle relevante stappe en skakeling met rolspelers is derhalwe noodsaaklik. ‘n Implementeringsplan verskaf die raamwerk van die aktiwiteite wat essensieel is om ‘n volledig funksionerende WHP te vestig en om ‘n afhandelingskedule te verskaf. Die doel van ‘n implementeringsplan volgens EAPA-SA (1999:13) is om te verseker dat alle essensiële aspekte, soos vervat in die standaarde dokument (EAPA-SA), aangespreek word. Die implementeringsplan behoort dus die waardes, aannames, doel asook die strategieë ter doelbereiking te verskaf. Die plan moet doelwitte stel met betrekking tot benutting deur risiko groepe asook toesighouer en vakbondopleiding. Megranahan (1995:64) bevestig dat die

implementeringsplan verder die logistiek van die diensleweringsmodel, lokalisering en personeel bepaal. Dit dui ook die voorbereidings van 'n bedryfsplan aan en bevat 'n ontwerpbestuursplan.

Die implementeringsplan sal die WHP vestig as 'n kenmerkende diens binne die organisasie asook die verantwoordelikhede van WHP-praktisyns en die organisasie volledig omskryf. Die omskrywing en dokumentering van die plan voorkom misverstande wat negatief op die deurlopende betrokkenheid van die WHP kan inwerk. Suksesvolle implementering berus op 'n goed ontwikkelde implementeringsplan. Een van die belangrikste kriteria waaraan die implementeringsplan moet voldoen, is dat dit deur alle rolspelers onderteken, erken en aan almal beskikbaar gestel moet word (EAPA-SA, 1999:13.) Megranahan (1995:63) ondersteun die belangrikheid van die implementeringsplan en gaan verder deur te meld dat "… commitment is needed both to put the plan in place and to measure and monitor programs". Dit is egter noodsaaklik dat die plan jaarliks, tydens evaluasie, hersien moet word.

Uit die voorafgaande is dit dus duidelik dat 'n implementeringsplan baie spesifiek ten opsigte van die teikengroep, aktiwiteite en tydskedules behoort te wees en verder verseker dat alle rolspelers weet wat hul verantwoordelikhede is.

8.3. Bestuur en Administrasie:

8.3.1. Personeelvoorsiening en Professionele Aanspreeklikheidsversekering:

WHP doelwitbereiking word moontlik gemaak deur 'n gepaste aantal gekwalifiseerde WHP-praktisyns beskikbaar te stel. Volgens EAPA-SA (1999:15) moet verseker word dat die aantal toepaslik gekwalifiseerde WHP-praktisyns aan die behoeftes van die program voldoen. Tanner (1991:91) wys daarop dat maatskaplike werkers wel oor die nodige vaardighede, kennis en waardes beskik en derhalwe die beste aanpas by WHP dienslewering.

Dit is belangrik om voldoende administratiewe personeel aan die WHP toe te wys. Hierdie personeel moet vertrou kan word weens die vertroulike en etiese aard van die WHP. Birkland (1983:46) noem dat die aard en model van elke WHP bepalend is vir die aantal personeel en hul opleiding. Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die gekose model van die organisasie die personeelselektering sal bepaal aangesien

slegs een voldoende opgeleide persoon, wat as koördineerder optree, vir 'n eksterne model gebruik sal word waarteenoor 'n interne WHP voldoende personeel benodig om die program te bedryf.

Voldoende getal gekwalifiseerde personeel verwys derhalwe na die minimum aantal personeel wat benodig word om die WHP effektief en koste doeltreffend te bestuur en te administreer, met inbegrip van WHP-praktisyns en ondersteunende administratiewe personeel. Die volgende faktore behoort in ag geneem te word wanneer personeelbehoeftes bepaal word naamlik:

- Die werksomskrywing en vasstelling van kritiese prestasie areas;
- Die grootte en struktuur van die organisasie en die WHP; en
- Rasse, etniese en kulturele samestelling van die werkerskorps.

(Vergelyk EAPA-SA, 1999:15-16.)

Dit is vir die WHP-praktisyn van belang om gereeld te konsulteer en supervisie van ander WHP-praktisyns te ontvang. Die konsultasie met ander praktisyns gee aanleiding tot beter bestuur van gevalle en voorkoming van "burn-out".

Verdere beskerming vir die WHP-praktisyn vereis dat voldoende professionele aanspreeklikheidsversekering verkry moet word. Volgens EAPA-SA (1999:20) is gemelde versekering nodig, ten spyte van die voldoening aan die minimum standaarde, aangesien individue tog persoonlike eise instel. Prinsloo (1989:3) wys in hierdie verband daarop dat die term "nalatigheid" verskeie betekenisse vir die algemene publiek inhou en gevolglik bevind al hoe meer professionele persone hulle in die posisie waar kliënte hulle tot die howe wend.

Uit die literatuur is dit duidelik dat die WHP-praktisyn 'n opgeleide en vaardige persoon, met geldige registrasie by 'n professionele beheerliggaam, moet wees. Ondersteuningspersoneel moet aan die vereistes van vertroulikheid en rekordhouding, soos vervat in die beleidsverklaring, voldoen. Aangesien die kliënt aanspraak maak op beskerming van sy of haar menseregte, bestaan die moontlikheid dat 'n WHP-praktisyn geregtelik voor 'n hof gedaag kan word. Dit is egter noodsaaklik

dat elke WHP-praktisyn, ter voorkoming, professionele aanspreeklikheidsversekeringsdekking behoort te hê.

8.3.2. Vertroulikheid, Rekordhouding en Etiese kode:

WHP-praktisyns moet professionele persone wees wat by hul onderskeie professionele beheerliggame geregistreer is. Effektiewe registrasie vereis egter van die praktisyn om die betrokke raad se etiese kode te onderskryf en daaraan te voldoen. Thompson (1992: 59) merk tereg op dat "… meaning can only be assigned to ethics when expressed in action".

Die organisasie se WHP beleid moet verder etiese standaarde verseker deur geskrewe klousules met betrekking tot etiek, vertroulikheid en rekordhouding. Hierdie beleid moet volgens EAPA-SA (1999:18,21) inpas wees met die professionele standaarde ten opsigte van inligting, in die besit van die WHP-praktisyn. Vertroulikheid vorm deel van die etiese kode van meeste hulpverleningsprofessies en volgens Dickman *et al.* (1988:112) ook die hoeksteen van 'n effektiewe WHP.

Vertroulikheid word deur Odendal (1987:1273) aangedui as "… vertroue, geheim, wedersydse vertroue, wat nie oorvertel mag word nie". Navorser definieer vertroulikheid as die geheimhouding van 'n vertroulike saak, wat deur die kliënt aan die WHP-praktisyn meegedeel is met die veronderstelling dat die inligting slegs met die kliënt se skriftelike toestemming aan andere meegedeel kan word.

Gebaseer op die voorafgaande, is dit duidelik dat indien WHP-praktisyns volgens etiese kodes praktiseer, vertroue en kredietwaardigheid by kliënte ingeboesem word. Verder dien dit ook as beskerming van die kliënt aangesien inligting nie versprei word nie.

Etiek word deur Plug *et al.* (1986:94) gedefinieer as "die studie van grondslae, wese en vorm van waarde oordele, dit wil sê van oordele van wat reg of verkeerd is. Die beskouing oor wat in 'n spesifieke situasie of in 'n spesifieke groep reg of verkeerd is". Die WHP-praktisyn moet besluitneming en handeling baseer op waarde oordele vanuit die basis van reg en verkeerd binne die kode van sy of haar professionele beheerliggaam. Hierdie optrede dra by tot professionele gedrag en bied beskerming

aan die kliënt. Ter ondersteuning van etiese optrede en vertroulikheid, is dit essensieel dat 'n WHP oor 'n deeglike en akkurate rekordhoudingstelsel beskik.

Rekordhouding het betrekking op alle administrasie, vergaderingsnotules, kliënte inligting, bemarking en opleidingsmateriaal asook alle evaluasie dokumente en verslae. (Vergelyk Durkin, 1985:257-258 en EAPA-SA, 1999:19.) Navorser is van mening dat rekordhouding nie net ondersteuning tot en beskerming van vertroulikheid verseker nie, maar ook die byhou van statistiek vergemaklik. Statistiek is derhalwe belangrik en dra by tot effektiewe bestuursinligtingstelsels.

Samevattend kan gestel word dat 'n werknemer se verwagting gesetel is in die versekering dat WHP prosedures gevolg word wat vertroulikheid bewerkstellig. Korrekte en effektiewe rekordhouding is dus belangrik vir die WHP-praktisyn sodat vertroulikheid verseker kan word en om data vir latere gebruik te versamel. Vertroulikheid en rekordhouding is verder aspekte wat meebring dat die WHP-praktisyn etiese optrede onderskryf in sy dienslewering. Nahrwold (1983:105) merk samevattend op dat "… nothing will destroy a program faster than disregard for ethics".

8.4. Toesighouersopleiding:

Die opleiding van personeel speel 'n belangrike rol in die suksesvolle bedryf van 'n WHP. Die WHP moet opleiding verskaf aan bestuurders, toesighouers en vakbondverteenwoordigers ten einde hulle volgens EAPA-SA (1999:30) vertroud te maak met die WHP doelwitte, verwysingsprosedures en die impak van die program op die organisasie. Opleiding het dus ten doel om rolspelers toe te rus om 'n aktiewe rol te vervul in die vroeë identifisering, intervensie en verwysing van probleem-werknemers na die WHP. Voldoende opleiding verseker effektiewe funksionering van die WHP en gee duidelikheid aan die toesighouers met betrekking tot hul rol binne die WHP. Deurlopende opleiding sal toesighouers in so 'n mate ontwikkel dat hulle bevoeg sal wees om gepaste verwysings te doen en ook te besef dat hulle nie op diagnosering van persoonlike probleme moet fokus nie.

Tydens opleiding word gefokus op die oorsig en doelwit van die WHP en die bewusmaking van toesighouers dat die behoefte aan hulp by werknemers bestaan, asook op

programaktiwiteite wat 'n rol binne die organisasie het en die handhawing van vertroulikheid. Chiabotta (1987:137) beklemtoon dat die waarde en voordeel van die program aan toesighouers voorgehou moet word. Navorser is van mening dat indien opleiding enigsins waarde aan toesighouers wil bied, dit 'n lesing en rollespel komponent behoort te bevat aangesien hulle blootgestel word aan totaal vreemde terreine onder andere konstruktiewe konfrontasie. Sonnenstuhl & Trice (1986:21) en Chiabotta (1987:137) wys daarop dat opleiding die betrokkenheid van toesighouers en gevolglike WHP effektiwiteit bevorder.

Gebaseer op die voorafgaande, is dit duidelik dat bestuurder-, toesighouer- en vakbondopleiding belangrik is ten einde weerstand tot verandering en weerstand teen die implementering van die WHP teen te werk. Weerstand kan gewoonlik aan onkunde en onsekerheid toegeskryf word en dit kan effektief deur deeglik beplande opleiding aangespreek word. Dit is derhalwe noodsaaklik dat opleiding tydens die implementering van die WHP en daarna op gereelde basis, aangebied moet word.

8.5. Bemarking:

Vir 'n WHP is bemarking noodsaaklik vir oorlewing. Kotler (1975:5) definieër bemarking as die analise, beplanning, implementering en kontrole van versigtig geformuleerde programme wat ontwikkel is om vrywillige uitruiling van waardes in die teikenmark teweeg te bring. Bemarking kan derhalwe beskou word as die instrument wat aangewend word om die teikenmark te oorreed om in te koop op die idee, diens of produk en daarom is vooraf navorsing belangrik. Die doel van bemarking volgens EAPA-SA (1999:32) is om te verseker dat die WHP sigbaar is en in 'n positiewe lig aangebied word ten einde lede van die organisasie aan te moedig om die program ten volle te ondersteun en te benut. Bemarkingsdoelwitte word bereik indien programbemarking deurlopend plaasvind en gerig is op alle vlakke binne die organisasie tot so 'n mate dat alle personeel die waarde van WHP dienste sal besef en dit benut. Sodoende sal inligting met betrekking tot faktore wat werknemers se welsyn en werk negatief kan beïnvloed op 'n gereelde basis aan hul deurgegee word.

By bemarking van 'n WHP moet daar dus 'n gedefinieerde teikenmark wees en ook op werknemers se behoeftes en die koördinering van bemarkingsaktiwiteite gefokus word asook om produktiwiteit te verbeter deur middel van behoeftebevrediging. Be-

marking het dus ten doel om te verseker dat behoeftes bevredig word en gevolglik is kostes, produk, diens en promosie belangrike aspekte tydens die bemarkingsproses. ‘n Belangrike kriteria vir die implementering van ‘n bemarkingsprogram is om te verseker dat bemarking deurlopend, realisties, eerlik, spesifiek, konstant en konsekwent sal wees (EAPA-SA, 1999:32). Die benutting van tegnologie, byvoorbeeld e-pos, kan voordelig wees met betrekking tot koste effektiwiteit en vergroting van die mark-segment.

Volgens EAPA-SA (1999:32) behoort ‘n WHP die beskikbaarheid en gebruik van bemarkingsmateriaal en opvoedkundige aktiwiteite te verseker. Navorser is van mening dat bemarkingsmateriaal en opvoedkundige aktiwiteite die benutting van die WHP by toesighouers, bestuurders, vakbondverteenwoordigers, kollegas, werknemers en hul gesinne aanmoedig. Gepaste bemarking van die program sal benutting van dienste aanmoedig en tot die gesonde funksionering binne die organisasie lei.

Die WHP-praktisyn behoort derhalwe ‘n metode te ontwikkel waardeur werknemers en bestuur bewus gemaak word van WHP dienste, op so ‘n wyse dat hulle wel van relevante dienste gebruik wil maak. Googins & Godfrey (1987:12) verwys tereg na die WHP bemarkingsplan as ‘n assessering van en respons tot die werksisteme. Francek (1985b:24) beskou bemarking egter as ‘n sistematiese hulpmiddel vir die bereiking van verwagte resultate. ‘n Bemarkingsplan vra dus ‘n respons van die gedefinieerde marksegment op dit wat deur die WHP aangebied word. Navorser huldig die mening dat die veranderde omstandighede met betrekking tot Maatskaplike Werk en befondsing die leemte aan voldoende bemarkingsopleiding in Maatskaplike Werk blootstel. Dit bring mee dat die bemarking van ‘n belangrike produk soos WHP vir die WHP-praktisyn ‘n uitdaging is.

Googins & Godfrey (1987:164) merk tereg op dat WHP-praktisyns hul dienste as vreemdelinge in ‘n vreemde land moet bemark. Dus, persone wat nie met bemarking bekend is nie en hulself dan op hierdie terrein bevind. WHP-praktisyns moet derhalwe deur middel van bemarking die WHP dienste bekendstel en die bewustheid van nood, vertroue en aanvaarding by die organisasie skep. Verder moet die praktisyn bewus wees daarvan dat die basis vir suksesvolle bemarking gesetel is in die opstel van ‘n bemarkingsplan.

Komponente van 'n effektiewe bemarkingsplan kan saamgevat word in die volgende stappe:

- Missieverklaring wat die algemene doel van die WHP uiteensit;
- Doelwitstelling met betrekking tot kort en langtermyn doelwitte van die WHP;
- Objektiewe doelwitte wat in meetbare terme die praktiese metodologie van doelwitbereiking uiteensit;
- Uiteensetting van strategie, wat in die vorm van spesifieke programme of take aangebied word, wat resulteer in die bereiking van doelwitte. Strategie word saamgestel volgens die "swot" analise. *"Strengths"* wat fokus op sterkpunte van WHP-personeel, program en hulpbronne. *"Weaknesses"* wat leemtes soos ondervinding en finansies vir eksterne dienste aanspreek. *"Opportunities"* waar die WHP-praktisyn elke moontlike geleentheid, in terme van WHP potensiaal, ondersoek. *"Threats"* bied aan die WHP-praktisyn geleentheid om faktore soos organisasie kultuur, stagnasie en selfs afwesigheid van doelgerigte samewerking van bestuur aan te spreek.

Na afhandeling van voorafgaande prosesse word die bemarkingsplan saamgestel en geïmplementeer as 'n metode om bestuur en werknemers bewus te maak van die WHP. 'n Bemarkingsplan kan vervolgens uitvoering verkry in die aanwending van werknemeroriënteringsprogramme, nuusbriewe, kennisgewingborde en werknemervergaderings. Pamflette, brosjures en plakkate moet verder op strategiese plekke soos eetsale, kantore en ontvangslokale beskikbaar gestel word. Gebaseer op die voorafgaande, is navorser van mening dat alle moontlike media benut moet word ten einde aan die WHP maksimum blootstelling te bied.

8.6. Skakeling:

Die WHP, as integrale deel van die organisasie, van die gesondheidsorgnetwerk en lid van professionele liggame moet voortdurend skakel en netwerk opbou ten einde op hoogte van WHP ontwikkeling en verandering binne die organisasie te bly. Die doel van skakeling volgens Googins & Godfrey (1987:128) en EAPA-SA (1999:33) is om te verseker dat die WHP op optimale vlak funksioneer deur met interne organisatoriese aktiwiteite te integreer en met ander WHP-praktisyns en gesondheidsorgaktiwiteite te skakel.

Skakeling het derhalwe ten doel om alle relevante rolspelers met betrekking tot die WHP te identifiseer, met hul te skakel en ondersteuning aan die WHP te verseker. WHP-praktisyns moet departemente aanmoedig om die WHP as kern organisatoriese hulpbron te erken en WHP dienste dienooreenkomstig benut. Verdere doelwitte is onder andere om inligting van die onderskeie departemente se operasionele funksies en doelwitte binne die organisasie te bekom, duidelikheid met betrekking tot gesag-strukture en grense te verkry ten einde WHP onpartydigheid te beskerm en spanwerk asook aanmeldingsisteme binne die organisasie te bevorder. Verwysing na die WHP en deelname aan die besluitnemingsproses met betrekking tot organisasie beleid en programme, wat 'n invloed op die WHP kan uitoefen, moet derhalwe deur middel van skakeling aangemoedig word.

Scanlon (1986:110) beklemtoon die belangrikheid van noue betrokkenheid en samewerking met professionele organisasies en eksterne hulpbronne, aangesien dit die WHP se sigbaarheid en kredietwaardigheid bevorder. Navorser ondersteun voorafgaande en is verder van mening dat skakeling die vermoë om 'n impak te maak, verhoog asook program effektiwiteit te bevorder en potensiële koste te verlaag. Betrokkenheid van rolspelers binne die organisasie verseker dus die geldigheid en kredietwaardigheid van 'n WHP. Die WHP dien verder as hulpbron vir die opleidingsafdeling en word gebruik om aanbiedinge te doen met betrekking tot die WHP asook om spesifieke aspekte aan te spreek, waaronder konflikbestuur, bestuur van probleemwerknemers, substansafhanklikheid hantering deur toesighouers, spanningsbeheer en kommunikasiestyle.

Daar word onderskei tussen interne en eksterne skakeling. Scanlon (1986:109) meld dat interne skakels na lede of departemente binne die organisasie verwys waaronder vakbonde, menslike hulpbronne, regstellende aksie, sekuriteit, opleiding, organisasie ontwikkeling, arbeidsverhoudinge en openbare betrekkinge. Sielkundiges, mediese praktisyns, EAPA-lidmaatskap en EAPA-tak opleiding word beskou as skakels buite die organisasie. Gereelde skakeling is nodig ten einde relevante aspekte aan te spreek asook om ondersteuning en samewerking met die WHP deur invloedryke bestuurslede en werknemers te verseker. Navorser is van mening dat lidmaatskap aan 'n EAPA-tak waardevolle skakeling met ander WHP-praktisyns kan bewerkstellig en dit bied derhalwe ook geleentheid om te deel aan werkwinkels met relevante onderwerpe.

8.7. Evaluasie:

Evaluasie word deur Burggrabe & Swift (1984:167) beskryf as 'n wyse waarop programkomponente, aktiwiteite en uitkomste met die verwagte doel en doelwitte van 'n program vergelyk word. Die doel van evaluering word deur beide Durkin (1985:244) en EAPA-SA (1999:39) as aktiwiteit aangedui om te verseker dat 'n koste effektiewe en relevante diens aan die werkgewer, werknemer en hul afhanklikes gelewer word. Binne die konteks van 'n WHP, is navorser van mening dat evaluasie die relevansie en effektiwiteit van alle WHP bedryfsaktiwiteite bepaal.

Evaluasie doelwitte word volgens EAPA-SA (1999:39) deur die volgende bereik:

- Om meetinstrumente te identifiseer om die proses, uitkoms en impak van die program te evalueer;
- Om rolspelers wat moontlik tot die evaluasieproses kan bydra, te identifiseer en te betrek; en
- Om verskillende tipes van data te identifiseer wat benodig sal word vir die evaluering van die totale WHP. Die tipe data wat ingesamel moet word is onder andere ontwerp effektiwiteit, bestuur en administrasie van die WHP, betrokkenheid van vakbondverteenwoordigers en direkte dienste.

Gebaseer op die voorafgaande is dit derhalwe duidelik dat meetbare doelwitte 'n organisasie instaat stel om die WHP se vordering en relevansie te beoordeel, asook om die behoefte aan programaanpassing te identifiseer. Die WHP ontwerp moet voorsiening maak vir terugvoermeganismes met betrekking tot versamelde kwalitatiewe en kwantitatiewe data van elke kliënt. Verslaglewering van die resultate van deurlopende evaluasie moet derhalwe gereeld gedoen word. Willey (1988:190) ondersteun voorafgaande siening deur na evaluasie as 'n proses van meting en beoordeling te verwys.

Navorser is van mening dat evaluasie as beoordeling van die evalueringsproses alle rolspelers gefokus hou op die bereiking van doelwitte en dat sterk en swakpunte van die program uitgewys word. Evaluering as meetinstrument verskaf derhalwe waardevolle data vir toekomstige besluitneming in alle aspekte van die WHP en ook vir programaanpassing.

Vanuit die standaarde soos gestel deur EAPA-SA (1999:39) is dit duidelik dat 'n evaluasieplan spesifiek moet wees met betrekking tot die tipe, aard en inhoud van peilings en onderhoude met betrekking tot direkte dienste. Dit is derhalwe noodsaaklik dat die ontwerpfase van die WHP gedetaileerd moet wees ten opsigte van die evaluasie inhoud, aangesien dit die vlak van bewustheid van die WHP en die impak van opleiding bepaal. Park (1992:18) ondersteun voorafgaande en voeg verder by dat evaluering voorsiening behoort te maak vir die bepaling van administreerders se bekwaamhede en of hul as bevoeg beskou kan word om vertroulike en sensitiewe persoonlike sake te hanteer.

Samevattend kan gestel word dat evaluasie belangrik is vir die WHP se voortgesette groei. WHP evaluasie is 'n voortdurende proses wat die effektiwiteit en doeltreffendheid van programme evalueer en bepaal of die WHP doelwitte en doelstellings nastreef en of dit uiteindelik bereik word.

9. WHP BENADERINGS

'n WHP benadering verwys na die prosedure wat aangewend word deur 'n WHP-praktisyn, in samewerking met die organisasie bestuur, in die behandeling van probleemwerknemers. Myers (1984:12) identifiseer verskeie benaderings, waaronder die voorkomende-, tradisionele-, aangepaste prestasie- en die ontwikkelende benadering wat vervolgens bespreek word.

9.1. Voorkomende benadering

Volgens Vicary (1994:100) verwys die voorkomende benadering na 'n kontinuum van sorg. Voorkoming verwys dus na 'n proses wat fokus op die voorkoming van die ontstaan van probleme, vroeë intervensie wanneer 'n probleem ontwikkel en die uiteindelike behandeling van 'n reeds bestaande probleem. Vanuit bogenoemde is dit duidelik dat verskillende vlakke van voorkoming onderskei kan word, naamlik primêr, sekondêr en tersiêr.

9.1.1. Primêre voorkoming

Primêre voorkoming fokus eerder op die eliminering van die oorsakende faktore as op die behandeling van simptome. Dickman, Emener & Hutchison (1985:219) dui aan dat die kern van voorkomingsprogramme daarin gesetel is om disfunksionali-

teite by gesonde werknemers te verhoed en te voorkom dat bestaande probleme vererger. Yoder-Brown (1994:26) meen egter dat primêre voorkoming die bewustheid van geestesgesondheid en chemiese afhanklikheidaspekte insluit asook die weerstand van persone met hoë risiko's vir die ontwikkeling van soortgelyke probleme. Verder dra hierdie voorkomingsvlak ook by tot 'n gebruikersvriendelike WHP as gevolg van die destigmatisering van probleme.

Primêre voorkoming kan toegepas word tydens werknemersoriëntasie, programbemarking, opvoedkundige uitreikings en gesonde lewenstylprogramme en -seminare. Navorser is van mening dat voorkoming nie slegs gerig word op die oordra van inligting nie, maar dat dit ook op maatskaplike en lewensvaardighede, positiewe gedrag en algemene norme en standaarde behoort te fokus. Dickman *et al.* (1985:11) meld ter ondersteuning dat die aanbied van programme ter bevordering van 'n gesonder lewenstyl baie probleme wat 'n WHP moet hanteer, sal voorkom en verhoed.

9.1.2. Sekondêre voorkoming

Voorkoming op sekondêre vlak behels die vroeë identifisering van 'n probleem en derhalwe die onmiddellike behandeling of intervensie ten einde die voortvloei daarvan te stop, oplossings te bied en die voortgang daarvan te voorkom. Yoder-Brown (1994:26) is van mening dat toesighouerskonsultasie en -opleiding 'n belangrike deel van sekondêre voorkoming uitmaak. Uit die voorafgaande is dit dus duidelik dat die WHP ontwerp voorsiening behoort te maak vir gereelde opleiding ten einde toesighouers te bemagtig om probleem-werknemers te identifiseer en konstruktiewe konfrontasie toe te pas.

9.1.3. Tersiêre voorkoming

Tersiêre voorkoming fokus op die behandeling van reeds bestaande probleme. Op hierdie vlak word gepoog om, deur middel van voortgesette behandeling, probleem gevolge te verminder. Die benutting van eksterne bronne en die gebruik van uitgerekte terapie vind dikwels op die tersiêre vlak van voorkoming plaas. (Vergelyk Yoder-Brown, 1994:26.) Navorser is van mening dat indien daar eerder op die primêre en sekondêre voorkomingsvlakke in terme van tyd, koste en beplanning gefokus word, minder krisisse en intense hantering op tersiêre vlak vereis sal word. Die

gebruik van tersiêre voorkoming behoort derhalwe slegs in uitsonderlike gevalle gebruik te word.

Die WHP is in die posisie om ‘n omvattende en geïntegreerde diens te lewer wat dienslewering op al drie vlakke behels. Yoder-Brown (1994:26) wys egter daarop dat dienslewering op primêre en sekondêre voorkomingsvlakke selde, indien ooit, in plek gestel word. WHP-praktisyns moet dus bewus wees van die feit dat primêre en sekondêre voorkoming bydra tot die afname van probleme en sodoende afname in tersiêre voorkomingsdiens, ten spyte van die aanvanklike styging in gevalleladings.

Verskeie redes word deur Yoder-Brown (1994:26) aangedui vir die verwaarlosing van primêre en sekondêre voorkoming, naamlik:

- WHP-praktisyns beskou hulpverlening aan probleem-werknemers belangriker as om voorkomend tot die probleem op te tree;
- WHP-praktisyns implementeer nie alle vlakke van voorkoming nie as gevolg van die ooraanvraag van dienste en beperkte hulpbronne met betrekking tot finansies en personeel;
- Die wetenskaplike semantiek dui tersiêre voorkoming aan as “core technology” en primêre en sekondêre voorkoming as “supporting technology”. Hierdie semantiek bevorder derhalwe die idee dat slegs tersiêre voorkoming belangrik is; en
- WHP-praktisyns beperk hul basis van dienslewering deurdat slegs die probleem-werknemer as kliënt beskou word. Die korporatiewe realiteit vereis van die WHP-praktisyn om alle werknemers as kliënte te beskou en dienooreenkomstig diens te lewer.

Navorser is van mening dat die implementering van die onderskeie voorkomingsvlakke die WHP se sigbaarheid en kredietwaardigheid bevorder en in die proses die WHP gevolglik instaat stel om sake wat die werknemer se persoonlike lewe en werkomstandighede beïnvloed, aan te spreek. Yoder-Brown (1994:27) ondersteun bogenoemde en meld verder dat primêre en sekondêre voorkoming die behoeftes van toesighouers, middel- en topbestuur aanspreek. Hierdeur word waardevolle

voorkomingswerk gedoen sowel as om die organisasiebestuur te ondersteun deur die menslike hulpbronne instaat te stel om organisasie doelwitte te bereik.

Navorser kom tot die gevolgtrekking dat WHP-praktisyns meer op werknemers se behoeftes ingestel moet wees om dit effektief te kan aanspreek. Ten einde die veranderde behoeftes binne 'n organisasie aan te spreek, word van die WHP-praktisyn vereis om 'n volledige voorkomende benadering te volg. Terblanche (1988:36) bevestig bogenoemde deur te meld dat die voorkomende benadering op alle vlakke, effektief binne 'n WHP aangewend kan word.

9.2. Tradisionele benadering

Die tradisionele benadering fokus op die identifisering van 'n probleem-werknemer op grond van gedokumenteerde agteruitgang van werksprestasie, gerig op die voorkoming en regstelling van die werknemer se probleme. Comstock (1984:57) verwys na die tradisionele benadering as die "job performance approach". Navorser huldig die mening dat hierdie benadering van 'n etiese en regsgeldige identifiseringskriteria, wat werkprestasie en werknemergedrag insluit, gebruik maak en derhalwe 'n vasgestelde prosedure volg wat nie vir voorkomende optrede voorsiening maak nie.

Comstock (1984:57) gaan verder en noem dat die benadering "…drawbacks (present) when dealing with professionals" wat 'n gevolglike leemte laat. Myers (1984:24) sluit hierby aan deur verdere nadele uit te wys, naamlik dat ten spyte van opleiding, die voorkoms van leemtes hoër is as die verwagting van die organisasie en dat die implementering van dissiplinêre optredes oneffektief in die verbetering van prestasie blyk te wees.

9.3. Aangepaste Prestasie benadering:

Die aangepaste prestasie benadering verskil in twee opsigte van die tradisionele benadering, naamlik dat werknemer probleme bydraend is tot werknemer oneffektiwiteit en dat die WHP tydens of na dissiplinêre optredes as vereiste intervensie beskou word. Die aangepaste prestasie benadering is dus op die WHP se begrip van die oorsaak van probleme, gebaseer. (Vergelyk Myers, 1984:24.)

9.4. Ontwikkelende benadering:

Die ontwikkelende benadering het ontstaan vanweë die ontoereikendheid van die tradisionele benadering. Die ontwikkelende benadering maak derhalwe gebruik van selfverwysings of verwysings deur kollegas en word hoofsaaklik deur professionele persone benut (Comstock, 1984:57). Die ontwikkelende benadering is gebaseer op verwysing na eksterne bronne vir diagnose en behandeling. Hierdie benadering het dus ten doel om die voorheen onbereikte professionele persone, by die hulpverleningsprogram te betrek, hetsy deur selfaanmelding by 'n eksterne konsultant of direk by die WHP.

10. VOORDELE VAN 'N WHP

Die WHP binne 'n organisasie hou voordele vir beide die werkgewer en die werknemer in. Die voordele verbonde aan 'n WHP word as ekonomies sowel as humanitêr beskou. Vir die werkgewer is dit voordelig om 'n WHP binne organisasieverband te implementeer, aangesien dit koste besparing met betrekking tot die afname in afwesigheid, foute in werk en oordeelsfoute meebring. Die WHP as bestuurselement, word as verdere voordeel benut ten einde meganismes te voorsien om basiese bestuurspraktyke te vestig, veral ten opsigte van die toesighouer se rol en verantwoordelikheid. WHP intervensie bevorder die vakbond-bestuur verhouding veral met betrekking tot griewe, arbitrasie en dissiplinêre optredes. WHP bevorder ook die beeld van die organisasie aangesien die organisasie die algehele funksionering van die werknemer en die werkomgewing verbeter. (Vergelyk Akabas & Kurzman, 1982:88; Scanlon, 1986:84; Terblanche, 1988:79 en Cohen, Gard & Hefferman, 1998:45-48.)

Vir die werknemer is die benutting van die WHP voordelig aangesien hul gesondheidsorgkostes beperk word. WHP dra verder by tot die verbetering van maatskaplike funksionering en die selfagting van werknemers. Akabas & Kurzman (1982:88) ondersteun voorafgaande en meld verder dat WHP dien as "… source of meaning in one's life, giving substance to one's post and concretizing one's values and hopes for the future". Vanuit die onmiddellike gesin se perspektief, is die voordele wat 'n WHP inhou daarin gesetel dat probleme aangespreek word, wat andersins nie die geval sou wees vanweë onder andere onkunde, finansies of onderlinge verskille nie. Scanlon (1986:84) meen dat 'n WHP ten doel het om die lewens van werknemers en hul gesinne te verbeter deur middel van ingryping.

Die voordele wat die WHP vir die werkgewer, die werknemer en hul gesinne inhou, word gebaseer op die WHP doelstelling en uiteindelike doelwit. Dus, dienslewering met fokus op die gesonde werknemer binne 'n gesonde werksituasie, sowel as koste besparing en optimale wins aan die organisasie, gee aanleiding tot voordele vir beide die werkgewer en die werknemer. Die WHP binne 'n organisasie hou ook voordele vir die gemeenskap in, deurdat die gemeenskap instaat gestel word om dienste lewer aan diegene wat dit benodig, en nie die voordele van 'n WHP tot hul beskikking het nie. Die gemeenskap se lading en kostes word derhalwe deur die organisasie se WHP verlig. Die WHP bevorder dus verhoudinge tussen die organisasie en die gemeenskap. Die organisasie se beeld in die gemeenskap wat aanvanklik apaties was, verander nou na die van 'n organisasie wat sy maatskaplike verantwoordelikhede nakom.

Cohen, Gard & Hefferman (1998:45) som die voordele van 'n WHP soos volg op: "using a EAP can help restore an employee to his or her former level of performance, thus increasing productivity, reducing turnover, and containing company costs".

11. DIE UNIVERSITEIT AS WERKPLEK

Elke opvoedkundige instelling is 'n mikrosisteem van die samelewing. Individue beweeg van hul geborgenheid in die gesin na die blootstelling van die werkplek (Popenoe, 1983: 408). Die werkgewer het dus die verantwoordelikheid om aan elke werknemer sekuriteit en geborgenheid te verseker.

11.1. Die struktuur van 'n Opvoedkundige Instelling

Opvoedkundige instellings se werksmag word hoofsaaklik gegroepeer as akademiese en nie-akademiese personeel. Akademiese personeel verwys na individue wie se direkte verantwoordelikheid dit is om aan studente onderrig te bied. Nie-akademiese personeel verwys na alle ander personeel wat dienste lewer ter ondersteuning van die doelwit van die opvoedkundige instelling. Die personeel sluit administrasie, ondersteuningsdienste (geboue, sekuriteit en skoonmakers) en laboratorium personeel in.

In teenstelling met ander organisasies, het die universiteitsbestuur beperkte operasionele verantwoordelikheid terwyl fakulteite 'n groot mate van outonimiteit besit. Dit gee verder daartoe aanleiding dat universiteite 'n unieke soort burokrasie het waar persone in hoë posisies buitengewone hoë voordele en aansien geniet. Popenoe (1983:

408) brei hierop uit en wys daarop dat "… more money and privileges for those at the top, creating a competition for positions …". Strawwe kompetisie kan derhalwe aanleiding gee tot ontevrede werknemers, intimidasie, viktimisasie en selfs onbillike arbeidspraktyke.

11.2. Unieke eienskappe van 'n universiteit

Balgopal & Stollak (1992:103) verwys na universiteite as 'n "community of scholars" wat 'n gemeenskaplike erfenis deel. Hierdie unieke erfenis word op voortdurende vooruitgang en verandering geskoei. Vooruitgang en verandering in universiteite behels onder andere die:

- Verandering in missie. Die onderrigfokus was uitgebrei van onderrig na navorsing na gemeenskapsdiens.
- Verandering in rol en personeelfunksie. Fakulteite vermeerder as gevolg van spesialisasie, die student se verwagting en die fakulteit se voorsiening verskil en fakulteite voel uitgesluit van die groter besluitnemingsproses as gevolg van groot outonimiteit.

(Vergelyk Balgopal & Stollak, 1992:103.)

Navorser is van mening dat voortdurende verandering in die werkplek bydra tot onsekerheid van organisatoriese begrensing by werknemers. Universiteite word verder van ander organisasies onderskei as gevolg van hul unieke eienskappe wat vervolgens kortliks bespreek word:

Universiteite is 'n professionele kliëntedienssisteem

'n Universiteit benodig 'n groot personeelkorps bestaande uit hoogs opgeleide en professionele persone, ten einde te voldoen aan die vereiste om individue op te lei. (Vergelyk Balbridge, 1984:56.) Navorser is van mening dat hierdie diversiteit in personeelopleiding en kwalifikasie die grootste uitdaging aan die vestiging van 'n WHP stel.

Diversiteit van personeel

Die bestaan van akademiese en nie-akademiese personeel dui daarop dat binne dieselfde struktuur verskillende werksomgewings bestaan. Sullivan & Poverney (1992:

2) gaan verder en onderskei verskillende werksomgewings vir akademiese en nie-akademiese personeel. Akademiese personeel beskik volgens gemelde skrywers oor 'n kollegiale-, terwyl nie-akademiese personeel oor 'n burokratiese werksomgewing beskik. Navorser is van mening dat die strukturele verskille van die werksomgewing aanleiding gee tot werksverwante spanning as gevolg van interpersoonlike konflik wat mag voorkom.

Leemte in bestuursvaardighede

Universiteite het voorheen die praktyk gevolg waar persone vanuit die akademie in bestuursposisies aangestel en bevoordeel was. 'n Goeie akademikus is nie noodwendig 'n goeie bestuurder nie. Dugan (1989:48) beklemtoon die feit dat lynbevorderings nie noodwendig ruimte bied dat 'n persoon met die nodige bestuursvaardighede aangestel word nie. Navorser huldig die mening dat lynbevorderings ("tenure system") kon meebring dat persone in bestuursposisies aangestel word ten spyte daarvan dat hulle onsensitief is vir die organisasie dinamika, die personeel en hul behoeftes en selfs vir die vestiging van hulpprogramme.

11.3. Universiteite na 1994

Die universiteit as werkgewer word, soos enige ander organisasie, verbind tot die onderskrywing van gelyke indiensneming, basiese diensvoorwaardes, arbeidsverhoudinge en vaardigheidsontwikkeling. Wette van toepassing op die arbeidsmark hou bepaalde implikasies vir die werknemer in met betrekking tot rasionalisering en herstrukturering asook regstellende aksie. Dhlomo (1982:64) meen dat ".. the task of black advancement should be persued more creatively through a positive programme".

Nieteenstaande die goeie bedoelings van owerhede, huldig navorser die mening dat personeel op alle vlakke onsekerheid en bekommernis met betrekking tot hul werk ervaar. Die werknemer se grootste vrese is dus gesetel in moontlike werksverlies as gevolg van transformasie, herstrukturering, swart bemagtiging en regstellende aksie.

11.4. Motivering vir 'n WHP in universiteite

In teenstelling met die persepsie dat personeel in opvoedkundige instellings in'n beskermende omgewing werk en van die druk wat die sakesektor ervaar geïsoleer is, is

Thoreson & Hosokawa (1984:4) van mening dat universiteite tog aan dieselfde druk en risiko's as die van die sakesektor blootgestel word. WHPs is derhalwe die demonstrasie van die werkgewer se pogings om die werknemer se probleme aan te spreek. Balgopal & Stollak (1992:112) onderskryf die feit dat WHPs in die langtermyn produktiwiteit bevorder.

Die realiteit van probleem-werknemers binne universiteite word deur Roberts-De Gennaro (1989:11) uitgewys. Hy meen dat tussen 10-20% van werknemers as probleem-werknemers geklassifiseer kan word. Roberts-De Gennaro verwys verder na 'n studie by 'n Kaliforniese Universiteit waar spanningsbestuur, werknemer interpersoonlike verhoudings, dagsorgbehoeftes, gesins- en huweliksprobleme asook alkoholisme as primêre probleme aangevoer word. Ter motivering van WHPs binne universiteite wys Franz (1991:24) daarop dat universiteite WHPs nodig het om hulle instaat te stel "… to meet the challenge of the 1990's and beyond".

Uit voorafgaande is dit duidelik dat WHPs noodsaaklik is om universiteite instaat te stel om hul waardevolle mensekrag te bevorder. Roberts-De Gennaro (1989: 23) ondersteun hierdie siening deur te meld dat universiteite wat WHPs implementeer en in stand hou hul "… recognition for the respectful and humane care for employees whose performance is impaired by personal predicaments and problems ", demonstreer.

Soos reeds vermeld, stel bepaalde wette sekere eise en vereistes aan werkgewers met betrekking tot rasionalisering, gelyke geleenthede, aflegging en dissiplinêre prosedures. Balgopal & Stollak (1992:112) maak verder die stelling dat "legal requirements often prompt organizational action". Navorser is van mening dat die WHP as voorkomende en beskermingsmaatreël teen regsaksie kan dien, asook om te verseker dat die werkgewer aan die vereistes wat deur die wet gestel word, voldoen en daaraan uitvoering gee. Ter motivering word die samevattende mening gehuldig dat die WHP 'n werkgewer instaat stel om werknemers se produktiwiteit en moraal te verhoog en om beter interpersoonlike verhoudinge te vestig.

11.5. Die rol van 'n WHP in universiteite

Die ontwikkeling van 'n WHP strategie vir universiteite is tans nog in die beginfase. Die grootste uitdaging tydens hierdie fase is die identifisering van verskille en oor-

eenkomste tussen universiteite en organisasies waar ‘n WHP reeds suksesvol ontwikkel en implementeer is. Dus, met die bekendstelling van ‘n WHP aan universiteite is daar weinig vooraf kennis en agtergrond beskikbaar. Ten spyte van die feit dat kennis en agtergrond met betrekking tot WHPs in universiteite beperk is en elke organisasie se unieke karakter en grootte in ag geneem moet word, dien die beginsels en standaarde soos aangedui deur EAPA-SA as maatstaf waarvolgens ‘n suksesvolle en werkbare WHP geïmplementeer behoort te word.

Universiteite en ander opvoedkundige instellings was ook deur verskeie makro veranderinge in die organisasie van werk beïnvloed. Van die vele veranderinge wat plaasgevind het was daar veral drie groot veranderinge wat relevant tot die WHP was, naamlik:

- Die tegnologiese vooruitgang wat daartoe gelei het dat universiteite individueel en kollektief in grootte gegroei het;
- Tegnologie het differensiasie binne universiteite teweeg gebring. Differensiasie het ontstaan as gevolg van die toename in die aantal dissiplines en programme; en
- Organisasie groei word bepaal deur die uitreiking van die aantal grade en diplomas.

(Vergelyk Thoreson & Hosokawa, 1984:38-39.)

Met die veranderde werksomgewing binne universiteite moet die WHP bewus wees van die eise wat aan werknemers gestel word. Googins (1990:198) merk tereg op dat WHPs “…. (have) to recognise that it too is dealing with a changing workplace of people and values”. ‘n WHP moet derhalwe voortdurend sy programme en strategieë aanpas ten einde die behoeftes van werknemers en hul gesinne aan te spreek.

Vanweë die ***“gaping*”** tussen akademie en administratiewe personeel, bestaan die tendens dat akademici studente toerus en bemagtig met kennis en inligting oor bepaalde vakgebiede sonder dat die teorie noodwendig in die bepaalde universiteit toegepas word. Hierdie neiging gee daartoe aanleiding dat die afgestudeerdes die sakesektor betree en toepas wat hulle geleer het en sodoende die opvoedkundige instelling vooruit is. Ten spyte van die vooruitgang meld Thoreson & Hosokawa (1984:37) dat “… higher education has been seemingly immune to the necessity of applying these con-

cepts to its own employee's problems. Navorser deel in hierdie siening aangesien die tendens tans bestaan dat universiteite teorieë toepas in studentediens en –sorg, maar weinig aandag gee aan hul personeel in hul funksionering binne die werkplek.

'n WHP by 'n universiteit word volgens Roman (1984:36-37) verder bemoeilik aangesien werknemers mekaar beskerm en "… substantial effort is made to assure that problems remain hidden to the maximum extent". Van die faktore wat die implementering van 'n WHP vertraag is onder andere die geneigdheid by personeel om nie met hul kollegas se probleme in te meng nie. Vanweë onkunde oor die waarde wat 'n WHP vir personeel inhou, is hul huiwerig om van WHP dienste gebruik te maak omdat hul van mening is dat dit inbreuk sal maak op hul privaatheid en ook die persepsie het dat hul werk deur gebruikmaking daarvan in gedrang sal kom. Verder raak departementshoofde van hul probleem-werknemers ontslae deur hulle na ander afdelings te verplaas. Hierdie praktyk kom veral by fakulteite en akademiese departemente voor en dui op die onvermoë van sommige akademici om hul probleme te bestuur.

Die essensie van die rol wat 'n WHP in 'n universiteit vervul, word volgens EAPA-SA (1999:4-5) gefundeer op veral vyf kern aktiwiteite. Hierdie aktiwiteite stem ooreen met die aspekte soos aangedui deur Roman & Blum (1988:17-22) en behels die volgende:

- Om toepaslike persone te konsulteer en op te lei in die identifisering en oplossing van werk (prestasie) verwante sake wat verband hou met die werknemer se persoonlike omstandighede en behoeftes;
- Die lewering van gepaste, relevante en tydige probleem assesseringsdienste;
- Om werknemers vir diagnose, behandeling en ondersteuning te verwys;
- Die vestiging van 'n netwerk tussen werkplek-gebaseerde WHP, gemeenskapshulpbronne en individuele praktisyns wat relevante dienste lewer; en
- Nasorgdienste aan werknemers wie van WHP dienste gebruik maak.

Uit bogenoemde is dit dus duidelik dat 'n WHP 'n belangrike rol vervul as werkplekgebaseerde intervensie ontwerp wat beide die werkgewer en werknemer kan bevoordeel. Dit is derhalwe uiters belangrik dat die WHP konsep aan die bestuur van universiteite "verkoop" moet word sodat die korrekte persepsie gevorm kan word en hul

daarop sal "inkoop" omdat dit ekonomiese en humanitêre voordele vir beide die werkgewer en werknemer inhou.

12. AID AS WERKPLEK

Die Akademiese Inligtingsdiens (AID) is 'n departement binne die Universiteit van Pretoria (UP) wat hoofsaaklik 'n inligting verwante diens aan personeel, studente en die gemeenskap lewer. Die AID vervul 'n sleutelrol in die opvoeding-, onderrig- en navorsingsfunksies van die Universiteit. Inligtingskundiges vervul 'n toenemend belangrike rol in die verskaffing van opleiding in die biblioteek en inligtingsbenutting aan verskeie gebruikers van Akademiese Inligtingsdiens.

12.1. Missie van AID

Die missie van die Akademiese Inligtingsdiens is die "strategiese bestuur van akademiese inligtingspraktyke en die fasilitering van kennisbestuurspraktyke as integrale elemente van UP se strewe na akademiese uitnemendheid en relevansie" ter ondersteuning van opleiding, studie en navorsing. AID streef na mark tevredenheid deur optimale waarde toevoeging tot produkte en dienste. AID is ingestel op die optimalisering van hulpbronne en wil gekenmerk word deur die effektiewe, kreatiewe en innoverende aanwending van inligtingsbronne en -kundigheid.

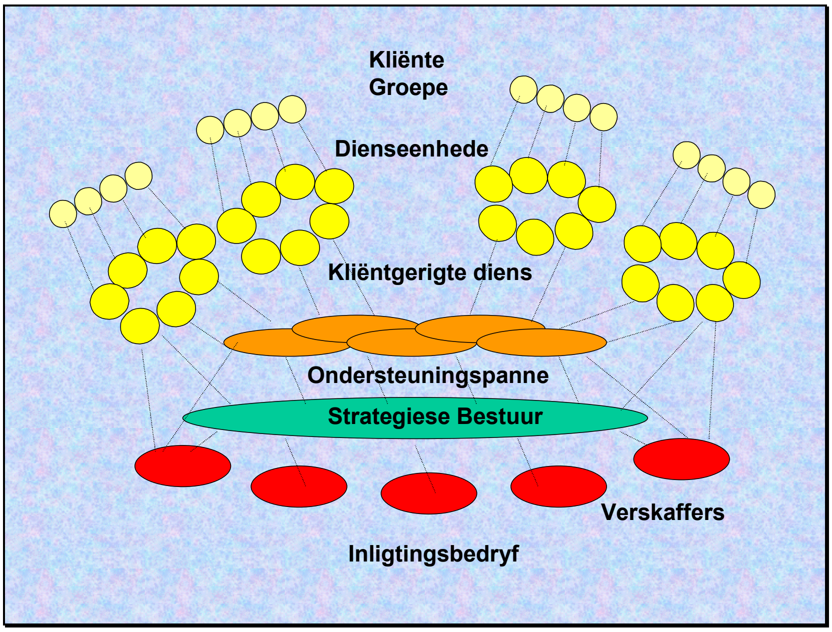
12.2. Organisasie struktuur

Die vroeëre piramidale organisasiestruktuur, met voorsiening vir top- en middelbestuur, is aanvanklik deur 'n groepstruktuur gekenmerk, maar ingevolge die toepassing van 'n nuwe bestuursfilosofie is die vermelde struktuur vervang deur 'n netwerkorganisasie met 'n diensoriëntasie (figuur 2.3:66).

'n Nuwe beheerstelsel gekenmerk deur 'n geïntegreerde en geïnternaliseerde visie- en waardestelsel is ingestel. Bestuur is gedefunksionaliseer en 'n strategiese netwerkbestuursmodel met 'n span strategiekoördineerders is geskep. Die realisering van strategiese doelwitte deur middel van toepaslike aksieprogramme en kliëntgerigte werkprosesse is daarna aan tien dienseenhede toegesê.

---

* Beskrywing van AID as werkplek is saamgestel uit verskeie inligtingstukke wat deur AID versprei word. Outeur en datum van publikasies is onbekend. Inligting met betrekking tot AID is ook bekom deur gesprekvoering met Mej. Annie Pienaar (Adjunk-direkteur) op 20 September 2002.



Figuur 2.3. Organisasie struktuur van AID

Ondersteunende eenhede vir inligtingstelsels en –tegnologie, finansies, fasiliteite en toerusting, en administratiewe dienste is in plek gestel. Dienseenheid spanne is bemagtig om die rolbeskrywings van personeel in spanverband uit te klaar. Kruisfunksionele spanne is ingestel om onder meer die aktiwiteite wat voorheen in funksionele departemente bedryf is, te koördineer. Ten einde kliëntgerigtheid te bewerkstellig, is dienseenhede vir die geïdentifiseerde marksegmente geskep.

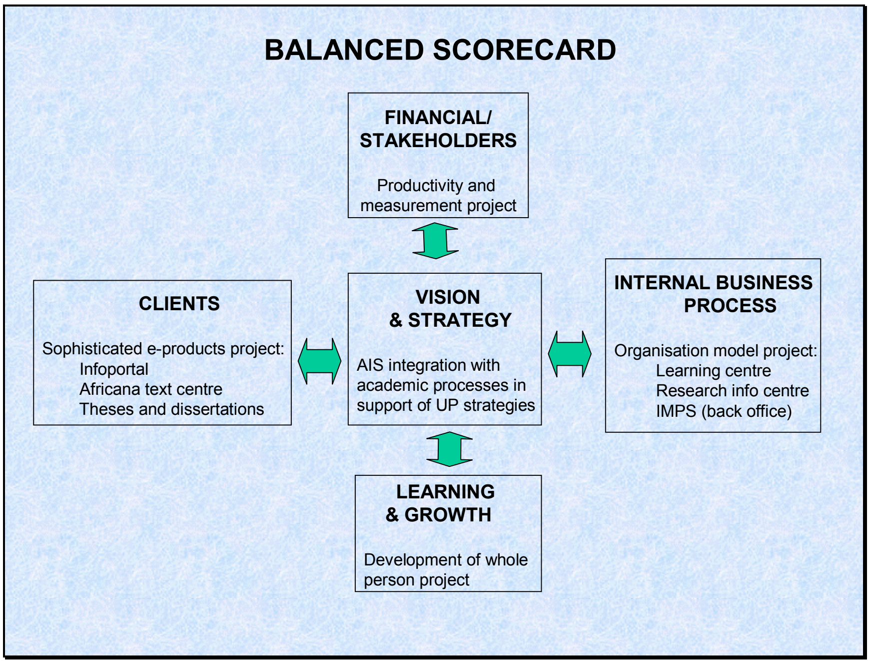
12.3. Strategiese bestuur

Die AID volg sedert 1986 'n strategiese bestuursbenadering. In oorleg met kundiges van die departement Bestuurswese, is aandag aan alle elemente van die strategiese bestuursproses geskenk. Alle personeel was by die beplanning met betrekking tot aspekte wat hulle direk raak, betrokke.

Die strategiese bestuursproses het in 1990 'n unieke fase betree waartydens die groepstruktuur in 1992 tot stand gekom het met die loodsing van 'n organisasie-ontwikkelings en -ontwerpprojek. As deel van die vestiging van die groepstruktuur, het personeelontwikkeling en strategiese beheermeganismes ook aandag geniet. Die grootste veranderinge en ontwikkelinge van die AID sedert 1993 is egter teweeg gebring deur die AID se primêre fokus, naamlik om deur die kweek van goeie inligtings- en kennisbestuurspraktyke virtuele toegang tot akademiese inligting te verseker.

In 1996 het die Universiteitsbestuur besluit dat projekte geloods moes word ten einde steundienste te evalueer wat tot die Steundienste-Ontwikkelingsprojekte (SOP 1 en SOP 2) gelei het. AID is nie daarby betrek nie, maar op versoek van die direkteur, Professor EG Gerryts, is 'n evalueringsprojek van stapel gestuur. Die omvattende evalueringsverslag het gelei tot die ontwerp van 'n drie-jaar-rollende vernuwingsplan (1999-2001). Die bestuursfilosofie soos sedert 1993 ontwikkel en hierbo beskryf, word in die vernuwingsplan, wat jaarliks opgedateer word, weerspieël en vorm die basis vir die strategiese bestuur van die AID.

In 1997 het die AID se organisasie-ontwikkelings en -transformasieprogram egter ook besondere momentum gekry toe AID die gebalanseerde telkaart geïmplementeer het (sien hieropvolgende figuur 2.4.). Dit sou verseker dat strategieë en aksieplanne ten opsigte van finansies, kliënte, werkprosesse en menslike hulpbronontwikkeling geïntegreerd bestuur word. Die AID het dan ook nasionale en internasionale erkenning verwerf met die toepassing van hierdie bestuursmodel en -filosofie.



Figuur 2.4. Gebalanseerde telkaart

Waar enigsins toepaslik, word 'n mark- of kliëntgesentreerde benadering by die bestuur van die AID gevolg. Die mark word in drie segmente verdeel, naamlik die:

- ***Primêre mark*** wat verwys na individue en instansies wat direk aan UP verbonde

is, waaronder dosente en organisatoriese eenhede,

- ***Sekondêre mark*** impliseer individue en instansies van buite UP wat dienste onder sekere voorwaardes mag benut. Hierdie segment sluit dosente, navorsers en studente van ander tersiêre instellings in.
- ***Tersiêre mark*** behels dienste aan programme en dienste wat onder AID se gemeenskapsdiensprojekte geregistreer is.

12.4. Fasiliteite

Buiten die biblioteek wat op die hoofkampus geleë is, beskik AID oor takbiblioteke op verskillende satellietkampusse, onder andere die Mediese biblioteek op die Prinshof, Kalafong en Witbank kampusse, Veeartsenykunde biblioteek op Onderstepoort en die Groenkloof Opvoedkunde biblioteek. Die Musiek en Landbou takbiblioteke is egter ook op die hoofkampus geleë. Benewens die onderskeie takbiblioteke, het AID op 11 Augustus 1992 'n ooreenkoms wat nouer samewerking met betrekking tot inligtingsdiens nastreef, met die WNNR aangegaan. 'n Samewerkingsooreenkoms het ook gerealiseer met die Gibbs biblioteek vir gevorderde bestuursopleiding.

12.5. Menslike hulpbronne

Die AID beskou personeel as die belangrikste hulpbron ten einde die missie na te streef wat die kultuur van AID uniek maak. Daar word op personeelontwikkeling gefokus asook om na elke personeellid se welsyn om te sien. Daar bestaan ook wedersydse lojaliteit tussen AID bestuurslede en personeel. Die oorgrote meerderheid van die personeel is gegradueerd en bied 'n groot bron van kundigheid en ondervinding.

AID bestuur streef daarna dat personeel op alle vlakke oop kommunikasiekanale sal ervaar. Vertikale en horisontale kommunikasie moet te alle tye aangemoedig word. 'n Bykomende vereiste wat aan personeel gestel word, is om hulself verder in onder andere selfbestuur, konflikhantering, kommunikasie asook verskeie rekenaarkursusse te bekwaam.

As gevolg van die horisontale organisasiestruktuur en die spanbenadering wat gehandhaaf word, bestaan daar 'n groter openhartigheid by personeel om bestuurslede te nader ten einde probleme en sake te bespreek. Diversiteitsprobleme, hoë werksdruk

en onderlinge konflik tussen personeel kom voor, asook alkoholmisbruik, misbruik van siekverlof, egskeidings en finansiële probleme. AID-bestuurslede is egter positief oor die produktiwiteitsvlakke, belyning, toewyding en motivering van hul personeel.

Menslike hulpbronne was ook gedurende die tydperk 1992-2000 gekenmerk deur die impak van nuwe arbeidswetgewing, die rol van vakbonde, diversiteitsbestuur, die opgradering van poste as gevolg van nuwe posinhoude en die ontwikkeling van multivaardighede by personeel. Daar was ook toenemend meer van uurlikse personeel gebruik gemaak en was dit ook moontlik om tydelike personeel se poste na permanente poste om te skakel wat die werk van skofte totaal uitgeskakel het. Die ontwikkeling van 'n bevoegdheids- en prestasiebestuurstelsel het ook tydens vermelde tydperk aandag geniet.

In geheel beskou, is die AID, naas die dosent, die belangrikste kanaal vir die verskaffing van akademiese inligting wat nodig is vir die voorbereiding van studente. Hierdie vereiste stel egter hoë eise aan die kundigheid en aanpasbaarheid van personeel. Daar word onder andere van personeel verwag om oor 'n omvattende kennisbasis en veral kennis oor die verskeie inligtingstelsels te beskik, ten einde 'n volledige ondersteuningsdiens te kan bied. Hul moet verder ook ingelig wees ten opsigte van AID se unieke beleid en waardes en dit uitleef. Die AID is daarop ingestel om voldoende geleentheid vir personeelontwikkeling en -opleiding te skep asook om na die individu se funksionaliteit in geheel om te sien.

Professor Gerrytz, direkteur van AID, som die uitdaging aan die AID- personeel soos volg op: "indien ons daarin kan slaag om genoeg ruimte vir kreatiwiteit en innoverende denke te skep, sal ons die aanpassings en probleme wat wag met groter sukses en uitdaging kan hanteer".

13. SAMEVATTING

Indien die literatuurstudie oor die WHP in ag geneem word en met die huidige ondersteuningsdienste van POLS vergelyk word, blyk dit duidelik dat die dienste soos deur POLS gelewer nie aan die standaarde en riglyne soos deur EAPA-SA gestel, voldoen nie. Die aard van die huidige ondersteuningsdienste, soos gelewer deur POLS, voldoen

op hierdie stadium ook nie aan ‘n tipiese WHP of ‘n Bedryfsmaatskaplike werk program nie, vanweë die lewering van beperkte dienste. Al die komponente van ‘n WHP is derhalwe nie teenwoordig nie.

Die literatuur het ook lig gewerp op die feit dat die WHP ten doel het om die organisasie se visie en missie te ondersteun. Dit was derhalwe nodig om die werksopset binne die Universiteit van Pretoria te beskou. Die werksopset, organisasie dinamika en personeel diversiteit het dan ook aangedui dat die universiteit ‘n unieke werkgewer is. Die universiteit as werkgewer is ook gebonde tot die onderskrywing van verskeie wetgewing soos van toepassing op alle ander werkgewers. Die AID se missie, organisasiestruktuur, strategiese bestuur, fasiliteite en menslike hulpbronne dui daarop dat die AID binne UP nie van enige ander organisasie met betrekking tot werknemer en werkgewer verwagtinge verskil nie.

Vanuit die literatuurstudie het dit verder duidelik na vore gekom dat die kern van WHPs gesetel is in die feit dat dit ‘n doelgerigte en gestruktureerde program is. Die fokus bly steeds op die identifisering van ‘n werknemer se persoonlike probleme en die mate waarin die probleme die werknemer se werkprestasie beïnvloed, met die uitsluitlike doel om die werknemer se algehele maatskaplike funksionering te bevorder.

Uit die voorafgaande bespreking van werknemerhulpprogramme en die universiteit as werkplek, met verwysing na sy unieke aard en struktuur, is dit duidelik dat dit die universiteit sal bevoordeel om te belê in die ontwikkeling van sy menslike hulpbronne. Dit kan gedoen word deur die ontwerp, implementering en instandhouding van ‘n effektiewe en werkbare WHP vir UP.

Met die inhoud van WHPs bekend, is dit gevolglik moontlik om in die hieropvolgende hoofstuk toeligting te bied ten opsigte van die empiriese bevindinge.

HOOFSTUK 3: EMPIRIESE GEGEWENS NA DIE AARD EN BENUTTING VAN ONDERSTEUNINGSDIENSTE SOOS GELEWER DEUR POLS AAN AID-WERKNEMERS

1. INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die empiriese gegewens en bevindinge van die ondersoek weergegee soos dit vanuit die verwerking en ontleding van die vraelyste verkry is. Die empiriese ondersoek word gedoen ter aanvulling van die literatuurstudie oor WHPs en die universiteit as werkplek. Die doelstelling van die ondersoek was om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken. Die vraag of die bestaande ondersteuningsdienste, soos deur POLS gelewer, aan die vereistes van 'n WHP voldoen en of dit bydraend kan wees tot die onderbenutting daarvan, dien as motief vir 'n ondersoek van hierdie aard.

Die universum van hierdie studie het uit toesighouers en werknemers van AID van die hoofkampus van UP bestaan, met 'n totale personeelsterkte van een honderd agt en twintig (128). Daar is van ewekansige proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking gebruik gemaak ten einde aan al die respondente 'n gelyke geleentheid te bied om in die ondersoek betrek te word en ook te verseker dat die onderskeie posvlakke in die ondersoek verteenwoordig was. Tydens die ondersoek is 73 vraelyste aan werknemers en toesighouers van die AID, hoofkampus uitgegee, waarvan 56 terug ontvang is en derhalwe 'n responskoers van 73% by toesighouers en 76% by werknemers reflekteer.

2. ONTLEDING EN BESPREKING VAN DIE EMPIRIESE GEGEWENS

Vir die verwerking van die empiriese gegewens is die twee vraelyste, een aan toesighouers en een aan werknemers, in vyf afdelings verdeel wat afsonderlik bespreek word.

- **Toesighouersvraelys**

  Afdeling 1: Biografiese Inligting

  Afdeling 2: Toesighouer se bewustheid van POLS

  Afdeling 3: Toesighouer probleemhantering en benutting van POLS

  Afdeling 4: Toesighouer se benutting van dienste gelewer deur POLS

  Afdeling 5: Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP

- **Werknemervraelys**
  Afdeling 1: Biografiese Inligting
  Afdeling 2: Die aard en omvang van dienslewering deur POLS
  Afdeling 3: Werknemer se bewustheid van POLS
  Afdeling 4: Werknemers se benutting van dienste gelewer deur POLS
  Afdeling 5: Behoefte aan ‘n gestruktureerde WHP

Om verwarring te voorkom, geniet die ontleding en bespreking van toesighouersvraelyste toeligting, waarna dit met die werknemervraelyste opgevolg word. Hierdie inligting word voorgestel in tabelle en figure wat deur ‘n bespreking van resultate opgevolg word.

2.1. Verwerking van gegewens van toesighouersvraelyste

2.1.1. Afdeling 1: Biografiese Inligting

Die oogmerk met die biografiese inligting was om ‘n profiel saam te stel van die aantal werknemers wat aan die toesighouer rapporteer, aangesien dit die omvang van sy taak bepaal. Hoe minder werknemers aan die toesighouer rapporteer, hoe nouer is sy of haar kontak met hulle. Die doel met hierdie afdeling was ook om persoonlike inligting met betrekking tot die rol en funksie van die afdeling te bekom.

2.1.1.1. Beskrywende inligting met betrekking tot afdelings binne AID (Vraag 1.1. en 1.2.).

Bespreking van tabel 3.1.

Die responskoers, soos verkry vanaf toesighouers binne AID, word in die hieropvolgende tabel gereflekteer. Vyftien vraelyste is aan toesighouers versprei waarvan elf gereageer het. Die meerderheid toesighouers wat aan die ondersoek deelgeneem het, is in die ondersteuningsdepartemente werksaam, terwyl die oorblywende toesighouers die verskillende dienseenhede verteenwoordig. Dit dui daarop dat die navorser daarin geslaag het om al die strata tot ‘n mindere of meerdere mate in die ondersoek te verteenwoordig.

Tabel 3.1. Inligting met betrekking tot afdelings waar toesighouers werksaam is.

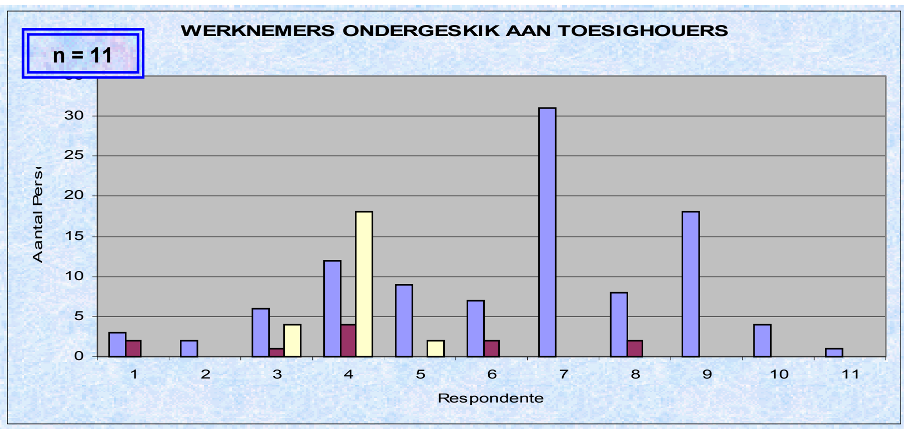
AFDELING	Vraelys Versprei	Vraelys Ontvang	KERN FUNKSIE
Algemene Dienste	1	1	Administratiewe ondersteuning aan alle departemente en diens eenhede binne AID
Finansies	1	1	
Menslike Hulpbronne	1	1	
Inligtingstelsels en Tegnologie	1	1	
Voorsiening	1	1	Fokus op kliëntediens aan AID as interne kliënte
Bestuur	1	1	
Bindery	1	1	
Kliënte Diens	1	1	
Bestuursondersteuning	1	0	
Fasiliteite en Toerusting	1	0	
Totaal Resondente	10	8	
Dienseenhede:			
Ekonomiese en Bestuurs Wetenskappe	1	1	Ondersteunings dienste m.b.t. navorsing aan alle Fakulteite en studente - UP en ekstern
Geestes Wetenskappe	1	1	
Regsgeleerdheid	1	1	
Natuur-, Biologiese- en Landbouwetenskappe	1	0	
Musiek	1	0	
			Fokus op kliëntediens aan eksterne kliënte
Totaal Respondente	5	3	
	15	11	N = 11 (N = 73%) Respons ontvang

2.1.1.2. Inligting ten opsigte van skofwerk (Vraag 1.3).

Hierdie vraag was gestel ten einde vas stel watter invloed spesifieke probleme op skofwerkers het en dui die resultaat aan dat 82% nie skofte werk nie, 9% wel skofte werk en 'n verdere 9% periodieke bystandsdiens verrig, veral in die afdeling inligtingstelsels en tegnologie. Hierdie syfers sal derhalwe nie 'n werklike tendens kan aandui nie, omdat dit geen invloed op die voorkoms van spesifieke probleme, verwant tot skofwerk, kan reflekteer nie omdat werknemers wat skofwerk verrig, die uurlikse werknemers verteenwoordig.

2.1.1.3. Getal werknemers wat direk aan toesighouers rapporteer (Vraag 1.4 en 1.5).

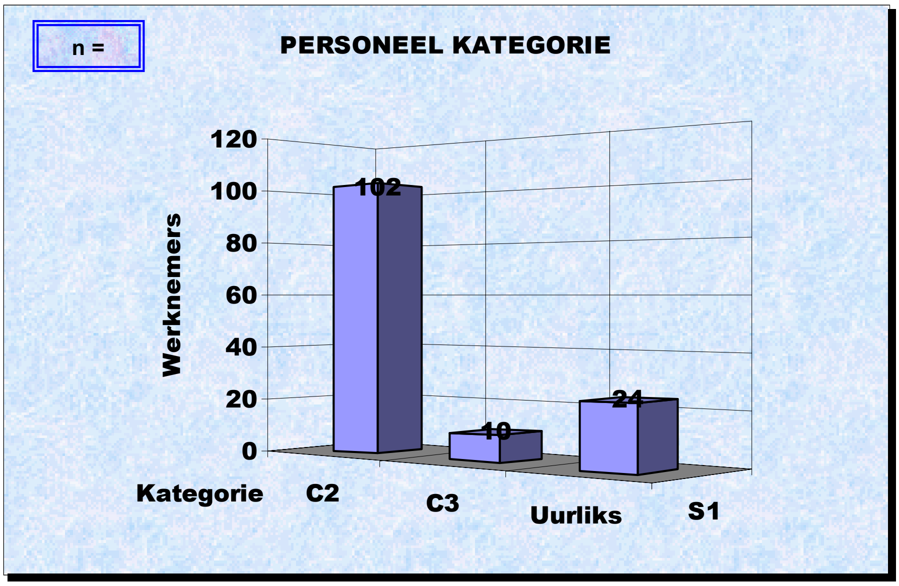
Figuur 3.1. Getal werknemers wat aan toesighouers rapporteer



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Permanent Voltyds	3	2	6	12	9	7	31	8	18	4	1
Tydelik Voltyds	2		1	4		2		2			
Tydelik Deeltyds			4	18	2						
Totaal per Toesighouer	5	2	11	34	11	9	31	10	18	4	1

Volgens die resultate hiervan het ses (54.5%) van die toesighouers minder as 10 werknemers wat direk aan hulle rapporteer en waarvoor hulle verantwoordelik is. Slegs drie toesighouers het tussen 11 en 20 werknemers onder hulle, terwyl twee toesighouers (18.23%) meer as 30 werknemers het waarvoor hulle verantwoordelik is. Daar is dus vir die meerderheid toesighouers voldoende geleentheid om sy of haar werknemers deeglik te ken en hulle gedrag te moniteer.

Figuur 3.2. Getal werknemers volgens personeelkategorie



Bespreking van figuur 3.2.

Vanuit die voorafgaande figuur blyk dit dat die meerderheid werknemers onder toesig van toesighouers, nie-akademiese personeel (C2) en die minderheid dienswerkers (C3) verteenwoordig. Dit korreleer met die inligtingstukke van die AID dat die oorgrote meerderheid personeel oor kundigheid beskik en geskool is.

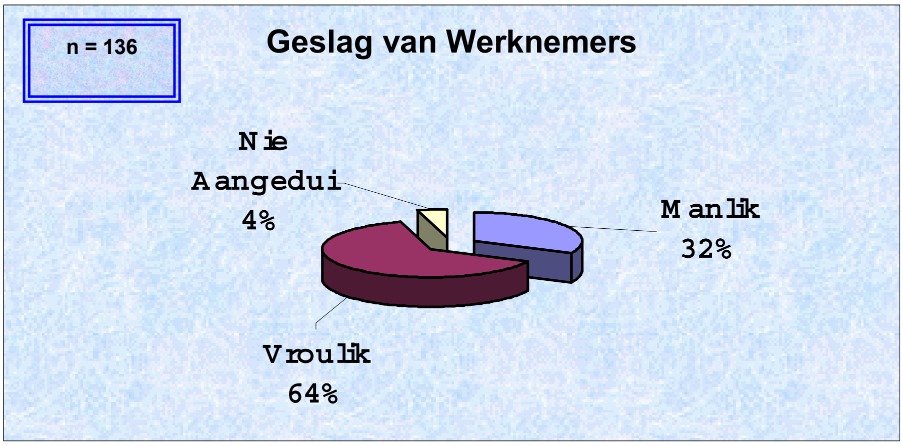
2.1.1.4. Geslag van werknemers (Vraag 1.6).

Bespreking van figuur 3.3.

Vanuit die hieropvolgende figuur, blyk dit dat 64% van die werknemers vroulik is en 32% manlike werknemers is. Daar word derhalwe tot die gevolgtrekking gekom dat die oorgrote meerderheid van werknemers by AID, vroulik is. Die spanning tussen werk en gesin as interaktiewe sisteme, is egter vir baie werkende vroue krities. Alhoewel hierdie tendens aan die verbeter is, het die werkende vrou

gedurig die ervaring van rolkonflik. Bruce (1990:37) bevestig dan ook dat opgehoopte frustrasie, moegheid en emosionele tamheid veroorsaak dat die vrou wat werk, met die rol van moeder en in baie gevalle ook as broodwinner, nie haar volle potensiaal in haar werksmilieu kan uitleef nie.

Figuur 3.3. Geslag van werknemers



2.1.2. Afdeling 2: Toesighouer se bewustheid van POLS

Die fokus van hierdie afdeling was op die probleemtendense soos ervaar deur werknemers en geïdentifiseer deur toesighouers. Die effek van hierdie probleme op die werknemer se werkprestasie word ook aangedui.

2.1.2.1. Waargenome probleemtendense en die frekwensie van voorkoms (Vraag 2.1. en 2.2).

Ter bepaling van die toesighouers se bewustheid van POLS en gepaardgaande dienslewering, was 'n opname van probleemtipes gedoen. Hierdie aspek is deur middel van twee vrae hanteer waar respondente meer as een keuse kon uitoefen en daarom oorskry die reponskoers die werklike aantal respondente. Die waargenome tendense soos deur die toesighouer aangedui, word in tabel 3.2:74 gereflekteer.

Bespreking van tabel 3.2.

Vanuit die hieropvolgende tabel is dit duidelik dat siekte afwesigheid as kenmerkende probleem met 'n gereelde voorkoms frekwensie deur die meerderheid toesighouers waargeneem is. Slegs een toesighouer het finansiële probleme met 'n

gereelde frekwensie aangetoon. Verskeie toesighouers het gemeld dat die frekwensie van die ander probleme waaronder gesinsprobleme, agteruitgang in werkgehalte en alkoholmisbruik soms voorgekom het. Die “ander” probleme soos slordigheid en trauma het geen noemenswaardige waarneming aangetoon nie. Die bestaan van maatskaplike probleme in die werk en lewe van elke individu is ‘n werklikheid. Werknemers met persoonlike probleme toon dikwels ‘n afname in werkprestasie. Myers (1984:56) bevestig dan ook dat hierdie probleme die effektiewe benutting van vaardighede kan strem. Alhoewel die werknemer dan sy probleme wil ontken, manifesteer dit deur swak bywoningsgewoontes.

Tabel 3.2. Probleemtendense en frekwensie van voorkoms

Tendens	Respondente	Voorkoms	% respons	Frekwensie
Geen aangedui	11	4	36%	
Siekte afwesigheid	11	7	64%	Gereeld
Alkohol misbruik	11	3	27%	Soms
Werk agteruitgang	11	4	36%	Soms
Onnet/slordig	11	1	9%	Eenmalig
Gesinsprobleme	11	6	55%	Soms
Trauma	11	1	9%	Soms
Finansies	11	1	9%	Gereeld
meervoudige aanduidings per respondent N = 11				

2.1.2.2. Probleemtendense en die persentasie van voorkoms (Vraag 2.3.).

Bespreking van tabel 3.3.

Dit is belangrik om die persentasie van tendense wat voorgekom het, per individuele toesighouer te beskou, ten einde ‘n ware weergawe van die intensiteit van die probleem te verkry. Die resultaat korreleer met die resultaat van tabel 3.2., waar die meerderheid toesighouers ook gereelde siekte afwesigheid as die grootste probleem ervaar het. Alkoholmisbruik het nie, soos geantisipeer, ‘n groot invloed op die werknemers van AID nie. Meeste toesighouers het die voorkoms van gesinsprobleme as ‘n probleem met ‘n lae persentasie aangedui. Die resultaat toon verder dat in alle gevalle waar gesinsprobleme geïdentifiseer word, dit met ‘n hoë persentasie van siekte afwesigheid gepaardgaan en werkagteruitgang merkbaar toegeneem het.

Hierdie inligting toon dus dat die 35% voorkoms van siekte afwesigheid, ‘n simp-

toom is van die 12.86% geïdentifiseerde gesinsprobleme en 4.71% alkoholprobleme.

Tabel 3.3. Probleemtendense en die persentasie van voorkoms

Tendens	Respondente n = 7											Gemiddeld Per tendens
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Siekte afwesigheid				**20%**		**55%**	**30%**	**60%**	**50%**		**30%**	**35.00%**
Alkohol misbruik				**10%**					**20%**		**3%**	**4.71%**
Werk agteruitgang					**70%**	**20%**			**10%**			**14.29%**
Onnet/slordig					**30%**							**4.29%**
Gesinsprobleme				**10%**		**5%**	**5%**	**30%**	**20%**		**20%**	**12.86%**
Trauma				**60%**								**8.57%**
Finansies											**47%**	**6.71%**
Ander (ongespesifiseer)						**20%**	**65%**	**10%**				**13.57%**
Totaal				**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**100%**	**100%**

Gemiddeld is gebaseer op die 7 respondente wat positief reageer het

Slegs een toesighouer het 'n 60% voorkoms van trauma aangemeld. In totaliteit gesien, verteenwoordig dit slegs 'n lae 8.57%, maar die 60% voorkoms van trauma in een afdeling, is kommerwekkend en vereis 'n dringende ondersoek na die oorsaak daarvan en behoort dit so 'n toesighouer te motiveer om indringende hulp te bekom.

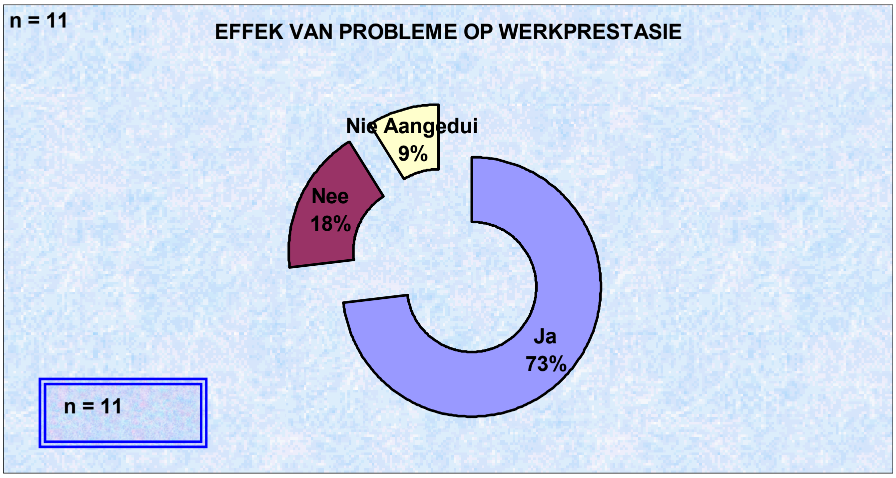
Die bevindinge verkry vanuit voorafgaande tabel 3.2:76 en tabel 3.3.korreleer met die literatuur waar aangedui is dat werknemers se persoonlike, finansiële, maatskaplike en gesinsprobleme 'n invloed op werksverrigting uitoefen en derhalwe in simptome soos onder andere afwesigheid, onproduktiwiteit, swak oordeelsvermoë, emosionele- en gedragsafwykings, resulteer. (Vergelyk Dickman *et al.*, 1988:67.) Daarom kan tot die gevolgtrekking gekom word dat veral siekte afwesigheid die dominante probleem onder die werknemers van AID is.

2.1.2.3. Negatiewe impak van probleme op werknemers se werkprestasie (Vraag 2.4). Bespreking van figuur 3.4.

Die hieropvolgende figuur dui aan dat die elf toesighouers (73%) wat probleme van werknemers waargeneem het, erken het dat hierdie probleme 'n negatiewe impak op die werknemer se werkprestasie het. Werkprestasie verwys na 'n werknemer se vermoë om in sy werkomgewing te presteer. Dit impliseer dat hy aan die eise van sy taakomskrywing en die organisasie se doelwitte voldoen. Daar

word derhalwe tot die gevolgtrekking gekom dat werknemers se werkprestasie wel deur gemelde probleme negatief beïnvloed word en word dit deur Tehrani (1997:48) ondersteun met sy beskouing dat persoonlike probleme die grootste onderliggende faktor rakende wanfunksionering in die werkplek is wat werknemers se produktiwiteit negatief kan beïnvloed. Hierdie bevindinge versterk dus die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n doelgerigte en gestruktureerde WHP ten einde werknemers daardeur instaat te stel om hul probleme te kan hanteer.

Figuur 3.4. Effek van probleme op werkprestasie



2.1.2.4. Bewustheid van POLS en hul dienslewering (Vraag 2.5., 2.6. en 2.7.).

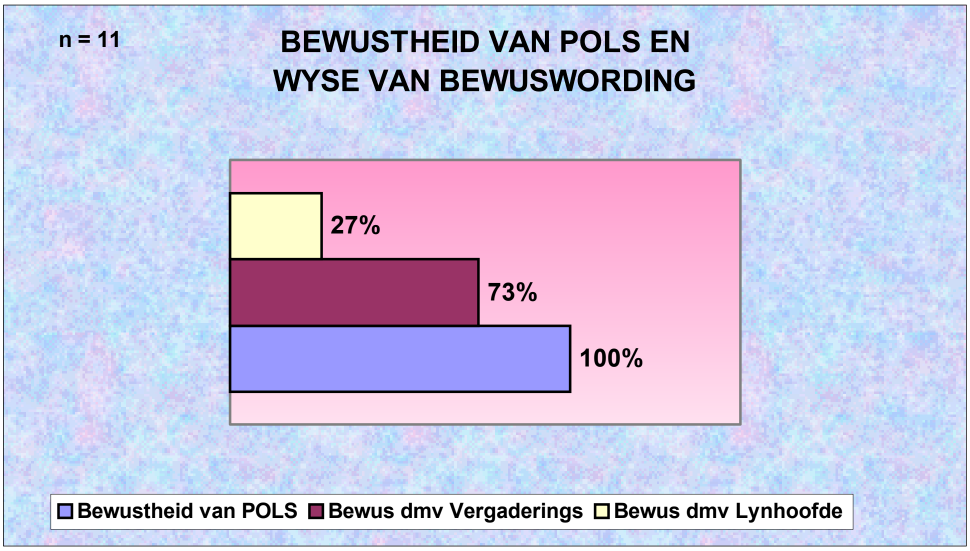
Bespreking van figuur 3.5.

Hier is drie vrae gestel om die bewustheid en wyse van bewuswording van POLS se dienste te bepaal. Die resultaat, soos vervat in voorafgaande figuur, het aangedui dat die meerderheid toesighouers bewus is van POLS en die dienste wat hul aanbied. Die wyse waarop hul egter van POLS bewus geword het, was deur personeelvergaderings en kennisgewings deur hul lynhoofde.

Hieruit kan afgelei word dat, alhoewel toesighouers goed ingelig blyk te wees met betrekking tot dienslewering deur POLS, bemarking van POLS se dienste deur middel van ander bemarkingsmedia, agterweë gelaat is. EAPA-SA (1999:32) beklemtoon dan ook dat bemarkingsdoelwitte bereik word indien programbemar-

king deurlopend plaasvind en gerig is op alle vlakke binne die organisasie tot so ‘n mate dat alle personeel die waarde van die dienste sal besef en dit benut.

Figuur 3.5. Bewustheid van POLS en die wyse van bewuswording



2.1.2.5. Bewustheid van POLS deur middel van diensleweringstandaarde (Vraag 2.7.).

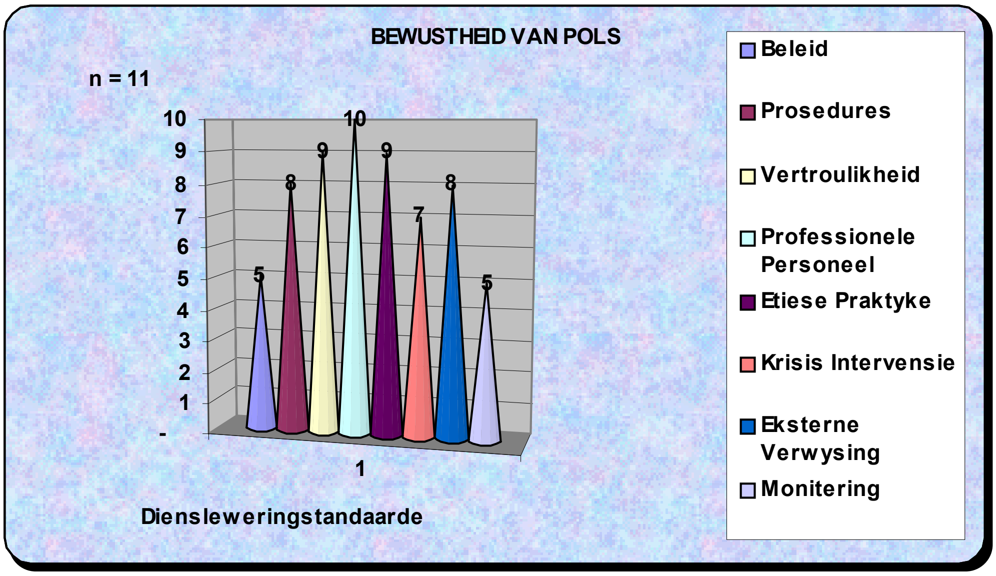
Bespreking van figuur 3.6.

Die gegewens in die hieropvolgende figuur weerspieël die toesighouer se kennis van dienslewering. Dit is egter belangrik om te bepaal in hoe ‘n mate hulle bewus is van POLS se dienste en bekend is met die inhoud daarvan. Die resultate in figuur 3.6. toon dat tussen sewe en tien toesighouers bewus is van die diensleweringstandaarde en etiek van die praktyk, maar slegs vyf toesighouers bewus is van die inhoud van POLS se beleid. Met verwysing na bogenoemde is dit opmerklik dat toesighouers bewus is van die professionele behandeling deur personeel van POLS wat vertroulikheid en etiese optrede vooropstel as ‘n belangrike aspek van dienslewering.

Daar word derhalwe tot die gevolgtrekking gekom dat, ten spyte daarvan dat die toesighouers van POLS en hul dienste bewus is, daar slegs inligting ten opsigte van intervensie potensiaal oorgedra was. Daar was dus geen werklike bemarking van POLS se dienste deur POLS gedoen nie. Gepaste bemarking van die program met betrekking tot alle fasette van dienslewering sal benutting van dienste aan-

moedig en tot die gesonde funksionering binne die universiteit lei. Hierdie bevindinge beklemtoon weereens die noodsaaklikheid van die implementering van 'n doelgerigte WHP met die EAPA-SA standaarde as riglyn sodat hierdie leemtes aangespreek kan word.

Figuur 3.6. Bewustheid van POLS deur diensleweringstandaarde



2.1.3. Afdeling 3: Toesighouer probleemhantering en benutting van POLS

Die doel van hierdie afdeling was om te bepaal of toesighouers opleiding ontvang het in die identifisering en hantering van 'n probleem-werknemer asook die metode waarvan hul gebruik gemaak het.

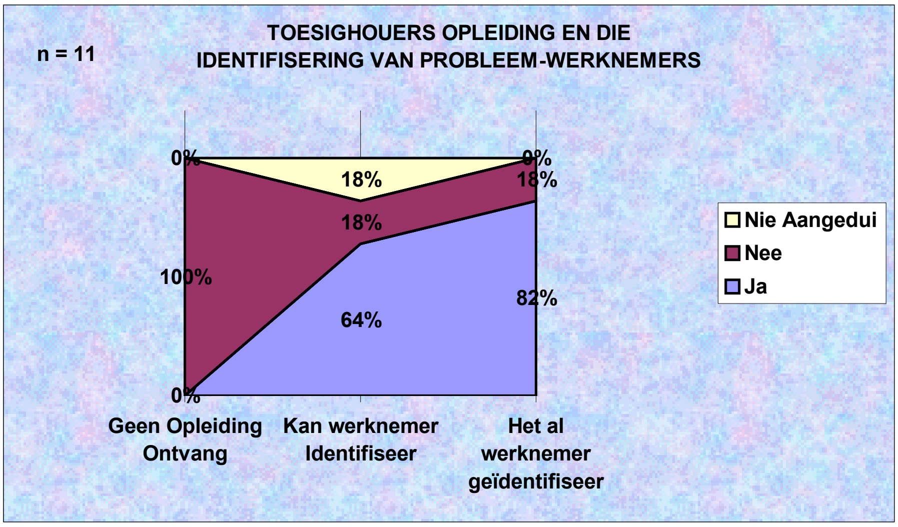
2.1.3.1. Toesighouersopleiding, die identifisering en definiëring van 'n probleem-werknemer (Vraag 2.1., 2.2., 2.3. en 2.4.).

Toesighouersopleiding het volgens EAPA-SA (1999:30) ten doel om rolspelers toe te rus om 'n aktiewe rol in die vroeë identifisering, intervensie en verwysing van probleem-werknemers na die WHP, te vervul.

Bespreking van figuur 3.7.

Die meerderheid van toesighouers het aangedui dat hul geen opleiding ontvang het om hul te help met die taak om die probleem-werknemer te hanteer nie. Sewe (64%) toesighouers het egter gemeld dat hul 'n idee het om 'n probleem-werknemer te identifiseer.

Figuur 3.7. Identifisering van probleem-werknemers



Die resultate toon verder dat slegs twee (18%) toesighouers nie oor voldoende kennis beskik om so 'n werknemer te identifiseer nie en 'n verdere twee (18%) toesighouers het geen aanduiding in hierdie verband verskaf nie. Hieruit word die gevolgtrekking gemaak dat toesighouers nie opleiding ondergaan het wat essensieel is in die uitvoering van hul taak nie.

Met verwysing na voorafgaande figuur 3.7., is die tendens van toesighouers wat hulself as bevoeg beskou met betrekking tot die identifisering van probleem-werknemers, terwyl hul na alle waarskynlikheid 'n totaal verwronge persepsie daarvan het, kommerwekkend. Van die gemelde toesighouers, het nege (82%) reeds probleem-werknemers geïdentifiseer, terwyl slegs twee (18%) dit nog nie voorheen gedoen het nie. Vanweë gemelde aanduidings van onkunde kom die noodsaaklikheid van toesighouersopleiding duidelik na vore.

Bespreking van tabel 3.4.

Toesighouers kon by hierdie vraag meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente. 'n Probleem-werknemer verwys na 'n persoon wie se maatskaplike probleme, sy totale funksionering negatief kan beïnvloed. Hierdie probleme kan velerlei oorsake hê en indien dit nie aangespreek word nie, sal die werknemer se werkprestasie merkbaar afneem.

Tabel 3.4. Definiëring van 'n probleem-werknemer

Mening	Voorkoms N = 7	% Respons*
Werknemer presteer nie volgens vermoë	2	29%
Gereelde afwesigheid	5	71%
Herhalende persoonlike probleme	3	43%
Verswakte konsentrasie	3	43%
Onproduktief	1	14%
Krities/lok kritiek uit	2	29%
Emosioneel	2	29%
Abnormale gedrag (ongespesifiseer)	1	14%
Onnet/slordig	1	14%

* Responskoers bereken op 7 toesighouers wat positief reageer het - 4 respondente het geen aanduiding gegee nie

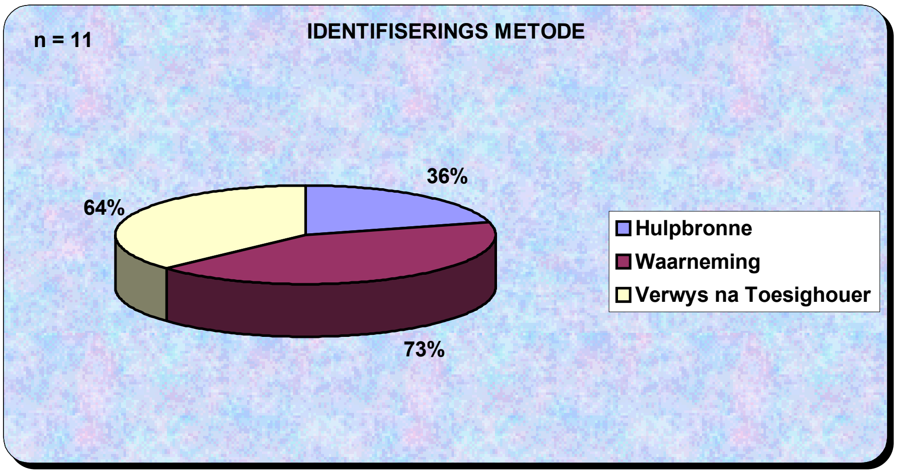
Die gegewens in die voorafgaande tabel reflekteer die menings van toesighouers met betrekking tot die identifisering van 'n probleem-werknemer. Toesighouers huldig egter uiteenlopende menings met betrekking tot die definiëring van 'n probleem-werknemer. Die meerderheid toesighouers (71%) is dit eens dat siekte afwesigheid 'n sterk aanduiding van 'n probleem-werknemer is. Herhalende presentering van persoonlike probleme en verswakte konsentrasie was egter ook aangedui as faktore om 'n probleem-werknemer te identifiseer. Met verwysing na die resultate, soos uiteengesit in tabel 3.4. blyk dit duidelik dat toesighouers van mening is dat verskeie faktore 'n werknemer se werkprestasie negatief kan beïnvloed en indien nie hanteer nie, resulteer in 'n probleem-werknemer.

2.1.3.2. Metode waarvolgens probleem-werknemers geïdentifiseer word (Vraag 3.5.). Bespreking van figuur 3.8.

Vanuit die hieropvolgende figuur dui die resultate daarop dat elf toesighouers (73%) aangedui het dat hulle van waarneming as metode van identifisering gebruik gemaak het. Slegs vier (36%) van die toesighouers het ander alternatiewe as die gegewes toegepas ten einde die probleem-werknemer te kan hanteer. Daar is ook van personeellêers as alternatief gebruik gemaak. Probleem-werknemers word dus geïdentifiseer deur middel van waarneming en die herkenning van die presenterende probleem, die dokumentering van insidente, gevolg deur die bewusmaking van maatskaplike probleme aan die werknemer asook die impak daarvan op sy werkprestasie. Die belangrikheid van die rol van die toesighouer in die identifisering van die probleem-werknemer is duidelik merkbaar, veral aangesien

sewe (64%) toesighouers aangedui het dat probleem-werknemers na hulle deur kollegas verwys was. Hierdie bevindinge beklemtoon die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n werkbare en doelgerigte WHP en gepaardgaande toesig-houersopleiding.

Figuur 3.8. Metode vir identifisering van probleem-werknemers

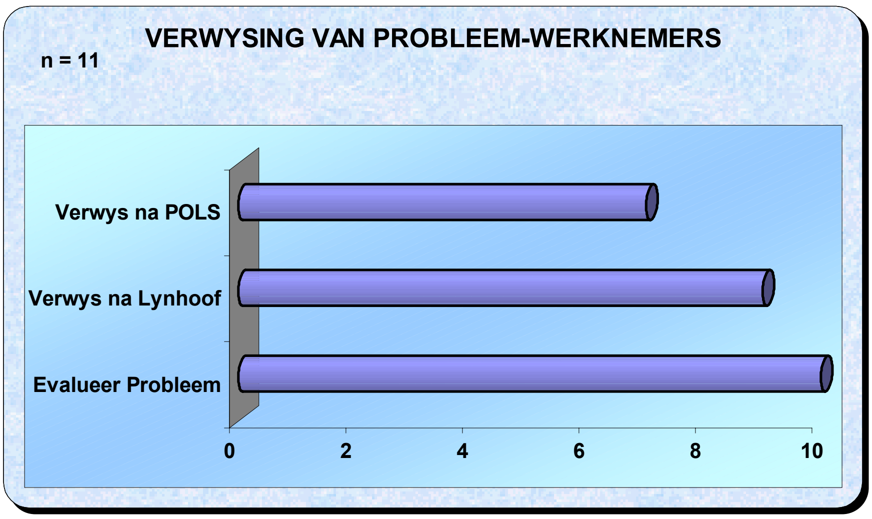


2.1.3.3. Verwysing van probleem-werknemers (Vraag 3.6.).

Bespreking van figuur 3.9.

Die respons ten opsigte van toesighouers se optrede nadat hulle 'n probleemwerk-nemer geïdentifiseer het, dui daarop dat hulle hulself nie werklik as bevoeg ag om die situasie te hanteer nie, nieteenstaande die feit dat hulle hul in figuur 3.7:81 as bevoeg beskou het.

Figuur 3.9. Verwysing van probleem-werknemers



Die meerderheid toesighouers het aangedui dat hul eers die probleem-werknemer se probleem sal evalueer, waarna dit na die lynhoof vir verdere hantering verwys sal word. Sewe (64%) toesighouers het egter aangedui dat hul in sekere omstandighede probleem-werknemers na POLS sal verwys wat 'n vertroue in POLS en hul dienslewering reflekteer.

Die feit dat toesighouers van AID eers self die probleem aanspreek en daarna na die volgende lynhoof verwys, dui op die unieke spanbenadering binne AID waar spanleiers na hul personeel se probleme en welsyn omsien. Deurlopende opleiding sal toesighouers in so 'n mate ontwikkel dat hulle bevoeg sal wees om gepaste verwysing te doen en ook te besef dat hulle nie op die diagnosering van persoonlike probleme moet fokus nie.

2.1.4. Afdeling 4: Toesighouer se benutting van dienste gelewer deur POLS

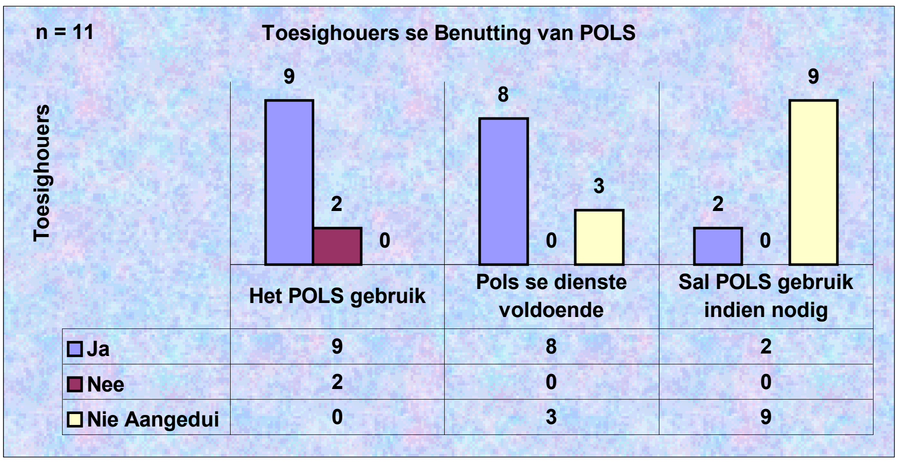
Die fokus van hierdie afdeling was om die AID respondente se benutting en effektiwiteit van dienslewering deur POLS te bepaal. Die toeganklikheid van dienste en die voordele wat gebruikmaking van dienste ingehou het, was ook vasgestel.

2.1.4.1. Benutting en effektiwiteit van dienslewering (Vraag 4.1; 4.2. en 4.3.)

Bespreking van figuur 3.10.

Hier is drie vrae gestel om die benutting van POLS se dienste en die effektiwiteit daarvan te bepaal. Op die vraag na die benutting van POLS se dienste het die meerderheid (9: 82%) toesighouers positief daarop gereageer.

Figuur 3.10. Benutting en effektiwiteit van dienslewering



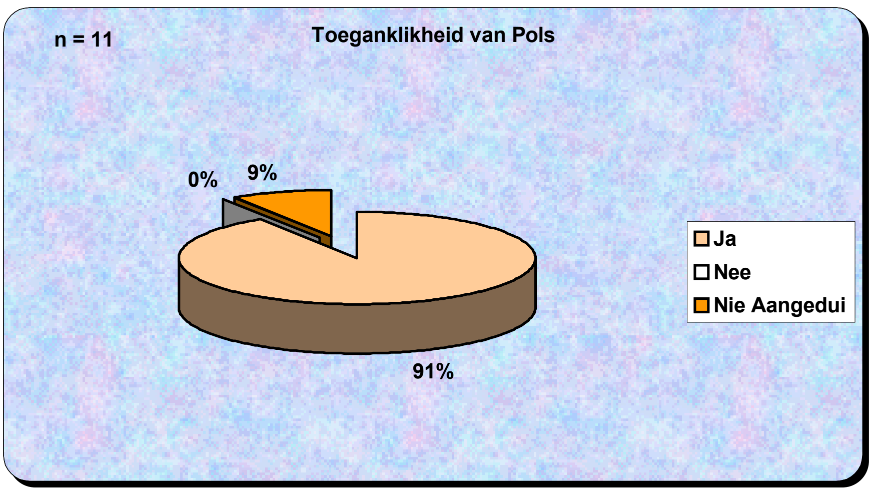
Hierdie respons korreleer met die resultate soos verkry in figuur 3.9:83 waar sewe toesighouers probleem-werknemers na POLS verwys het. Die resultaat toon verder ook dat agt van die toesighouers wat POLS se dienste benut het, dit as doeltreffend beleef het, teenoor die minderheid wat nie op die vraag gerespondeer het nie. Albei die toesighouers (18%) wat nie van POLS se dienste gebruik gemaak het nie, het wel aangedui dat hulle, indien nodig, probleem-werknemers na POLS sal verwys. Die effektiwiteit van die dienslewering kan vasgestel word deur die mate waartoe toesighouers probleem-werknemers na POLS verwys. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat toesighouers vertroue in POLS se dienste reflekteer.

2.1.4.2. Toeganklikheid van dienslewering (Vraag 4.4.)

Bepreking van figuur 3.11

Toeganklikheid met betrekking tot dienslewering is noodsaaklik en dra by tot die sukses van dienste en bevorder koördinering binne die organisasie. Vanuit die hieropvolgende figuur, is dit duidelik dat die meerderheid toesighouers (91%) die dienste soos deur POLS gelewer as toeganklik beskou teenoor slegs een toesighouer (9%) wat geen aanduiding verskaf het nie. Die gevolgtrekking kan derhalwe gemaak word, vanuit die aantal toesighouers wat gerespondeer het, dat POLS en hul dienslewering toeganklik is vir alle werknemers wat probleme ervaar.

Figuur 3. 11 Toeganklikheid van dienslewering.



2.1.4.3. Voordele wat die benutting van POLS ingehou het (Vraag 4.5.)

Dienslewering met fokus op die gesonde werknemer binne ‘n gesonde werksituasie, sowel as koste besparing en optimale wins aan die organisasie, gee volgens Akabas & Kurzman (1982:88) aanleiding tot voordele vir beide die werkgewer en die werknemer. Dit bevorder dus die beeld van die organisasie wat die algehele funksionering van die werknemer en die werkomgewing verbeter. Hierdie vraag is gestel ten einde te bepaal of daar vir die werknemer enige voordele verbonde was aan die benutting van POLS se dienste.

Tabel 3.5. Voordele in die benutting van POLS

Watter voordeel het POLS se dienste vir werknemers Ingehou	Geen Verbetering	Geringe Verbetering	Groot Verbetering
N = 9			
Werkprestasie	0	3	1
Gesindheid teenoor werk	1	1	1
Bestuur van werkverwante stres	1	2	3
Slaapgewoontes	0	0	1
Substansafhanklikheid	0	1	0
Hantering van huwelik	0	1	0
Hantering van huislike omstandighede	0	6	2
Hantering van finansies	1	2	2
Interpersoonlike verhouding met kollegas	1	4	2
Totaal respons per voordeel	4	20	24

* Responskoers bereken op 9 toesighouers wat positief reageer het - 2 respondente het nooit POLS se dienste gebruik nie

Bespreking van tabel 3.5.

Vanuit die bevindinge soos verkry uit voorafgaande tabel het die toesighouers oorwegend positief gereageer. Die resultate dui aan dat daar in die meerderheid gevalle verbetering of groot verbetering op verskeie terreine van werknemers se funksionaliteit verkry was. Slegs een toesighouer het aangedui dat geen verbetering met betrekking tot ‘n verskeidenheid areas verkry was nie. In totaliteit gesien, verteenwoordig laasgenoemde bevinding slegs ‘n lae vlak van tevredenheid. Dit kan waarskynlik toegeskryf word aan die negatiewe belewenis van die toesighouer omdat die werknemer se vordering nie na die toesighouer se verwagting was nie of omdat die werknemer ontken dat hy ‘n probleem het en derhalwe nie van dienslewering gebruik wil maak nie.

Met verwysing na die resultate soos uiteengesit in die voorafgaande tabel blyk dit duidelik dat die meerderheid werknemers se huislike omstandighede groot verbetering getoon het. Die lae aanduiding van verbetering met betrekking tot substansafhanklikheid, korreleer met die lae voorkoms frekwensie soos vermeld in tabel 3.3:77. Vanuit voorafgaande bevindinge kan die gevolgtrekking gemaak word dat dit vir die toesighouers van AID en die universiteit in geheel, voordelig was om van POLS se dienste gebruik te maak, aangesien werkprestasie, produktiwiteit en die algehele maatskaplike funksionering van werknemers verbetering getoon het.

2.1.5. Afdeling 5: Behoefte aan ‘n gestruktureerde WHP

‘n WHP verwys na ‘n doelgerigte en gestruktureerde program wat aangebied word deur gekwalifiseerde personeel met die doel om werknemers met persoonlike probleme behulpsaam te wees, ten einde optimale maatskaplike funksionering en verhoogde produktiwiteit te verseker. Die oogmerk met hierdie afdeling was dus om deur middel van ‘n verskeidenheid relevante vrae toesighouers se behoefte aan ‘n WHP te bepaal.

2.1.5.1. Rasionaal vir die implementering van ‘n WHP (Vraag 5.1.)

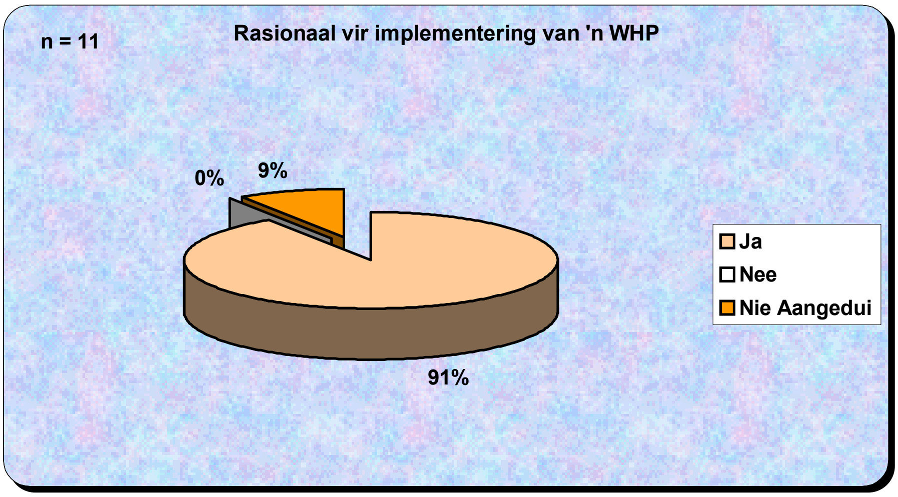
Die rasionaal met betrekking tot die implementering van ‘n WHP berus volgens Terblanche (1988:78-79) op die finansiële voordeel vir die organisasie en die humanitêre voordeel vir die werknemer. Die finansiële voordeel is daarin gesetel dat dit koste besparing vir die organisasie meebring in terme van verhoging in produktiwiteit en personeelretensie. Die humanitêre redes dui op die werkgewer se besorgdheid van die werknemer se maatskaplike welstand en gesondheid.

Bespreking van figuur 3.12.

Die resultaat, soos vervat in die hieropvolgende figuur, dui daarop dat die meerderheid toesighouers (91%) die mening huldig dat werknemers se persoonlike probleme ‘n negatiewe invloed op werkprestasie kan hê en dat probleme by die werk negatief impakteer op die gesinslewe. Slegs een toesighouer (9%) het geen aanduiding verskaf nie en het ook neutraal gestaan ten opsigte van die daaropvolgende vrae in afdeling vyf.

In ooreenstemming met die bevindinge soos verkry vanuit die hieropvolgende figuur en figuur 3.4:77 is die meerderheid respondente van mening dat probleme wat werknemers ervaar, 'n verlaging in produktiwiteit meebring. Vanuit die bevindinge kan daar dus tot die gevolgtrekking gekom word dat daar 'n behoefte aan WHP strukture bestaan sodat probleem-werknemers vroegtydig geïdentifiseer en verwys kan word. Dit sal derhalwe 'n verhoging in werkprestasie tot gevolg hê as gevolg van die bemagtiging van werknemers om hul probleme te hanteer.

Figuur 3.12. Rasionaal vir implementering van 'n WHP



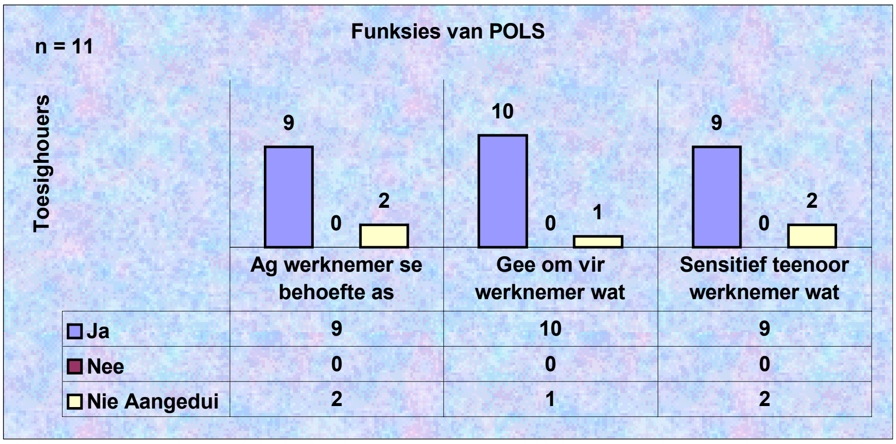
2.1.5.2. Funksies van POLS (Vraag 5.2.).

Die WHP het ten doel om die probleem-werknemer te help en te ondersteun sodat hy weer tot sy volle potensiaal kan funksioneer. Die WHP het bepaalde funksies ten einde die gemelde doelwit te bereik.

Bespreking van figuur 3.13.

Ten einde vas te stel of POLS aan die voorafgaande voldoen, was die vraag gestel en het die resultaat aangedui dat die meerderheid toesighouers (9: 82%) van mening was dat POLS die werknemers se behoefte as belangrik beskou en sensitief is teenoor werknemers wat probleme ervaar. Hierdie bevindinge korreleer met die algehele resultate soos verkry in afdeling vier van die toesighouersvraelys. Dit verwys na die benutting van POLS en daar was gemeld dat deur die benutting van POLS se dienste daar 'n verbetering in die algehele maatskaplike funksionering van werknemers ingetree het.

Figuur 3.13. Funksies van POLS

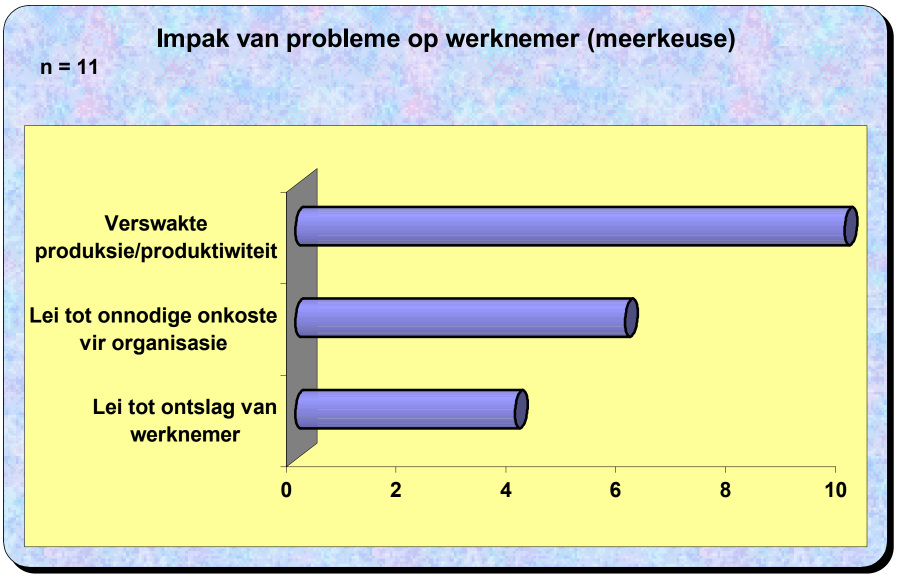


Indien die kriteria vanuit die literatuur (Myers, 1984:70-74), waarop die funksies van 'n WHP gebaseer is, asook die voorafgaande bevindinge vergelyk word met die huidige funksies van POLS, kan tot die gevolgtrekking gekom word dat POLS wel tot 'n meerdere mate aan die gestelde funksies van 'n WHP voldoen.

2.1.5.3. Effek van probleme op werkprestasie (Vraag 5.3.)

'n Groot deel van die werkerskorps het werksverwante probleme as gevolg van maatskaplike probleme wat vanuit ander sisteme oorspoel in die werksisteem met 'n gevolglike negatiewe invloed op werkprestasie.

Figuur 3.14. Effek van probleme op werknemers se werkprestasie



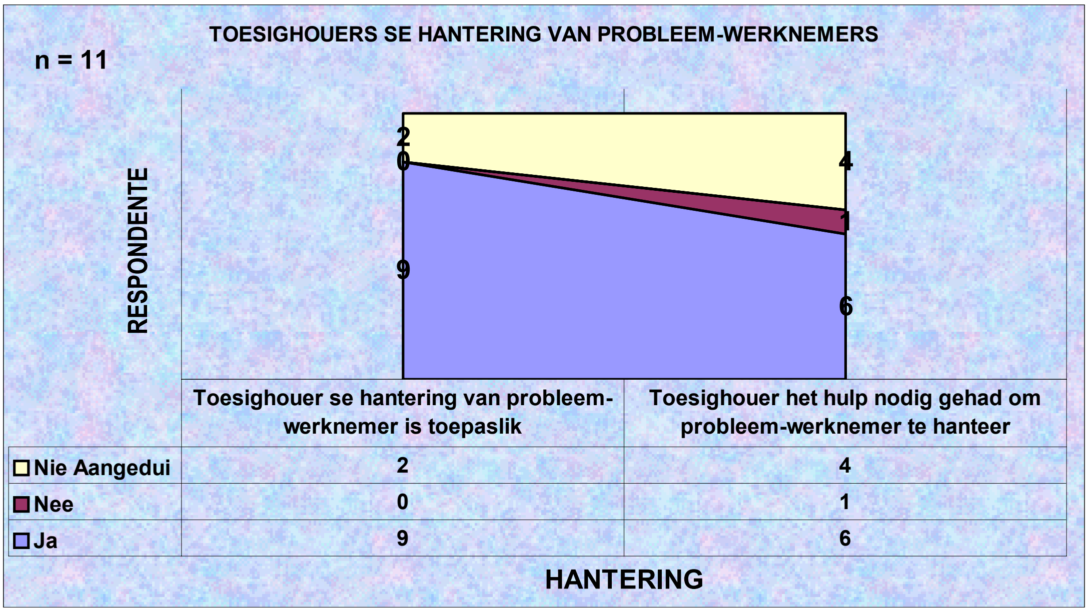
Bespreking van figuur 3.14.

Die invloed van probleme op die werknemer en sy werksprestasie kom duidelik na vore in die resultaat van figuur 3.14:89. Die meerderheid toesighouers was dit eens dat probleme wat die werknemer ervaar aanleiding gee tot verswakte werkprestasie en verhoogde koste implikasie vir die werkgewer. Die kostes wat aangedui word kan toegeskryf word aan die hoë afwesigheidsfaktor en onproduktiwiteit. Onproduktiwiteit is die gevolg van ‘n werknemer wat op sy probleme fokus en nie op sy of haar werk konsentreer nie. Die lae aanduiding (4) dat die effek tot ontslag kan lei moet positief beskou word. Die syfer is ‘n aanduiding dat die toesighouers eerder die werknemer wil help om weer ten volle te funksioneer eerder as om die “probleem te verplaas”.

2.1.5.4. Toesighouers se hantering van probleem-werknemers (Vraag 5.4; 5.5; 5.6. en 5.7)

Hier is vier vrae gestel ten einde die interpersoonlike vaardighede van die toesighouer, in die hantering van probleem-werknemers te bepaal. Respondente kon meer as een keuse uitoefen in sommige van die vrae en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

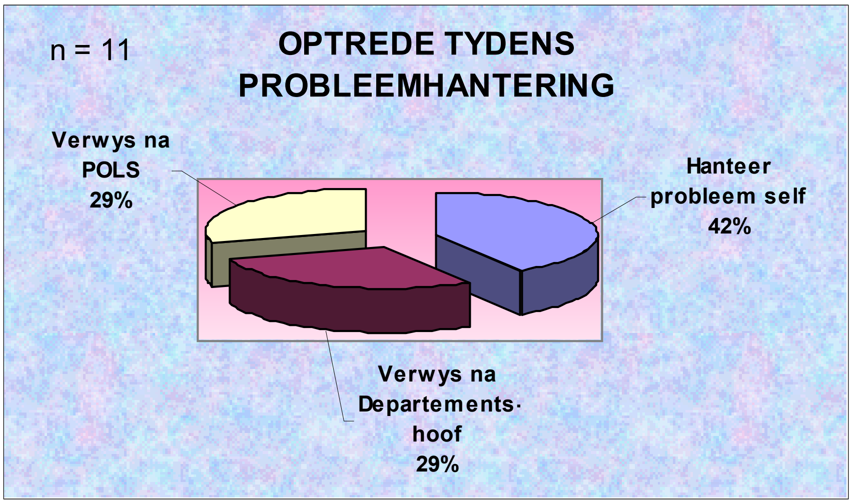
Figuur 3.15. Toesighouer hantering van probleem-werknemers



Bespreking van figure 3.15 en 3.16.

Ter ondersteuning van die bevindinge, hou figure 3.15 en 3.16 met mekaar verband en moet sodoende saamgelees word. Die hieropvolgende resultate korreleer met die bevindinge in figuur 3.7:81, deurdat nege toesighouers (82%) aangedui het dat hul optrede met betrekking tot die hantering van ondergeskiktes toepaslik is en hul die probleem-werknemer se behoeftes en belange in ag neem.

Figuur 3.16. Optrede tydens probleemhantering



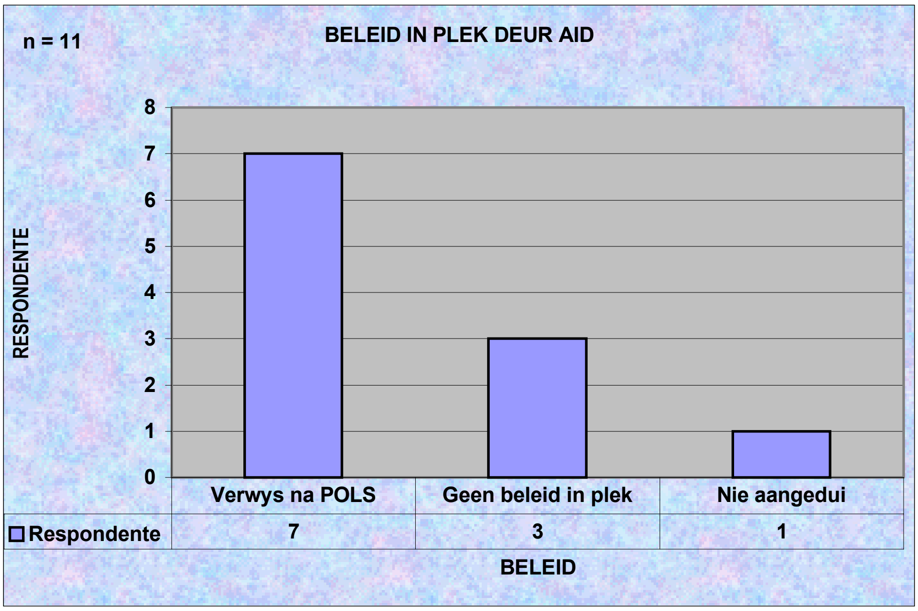
Vanuit die voorafgaande figuur blyk dit ook dat die meerderheid toesighouers (42%) self die probleem-werknemer se probleem aanspreek. Dit hou verband met die gegewens van figuur 3.6:80. Ten spyte van die feit dat 42% toesighouers gemeld het dat hulle self die probleme aanspreek, het 55% aangedui dat hul hulp benodig in die hantering van probleem-werknemers. Daar kan derhalwe tot die gevolgtrekking gekom word dat 'n behoefte aan toesighouersopleiding bestaan.

Hierdie bevindinge beklemtoon weereens die noodsaaklikheid van die implementering van 'n WHP waar toesighouersopleiding 'n essensiele komponent blyk te wees ten einde korrekte hantering van probleem-werknemers te verseker.

2.1.5.5. Verwysing van probleem-werknemers (Vraag 5.8.)

Hierdie vraag is gestel ten einde te bepaal of AID 'n formele beleid in werking het met betrekking tot die hantering en verwysing van probleem-werknemers.

Figuur 3.17. Verwysingsbeleid ten opsigte van probleem-werknemers



Bespreking van figuur 3.17.

Die resultate vanuit die voorafgaande staafdiagram het uiteenlopende menings aangedui en word die afleiding gemaak dat daar geen beleid in plek is nie en vanweë die toeganklikheid van POLS, asook gepaardgaande onsekerheid van toesighouers ten opsigte van die aangewese hanteringswyse, probleem-werknemers gevolglik na POLS verwys word.

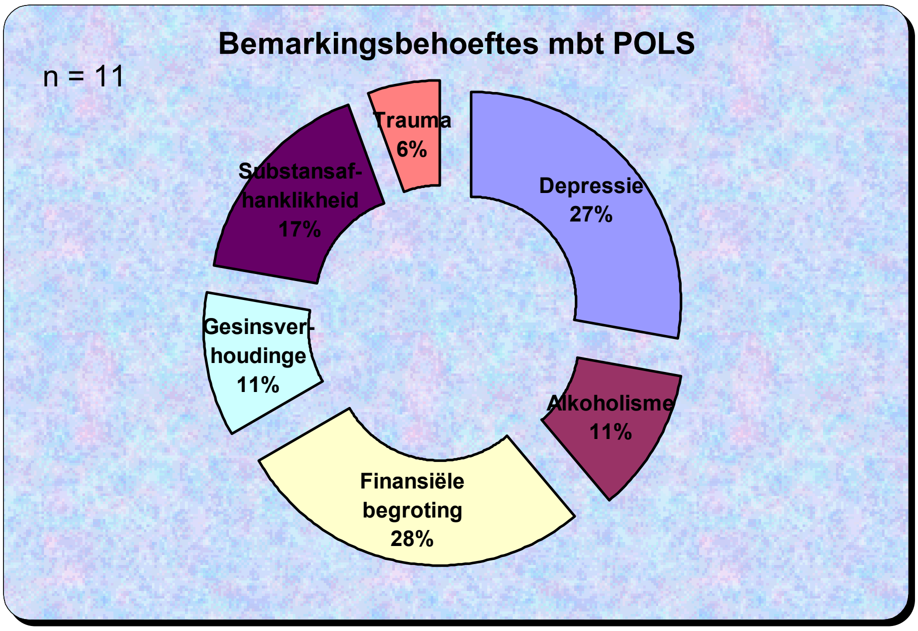
2.1.5.6. Bemarking van POLS (Vraag 5.9; 5.10 en 5.11.)

Die respons op hierdie vrae sal 'n aanduiding gee van toesighouers se spesifieke bemarkingsbehoeftes met betrekking tot POLS. Vir 'n WHP is bemarking noodsaaklik vir oorlewing. Die doel van bemarking volgens EAPA-SA (1999:32) is juis om te verseker dat die WHP sigbaar is en in 'n positiewe lig aangebied word ten einde werknemers aan te moedig om die program ten volle te ondersteun en te benut.

Bespreking van figuur 3.18.

Die gegewens in die hieropvolgende figuur weerspieël die toesighouers se behoeftes ten opsigte van die bemarking van POLS en gepaardgaande dienslewering. Respondente kon by twee van die vrae meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

Figuur 3.18. Bemarkingsbehoeftes met betrekking tot POLS



Dit blyk uit die resultate dat die meerderheid toesighouers (64%) meer inligting oor POLS verlang, teenoor 36% wat geen aanduiding verskaf het nie. Die behoefte na inligting ten opsigte van depressie en finansiële begroting het die hoogste responskoers getoon, gevolg deur substansafhanklikheid. Op die vraag na die bemarkingsmedia wat verlang word om POLS se dienste bekend te stel, verkies al die toesighouers om inligting per nuusbrief te ontvang.

Vanuit voorafgaande bevindinge kan die afleiding gemaak word dat alhoewel die meerderheid toesighouers bewus is van POLS en hul dienste wel benut, meer doelgerigte en effektiewe bemarking met alle moontlike media benodig word op so 'n wyse dat POLS maksimum blootstelling geniet.

2.2. Verwerking van gegewens van werknemervraelyste

2.2.1. Afdeling 1: Biografiese Inligting

Die doel met die biografiese inligting was om 'n profiel saam te stel van die aantal werknemers wat aan die ondersoek deelgeneem het. Verskeie biografiese inligting van die werknemers was bekom. Vanweë die uiteenlopende aard van biografiese gegewens, word dit in die hieropvolgende tabel geïntegreerd aangebied en bespreek.

Tabel 3.6. Biografiese inligting van werknemers

Geslag		
Manlik	**10**	**22%**
Vroulik	**35**	**78%**
N =	**45**	**100%**
Ouderdom		
16 – 25	**1**	**2%**
26 – 35	**5**	**11%**
36 – 45	**10**	**22%**
46 – 55	**16**	**36%**
56 – 65	**13**	**29%**
N =	**45**	**100%**
Huistaal		
Afrikaans	**38**	**84%**
Engels	**3**	**7%**
Ander	**4**	**9%**
N =	**45**	**100%**
Huwelikstatus		
Ongetroud	**7**	**16%**
Getroud	**32**	**71%**
Geskei	**4**	**9%**
Wedu-/wewenaar	**2**	**4%**
N =	**45**	**100%**
Afhanklikes		
0	**27**	**60%**
1	**7**	**16%**
2	**6**	**14%**
3	**2**	**4%**
4	**2**	**4%**
5	**1**	**2%**
N =	**45**	**100%**
Opvoedkundige kwalifikasie		
Graad 10	**5**	**11%**
Graad 12	**9**	**20%**
M+3	**18**	**40%**
Honneurs	**12**	**27%**
Magister	**1**	**2%**
N =	**45**	**100%**
Werknemer kategorie		
C2 permanent voltyds	**36**	**80%**
C2 tydelik deeltyds	**1**	**2%**
C3 permanent voltyds	**2**	**4%**
C3 tydelik deeltyds	**2**	**4%**
Nie aangedui	**4**	**10%**
N =	**45**	**100%**
Jare diens		
1 – 5	**6**	**13%**
6 – 10	**11**	**24%**
11 – 15	**17**	**39%**
15 +	**11**	**24%**
N =	**45**	**100%**
Mediese fonds		
Bestmed	**27**	**60%**
Hosmed	**6**	**13%**
Ander	**12**	**27%**
N =	**45**	**100%**

Bespreking van tabel 3.6.

Die feit dat 'n biblioteek tradisioneel as 'n werkplek vir vroulike werknemers geag word, word duidelik weerspieël in die resultate, aangesien 78% van die respondente vroulike werknemers is. Wanneer die respondente se ouderdom, huwelikstatus en aantal diensjare in ag geneem word, kan afgelei word dat die meerderheid werknemers getroude (32) Afrikaanssprekende (38) vroulike werknemers tussen die ouderdom 36-65 (39) is en tussen 6-15 jaar by AID werksaam is. Die hoë aanduiding van respondente met geen afhanklikes (27), ondersteun gemelde resultate dat die meerderheid werknemers middeljarig is.

Die literatuur (Kline & Snow, 1994:105) ondersteun hierdie tendens deur aan te dui dat die vrou se deelname in die werkplek substansieel vergroot het met 'n gevolglike verhoging in stresvlakke wat impakteer op hul gesondheid. Hierdie verhoogde stres kan weer toegeskryf word aan die komplekse interaksie tussen die werkplek en die gesin. In geheel beskou, word die aanname gemaak dat die voormelde biografiese bevindige verband hou met die hoë vlakke van gesins-, huweliks- en emosionele probleme wat ervaar word. (Vergelyk tabel 3.7:96)

Die resultate toon verder dat die meerderheid permanent voltydse werknemers (36) as Biblioteek- en Inligtingkundiges gekwalifiseer is en stem dit ooreen met die meerderheid respondente (31) wat aangedui het dat hul oor voor- en nagraadse kwalifikasies beskik. Dit korreleer verder ook met die inligtingstukke van die AID dat die oorgrote meerderheid van personeel oor kundigheid beskik en geskool is.

Met verwysing na die resultate in tabel 3.6:94 kan die aanname gemaak word dat die aantal respondente (45) wat aan 'n mediese fonds behoort, die eise wat die werkplek aan die werknemers stel, reflekteer. Dit ondersteun ook die feit dat die grootste probleem wat deur toesighouers ervaar word, dié van siekte afwesigheid deur werknemers is. Organisasies moet derhalwe rekening hou met die verandering binne die werkplek en die eise wat dit aan die werknemer stel. 'n Gestruktureerde WHP moet dus die kapasiteit besit om in die vraag na hulpverlening te beantwoord, veral met betrekking tot die vrou se deelname binne die werkplek en hul spesifieke probleme.

2.2.2. Afdeling 2: Die aard en omvang van dienslewering deur POLS

Die fokus van hierdie afdeling was op die probleme wat die werknemers ervaar het. Die effek van hierdie probleme op die werknemer se werkprestasie word ook aangedui.

2.2.2.1. Voorkoms van probleme (Vraag 2.1.)

Hierdie vraag was gestel om die voorkoms van probleme onder werknemers te bepaal. Respondente kon meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

Tabel 3.7. Voorkoms van probleme

Probleem	Aanmeldings	% voorkoms Per probleem*
Emosioneel	20	44%
Gedragsafwyking	2	4%
Kommunikasie	5	11%
Gesinsprobleme	9	20%
Huweliksprobleme	6	13%
Werkverwante probleme	7	16%
Alkohol probleme	2	4%
Dwelm probleme	1	2%
Finansiële probleme	9	20%
Totaal probleme aangedui	61	
Probleme per respondent**	2.10	

*gemiddeld per probleem bereken deur {aanmelding/n} (n=45)

**probleme per respondent bereken deur {aanmeldings/29} (aanmeldings respondente = 29)

Bepreking van tabel 3.7.

Vanuit die voorafgaande tabel, is dit duidelik dat die mees algemene probleem wat deur werknemers ervaar word, emosioneel van aard is, gevolg deur gesins- en finansiële probleme. Dit blyk verder dat die daaropvolgende probleme 'n voortvloeisel is van eersgenoemde drie hoof oorsake. Die resultaat het verder aangedui dat 'n totaal van 61 probleme aangemeld was wat op 'n gemiddeld van ongeveer twee probleme per respondent dui.

Fullerton (1977:346) bevestig dan ook dat die werknemer met finansiële probleme gebuk gaan onder 'n hoë mate van spanning. Die invloed van spanning op die werknemer is egter nie beperk tot finansiële probleme nie, maar beïnvloed ook sy emosionele- en gesondheidstoestand nadelig. So kan finansiële probleme aanlei-

ding gee tot huweliks-en kommunikasie probleme. Dit korreleer met die resultaat in tabel 3.3:77 waar aangedui is dat in alle gevalle waar gesinsprobleme geïdentifiseer word, dit met 'n hoë persentasie van siekte afwesigheid gepaardgaan en dat siekte afwesigheid slegs 'n simptoom van gesinsprobleme blyk te wees.

Tabel 3.8. Responskoers op voorkoms van probleme

Respons ontvang	Respondente	%
Probleme aangedui	29	64%
Geen probleme ervaar	16	36%
	N = 45	100%

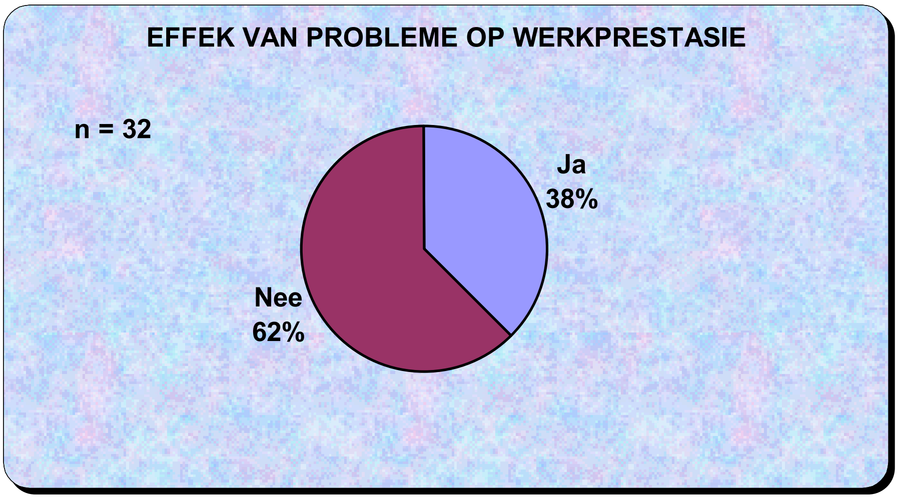
Bespreking van tabel 3.8.

Die resultate vanuit voorafgaande tabel, het aangedui dat 64% respondente probleme ervaar het teenoor 36% wat geen probleme ervaar het nie. Vanuit gemelde bevindinge kan die afleiding gemaak word dat die universiteit 64% van AID-personeel se produktiwiteit as twyfelagtig kan beskou.

2.2.2.2. Negatiewe effek van probleme op werkprestasie (Vraag 2.2.)

Hierdie vraag is gestel ten einde werknemers se persepsie met betrekking tot die invloed van probleme en die uitwerking daarvan op hul werkprestasie, te bepaal.

Figuur 3.19. Effek van probleme op werkprestasie



Bespreking van figuur 3.19.

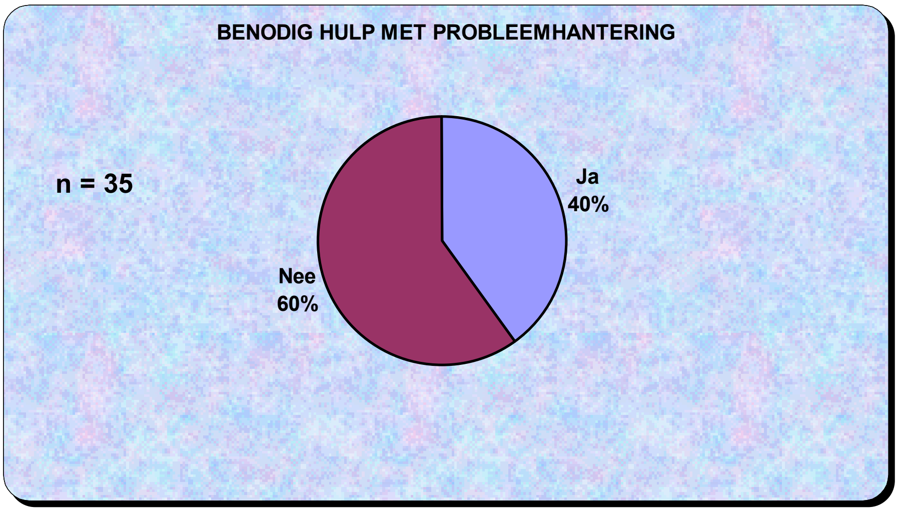
Indien slegs die werknemers wat op die vraag gerespondeer het, in aanmerking geneem word, toon die resultate dat die meerderheid werknemers met die meeste

toesighouers in voorafgaande figuur 3.4:78 ooreenstem dat probleme wel 'n negatiewe impak op werkprestasie het. Twintig werknemers (62%) was egter van mening dat probleme nie 'n invloed op werkprestasie uitoefen nie. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat 38% van werknemers wat probleme ervaar, se werkprestasie negatief beïnvloed word. Die verskil in menings kan toegeskryf word aan die feit dat werknemers nie altyd besef watter uitwerking probleme op hul werkprestasie het nie.

Indien die totale aantal werknemers (45) egter in ag geneem word, toon die resultate 'n belemmerde werkprestasie van 27% werknemers. Hierdie hoë syfer word gevolglik gereflekteer in onder andere verhoogde produksiekostes vanweë gereelde afwesigheid en die gepaardgaande aanstelling van addisionele personeel om die agterstallige werk te hanteer. Ramanathan (1992:235) ondersteun voorafgaande bevindinge met sy siening dat indien daar nie na werknemers met probleme omgesien word nie, die stressors of probleme 'n invloed op hul werkprestasie kan uitoefen en hul werkstevredenheid negatief belas. Hierdie bevindinge versterk dus die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n WHP sodat werknemers bemagtig kan word om hul probleme te kan hanteer.

2.2.2.3. Benodig hulp met probleemhantering (Vraag 2.3.)

Figuur 3.20. Benodig hulp met probleemhantering



Bespreking van figuur 3.20.

Op die vraag na die behoefte aan hulp ten opsigte van die hantering van probleme

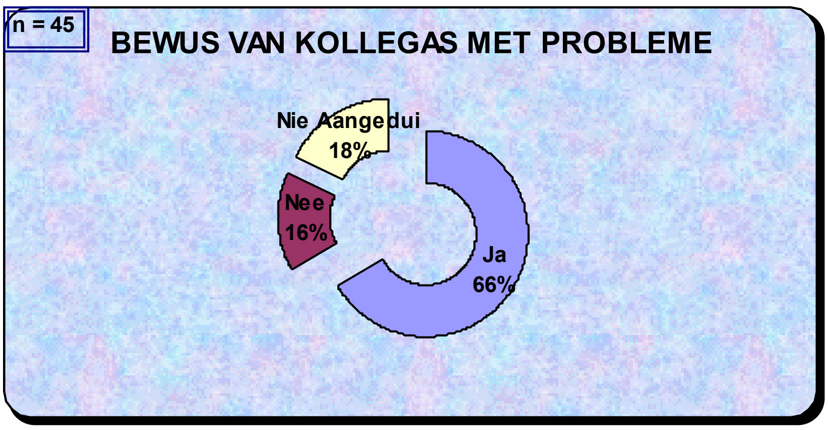
het 40% werknemers aangedui dat hul intervensie benodig. Hierdie respons stem ooreen met die resultate soos verkry in figuur 3.19:97 waar 38% werknemers gemeld het dat hul werkprestasie negatief beïnvloed word deur die presenterende probleme. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat indien die intensiteit van die probleem werkprestasie negatief beïnvloed, die werknemer beheer verloor en dan nie by magte is om die probleem onafhanklik te bestuur nie. Myers (1984:1) ondersteun die voorafgaande met sy beskouing dat werknemers met probleme nie vir die onmiddellike waarde aan hul werkprestasie of uitsette heg nie en wil dit voorkom asof die persoon alle energie op sy probleem vestig.

Vanweë gemelde bevindings, word die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n doelgerigte WHP beklemtoon. Enersyds om gepaste bemarking van POLS met betrekking tot alle fasette van dienslewering te doen, omdat dit benutting van dienste sal aanmoedig. Andersyds om toesighouers toe te rus met opleiding ten einde probleem-werknemers vroegtydig te identifiseer om aan voorafgaande behoeftes van werknemers te kan voldoen.

2.2.2.4. Bewustheid van kollegas met probleme (Vraag 2.4. en 2.5.).

Ter bepaling van die bewustheid van kollegas wat probleme ervaar en die voorkoms van probleme, was 'n opname gedoen. Hierdie aspek was deur middel van twee vrae hanteer en kon respondente by die tweede vraag meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente. Die waargenome probleme word in die hieropvolgende figuur aangedui.

Figuur 3.21. Bewustheid van kollegas met probleme



Bespreking van figuur 3.21.

Vanuit die voorafgaande grafiese voorstelling is dit duidelik dat 66% werknemers bewus is van kollegas wat probleme ervaar. Hierdie resultaat vergelyk goed met die respons van werknemers se eie ervaring van probleme (tabel 3.8:97) waar aangedui was dat 64% probleme ervaar het. Die aanname kan dus gemaak word dat tussen 64% en 66% van die werknemers probleme ervaar, wat derhalwe resulteer in belemmerde werkprestasie. Myers (1984:56) bevestig dan ook dat hierdie probleme die effektiewe benutting van vaardighede kan strem.

Tabel 3.9. Voorkoms van probleme by kollegas

Probleem	Aanmeldings	% voorkoms Per probleem*
Emosioneel	26	70%
Gedragsafwyking	4	11%
Kommunikasie	10	27%
Gesinsprobleme	22	59%
Huweliksprobleme	14	38%
Werkverwante probleme	12	32%
Alkohol probleme	5	14%
Dwelm probleme	4	11%
Finansiële probleme	19	51%
Totaal probleme aangedui	116	
Probleme per respondent**	3.87	

*gemiddeld per probleem bereken deur {aanmelding/n} (n=37)
**probleme per respondent bereken deur {aanmeldings/30} (aanmeldings respondente = 30)

Bespreking van tabel 3.9.

Respondente kon meervoudige keuse uitoefen ten einde te bepaal watter tipe probleme die grootste voorkoms het. Hierdie respons stem grootliks ooreen met die gegewens soos verkry in tabel 3.7:96 waar werknemers ook emosionele-, gesins- en finansiële probleme as die meer prominente probleme aangedui het. In teenstelling met die resultate in tabel 3.8:97 waar 36% werknemers geen probleme gemeld het nie, het slegs 16% werknemers (tabel 3.10) geen waargenome probleme by kollegas aangedui nie.

Tabel 3.10. Responskoers op voorkoms van probleme by kollegas

Respons ontvang	Respondente	%
Probleme aangedui	30	66%
Geen probleme waargeneem	7	16%
Geen aanduiding	8	18%
	N = 45	100%

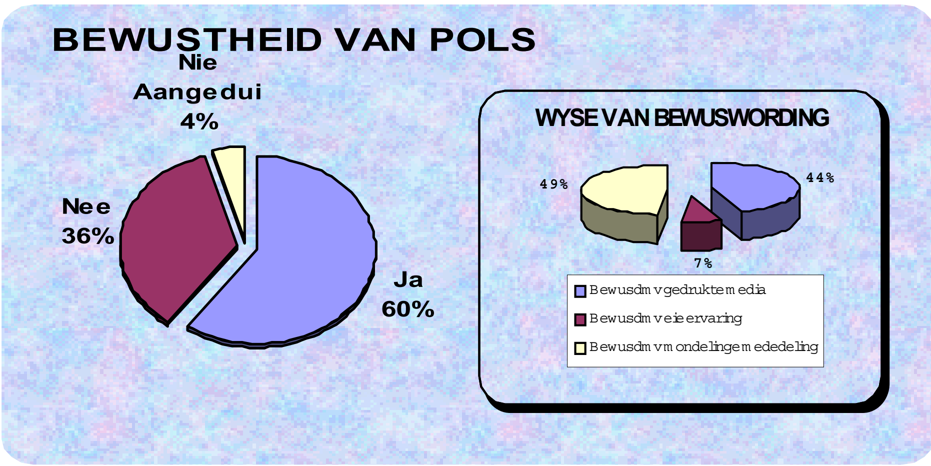
Hieruit kan die gevolgtrekking gemaak word dat werknemers hul probleme ontken of andersins nie die vrymoedigheid het om dit aan te meld nie, waarskynlik ter vermyding van blootstelling.

2.2.3. Afdeling 3: Werknemer se bewustheid van POLS

Die doel van hierdie afdeling was om deur middel van drie vrae die werknemers se bewustheid en wyse van bewuswording van POLS se dienste te bepaal.

2.2.3.1. Werknemer bewustheid van POLS en wyse van bewuswording (Vraag 3.1 en 3.2.).

Figuur 3.22. Werknemer bewustheid van POLS en wyse van bewuswording



Bespreking van figuur 3.22.

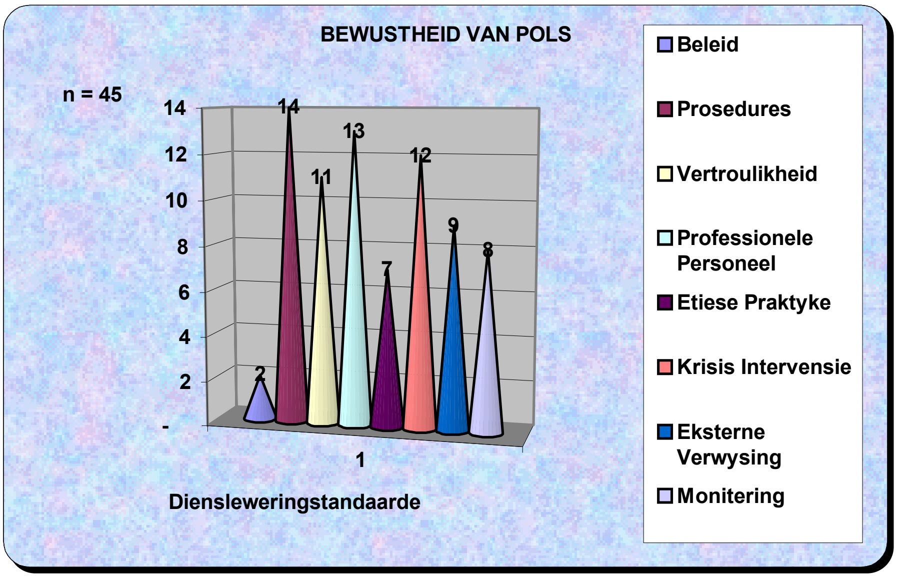
Die gegewens in die voorafgaande figuur weerspieël die werknemers se bewustheid van POLS en hul dienste. Die resultate toon dat die meerderheid werknemers (27: 60%) van POLS en hul dienste bewus is. Hierdie werknemers het hoofsaaklik deur mondelinge mededeling, wat personeelvergaderings en persoonlike gesprekke insluit, van POLS bewus geword en derhalwe 49% bewuswording op hierdie wyse reflekteer. Die geskrewe media, waaronder nuusbriewe en die Tukkievaria, verteenwoordig 44% van die responskoers. Hieruit kan die gevolgtrekking gemaak word dat POLS tog, in 'n mindere mate, ook van ander bemarkingsmateriaal gebruik gemaak het, maar vanweë die feit dat deurlopende en effektiewe bemarking nie op 'n gereelde basis plaasgevind het nie, die bewusmaking nie alle personeel op alle vlakke binne die universiteit bereik het nie.

2.2.3.2. Bewustheid van POLS deur diensleweringstandaarde (Vraag 3.3.).

Bespreking van figuur 3.23.

Hierdie vraag is gestel ten einde te bepaal in hoe 'n mate werknemers bewus is van POLS se dienste en vertroud is met die inhoud daarvan. Die waardes word derhalwe per standaard item aangedui.

Figuur 3.23. Bewusmaking van POLS deur diensleweringstandaarde



Vanuit voorafgaande resultate oor diensleweringstandaarde was prosedures, professionele personeel, krisisintervensie en vertroulikheid met 'n relatiewe hoë responskoers deur werknemers aangedui en kan die afleiding gemaak word dat die respondente vertroue in die sigbare blootstelling van POLS reflekteer. Dit stem ooreen met die resultate van toesighouers in figuur 3.6:80 waar aangedui is dat die bewustheid met betrekking tot POLS se beleid tot 'n mindere mate voorkom.

Hierdie bevindinge ondersteun die noodsaaklikheid van die implementering van 'n volwaardige WHP met alle relevante aspekte en standaarde van dienslewering ten einde voorafgaande leemtes aan te spreek.

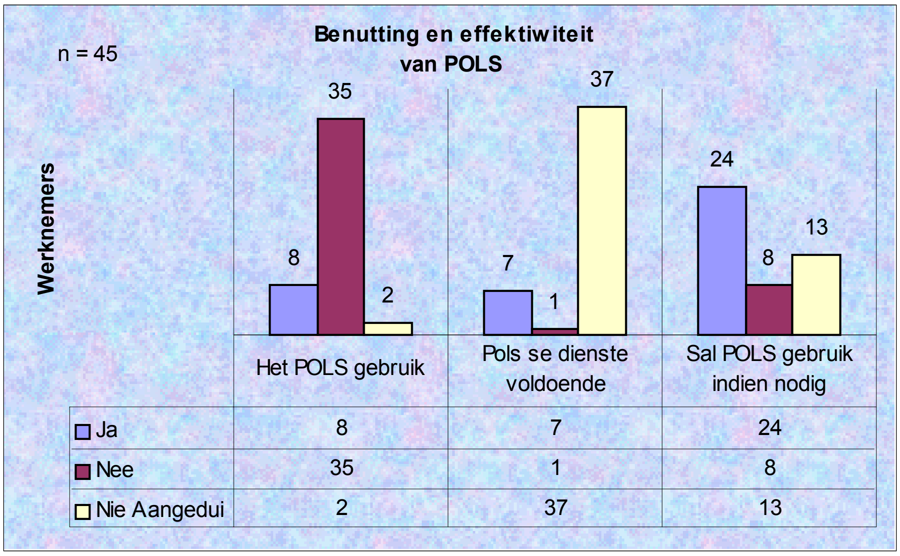
2.2.4. Afdeling 4: Werknemer se benutting van dienste gelewer deur POLS

Die oogmerk met hierdie afdeling was om AID-werknemers se benutting en effektiwiteit van dienslewering deur POLS te bepaal. Die toeganklikheid, verwysings-

metodes en die voordele wat gebruikmaking van dienste ingehou het, was ook vasgestel.

2.2.4.1. Benutting en effektiwiteit van dienslewering (Vraag 4.1., 4.2. en 4.3.).

Figuur 3.24 Benutting en effektiwiteit van dienslewering



	Het POLS gebruik	Pols se dienste voldoende	Sal POLS gebruik indien nodig
Ja	8	7	24
Nee	35	1	8
Nie Aangedui	2	37	13

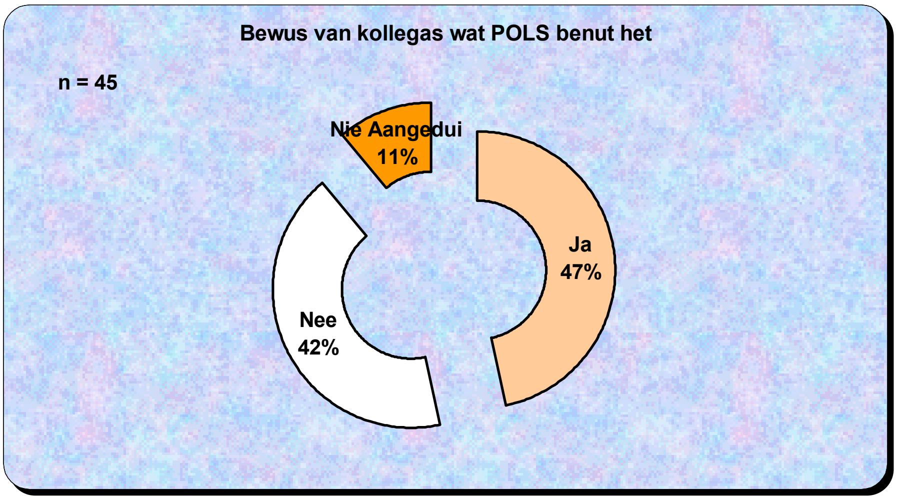
Bespreking van figuur 3.24.

Hier is drie vrae gestel om die benutting van POLS se dienste en die effektiwiteit daarvan te bepaal. Die resultate soos vervat in voorafgaande staafdiagram dui daarop dat ten spyte daarvan dat die meerderheid werknemers van POLS bewus is (vergelyk figuur 3.22:101), slegs 18% werknemers van hul dienste gebruik gemaak het. Dit blyk verder uit die resultate dat 87% van die agt werknemers wat wel van POLS se dienste gebruik gemaak het, dit as doeltreffend beleef het, teenoor die enkele respondent wat die dienste nie as doeltreffend ervaar het nie. Van die vyf en dertig werknemers wat nie POLS se dienste benut het nie, het 69% wel aangedui dat hulle POLS se dienslewering sal oorweeg.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat ten spyte van werknemers se bewustheid van POLS, die onderbenutting van dienste daaraan toegeskryf kan word dat hul nie die vrymoedigheid het om POLS se dienste te benut nie of ter vermyding van blootstelling.

2.2.4.2. Bewustheid van kollegas wat POLS benut het (Vraag 4.4.).

Figuur 3.25 Kollegas wat POLS benut het



Bespreking van figuur 3.25.

Met verwysing na die probleemtendense, soos vervat in tabel 3.9:100 waar werknemers aangedui het dat hulle probleme ervaar en dus hulp benodig, en slegs 18% (figuur 3.24:103) uiteindelik POLS se dienste benut het, kan die verhouding benutting teenoor behoefte as 1:3.5 uitgedruk word. Die resultate soos verkry uit voorafgaande grafiese voorstelling, dui derhalwe op ‘n benutting teenoor behoefte verhouding van 1:1.4. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat alhoewel werknemers nie vrywillig vir hulp sal aanmeld nie, hulle wel aangedui het dat hul bewus is van kollegas wat POLS se dienste benut het. Hierdie tendens kan ook aanleiding gee tot werknemers se “huiwerige” optrede met betrekking tot aanmelding, aangesien hulle hul anonimiteit wil beskerm.

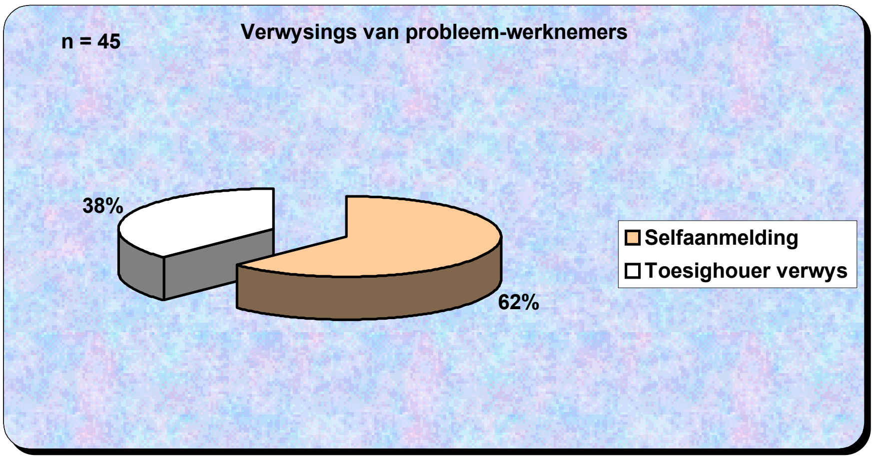
2.2.4.3. Verwysing van probleem-werknemers (Vraag 4.5.).

Bespreking van figuur 3.26.

Die hieropvolgende figuur dui daarop dat van die agt respondente wat POLS benut het, vyf (62%) self aangemeld het teenoor drie (38%) wat deur hul betrokke toesighouers verwys was. Indien die bevindinge soos verkry uit figuur 3.20:98 waar 14 (40%) werknemers aangedui het dat hulle iemand benodig met hul probleem-hantering, in aanmerking geneem word, kan tot die gevolgtrekking gekom

word dat die lae aanmeldingsyfer baie swak op POLS se bewusmakingspogings reflekteer.

Figuur 3.26. Verwysing van probleem-werknemers

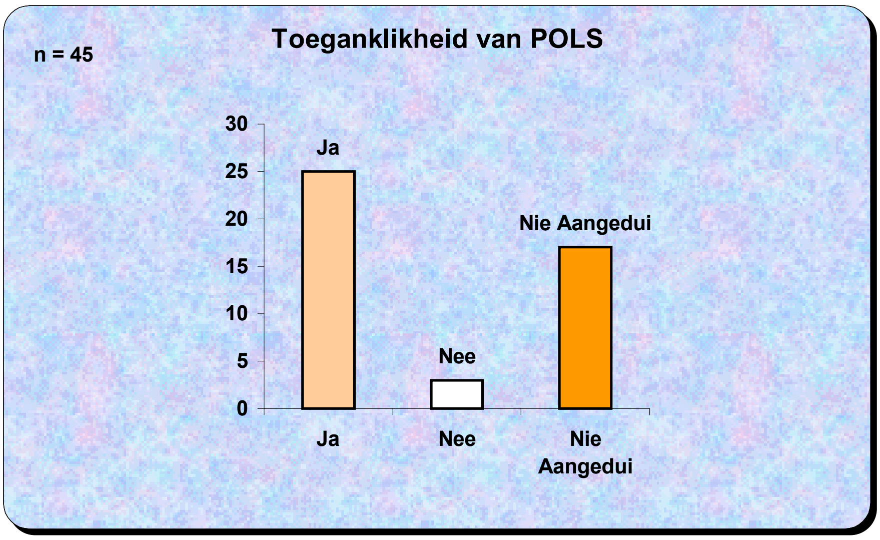


2.2.4.4. Toeganklikheid van POLS (Vraag 4.6.).

Bespreking van figuur 3.27.

Die hieropvolgende resultaat in die staafdiagram, toon dat ongeveer die helfte van die respondente (55%) aangedui het dat hulle POLS as toeganklik vir alle werknemers ervaar het. Hierdie respons word ondersteun deur die bevindinge van figuur 3.20:98 en figuur 3.24:103 waar aangedui was dat van die veertien werknemers wat intervensie benodig het, slegs agt uiteindelik POLS se dienste benut het.

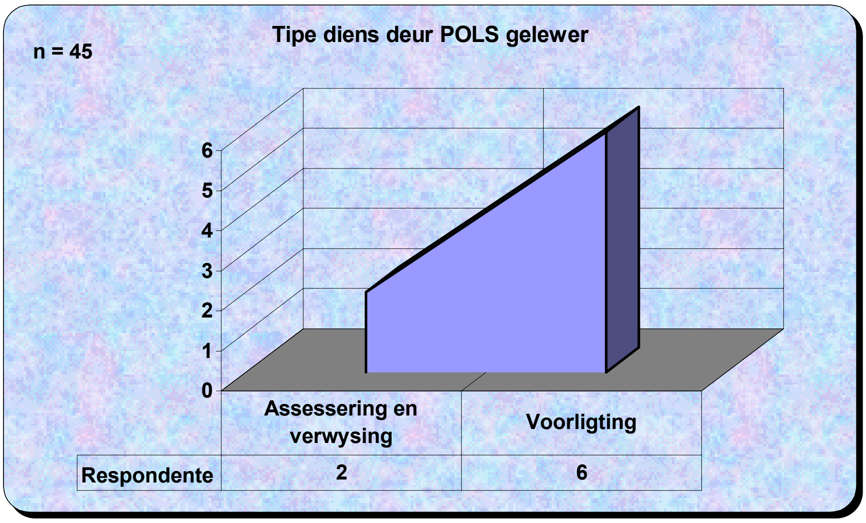
Figuur 3.27. Toeganklikheid van POLS



Vanuit die voorafgaande bevindinge kom dit weereens duidelik na vore dat geen effektiewe bemarking van POLS en hul dienste gedoen is nie en daartoe lei dat werknemers tot 'n groot mate onbekend is met POLS en hul dienste.

2.2.4.5. Dienslewering van POLS (Vraag 4.7.).

Figuur 3.28. Dienslewering van POLS



Bespreking van figuur 3.28.

Vanuit die bevindinge, soos verkry in die voorafgaande figuur, blyk dit duidelik dat 75% van die dienste gelewer aan werknemers, deur POLS self gelewer word teenoor 25% gevalle wat verwys was. Hierdie gegewens stem ooreen met figuur 3.24:103 wat aandui dat 87% van die werknemers wat POLS se dienste benut het, die dienste as voldoende beskou. Hieruit word die afleiding gemaak dat hulpverleners indiens van POLS voldoende gekwalifiseer is en effektief is in die hulpverleningsproses. Dit dui verder daarop dat werknemers hul samewerking bied tydens hulpverlening en dat hulle vertroue in POLS reflekteer.

2.2.4.6. Voordele wat die benutting van POLS ingehou het (Vraag 4.8.).

Bespreking van tabel 3.11.

Met verwysing na die hieropvolgende tabel dui elke tipe probleem 'n verbetering na dienslewering aan. In geheel beskou word daar 32% geringe verbetering teenoor 68% groot verbetering aangedui. Terreine waar respondente meeste voordeel uit POLS intervensie verkry het was onder andere huislike omstandighede, gevolg

deur finansies, werkprestasie, gesindheid teenoor werk, stres en huweliksprobleme.

Tabel 3.11. Voordele in benutting van POLS

Watter voordeel het POLS se dienste vir werknemers ingehou	Geringe Verbetering	Groot Verbetering	Totale Verbetering	Verbetering %/voordeel
Werkprestasie	3	2	5	14.71%
Gesindheid teenoor werk	1	4	5	14.71%
Bestuur van werkverwante stres	2	2	4	11.76%
Slaapgewoontes	1	1	2	5.88%
Substansafhanklikheid	0	2	2	5.88%
Hantering van huwelik	0	3	3	8.82%
Hantering van huislike omstandighede	2	4	6	17.65%
Hantering van finansies	2	3	5	14.71%
Interpersoonlike verhouding met kollegas	0	2	2	5.88%
Totaal respons per voordeel	11	23	34	1
Verbetering as % van 34 uitgedruk	32%	68%	100%	100%
Responskoers bereken op 8 werknemers wat POLS se dienste gebruik het				

Die verbetering in funksionering word verder ondersteun deur die respons, soos weerspieël in figuur 3.24:103, waar 87% van die werknemers wat POLS se dienste benut het, POLS se dienslewering as voldoende ervaar het. Die resultaat stem ook ooreen met die gegewens in tabel 3.7:96 waar huislike-, finansiële- werksverwante- en huweliksprobleme met die hoogste voorkoms aangedui was.

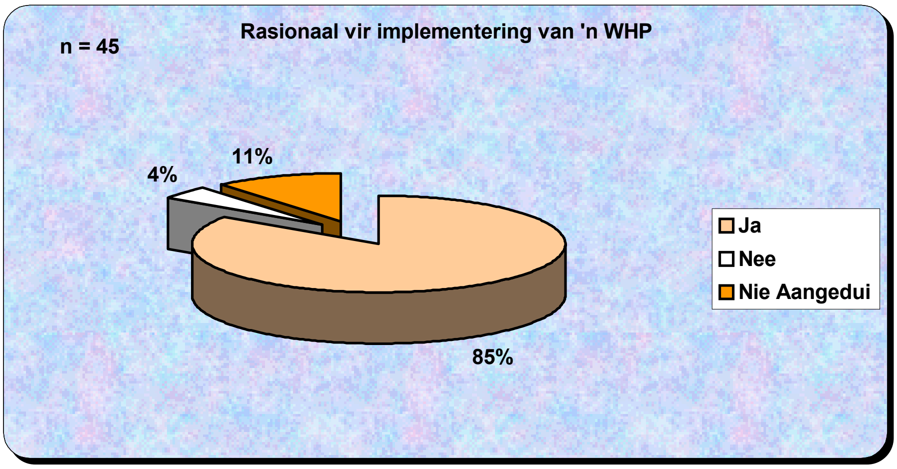
Die gemelde bevindinge met betrekking tot verbetering van dienslewering deur POLS, dui onteenseglik daarop dat, indien alle probleem-werknemers POLS benut, werknemers vinnig kan herstel tot hul vorige vlak van funksionering en derhalwe tot verhoogde produktiwiteit binne sy of haar werkplek bydra. Dit dui verder daarop dat intervensie deur POLS effektief blyk te wees en dat ‘n gestruktureerde WHP ‘n rol te speel het in die funksionering van werknemers by UP.

2.2.5. Afdeling 5: Behoefte aan ‘n gestruktureerde WHP

Die doel met hierdie afdeling was om met behulp van ‘n verskeidenheid relevante vrae, werknemers se behoefte aan ‘n WHP te bepaal.

2.2.5.1. Werknemers rasionaal vir implementering van 'n WHP (Vraag 5.1.).

Figuur 3.29. Rasionaal vir implementering van 'n WHP



Bespreking van figuur 3.29.

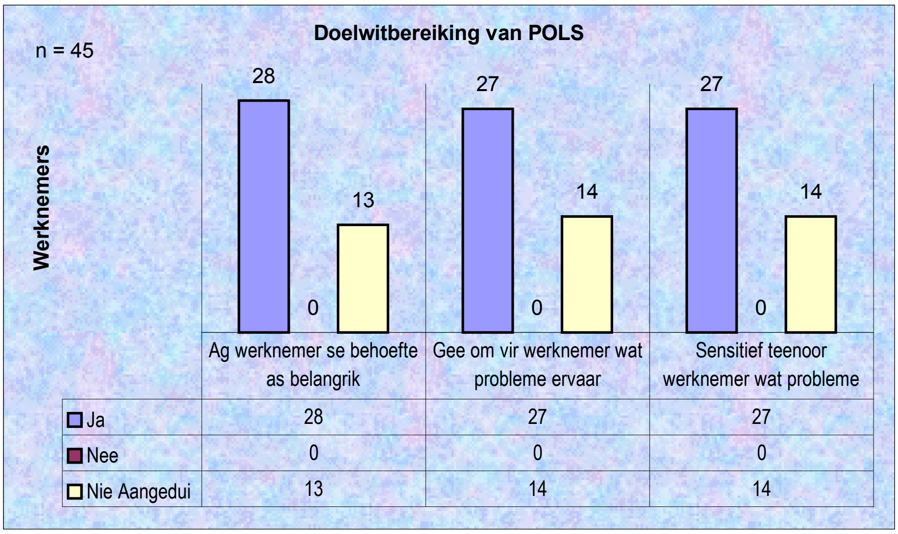
Hierdie vraag, inaggenome die fokus op die behoefte aan 'n gestruktureerde WHP, was gestel ten einde te bepaal of werknemers insig met betrekking tot die noodsaaklikheid van hulpverlening het. Volgens die resultate hiervan, het die meerderheid werknemers aangedui dat probleme 'n impak op hul totale funksionering het, teenoor slegs twee wat negatief daarop gerespondeer het. Die feit dat probleme 'n negatiewe impak op funksionering het, word verder ondersteun deur die 91% toesighouers wat hierdie stelling onderskryf. (Vergelyk figuur 3.12:88.) Die resultate toon verder aan dat 91% werknemers aangedui het dat hul die verwagting van die werkgewer het om te verseker dat werknemers gelukkig en gesond is. Met verwysing na voorafgaande bevindinge, blyk dit duidelik dat werknemers oor die insig beskik dat probleme 'n negatiewe invloed op hul werkfunksionering het en ook die verwagting koester dat die universiteit gepaste (WHP) programme in plek moet stel om hieraan te beantwoord.

2.2.5.2. Doelwitbereiking van POLS (Vraag 5.2.)

Bespreking van figuur 3.30.

Die bevindinge, soos verkry vanuit hieropvolgende staafdiagram, vergelyk goed met die resultate van figuur 3.22:101 waar aangedui was dat die meerderheid werknemers van POLS en hul dienste bewus is en huldig verder ook die mening dat POLS probleem-werknemers se behoeftes as belangrik beskou.

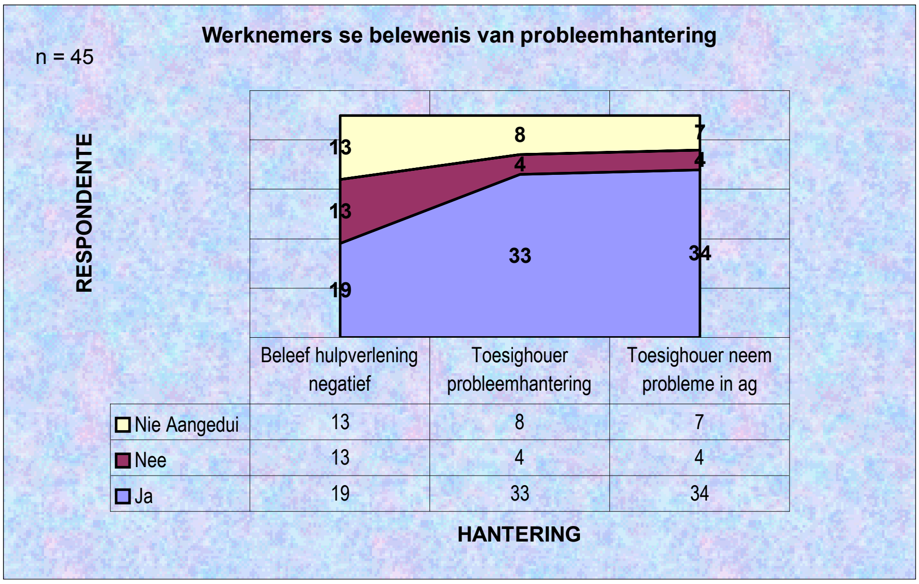
Figuur 3.30. Doelwitbereiking van POLS



Die resultate toon verder dat 27 werknemers gemeld het dat POLS omgee en sensitief is teenoor werknemers met probleme. Hierdie resultaat staan egter in kontras met die bevindinge in figuur 3.24:103 waar slegs agt werknemers POLS benut het, ten spyte van die hoë agting vir doelwitbereiking. Hierdie tendens kan hoofsaaklik toegeskryf word aan die respondente se onkunde met betrekking tot POLS se dienslewering en beleid. Blootselling van individue bly steeds die grootste faktor wat werknemers ontmoedig om dienste te benut.

2.2.5.3. Werknemers se belewenis van probleemhantering (Vraag 5.3.; 5.4. en 5.5.).

Figuur 3.31. Werknemers se belewenis van probleemhantering



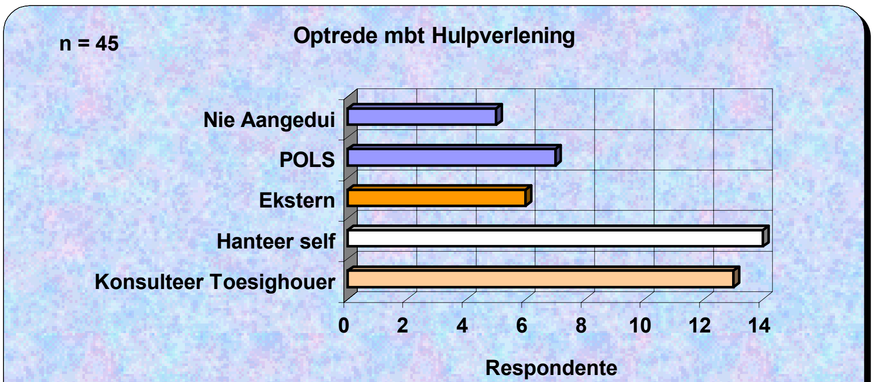
Bespreking van figuur 3.31.

Hier is drie vrae gestel ten einde die werknemer se belewenis van probleemhantering deur sy betrokke toesighouer, te bepaal. Vanuit die voorafgaande bevindinge, wil dit voorkom asof die meerderheid werknemers tevrede is met hul toesighouers se hantering van probleem-werknemers. Dit korreleer met die resultate, soos vervat in figuur 3.15:90, waar toesighouers die beskouing het dat hul optrede teenoor werknemers toepaslik is.

In ooreenstemming met die bevindinge in figuur 3.15:90, en figuur 3.31, was beide toesighouers en werknemers dit eens dat toesighouers hul ondergeskiktes se behoeftes en belange in ag neem en sensitief daarteenoor staan. Ten spyte van die vertroue wat werknemers in hul toesighouers stel, reflekteer die meerderheid werknemers negatiwiteit rondom die feit dat kollegas bewus is daarvan dat hul van hulpverlening afhanklik is om hul probleme aan te spreek. Hierdie tendens beantwoord derhalwe die vraag waarom slegs 'n beperkte aantal probleem-werknemers POLS se dienste benut het. Die negatiewe belewenis kan moontlik toegeskryf word aan verskille in persepsie en die vrees vir etikettering, daarom vermy hul enige blootstelling. Hierdie leemte kan egter sinvol aangespreek word deur positiewe, doeltreffende en sigbare bemarking van POLS op alle vlakke van UP.

2.2.5.4. Optrede met betrekking tot hulpverlening (Vraag 5.6.).

Figuur 3.32. Optrede met betrekking tot hulpverlening



	Konsulteer Toesighouer	Hanteer self	Ekstern	POLS	Nie Aangedui
Respondente	13	14	6	7	5

Bespreking van figuur 3.32.

Die resultaat, soos weergegee in die voorafgaande staafdiagram, stem ooreen met die resultate in figuur 3.31:109, waar vertroue in toesighouers gereflekteer word, aangesien die meerderheid werknemers gemeld het dat hulle hul probleme met hul toesighouers sal bespreek. Dit blyk verder uit die resultate dat die minderheid werknemers vir eksterne hulpverlening sal aanklop, teenoor slegs sewe wat aangedui het dat hul van POLS se dienste gebruik sal maak. Dit hou verband met die bevindinge soos gereflekteer in figuur 3.24:103 waar agt werknemers by POLS aangemeld het vir hulp. Dit vergelyk egter ook met die gegewens in figuur 3.9:83 waar toesighouers aangedui het dat hul vanweë hul unieke spanbenadering binne AID na hul werknemers se probleme en welsyn omsien alvorens hul verwys word.

Hieruit word die gevolgtrekking gemaak dat toesighouers en werknemers vanweë laasgenoemde se vermyding weens etikettering of blootstelling buite die bekende omgewing, eers die probleem binne AID aanspreek en daarna van hulpverlening elders gebruik sal maak.

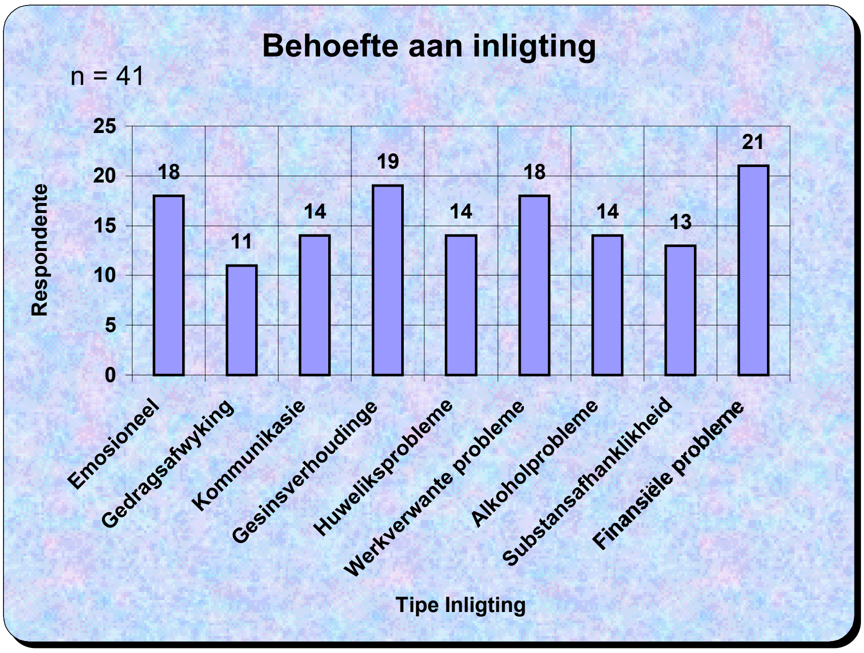
2.2.5.5. Behoefte aan inligting en wyse van bemarking (Vraag 5.7. en 5.8.).

Die respons op hierdie vrae sal 'n aanduiding gee van werknemers se spesifieke behoeftes aan inligting met betrekking tot probleemhantering en bemarkings ten opsigte van POLS. Respondente kon by die eerste van hierdie twee vrae, meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

Bespreking van figuur 3.33.

Dit blyk uit die resultate, soos vervat in die hieropvolgende staafdiagram, dat die meerderheid werknemers dit eens was dat hul inligting verlang oor 'n verskeidenheid aspekte in die hantering van probleme. Hierdie resultate hou verband met die gegewens, soos verkry in tabel 3.7:96, waar finansiële-, emosionele-, gesins- en werksverwante probleme as die grootste behoefte aangedui was. Die aanname kan dus gemaak word dat die behoefte na inligting oor gemelde probleme, werknemers se probleme in daardie spesifieke areas reflekteer.

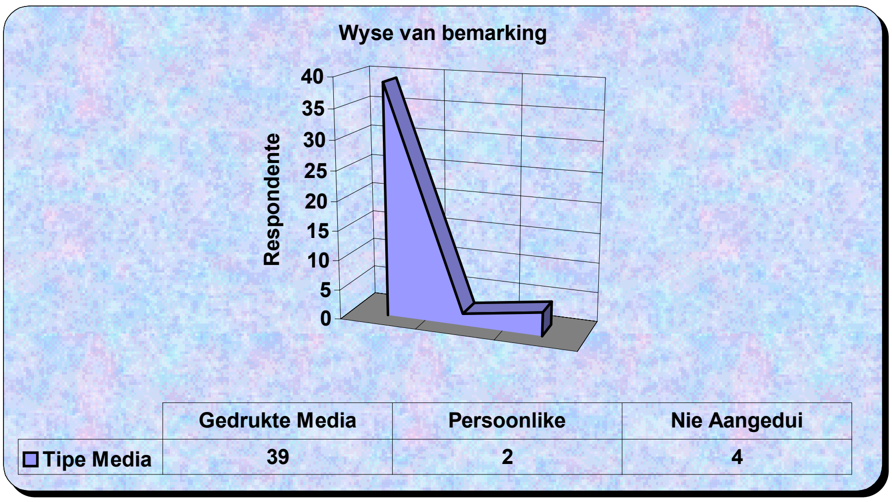
Figuur 3.33. Behoefte aan inligting



Bespreking van figuur 3.34.

Op die vraag na bemarkingsmedia wat verlang word ten einde POLS se dienste bekend te stel, verkies die meerderheid werknemers (39:87%) ook, soos in die geval van toesighouers (vergelyk 2.1.5.6:93) dat inligting deur middel van gedrukte media aan hul oorgedra word. Die minderheid werknemers (2:4%) het egter aangedui dat hul persoonlike mededeling verkies.

Figuur 3.34. Wyse van bemarking



Hieruit kan tot die gevolgtrekking gekom word dat vanweë die tegnologiese vooruitgang respondente veel eerder van media sal gebruik maak wat toeganklik en maklik verkrygbaar is.

3. SAMEVATTING

In hoofstuk drie is die bevindinge verstrek van inligting wat deur middel van die empiriese ondersoek ingewin is. Bevindinge is deurgaans sinvol beleef. Die navorser is van mening dat die doelstelling met die empiriese ondersoek bereik is, naamlik om die aard en benutting van die ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS aan AID, verken en bepaal is. Inligting is aangebied op grond van die resultate van die vraelyste.

Die resultate van beide toesighouers en werknemers het gereflekteer dat, ten spyte van die bewustheid van POLS en gepaardgaande dienslewering, daar 'n lae aanmeldingstendens bestaan. Die behoefte aan toesighouersopleiding was ook onderskryf. Dit was egter ook opmerklik dat POLS en sy personeel die respek van alle respondente geniet. 'n Algemene behoefte aan bewuswording met betrekking tot POLS bestaan by die respondente van die Akademiese Inligtingsdiens.

Die hieropvolgende hoofstuk handel oor die gevolgtrekkings en aanbevelings van die studie.

HOOFSTUK 4: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. INLEIDING

Hierdie hoofstuk bestaan uit gevolgtrekkings wat op grond van die literatuurstudie en empiriese ondersoek geformuleer is. Aanbevelings voortspruitend uit die studie geniet daarna toeligting.

Vanuit die bevindinge van die studie, het dit duidelik na vore gekom dat POLS gevorder het ten einde 'n bewustheid van wel funksionerende werknemers binne UP te kweek. Ten spyte van skeptisisme en kritiek rondom POLS, was dit duidelik dat die diens wat gelewer word in 'n positiewe lig beskou word.

2. GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS MET BETREKKING TOT DOELSTELLING, DOELWITTE EN NAVORSINGSVRAE

Ten opsigte van die literatuurstudie en empiriese bevindinge was die navorsingsdoelstelling en -doelwitte met betrekking tot die aard en omvang van dienslewering van POLS aan AID-personeel, bereik. Die vraag of die bestaande ondersteuningsdienste, soos deur POLS gelewer, aan die vereistes van 'n WHP voldoen en of dit bydraend kan wees tot die onderbenutting daarvan, was ook beantwoord met verwysing na die volgende:

2.1. Doelstelling

Die doelstelling van hierdie studie was om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken.

Gevolgtrekkings

Die Universiteit van Pretoria se ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS, is soos alle ander WHPs, gerig op die verbetering van werknemers se lewensgehalte, werkprestasie en interpersoonlike verhoudinge in die werkplek. Die ondersteuningsdienste is van so 'n aard dat dit aan die werknemer meganismes voorsien ter beskerming van hul eie welstand.

Maatskappye maak hoofsaaklik van interne bronne gebruik. Met betrekking tot die omvang van UP se ondersteuningsdienste word primêr gebruik gemaak van 'n interne

model, hoewel sekere dienste na eksterne kundiges verwys word. Eksterne dienste word gelewer deur relevante professionele persone onder andere sielkundiges, mediese praktisyns en psigiaters. Beperkte interne dienste word deur 'n maatskaplike werker by POLS gelewer. Ondersteuningsdienste sluit 'n verskeidenheid van persoonlike en gesinsprobleme in wat varieer van huweliksprobleme, alkohol en dwelmafhanklikheid, egskeidings, geweld, trauma en afleggings.

Met verwysing na die doel van hierdie studie, was bevind dat dit vir AID-personeel voordelig was om van POLS se ondersteuningsdienste gebruik te maak, aangesien werkprestasie, produktiwiteit en die algehele maatskaplike funksionering van werknemers verbetering getoon het. Die AID-personeel se benutting van POLS se dienste vergelyk ook gunstig met internasionale tendense. In die VSA word gunstige benuttingstendense van 5-15% aangedui. (Vergelyk Du Plessis, 1990:36.) In vergelyking met bogenoemde, het AID-werknemers 18 % benutting van POLS se dienste getoon. Om egter die ware waarde van POLS te bepaal, moet 'n deeglike programevaluasie gedoen word in terme van individuele gevallestudies en kliëntgesentreerde beoordeling deur te fokus op aanwysers soos die effek van WHP intervensie, werkprestasie, afwesigheid, personeelomset, dissiplinêre navrae en kostes aan die werkgewer.

In terme van bogenoemde, is dit duidelik dat die navorsingsdoelstelling om die aard en benutting van POLS se dienste aan AID-personeel te verken, bereik was. Dit word bevestig in die hieropvolgende bespreking van die doelwitte van die studie.

2.2. Biografiese inligting

Gevolgtrekkings

Die AID-personeel bestaan hoofsaaklik uit 78% vroue. Die meerderheid werknemers is getroude Afrikaanssprekende vroulike werknemers tussen die ouderdom 36-65 jaar en tussen 6-15 jaar by AID werksaam. Die meerderheid werknemers is ook gekwalifiseerd as Biblioteek- en Inligtingkundiges wat dui op hul kundigheid en bekwaamheid. Die literatuur (Kline & Snow, 1994:105) wys dan ook daarop dat die vrou se deelname in die werkplek substansieel vergroot het met 'n gevolglike verhoging in stresvlakke wat impakteer op hul gesondheid. Hierdie verhoogde stres kan weer toegeskryf word aan die komplekse interaksie tussen die werkplek en die gesin. Dit wil dus voorkom asof daar nie veel ag geslaan word op die impak van werk en gesin stres-

sors op die vrou, in haar rol as ouer, vennoot, eglied en werknemer nie.

Aanbevelings

Ten einde die onderwerp produktief aan te spreek, word aanbeveel dat 'n behoeftebepaling onderneem word sodat dit inligting kan verskaf ten opsigte van die tipe, graad, voorkoms en intensiteit van behoeftes en probleme wat die vrou affekteer. UP moet derhalwe vrou spesifieke, praktiese behoeftes identifiseer en aanspreek en terselfdertyd toesien dat geen struktuur van ongelykheid voorkom nie. So 'n aanspreek van vroue se behoeftes is in lyn met die geslagsgelykheid in die werkplek en die belangrikheid om die diversiteit van werknemers te bestuur. Dit impliseer glad nie dat daar 'n afsonderlike program vir vroulike werknemers moet wees nie, eerder dat bestaande programme aangepas moet word na gelang van die behoeftebepaling resultaat.

Organisasies moet derhalwe rekening hou met die verandering binne die werkplek en die eise wat dit aan die werknemer stel. 'n Gestruktureerde WHP moet dus die kapasiteit besit om in die vraag na hulpverlening te beantwoord, veral met betrekking tot vroue se deelname binne die werkplek en hul spesifieke probleme.

2.3. Doelwitte

2.3.1. Aard en omvang van probleme in AID

Die doelwit was om die aard en omvang van probleme soos deur AID-personeel ervaar, te verken en beskryf.

Gevolgtrekkings

Die Universiteit, soos enige ander werkplek, staar probleme soos gereelde afwesigheid en werkstres in die gesig. Vanuit die empiriese bevindinge was toesighouers en werknemers dit almal eens dat daar 'n verband bestaan tussen die persoonlike probleme van 'n werknemer en die afname in werkprestasie. Werknemers van die Universiteit van Pretoria ervaar dieselfde probleme wat algemeen voorkom by die meeste werknemers. Probleme wat deur werknemers ervaar word is hoofsaaklik afwesigheid, misbruik van siekteverlof, gesins-, huweliks- en finansiële probleme. Die behoefte aan professionele leiding ten einde die probleem-werknemer behulpsaam te wees in die hantering van sy probleme, het ook duidelik na vore gekom.

Toesighouers is verantwoordelik vir die identifisering van probleem-werknemers. Met verwysing na die bevindinge vanuit die empiriese studie, was dit duidelik dat geen toesighouer blootgestel was aan opleiding nie en derhalwe nie toegerus is vir hierdie taak nie. Tog het werknemers toesighouers se hantering van probleem-werknemers as toepaslik beskou. Die wyse waarop toesighouers betrokke is in die identifisering van probleem-werknemers dui daarop dat hulle die waarde van 'n WHP in hulpverlening erken. Die gebrek aan opleiding, veral met betrekking tot die identifisering van die probleem-werknemer, dui op die noodsaaklikheid van 'n WHP.

In terme van die voorafgaande, is dit duidelik dat die doelwit bereik is, aangesien dit moontlik was om die aard en omvang van probleme soos deur AID-personeel ervaar, te kon verken en beskryf.

Aanbevelings

'n Aanbeveling sal wees om 'n kultuur binne UP te vestig waar werknemers se behoeftes en belange as belangrik beskou word ten einde by te dra tot gesonde maatskaplike funksionering op alle vlakke. Spesifieke programme vir die aanspreek van probleme kan ontwikkel word ten einde probleem-werknemers te bemagtig om self hul probleme te hanteer sodat hul weer sinvol kan funksioneer. Dit kan gedoen word deur middel van ondersteuningsgroepe of werkswinkels

Dit is verder noodsaaklik dat POLS betrokke moet wees by die ontwikkeling en implementering van toesighouersopleiding ten einde toesighouers met WHP verwante aspekte, soos identifisering en hantering van probleem-werknemers, toe te rus. Dit kan alleen tot vervulling kom indien 'n volwaardige gestruktureerde WHP vir die Universiteit van Pretoria ontwikkel en implementeer word.

2.3.2. Bewustheid van POLS se dienslewering

Die doelwit was om vas te stel welke persentasie van AID-werknemers van POLS se dienste bewus is.

Gevolgtrekkings

Bemarking is die spil waarom 'n suksesvolle WHP draai. Bemarking dien as skakel tussen program moontlikhede en gebruikers se behoeftes. Hierdie doelwit, wat die

bewustheid van POLS se dienste aangedui het, het getoon dat POLS nie ten volle bemark was nie. Vanuit die resultaat was daar slegs 'n 60 % bewustheid van POLS se dienste deur AID-werknemers aangedui. Dit was verder duidelik dat daar 'n behoefte aan verbeterde bemarking en werknemeroriëntasie, bestaan.

Die resultaat het verder aangedui dat alhoewel toesighouers goed ingelig blyk te wees met betrekking tot dienslewering deur POLS, bemarking van POLS se dienste deur middel van alle ander bemarkingsmedia, agterweë gelaat is. Formele bemarking was deur middel van gedrukte media gedoen waar veral gebruik gemaak was van artikels in die Tukkievaria, terwyl informele bemarking op persoonlike mededeling gefokus het in 'n poging om benutting van dienste aan te moedig. EAPA-SA (1999:32) beklemtoon dan ook dat bemarkingsdoelwitte alleen bereik word indien programbemarking deurlopend plaasvind en gerig is op alle vlakke binne die organisasie tot so 'n mate dat alle personeel die waarde van die dienste sal besef en dit benut. Die voorafgaande dui daarop dat die doelwit bereik was aangesien die persentasie bewustheid van POLS se dienslewering konkreet bepaal kon word.

Aanbevelings

Die meerderheid respondente het aangedui dat hul die e-pos en intranet verkies as wyse van POLS se bewuswording en word daar derhalwe aanbeveel dat van die gemelde fasiliteite gebruik gemaak word in die bewusmakingsinisiatiewe met betrekking tot POLS. Hierdie medium dra by tot vertroulikheid en gerief. Vertroulikheid deurdat 'n werkgewer die inligting kan bekom in die gerief van sy kantoor sonder blootstelling en vrese dat kollegas mag sien hy of sy maak gebruik van relevante inligting met betrekking tot POLS. Daar behoort tydens bewusmaking van POLS op die toeganklikheid en gerief in terme van lokalisering en diensure, die beskikbaarheid van dienste vir alle werknemers op alle vlakke gefokus word asook op die behoefte gebaseerde benadering waar die werknemers se behoefte as belangrik beskou word. Daar word verder aanbeveel dat POLS tydens werknemeroriënteringsessies insette lewer, ten einde bewustheid van POLS en hul dienste te bevorder.

2.3.3. Benutting van POLS se dienste

Die doelwit was om te bepaal watter persentasie van AID-werknemers POLS se dienste benut het.

Gevolgtrekkings

Navorsingsbevindinge het daarop gedui dat POLS se dienste onderbenut was, aangesien slegs 18 % AID-werknemers daarvan gebruik gemaak het. Gebaseer op die bevindinge is dit duidelik dat, indien POLS relevant wil bly, dit maatskaplike en organisatoriese sake soos van toepassing op mans en vrouens moet aanspreek. Vanuit die bevindinge was dit duidelik dat daar 'n gewilligheid by werknemers en toesighouers bestaan om POLS se dienste te benut, nieteenstaande die feit dat die onderbenutting daarvan moontlik toegeskryf kan word aan 'n gebrek aan vrymoedigheid om wel die dienste te gebruik. Die resultaat van die studie ondersteun die literatuur wat aandui dat werknemers oor die algemeen gewillig is om dienste, gerig op hul behoeftes, te benut.

Die inligting met betrekking tot voorkoms van probleme kan as waarskuwing dien dat 'n groot aantal werknemers deur 'n bepaalde probleem beïnvloed word. Die bevindinge het aangedui dat die meerderheid respondente voordeel getrek het uit die benutting van POLS se dienslewering. Die resultaat met betrekking tot verbetering van dienslewering deur POLS, dui onteenseglik daarop dat, indien alle probleem-werknemers POLS benut, werknemers vinnig kan herstel tot hul vorige vlak van funksionering en derhalwe tot verhoogde produktiwiteit binne sy of haar werkplek bydra. Dit dui verder daarop dat intervensie deur POLS effektief blyk te wees en dat 'n gestruktureerde WHP 'n rol te speel het in die funksionering van werknemers by UP. Die doelwit om te bepaal tot watter mate POLS benut word, was derhalwe bereik.

Aanbevelings

Dit word aanbeveel dat UP 'n omgewing skep vir die vestiging van werkplekforums met die oog op werknemersbetrokkenheid relevant tot POLS (WHP). Dit sal vereis dat werknemers betrokke raak in WHP aspekte soos behoeftebepaling, programbeplanning, beleid, programdoelwitte en evaluasie. Dit behels deursigtigheid met betrekking tot inligting relevant tot die WHP en die geldigheid van die program, waar die WHP met ondersteuning van werknemers bestuur word. Volgens Nel (1994:10) kan die werkplek-praktykbenadering 'n groot bydrae lewer tot verbeterde prestasie en produktiwiteit deur middel van verhoogde werknemers deelname in die program. Hierdie praktyk sal derhalwe groter benutting aanmoedig. Bemarking inisiatiewe en

intervensie op mikrovlakke (in terme van ouderdom, geslag en posvlakke) kan ook ‘n kredietwaardige basis vorm van waar diensleweringsprogramme geloods kan word.

2.3.4. Voldoening van POLS aan WHP standaarde van EAPA-SA

Die doelwit was om te verken in welke mate die huidige dienste deur POLS aan WHP standaarde van EAPA-SA voldoen.

Gevolgtrekkings

Vanuit die literatuurstudie was dit duidelik dat POLS nie die vereistes ooreenkomstig die standaarde vir die implementering van ‘n WHP nagekom het nie. Die grondslag vir die vestiging van ‘n WHP behels die samestelling van ‘n advieskomitee en uitvoering van ‘n behoeftebepaling, waaraan ook nie voldoen was nie. Empiriese bevindinge het verder daarop gedui dat daar geen bepaalde implementeringsplan bestaan nie. POLS was aanvanklik gestig met die doel om hulpverlening aan werknemers tydens die rasionaliseringsprosesse te verleen, maar het mettertyd ontwikkel in ‘n meer uitgebreide dienslewering aan werknemers. Dit het tot gevolg gehad dat geen beleid of prosedures ontwerp was nie.

Die bestuur en administrasie van POLS was voldoende aangesien professionele personeel die Sentrum beman het en UP aanspreeklikheidsversekering aan die personeel verskaf het. Vertroulikheid en rekordhouding is aspekte wat meebring dat die WHP-praktisyn etiese optrede in sy dienslewering onderskryf. Dit word ondersteun deur die bevindinge soos verkry vanuit die empiriese studie (figuur 3.6:80 en figuur 3.23:102) waar aangedui was dat POLS vertroulikheid as noodsaaklik beskou.

POLS se dienslewering aan die werknemers was nie effektief bemark nie, soos tereg weerspieël word deur die bevindinge van die empiriese studie, waar bewustheid as 60% aangedui was (figuur 3.22:101). Die belangrikheid van deurlopende evaluering met betrekking tot die WHP binne ‘n universiteit word weereens beklemtoon aangesien dit sal aandui of die WHP se doelwitte bereik is. Dit is vanuit die literatuur duidelik dat daar geen formele evaluasie van POLS se dienste gedoen was nie. POLS beantwoord derhalwe nie aan EAPA-SA standaarde nie, alhoewel sekere elemente tog aanwesig was en was die doelwit, om te bepaal in welke mate die huidige dienste van POLS aan die WHP standaarde van EAPA-SA voldoen, bereik.

Aanbevelings

Ten spyte van die feit dat kennis en agtergrond met betrekking tot WHPs in universiteite beperk is en elke organisasie se unieke karakter en grootte in ag geneem moet word, dien die beginsels en standaarde soos aangedui deur EAPA-SA as maatstaf waarvolgens 'n suksesvolle en werkbare WHP geïmplementeer behoort te word. Dit word derhalwe aanbeveel dat 'n volwaardige WHP geïmplementeer word, gebaseer op die voorskrifte en bepalings van EAPA-SA.

2.3.5. Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP

Die doelwit was om die behoefte aan 'n volwaardige gestruktureerde WHP vir AID-personeel te bepaal.

Gevolgtrekkings

Vanuit die empiriese studie, met inagneming van voorafgaande bespreking met betrekking tot EAPA-SA standaarde, was dit duidelik dat POLS se dienslewering van beperkte aard was en daar derhalwe 'n behoefte aan 'n volwaardige werknemerhulpprogram by die Universiteit van Pretoria bestaan en was die doelwit derhalwe bereik. Dit sal verseker dat probleem-werknemers vroegtydig geïdentifiseer en verwys kan word. Effektiewe en doeltreffende bemarking sal ook daartoe bydra dat werknemers op alle vlakke binne die universiteit bewus sal wees van POLS se dienste en derhalwe bereik kan word.

Aanbevelings

In 'n poging om 'n WHP vir die Universiteit van Pretoria te ontwikkel, word die volgende aanbevelings, gebaseer op die literatuurstudie en empiriese bevindinge, gemaak. 'n WHP word as die mees effektiewe metode beskou ten einde probleem-werknemers se probleme aan te spreek. Die implementering van 'n WHP sal tot voordeel van beide die werkgewer en werknemer wees. 'n Aanbeveling sal wees dat 'n WHP binne 'n universiteit van alle relevante en beskikbare hulpbronne op die kampus gebruik behoort te maak. Die Regshulpsentrum en die Sentrum vir Kinder- en Volwasseneleiding kan sinvol benut word in die multi-professionele spanbenadering. 'n WHP behoort ook programme in plek te hê om werknemers se behoefte aan byvoorbeeld finansiële aspekte aan te spreek.

WHP-praktisyns wat aangestel word behoort, buiten die relevante professionele kwalifikasies kredietwaardig te wees en instaat om te alle tye vertroulikheid te handhaaf. Dieselfde voorstel is ook op administratiewe personeel betrokke by die WHP, van toepassing. Uiteindelik impliseer dit dat alle personeel wat by die WHP betrokke is, gerespekteerde en betroubare persone behoort te wees wat vertroulikheid kan waarborg.

2.4. Aanbevelings vir toekomstige navorsing

Dit sal vir die Universiteit van Pretoria waardevol wees indien 'n behoeftebepalingsondersoek geloods word ten einde te bepaal wat die tipe, graad, voorkoms en intensiteit van persoonlike probleme is wat die werknemers van UP tot so 'n mate affekteer dat dit hul werkprestasie beïnvloed.

Dit sal vir die Universiteit van Pretoria tot voordeel wees om in die ontwikkeling van sy menslike hulpbronne te belê. Dit kan gedoen word deur navorsing te onderneem vir die ontwerp, implementering en instandhouding van 'n effektiewe en werkbare WHP.

BRONNELYS

Boeke

1. Akabas, S.H. & Kurzman, P.A. 1982. ***Work, Workers and Work Organizations – a view from Social Work.*** (Eds.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

2. Akabas, S.H. & Kurzman, P. A. 1982. The Industrial Social Welfare Specialist : What's so special? *In* Akabas, S.H. & Kurzman, P. A. (Eds.) ***Work, Workers and Work Organizations – a view from Social Work.*** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

3. Archambault, R.; Doran, R.; Matlas, T.; Waldolski, J & Sutton-Wright, D. 1982. ***Reaching Out: A Guide to EAP Casefinding***. USA: Performance Resource Press, Inc.

4. Arkava, M.L. & Lane, T.A. 1983. ***Beginning of Social Work Research***. Boston: Allyn & Bacon, Inc.

5. Babbie, E.R. 1992. ***The Practice of Social Research***. 6th Edition. California: Wadsworth, Inc.

6. Bailey, K.D. 1994. ***Methods of Social Research***. Fourth Edition. New York: The Free Press.

7. Balbridge, J.V. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

8. Baxter, J. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education.*** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

9. Blair, B.R. 1985. ***Hospital Assistance Programs***. USA: American Hospital Publications.

10. Bless, C & Higson-Smith, C. 1995. ***Fundamentals of Social Research Methods: An African Perspective***. Second Edition. Kaapstad: Juta & Co, Ltd.

11. Bruce, W.M. 1990. ***Problem Employee Management: Protective strategies for Human Resource management.*** New York: Library Congress.

12. Carrol, M. & Walton, M. (Eds.) 1997***. Handbook of Counselling in Organizations***. London: Sage Publications.

13. Challenger, B.R. 1988. The need for Employee Assistance Programs. *In* Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

14. Chiabotta, W. 1987. ***Employee Assistance Programs. How to make them work for you.*** Madison: Business & Legal Reports, Inc.

15. Derr, W.D. & Lindsay, G.M. 1999. EAP and Wellness Collaboration. *In* Oher, J.M. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

16. De Vos, A.S. (Ed.) 1998. ***Research at grass roots: A primer for the caring professions***. Pretoria: Van Schaik Publishers.

17. Dhlomo, O.D. 1982. University goals in relation to staffing and administration. *In* Thembela, A.J. (Ed.) ***A University on an African Soil- Towards a definition of Goals.*** Kwa Dlangezwa, South Africa: University of Zululand.

18. Dickman, F.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1985. ***Counselling the Troubled Person in Industry.*** Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

19. Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1988. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

20. Du Plessis, A. 1990. Occupational Social Work in Action. *In* McKendrick, B.W. (Ed.) ***Social Work in Action***. Pretoria: HAUM.

21. Durkin, W.G. 1985. Evaluation of EAP Programming. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

22. EAPA (***Standards for Employee Assistance Programs Part 2: Professional Guidelines),*** 1992. Developed by EAPA Inc.

23. EAPA-SA (***Standards for Employee Assistance Programs in South Africa),*** 1999. Developed by the EAPA-SA Board.

24. Erfurt, J.C. 1990. EAP And Wellness Program Follow-up As Primary, Secondary, and Tertiary Prevention Strategies In The Workplace. *In* Roman, P.M. (Ed.) ***Alcohol Problem Intervention In The Workplace. Employee Assistance Programs and Strategic Alternatives.*** New York: Quorum Books.

25. Erfurt, J.C. & Foote, A. 1985. Variation in EAP Design. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

26. Francek, J.L. (a) 1985. The Role of the Occupational Social Worker in EAPs. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

27. Francek, T.D. (b) 1985. Marketing an EAP for Success. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

28. Frankfort-Nachmias, C & Nachmias, D. 1992. ***Research Methods in the Social Sciences***. Fourth Edition. London: St. Martin's Press, Inc.

29. Fullerton, G.P. 1977. ***Survival in Marriage***. Second Edition. Illinois: The Dryden Press.

30. Garbers, J.G. (Ed.) 1996. ***Doeltreffende Geesteswetenskaplike Navorsing***. Pretoria: JL van Schaik Uitgewers.

31. Googins, B. 1987. ***Occupational Social Work***. New Jersey: Prentice-Hall.

32. Googins, B. & Godfrey, J. 1987. ***Occupational Social Work***. New Jersey: Prentice Hall.

33. Grinnell, R.M. 1993. ***Social Work Research and Evaluation***. Fourth Edition. Itasca, Illinois: FE Peacock Publishers, Inc.

34. Henderson, P. & Thomas, D.N. 1989. ***Skills in Neighbourhood Work***. Second Edition. London: Unwin Hyman Inc.

35. Huysamen, G.K. 1993. ***Metodologie vir die Sosiale Gedragswetenskappe.*** Halfweghuis: Southern Boekuitgewers (Edms) Bpk.

36. Isenberg, S.K. 1985. EAP Service Center Model. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

37. Jones, O.F. 1985. The Rasionale and Critical Issues of EAP Development. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

38. Klarreich, S.H. 1985. Assessment/ Treatment Model. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

39. Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) 1985. ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

40. Kotler, P. 1975. ***Marketing for Nonprofit Organizations***. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

41. Kurzman, P.A. 1993. Employee Assistance Programs. Toward a Comprehensive Service Model. *In* Kurzman, P.A. & Akabas, S.H. (Eds.) ***Work and Well-being. The Occupational Social Work Advantage***. Washington: NASW Press.

42. Kurzman, P.A. & Akabas, S.H. (Eds.) 1993. ***Work and Well-being. The Occupational Social Work Advantage***. Washington: NASW Press.

43. Leedy, P.D. 1993. ***Practical Research: Planning and Design***. Fifth Edition. New York: MacMillan Publishing Company.

44. Lewis, J.A. & Lewis, M.D. 1986. ***Counselling Programs for Employees in the Workplace***. California: Brooks/Cole Publishing Company.

45. Manuso, J. S. J. (Ed.) 1983. ***Occupational Clinical Psycology***. USA: Praeger Publishers.

46. Masi, D. A. 1982. ***Human Services in Industry***. Toronto: Lexington Books.

47. Masi, D. 1984. ***Designing Employee Assistance Program***. New York: AMA Publishing Group.

48. McKendrick, B. (Ed.) 1990. ***Introduction to Social Work in South Africa***. Pretoria: Haum Tertiary.

49. Moser, C.A. & Kalton, G. 1975. ***Survey Methods in Social Investigation***. Second Edition. London: Heinemann Educational Books Ltd.

50. Mouton, J. 1996. ***Understanding Social Research***. Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

51. Mouton, J & Marais, H.C. 1990. ***Basic concepts in the methodology of the Social Sciences***. Pretoria: Human Sciences Research Council.

52. Myers, D.W. 1984. ***Establishing and Building Employee Assistance Programs***. Connecticut: Quorun Books.

53. Nahrwold, S.C. 1983. Why programs fail. *In* Manuso, J. S. J. (Ed.) ***Occupational Clinical Psycology***. USA: Praeger Publishers.

54. Neuman, W.L. 1997. ***Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches***. Third Edition. Massachusetts: Allyn & Bacon.

55. Odendal, F.F. (Ed.) 1987. ***HAT***. Johannesburg: Perskor-Uitgewery.

56. Oher, J.M. 1999. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

57. Phillips, D.A. & Older, H.J. 1988. Models of Service Delivery. *In* Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1988. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

58. Plug, C.; Meyer, W.F.; Louw, D.A. & Gouws, L.A. 1986. ***Psigologie-Woordeboek.*** Tweede Uitgawe. Johannesbug: Mc Graw-Hill Boekmaatskappy.

59. Popenoe, D. 1983. ***Sociology.*** Fifth Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

60. Roman, P.M. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education.*** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

61. Roman, P.M. (Ed.) 1990. ***Alcohol Problem Intervention In The Workplace. Employee Assistance Programs and Strategic Alternatives.*** New York: Quorum Books.

62. Rothman, J. & Zald, M.N. 1985. Planning Theory in Social Work Practice. *In* Taylor, S.H. & Roberts, R.W. (Eds.) ***Theory and Practice of Community Social Work***. New York: Columbia University Press.

63. Royse, D. 1995. ***Research Methods in Social Work***. Second Edition. Chicago: Nelson-Hall, Inc.

64. Scanlon, W.F. 1986. ***Alcoholism and Drugabuse in the Workplace: Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

65. Shain, M. & Groeneveld, J. 1980. ***Employee Assistance Programs: Theory, Philosophy and Practice***. Toronto: Lexington Books.

66. Skidmore, R.A. 1983. ***Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationships***. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

67. Sloan, R.P.; Gruman, J.C. & Allegrante, J.P. 1987. ***Investing in Employee Health. A Guide to Effective Health Promotion in the Workplace***. San Francisco: Jossey-Bass Publications.

68. Smit, G.J. 1985. ***Navorsingsmetodes in die Gedragswetenskappe***. Pretoria: HAUM Opvoedkundige Uitgewers.

69. Sonnenstuhl, W.J. & Trice, H.M. 1986***. Strategies for Employee Assistance Programs: The Crucial Balance.*** New York: IVR Press.

70. Stoer-Scaggs, L. 1999. Employee Assistance Programs in Higher Education. *In* Oher, J. M. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

71. Strydom, H. 1998a. The pilot study. *In* De Vos, A.S. (Ed.) ***Research at grass roots: a primer for the caring professions.*** Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

72. Strydom, H. 1998b. Ethical aspects of research in the caring professions. *In* De Vos, A.S. (Ed.) ***Research at grass roots: a primer for the caring professions.*** Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

73. Swearer, H.R. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

74. Taylor, S.H. & Roberts, R.W. (Eds.) 1985. ***Theory and Practice of Community Social Work***. New York: Columbia University Press.

75. Tehrani, W. 1997. Internal Counselling Provision for Organizations. *In* Carrol, M. & Walton, M. (Eds.) 1997. ***Handbook of Counselling in Organizations***. London: Sage Publications.

76. Thembela, A.J. (Ed.) 1982. ***A University on an African Soil- Towards a definition of Goals.*** Kwa Dlangezwa, South Africa: University of Zululand.

77. Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. 1984. ***EAP in Higher Education.*** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

78. Thyer, B.A. 1993. Single-System Research Design. *In* Grinnell, R.M. ***Social Work Research and Evaluation***. Fourth Edition. Itasca, Illinois: FE Peacock Publishers, Inc.

79. Turner, S. 1985. Assessment/Referral. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

80. Van der Merwe, H. 1996. Die Navorsingsproses: Probleemstelling en navorsingsontwerp. *In* Garbers, J.G. (Ed.) ***Doeltreffende Geesteswetenskaplike Navorsing***. Pretoria: JL van Schaik Uitgewers.

81. Weyers, M.L. 1989. ***Beplande Gemeenskapswerk***. Potchefstroom: Departement Sentrale Publikasies PU vir CHO.

82. Wilkinson, W.K. & McNeil, K. 1996. ***Research for the Helping Professions***. California: Brooks/Cole Publishing Company.

83. Willey, J. 1988. ***Program Development and Evaluation: Resourcebook for Trainers***. New York: Willey & Sons.

84. Wright, D.A. 1985. Policy And Procedures: The Essential Elements In An EAP. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

Tydskrifte

1. Balgopal, P.R. & Patchner, M.A. 1988. Evaluating Employee Assistance Programs: Obstacles, Issues and Strategies. ***Employee Assistance Quarterly,*** 3(4): 95-105.

2. Balgopal, P.R. & Stollak, M.J. 1992. Employee Assistance Programs: Implications for Higher Education. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(4): 101-118.

3. Bernman, P.S.; Sulsky, L.; Pargament, K.; Balzer, W.R. & Kausch, D. 1999. The Role of Needs Assessment in the Design of Employee Assistance Programs: A Case Study. ***Employee Assistance Quarterly***, 6(3): 21-35.

4. Birkland, S.P. 1983. Staffing Employee Assistance Programs. ***EAP Digest***, 44-46.

5. Burggrabe, J. & Swift, J.W. 1984. Evaluating your EAP: A Practical Approach Part 2: Making your evaluation means something. ***EAP Digest Annual***, 167-171.

6. Cohen, G.S.; Gard, L.H. & Hefferman, W.P. 1998. Employee Assistance Programs: A Preventive, Cost-Effective Benefit. ***Journal of Health Care Finance***, Spring 24(3): 45-54.

7. Comstock, D.J. 1984. Employee Assistance Programs: Current Dimensions. ***EAP Digest Annual***, 56-58.

8. Crawford, R.L. & Adamson, H. 1980. Managerial Responses to Mental Disorders among Employees. ***Journal of Occupational Medicine***, 22(5): 309-315.

9. Dugan, P. 1989. Peer intervention in Higher Education. ***EAP Digest,*** July: 47-53.

10. Franz, J.B. 1991. Developing University EAP's: A Planned Change Perspective. ***EAP Digest***, September/October: 24-57.

11. Greer, K. & Okrasinski, F. 1987. Setting a positive tone. ***EAP Digest,*** September/ October: 41-44.

12. Hall, J. & Fletcher, B. 1984. Coping with personal problems at work. ***Personnel Management,*** February: 30-33.

13. Iverson, R.R. 1998. Occupational Social Work for the 21st Century. ***Social Work***, 23(6): 551-566.

14. Kline, H.L. & Snow, D.L. 1994. Effects of a worksite coping skills intervention on the stress, social support and health outcomes of working mothers. ***The Journal of Primary Prevention***, 15(2): 105-112.

15. Maller, J. 1988. Employee Assistance Programs: A new approach to workplace productivity***. IPM Journal,*** May: 21-24.

16. Megranahan, M.1995. Quality Control for an EAP. ***Personnel Review***, 24(7): 54-64.

17. Nel, C. 1994. The challenge of organisational transformation: Democracy at work. ***People Dynamics***, November/December: 8-15.

18. Park, D.A. 1992. Client Satisfaction Evaluation: University Employee Assistance Programs. ***Employee Assistance Quarterly***, 8(2): 15-33.

19. Prinsloo. P.G. 1989***. Beperking van die siviele aanspreeklikheid van beroepslui. SA***

Regskommissie, Projek 70. Pretoria: Suid-Afrikaanse Regskommissie**.**

20. Ramanathan, C.S. 1992. EAPs response to personal stress and productivity: Implications for Occupational work. ***Maatskaplike Werk/ Social Work,*** 37(3); 234-240.

21. Ribner, D.S. 1993. Crisis in the Workplace: The Role of the Occupational Social Worker. ***Maatskaplike Werk/ Social Work***, May 38(3): 333-338.

22. Roberts-De Gennaro, M. 1989. Needs Assessment for a University-based EAP. ***Employee Assistance Quarterly***, 4(3): 11-25.

23. Roman, P.M. & Blum, T.C. 1988. The Core-Technology of EAP. A Reaffirmation**.** ***Almacon*****,** 18: 17-22.

24. Straussner, S.L.A. 1988. A Comparative Analysis of In-House and Contractual Employee Assistance Programmes. ***Employee Assistance Quarterly***, 3(3): 43-56.

25. Sullivan, R. & Poverney, L. 1992. Differential Patterns of EAP Utilisation Among University Faculty and Staff. ***Employee Assistance Quarterly***, 8(1): 1-12.

26. Tanner, R.M. 1991. Social Work: The Profession of Choice for EAPs. ***Employee Assistance Quarterly***, 6(3): 71-84.

27. Thompson, S. 1992. Ethical Issues in the South African Workplace. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(3): 55-64.

28. Trice, H. 1984. Data Based Research, Research Issues and Non-Research: A Critical Appraisal. ***EAP Research and Research Issues***, 1: 179-194.

29. Vicary, J.R. 1994. Primary Prevention and the Workplace. ***The Journal of Primary Prevention***, 15(2): 99-103.

30. Walsh, S.M. 1991. Employee Assistance and the Helping Professional: The more things change, the more they stay the same. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(2): 113-119.

31. Yoder-Brown, C. 1994. EAPs and the importance of a full prevention focussed approach. ***EAP Digest***, January/February: 26-27.

Verhandelings

1. Jano,R. 1999. ***An Investigation into Employee Attitudes towards Employee Assistance Programmes (EAPs): A case study***. Unpublished Masters Thesis: University of the Western Cape.

2. Lombard, J. 1977. ***Bedryfsmaatskaplikewerk met Vroulike Werknemers: 'n Ondersoek by 'n Pretoriase Staalfabriek***. Ongepubliseerde M.A- verhandeling. Universiteit van Pretoria.

3. Terblanche, L.S. 1988. ***'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en voorkoms van Werknemerhulpprogramme in die Republiek van Suid-Afrika.*** Ongepubliseerde Proefskrif: Universiteit van die Oranje Vrystaat.

4. Van Zyl, I.E. 1987. ***An Evaluation of the Employee Assistance Programme at the President Steyn Mine, Welkom: A Social Work Perspective.*** Unpublished Masters Thesis: University of the Orange Free State.

BRONNELYS

Boeke

1. Akabas, S.H. & Kurzman, P.A. 1982. ***Work, Workers and Work Organizations – a view from Social Work.*** (Eds.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

2. Akabas, S.H. & Kurzman, P. A. 1982. The Industrial Social Welfare Specialist : What's so special? *In* Akabas, S.H. & Kurzman, P. A. (Eds.) ***Work, Workers and Work Organizations – a view from Social Work.*** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

3. Archambault, R.; Doran, R.; Matlas, T.; Waldolski, J & Sutton-Wright, D. 1982. ***Reaching Out: A Guide to EAP Casefinding***. USA: Performance Resource Press, Inc.

4. Arkava, M.L. & Lane, T.A. 1983. ***Beginning of Social Work Research***. Boston: Allyn & Bacon, Inc.

5. Babbie, E.R. 1992. ***The Practice of Social Research***. 6th Edition. California: Wadsworth, Inc.

6. Bailey, K.D. 1994. ***Methods of Social Research***. Fourth Edition. New York: The Free Press.

7. Balbridge, J.V. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

8. Baxter, J. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education.*** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

9. Blair, B.R. 1985. ***Hospital Assistance Programs***. USA: American Hospital Publications.

10. Bless, C & Higson-Smith, C. 1995. ***Fundamentals of Social Research Methods: An African Perspective***. Second Edition. Kaapstad: Juta & Co, Ltd.

11. Bruce, W.M. 1990. ***Problem Employee Management: Protective strategies for Human Resource management.*** New York: Library Congress.

12. Carrol, M. & Walton, M. (Eds.) 1997. ***Handbook of Counselling in Organizations***. London: Sage Publications.

13. Challenger, B.R. 1988. The need for Employee Assistance Programs. *In* Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

14. Chiabotta, W. 1987. ***Employee Assistance Programs. How to make them work for you.*** Madison: Business & Legal Reports, Inc.

15. Derr, W.D. & Lindsay, G.M. 1999. EAP and Wellness Collaboration. *In* Oher, J.M. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

16. De Vos, A.S. (Ed.) 1998. ***Research at grass roots: A primer for the caring professions***. Pretoria: Van Schaik Publishers.

17. Dhlomo, O.D. 1982. University goals in relation to staffing and administration. *In* Thembela, A.J. (Ed.) ***A University on an African Soil- Towards a definition of Goals.*** Kwa Dlangezwa, South Africa: University of Zululand.

18. Dickman, F.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1985. ***Counselling the Troubled Person in Industry.*** Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

19. Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1988. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

20. Du Plessis, A. 1990. Occupational Social Work in Action. *In* McKendrick, B.W. (Ed.) ***Social Work in Action***. Pretoria: HAUM.

21. Durkin, W.G. 1985. Evaluation of EAP Programming. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

22. EAPA (***Standards for Employee Assistance Programs Part 2: Professional Guidelines)****,* 1992. Developed by EAPA Inc.

23. EAPA-SA (***Standards for Employee Assistance Programs in South Africa),*** 1999. Developed by the EAPA-SA Board.

24. Erfurt, J.C. 1990. EAP And Wellness Program Follow-up As Primary, Secondary, and Tertiary Prevention Strategies In The Workplace. *In* Roman, P.M. (Ed.) ***Alcohol Problem Intervention In The Workplace. Employee Assistance Programs and Strategic Alternatives.*** New York: Quorum Books.

25. Erfurt, J.C. & Foote, A. 1985. Variation in EAP Design. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

26. Francek, J.L. (a) 1985. The Role of the Occupational Social Worker in EAPs. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

27. Francek, T.D. (b) 1985. Marketing an EAP for Success. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

28. Frankfort-Nachmias, C & Nachmias, D. 1992. ***Research Methods in the Social Sciences***. Fourth Edition. London: St. Martin's Press, Inc.

29. Fullerton, G.P. 1977. ***Survival in Marriage***. Second Edition. Illinois: The Dryden Press.

30. Garbers, J.G. (Ed.) 1996. ***Doeltreffende Geesteswetenskaplike Navorsing***. Pretoria: JL van Schaik Uitgewers.

31. Googins, B. 1987. ***Occupational Social Work***. New Jersey: Prentice-Hall.

32. Googins, B. & Godfrey, J. 1987**.** ***Occupational Social Work***. New Jersey: Prentice Hall.

33. Grinnell, R.M. 1993. ***Social Work Research and Evaluation***. Fourth Edition. Itasca, Illinois: FE Peacock Publishers, Inc.

34. Henderson, P. & Thomas, D.N. 1989. ***Skills in Neighbourhood Work***. Second Edition. London: Unwin Hyman Inc.

35. Huysamen, G.K. 1993. ***Metodologie vir die Sosiale Gedragswetenskappe.*** Halfweghuis: Southern Boekuitgewers (Edms) Bpk.

36. Isenberg, S.K. 1985. EAP Service Center Model. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

37. Jones, O.F. 1985. The Rasionale and Critical Issues of EAP Development. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

38. Klarreich, S.H. 1985. Assessment/ Treatment Model. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

39. Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) 1985. ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

40. Kotler, P. 1975. ***Marketing for Nonprofit Organizations***. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

41. Kurzman, P.A. 1993. Employee Assistance Programs. Toward a Comprehensive Service Model. *In* Kurzman, P.A. & Akabas, S.H. (Eds.) ***Work and Well-being. The Occupational Social Work Advantage***. Washington: NASW Press.

42. Kurzman, P.A. & Akabas, S.H. (Eds.) 1993. ***Work and Well-being. The Occupational Social Work Advantage***. Washington: NASW Press.

43. Leedy, P.D. 1993. ***Practical Research: Planning and Design***. Fifth Edition. New York: MacMillan Publishing Company.

44. Lewis, J.A. & Lewis, M.D. 1986. ***Counselling Programs for Employees in the Workplace***. California: Brooks/Cole Publishing Company.

45. Manuso, J. S. J. (Ed.) 1983. ***Occupational Clinical Psycology***. USA: Praeger Publishers.

46. Masi, D. A. 1982. ***Human Services in Industry***. Toronto: Lexington Books.

47. Masi, D. 1984. ***Designing Employee Assistance Program***. New York: AMA Publishing Group.

48. McKendrick, B. (Ed.) 1990. ***Introduction to Social Work in South Africa***. Pretoria: Haum Tertiary.

49. Moser, C.A. & Kalton, G. 1975. ***Survey Methods in Social Investigation***. Second Edition. London: Heinemann Educational Books Ltd.

50. Mouton, J. 1996. ***Understanding Social Research***. Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

51. Mouton, J & Marais, H.C. 1990. ***Basic concepts in the methodology of the Social Sciences***. Pretoria: Human Sciences Research Council.

52. Myers, D.W. 1984. ***Establishing and Building Employee Assistance Programs***. Connecticut: Quorun Books.

53. Nahrwold, S.C. 1983. Why programs fail. *In* Manuso, J. S. J. (Ed.) ***Occupational Clinical Psycology***. USA: Praeger Publishers.

54. Neuman, W.L. 1997. ***Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches***. Third Edition. Massachusetts: Allyn & Bacon.

55. Odendal, F.F. (Ed.) 1987. ***HAT***. Johannesburg: Perskor-Uitgewery.

56. Oher, J.M. 1999. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

57. Phillips, D.A. & Older, H.J. 1988. Models of Service Delivery. *In* Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1988. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

58. Plug, C.; Meyer, W.F.; Louw, D.A. & Gouws, L.A. 1986. ***Psigologie-Woordeboek.*** Tweede Uitgawe. Johannesbug: Mc Graw-Hill Boekmaatskappy.

59. Popenoe, D. 1983. ***Sociology.*** Fifth Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

60. Roman, P.M. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

61. Roman, P.M. (Ed.) 1990. ***Alcohol Problem Intervention In The Workplace. Employee Assistance Programs and Strategic Alternatives.*** New York: Quorum Books.

62. Rothman, J. & Zald, M.N. 1985. Planning Theory in Social Work Practice. *In* Taylor, S.H. & Roberts, R.W. (Eds.) ***Theory and Practice of Community Social Work***. New York: Columbia University Press.

63. Royse, D. 1995. ***Research Methods in Social Work***. Second Edition. Chicago: Nelson-Hall, Inc.

64. Scanlon, W.F. 1986. ***Alcoholism and Drugabuse in the Workplace: Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

65. Shain, M. & Groeneveld, J. 1980. ***Employee Assistance Programs: Theory, Philosophy and Practice***. Toronto: Lexington Books.

66. Skidmore, R.A. 1983. ***Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationships***. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

67. Sloan, R.P.; Gruman, J.C. & Allegrante, J.P. 1987. ***Investing in Employee Health. A Guide to Effective Health Promotion in the Workplace***. San Francisco: Jossey-Bass Publications.

68. Smit, G.J. 1985. ***Navorsingsmetodes in die Gedragswetenskappe***. Pretoria: HAUM Opvoedkundige Uitgewers.

69. Sonnenstuhl, W.J. & Trice, H.M. 1986***. Strategies for Employee Assistance Programs: The Crucial Balance.*** New York: IVR Press.

70. Stoer-Scaggs, L. 1999. Employee Assistance Programs in Higher Education. *In* Oher, J. M. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

71. Strydom, H. 1998a. The pilot study. *In* De Vos, A.S. (Ed.) ***Research at grass roots: a primer for the caring professions.*** Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

72. Strydom, H. 1998b. Ethical aspects of research in the caring professions. *In* De Vos, A.S. (Ed.) ***Research at grass roots: a primer for the caring professions.*** Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

73. Swearer, H.R. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

74. Taylor, S.H. & Roberts, R.W. (Eds.) 1985. ***Theory and Practice of Community Social Work***. New York: Columbia University Press.

75. Tehrani, W. 1997. Internal Counselling Provision for Organizations. *In* Carrol, M. & Walton, M. (Eds.) 1997. ***Handbook of Counselling in Organizations***. London: Sage Publications.

76. Thembela, A.J. (Ed.) 1982. ***A University on an African Soil- Towards a definition of Goals.*** Kwa Dlangezwa, South Africa: University of Zululand.

77. Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. 1984. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

78. Thyer, B.A. 1993. Single-System Research Design. *In* Grinnell, R.M. ***Social Work Research and Evaluation***. Fourth Edition. Itasca, Illinois: FE Peacock Publishers, Inc.

79. Turner, S. 1985. Assessment/Referral. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

80. Van der Merwe, H. 1996. Die Navorsingsproses: Probleemstelling en navorsingsontwerp. *In* Garbers, J.G. (Ed.) ***Doeltreffende Geesteswetenskaplike Navorsing***. Pretoria: JL van Schaik Uitgewers.

81. Weyers, M.L. 1989. ***Beplande Gemeenskapswerk***. Potchefstroom: Departement Sentrale Publikasies PU vir CHO.

82. Wilkinson, W.K. & McNeil, K. 1996. ***Research for the Helping Professions***. California: Brooks/Cole Publishing Company.

83. Willey, J. 1988. ***Program Development and Evaluation: Resourcebook for Trainers***. New York: Willey & Sons.

84. Wright, D.A. 1985. Policy And Procedures: The Essential Elements In An EAP. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

Tydskrifte

1. Balgopal, P.R. & Patchner, M.A. 1988. Evaluating Employee Assistance Programs: Obstacles, Issues and Strategies. ***Employee Assistance Quarterly***, 3(4): 95-105.

2. Balgopal, P.R. & Stollak, M.J. 1992. Employee Assistance Programs: Implications for Higher Education. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(4): 101-118.

3. Bernman, P.S.; Sulsky, L.; Pargament, K.; Balzer, W.R. & Kausch, D. 1999. The Role of Needs Assessment in the Design of Employee Assistance Programs: A Case Study. ***Employee Assistance Quarterly***, 6(3): 21-35.

4. Birkland, S.P. 1983. Staffing Employee Assistance Programs. ***EAP Digest***, 44-46.

5. Burggrabe, J. & Swift, J.W. 1984. Evaluating your EAP: A Practical Approach Part 2: Making your evaluation means something. ***EAP Digest Annual***, 167-171.

6. Cohen, G.S.; Gard, L.H. & Hefferman, W.P. 1998. Employee Assistance Programs: A Preventive, Cost-Effective Benefit. ***Journal of Health Care Finance***, Spring 24(3): 45-54.

7. Comstock, D.J. 1984. Employee Assistance Programs: Current Dimensions. ***EAP Digest Annual***, 56-58.

8. Crawford, R.L. & Adamson, H. 1980. Managerial Responses to Mental Disorders among Employees. ***Journal of Occupational Medicine***, 22(5): 309-315.

9. Dugan, P. 1989. Peer intervention in Higher Education. ***EAP Digest,*** July: 47-53.

10. Franz, J.B. 1991. Developing University EAP's: A Planned Change Perspective. ***EAP Digest***, September/October: 24-57.

11. Greer, K. & Okrasinski, F. 1987. Setting a positive tone. ***EAP Digest,*** September/ October: 41-44.

12. Hall, J. & Fletcher, B. 1984. Coping with personal problems at work. ***Personnel Management,*** February: 30-33.

13. Iverson, R.R. 1998. Occupational Social Work for the 21st Century. ***Social Work***, 23(6): 551-566.

14. Kline, H.L. & Snow, D.L. 1994. Effects of a worksite coping skills intervention on the stress, social support and health outcomes of working mothers. ***The Journal of Primary Prevention***, 15(2): 105-112.

15. Maller, J. 1988. Employee Assistance Programs: A new approach to workplace productivity***. IPM Journal,*** May: 21-24.

16. Megranahan, M.1995. Quality Control for an EAP. ***Personnel Review***, 24(7): 54-64.

17. Nel, C. 1994. The challenge of organisational transformation: Democracy at work. ***People Dynamics***, November/December: 8-15.

18. Park, D.A. 1992. Client Satisfaction Evaluation: University Employee Assistance Programs. ***Employee Assistance Quarterly***, 8(2): 15-33.

19. Prinsloo. P.G. 1989***. Beperking van die siviele aanspreeklikheid van beroepslui. SA***

Regskommissie, Projek 70. Pretoria: Suid-Afrikaanse Regskommissie**.**

20. Ramanathan, C.S. 1992. EAPs response to personal stress and productivity: Implications for Occupational work. ***Maatskaplike Werk/ Social Work,*** 37(3); 234-240.

21. Ribner, D.S. 1993. Crisis in the Workplace: The Role of the Occupational Social Worker. ***Maatskaplike Werk/ Social Work***, May 38(3): 333-338.

22. Roberts-De Gennaro, M. 1989. Needs Assessment for a University-based EAP. ***Employee Assistance Quarterly***, 4(3): 11-25.

23. Roman, P.M. & Blum, T.C. 1988. The Core-Technology of EAP. A Reaffirmation**.** ***Almacon*****,** 18: 17-22.

24. Straussner, S.L.A. 1988. A Comparative Analysis of In-House and Contractual Employee Assistance Programmes. ***Employee Assistance Quarterly***, 3(3): 43-56.

25. Sullivan, R. & Poverney, L. 1992. Differential Patterns of EAP Utilisation Among University Faculty and Staff. ***Employee Assistance Quarterly***, 8(1): 1-12.

26. Tanner, R.M. 1991. Social Work: The Profession of Choice for EAPs. ***Employee Assistance Quarterly***, 6(3): 71-84.

27. Thompson, S. 1992. Ethical Issues in the South African Workplace. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(3): 55-64.

28. Trice, H. 1984. Data Based Research, Research Issues and Non-Research: A Critical Appraisal. ***EAP Research and Research Issues***, 1: 179-194.

29. Vicary, J.R. 1994. Primary Prevention and the Workplace. ***The Journal of Primary Prevention***, 15(2): 99-103.

30. Walsh, S.M. 1991. Employee Assistance and the Helping Professional: The more things change, the more they stay the same. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(2): 113-119.

31. Yoder-Brown, C. 1994. EAPs and the importance of a full prevention focussed approach. ***EAP Digest***, January/February: 26-27.

Verhandelings

1. Jano,R. 1999. ***An Investigation into Employee Attitudes towards Employee Assistance Programmes (EAPs): A case study***. Unpublished Masters Thesis: University of the Western Cape.

2. Lombard, J. 1977. ***Bedryfsmaatskaplikewerk met Vroulike Werknemers: 'n Ondersoek by 'n Pretoriase Staalfabriek***. Ongepubliseerde M.A- verhandeling. Universiteit van Pretoria.

3. Terblanche, L.S. 1988. ***'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en voorkoms van Werknemerhulpprogramme in die Republiek van Suid-Afrika.*** Ongepubliseerde Proefskrif: Universiteit van die Oranje Vrystaat.

4. Van Zyl, I.E. 1987. ***An Evaluation of the Employee Assistance Programme at the President Steyn Mine, Welkom: A Social Work Perspective.*** Unpublished Masters Thesis: University of the Orange Free State.

HOOFSTUK 1: NAVORSINGSMETODOLOGIE

1. TITEL

'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteunings-dienste soos gelewer deur Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria.

2. INLEIDING

Hierdie afdeling van die studie handel oor die navorsingsmetodiek wat gebruik is. Dit sluit onder andere die navorsingsbenadering, -ontwerp, en –prosedure asook die strategie wat gevolg is, in. Daar word ook op die doelstelling en die doelwitte van die studie, die stel van navorsingsvrae, die omskrywing van 'n aantal kernbegrippe en die uitvoerbaarheid van die studie gefokus.

In hierdie studie word die aard en benutting van die ondersteuningsdienste, wat tans deur die Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum (POLS*) aan die Universiteit van Pretoria gelewer word, ondersoek.. Dit word beskou vanuit die belewenis en ervarings van werknemers van die Akademiese Inligtingsdiens.

Die Universiteit van Pretoria (UP) is 'n akademiese opleidingsinstelling. Akademiese Inligtingsdiens (AID) is 'n departement binne UP wat hoofsaaklik 'n inligting verwante diens aan personeel en studente lewer. Die AID vervul 'n sleutelrol in die opvoeding-, onderrig- en navorsingsfunksies van die Universiteit. UP se strewe na akademiese voortreflikheid kan alleen bevredigend ondersteun word indien AID daarop ingestel is om die voordele van die moderne inligtingstegnologie ten volle te benut. Die Universiteit van Pretoria is 'n gelyke geleenthede werkgewer wat in die proses van transformasie is. Sedert 1998 dien POLS* as 'n ondersteuningsentrum vir personeel wat deur die transformasieproses geraak word.

As gevolg van die kritiese belangrikheid van werk, het enige verandering of versteuring in die homeostasis van die werksplek, 'n merkbare invloed op die werknemer en sy totale maatskaplike funksionering (Ribner, 1993:333). Die individu se sukses in die hantering van werkseise het 'n bepaalde invloed op sy produktiwiteit en werksprestasie.

---

*Aanvanklik bekend as Loopbaan Oorgang en Ontwikkeling Sentrum (LOOS)

Vir UP is dit van uiterste belang om sy werknemers gelukkig te hou, en sodoende binne relatiewe perke, te verseker dat die werknemer se werkfunksionering en –prestasie gelyk is aan sy volle potensiaal. ‘n Wetenskaplike ondersoek na die verwagtinge, behoeftes en kennisvlak van die afgebakende studiegroep (die werknemers van AID) met betrekking tot die aard, omvang en benutting van ondersteuningsdienste is derhalwe noodsaaklik.

3. MOTIVERING VIR DIE KEUSE VAN DIE ONDERWERP

Volgens Trice (1984:180) is universiteite as werksplek uiteraard uniek, aangesien hulle oor ‘n groot hoeveelheid hoogs gespesialiseerde en kundige personeel beskik. Die onderlinge rolle tussen akademici, studente en administratiewe personeel het sodanig verander dat daar nie meer ‘n merkbare verbintenis tussen die onderskeie groepe is nie. Organisatoriese verandering het bygedra tot die verbrokkeling van eenheid wat binne die universiteitsopset geheers het. (Vergelyk Balgopal & Stollak, 1992:104.)

Werknemers se persoonlike, finansiële, maatskaplike en gesinsprobleme kan ‘n invloed op werksverrigting uitoefen en resulteer in simptome soos onder andere afwesigheid, onproduktiwiteit, swak oordeelsvermoë, emosionele- en gedragsafwykings (Dickman, Challenger, Emener & Hutchison, 1988:67). Hierdie probleme hou koste implikasies vir die organisasie in, in terme van tyd, produksie en geld. So ook is gelyke geleenthede indiensneming en regstellende aksie, organisatoriese rasionalisering, afleggings en die uitkontraktering van dienste aspekte wat ‘n invloed op die werknemer se produktiwiteit uitoefen.

Die Universiteit van Pretoria het nie gepaardgaande organisasie ontwikkeling vrygespring nie en het deeglik bewus geword van die impak wat organisasie ontwikkeling op werknemers en hul produktiwiteit het. Thoreson & Hosokawa (1984:184) is van mening dat ‘n WHP die universiteit instaat stel om sy “waardevolle” mensekrag te ontwikkel en te beskerm. In reaksie hierop is POLS, sedert die aanvang van die rasionaliseringsproses (Junie 1998) in werking gestel. Evaluering in terme van die aanvaarding en effektiwiteit van die lewering van ondersteuningsdienste deur POLS aan UP werknemers is nagelaat, ten spyte daarvan dat dit ‘n belangrike rol in enige dienslewerings-praktyk vervul. Navorser se betrokkenheid by POLS, en gepaardgaande identifisering van bepaalde leemtes, het as motivering gedien om deur middel van hierdie studie antwoorde te verkry op die vrae waarin gemelde evaluasie moet beantwoord.

Verwarring met betrekking tot ondersteuningsdienste wat tans gelewer word en werknemerhulpprogramme, dra by tot die wanpersepsie by werknemers wat toegeskryf kan word aan die feit dat WHP in Suid Afrikaanse universiteite nog in sy ontwikkelingsfase is.

Googins (1987:230) merk dan ook tereg op dat "... as any field develops, it must produce research to substantiate its claims of effectiveness...". Navorser het deur middel van hierdie studie gepoog om 'n duidelike onderskeid tussen die plek van WHP en ondersteuningsdienste aan te dui en sodoende 'n bydrae tot die maatskaplike werk kennisbasis te lewer.

4. PROBLEEMFORMULERING

Die formulering van 'n navorsingsprobleem het, volgens Mouton (1996: 40), ten doel om "...an exact indication of the nature of the object of the investigation... and of which aspects, characteristics or dimensions of the object need to be reached..." aan te dui. Probleemformulering behels dus die verwoording van die redes waarom die navorsing onderneem word en om die betekenisvolheid van die navorsing te beklemtoon.

Die **benutting** van die ondersteuningsdienste in AID word bevraagteken indien die lae persentasie (ongeveer 2%) benutting deur die werknemers van UP as 'n maatstaf gebruik word. Konsultasies met van die departementshoofde van UP het bevestig dat tendense van afwesigheid, konflik tussen werknemers en toesighouers en persoonlike probleme aanwesig is. Hierdie probleme het gevolglik 'n negatiewe invloed op die funksionering van die werknemer en die funksionaliteit van die betrokke departement of afdeling.

'n Verdere aspek van belang is dat dienslewering slegs realiseer wanneer alle partye die uiterste punt van 'n probleemsituasie bereik het. So, byvoorbeeld sal 'n werknemer eers na POLS verwys word wanneer dissiplinêre optrede oorweeg word. Shain en Groeneveld (1980:3) wys daarop dat dit voordelig is om die probleem-werknemer se probleem binne 'n WHP aan te spreek, as wat dit is om 'n werknemer te dissiplineer of af te dank.

Die **aard** van huidige ondersteuningsdienste, soos gelewer deur POLS, voldoen op hierdie stadium nie aan 'n tipiese WHP of 'n Bedryfsmaatskaplike werk program nie.

‘n WHP het ten doel om tydige professionele hulp aan werknemers en hul afhanklike werknemers te bied (Lewis & Lewis, 1986:4). WHPs is multidissiplinêr en gerig op hulpverlening aan die probleem-werknemer in terme van die identifisering, motivering en verwysing van werknemers na die WHP deur hul toesighouers. Bedryfsmaatskaplike werk daarenteen fokus op die organisasie, alle rolspelers en alle probleme in die werkplek en benut hoofsaaklik voorkomende programme (Terblanche, 1988:34).

Die Standaarde komitee van die Employee Assistance Programmes in South Africa (EAPA**-SA*) wys daarop dat “adherence to professional standards and guidelines ensure viable programmes...” en dat ‘n organisasie tydens die ontwerp, implementering en evaluering van ‘n WHP die voorgestelde standaarde moet toepas (EAPA-SA, 1999:5).

Met verwysing na die **aard** en **benutting** van UP se ondersteuningsdienste en voorafgaande probleemstelling, is dit noodsaaklik dat ‘n evaluasie met die EAPA-SA standaarde as maatstaf gedoen word. Die evaluasie sal leemtes uitwys wat sal bydra tot die daarstelling van ‘n effektiewe diensleweringsprogram en beleid asook die bevordering van die benutting van dienste deur alle werknemers van UP.

Die vraag ontstaan of die bestaande ondersteuningsdienste, soos deur POLS gelewer, aan die vereistes van ‘n WHP voldoen en of dit bydraend kan wees tot die onderbenutting daarvan.

5. DOELSTELLING EN DOELWITTE VAN DIE STUDIE

Die neerlegging van ‘n doelstelling vir navorsing is een van die belangrikste aktiwiteite aangesien dit die studie afbaken. Moser & Kalton (1975: 43) merk tereg op dat “the initial statement should explain why the survey is being done, exactly what questions it means to cover, and what kind of results are expected”.

Royse (1995:267) is van mening dat ‘n doelstelling “...give direction – it helps us recognise if some activity may not be appropriate given a chosen goal”. ‘n Doelstelling kan dus beskou word as die *hoekom* van navorsing en dit wat uiteindelik bereik wil word. Beide Mouton (1996:42) en De Vos (1998:7) ondersteun hierdie siening deur na ‘n doelstelling te verwys as ‘n breë beskrywing van wat bereik wil word deur middel

* EAPA-SA Komitee verwys na die gekose raad van die Suid Afrikaanse filiaat van EAPA** – gestig Maart 1996

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

van navorsing. Doelstellings verskaf dus bestaansreg aan navorsing, gee rigting aan die navorsingsaktiwiteite en dien as maatstaf om navorsingsaksies te meet. Doelwitte daarenteen word aangedui as definitiewe stappe wat geneem word om die einddoel te bereik. Uit voorafgaande word afgelei dat doelwitte spesifiseer wat die navorser wil doen ten einde die doelstelling te bereik.

5.1. Doelstelling

Die doelstelling van hierdie studie was om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken.

5.2. Doelwitte

Ter bereiking van die navorsingsdoelstelling, word die volgende doelwitte gestel, naamlik:

- Om die aard en omvang van probleme soos deur AID-personeel ervaar, te verken en te beskryf;
- Om vas te stel welke persentasie van AID-personeel bewus is van POLS se dienste;
- Om te bepaal watter persentasie van AID-personeel die dienste van POLS benut;
- Om te verken in welke mate huidige dienste deur POLS aan WHP standaarde van EAPA-SA voldoen; en
- Om die behoefte aan 'n volwaardige gestruktureerde WHP vir AID-personeel te bepaal.

6. NAVORSINGSVRAAG VIR DIE STUDIE

Huysamen (1993:10) meen dat in die geval van verkennende navorsing, van 'n navorsingsvraag gebruik gemaak word indien die navorser homself in 'n "...relatiewe nuwe navorsingsgebied waar gevestigde teorieë of vorige navorsingsbevindings ontbreek...", bevind. De Vos (1998:116) gaan verder en noem dat indien daar nie voldoende kennis oor 'n bepaalde verskynsel bestaan nie, veranderlikes vir hipotesetoetsing nie geïdentifiseer kan word nie. Aangesien kennis met betrekking tot die fenomeen ontbreek en veranderlikes nie geïdentifiseer kan word nie, word 'n navorsingsvraag vir die doel van hierdie studie gebruik.

Die volgende navorsingsvrae word vir die studie gestel:

- ***Wat is die kennis en benutting van AID-personeel met betrekking tot ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS?***
- ***In watter mate voldoen die ondersteuningsdienste, soos tans deur POLS gelewer aan AID-personeel, aan die standaarde van 'n WHP?***

7. NAVORSINGSBENADERING

Die benadering wat in die navorsingsproses gevolg sal word, word hoofsaaklik deur die navorser se keuse van 'n kwalitatiewe of kwantitatiewe benadering bepaal. Volgens De Vos (1998:240) verwys kwalitatiewe navorsing na die bestudering van individue onder natuurlike omstandighede ten einde te bepaal wat elke individu se ervaring of belewenis van die gegewe situasies is.

Frankfort-Nachmias & Nachmias (1992:271) ondersteun bogenoemde siening en meld ook dat "… scientists must gain an empathic understanding of societal phenomena, and they must recognize both the historical dimension of human behavior and the subjective aspects of the human experience". Kwalitatiewe navorsing is dus 'n omslagtige benadering wat insae verskaf in probleme wat nie klinkklare oplossings het nie en kan die sosiale en gedragswetenskappe van hierdie benadering gebruik maak.

De Vos (1998:77) 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…".

Uit voorafgaande is dit duidelik dat die kwantitatiewe benadering die hipotese merkbaar toets, terwyl die kwalitatiewe benadering 'n veelheid van persepsies en beskouings aanbied, met gepaardgaande subjektiwiteit. Die aard van die navorsingsprobleem sal aan die navorser 'n aanduiding gee van watter benadering tydens navorsing gevolg moet word. Aangesien die navorsing gerig is op die meting van die vlak van bewustheid en benutting van die huidige ondersteuningsdienste en dienslewering, word primêr gebruik gemaak van numeriese meting wat 'n kwantitatiewe navorsingsbenadering vereis.

8. SOORT NAVORSING

Navorsing kan hoofsaaklik as toegepaste of basiese navorsing geklassifiseer word. Verskeie skrywers is 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. Basiese navorsing daarenteen is navorsing wat onderneem word, maar waarvan die bevinding geen onmiddellike toepassingswaarde het nie. (Vergelyk Arkava & Lane, 1983:12; Babbie, 1992:44 en Bailey, 1994: 24-25.)

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat toegepaste navorsing na 'n stelselmatige ondersoek, wat ten doel het om die bevindinge met betrekking tot probleemoplossing te benut, verwys. Basiese navorsing is navorsing wat as 'n skeppende aktiwiteit onderneem word met geen onmiddellike praktiese toepassing nie.

Navorser maak in hierdie studie gebruik van toegepaste navorsing waar gefokus word op evaluerende navorsing. Evaluerende navorsing behels die beoordeling en evaluering van die effektiwiteit van diensleweringsprogramme wat dien as meganisme om programaanpassings te maak om derhalwe die behoeftes van AID aan te spreek (De Vos, 1998:367). Die resultate van die aanbevelings, verkry uit die empiriese ondersoek, kan sodoende aangewend word om 'n werkbare WHP te vestig met die doel om beter organisatoriese strukture vir dienslewering daar te stel ten einde bereiking van doelwitte te bevorder.

Hierdie studie het deur middel van evaluerende navorsing ondersoek ingestel na werknemers se behoeftes en verwagtinge van die bestaande dienste, die mate van tevredenheid wat ervaar word, asook of die teikengroep deur die huidige ondersteuningsdienste bereik word.

9. NAVORSINGSONTWERP

Verskeie skrywers beskou die navorsingsontwerp as die plan of bloudruk waarvolgens navorsing uitgevoer word. (Vergelyk Leedy, 1993:125; Thyer, 1993:94 en Bless & Higson-Smith, 1995:46.) 'n Navorsingsontwerp verwys dus na die strategie en struktuur waarvolgens die ondersoek gedoen word en in die beplanning van die beoogde navorsing bied dit 'n raamwerk wat die navorsingsprosedures rig en suksesvolle uitvoering van die ondersoek verseker.

‘n Verkennend-beskrywende navorsingsontwerp is vir die doel van hierdie studie gekies. Verkennende navorsing word onderneem waar daar min inligting oor die verskynsel wat ondersoek word bestaan en dit stel die navorser bekend aan die eienskappe van die fenomeen wat bestudeer word. Hierdie tipe navorsingsontwerp het ten doel om die navorser te ondersteun in die definiëring van konsepte en die ontwikkeling van navorsingsvrae en hipoteses vir verdere studies. Hierdie ontwerp maak dikwels gebruik van ‘n kombinasie van verkennende en beskrywende navorsing. (Vergelyk Mouton & Marais, 1990:43 en Bless & Higson-Smith, 1995:42.)

Leedy (1993:97) onderskryf die feit dat beskrywende navorsing ‘n waarheidsgetroue of akkurate beeld van ‘n bepaalde situasie of fenomeen wat ondersoek word, verskaf. Beskrywende navorsing trek verbande en bring die potensiële verhouding van veranderlikes na vore.

Die titel van hierdie studie, naamlik ‘n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria, dui daarop dat dit ten doel het om te fokus op die fenomeen (toepassing en aanwending van ondersteuningsdienste) en deur dit wat waargeneem is, te beskryf.

10. NAVORSINGSPROSEDURE EN STRATEGIE

Huysamen (1993:214) en De Vos (1998:425) merk tereg op dat die navorsingsprosedure en strategie die verklaring en beskrywing van stappe wat tydens die insameling van data gevolg word, behels.

Met die aanvang van die navorsingsprosedure is ‘n literatuurstudie onderneem, gevolg deur empiriese navorsing deur die benutting van twee self-geadministreerde posvraelyste as kwantitatiewe data insamelingsmetode. Die eerste vraelys is aan geselekteerde AID-toesighouers en die tweede vraelys aan AID-werknemers, ook geselekteer volgens die proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking, versprei.

Die vraelyste, vergesel van ‘n dekbrief, is aan respondente versprei nadat dit onderwerp was aan ‘n voortoets waarby vyf werknemers van AID betrek is. Hierdie werknemers was dus nie weer in die hoofondersoek ingesluit nie. Die bevindings en waarnemings is daarna kwantitatief geanaliseer, geïnterpreteer en verwerk, waarna die verwerkte inlig-

ting met behulp van onder andere grafiese voorstellings en tabelle opgesom, vertoon en in 'n navorsingsverslag vervat is.

11. VOORONDERSOEK

'n Vooronderoek is volgens Plug, Meyer, Louw & Gouws (1986:390) 'n ondersoek wat uitgevoer word met die doel om tegnieke van meting te ontwikkel of uit te toets ten einde probleme tydens die hoofondersoek uit te skakel. Tydens 'n voorondersoek word gefokus op die literatuurstudie, onderhoude met kundiges of sleutelfigure, die uitvoerbaarheid van die ondersoek en die toetsing van die vraelys. Vervolgens 'n bespreking van genoemde aspekte.

11.1. Literatuurstudie

Die literatuurstudie tydens die voorondersoek verwys na 'n ondersoek met betrekking tot die onderwerp van die studie. Dit vereis die bestudering van relevante en verwante navorsing, vanuit 'n nasionale en internasionale perspektief, ten einde 'n eie unieke navorsing en navorsingsvraag te ontwikkel. (Vergelyk Huysamen, 1993:197 en Wilkinson & McNeil, 1996:47.) Die doel van 'n literatuurstudie is dus om die navorser te oriënteer met betrekking tot die beplande ondersoek.

Navorser het 'n uitgebreide literatuurstudie onderneem met fokus op die funksionering van Bedryfsmaatskaplike werk, werknemerhulpprogramme en EAPA-SA standaarde soos van toepassing op tersiêre akademiese instellings of universiteite. Dit het die navorser instaat gestel om insigte te verkry met betrekking tot die knelpunte binne 'n universiteit as werkplek.

Die literatuurstudie rig die navorser se fokus in die oorsigstudie op die ontwikkeling van 'n WHP vir die Universiteit van Pretoria. Die literatuurstudie is met behulp van die Akademiese Inligtingsdiens rekenaar (internet) onderneem en was hoofsaaklik gefokus op navorsingspublikasies, tydskrifte en boeke.

11.2. Konsultasie met kundiges/ sleutelfigure

Die waarde van konsultering met kundiges of sleutelfigure word deur Strydom (1998a:180) onderskryf. Strydom wys verder daarop dat hierdie kundiges nie noodwendig tot hulp van die navorser is nie, omdat hulle hul idees op die navorser kan af-

dwing, wat tot verwarring kan lei. Navorser is van mening dat kundiges wel positief kan bydra tot die vestiging van korrekte perspektiewe en persepsies.

Kundiges wat as sleutelfigure beskou kan word sluit onder andere in:

- Prof. C. D. Pottas – Bestuurder Organisasie Ontwikkeling, Departement Menslike Hulpbronne
- Prof. E.G. Gerryts – Direkteur Akademiese Inligtingsdiens
- Mej. A. Pienaar – Adjunk-direkteur, Akademiese Inligtingsdiens
- Mev. S. Stolz – Menslike Hulpbronne, Akademiese Inligtingsdiens
- Mnr. J.H. Beetge – Mensekragontwikkeling en Prestasiebestuur, Departement Menslike Hulpbronne

11.3. Uitvoerbaarheid van die studie

Die uitvoerbaarheid van die ondersoek kan volgens Strydom (1998a:181) bepaal word deur te fokus op die praktiese beplanning van die navorsingsprojek waaronder vervoer, finansies en tydfaktore.

Die bestaande infrastruktuur by die AID kon die ondersoek akkommodeer aangesien die Direkteur: Akademiese Inligtingsdiens toestemming tot die uitvoering van die studie verleen het. Die perseel en personeel is, vir die doeleindes van die studie, tot die beskikking van die navorser gestel.

Fisiese uitvoerbaarheid van die studie en die toeganklikheid van respondente is nie tyd of koste intensief nie, aangesien die fokus van navorsing op geselekteerde werknemers van die hoofkampus van UP geplaas was wat maklik bereikbaar was. Die studie was in direkte belang van die universiteit en kon as deel van die daaglikse werksaamhede geskeduleer word.

11.4. Toetsing van vraelyste

Navorser moet spesifiek aandag skenk aan die toetsing van alle mediums wat gebruik sal word vir die insameling van data. Neuman (1997:195) ondersteun hierdie siening wanneer hy die toetsing van tegniese apparaat sowel as meetinstrumente (vraelyste) beklemtoon. Strydom (1998a:182) gaan verder en beklemtoon dat die navorser 'n

aantal respondente wat verteenwoordigend is van die hoofondersoek aan dieselfde prosedure as tydens die hoofondersoek blootstel, sodat die nodige aanpassings aan die meetinstrument gemaak kan word.

Tydens hierdie loodsondersoek is gefokus op die verstaan en interpretasie van vrae, die tydsduur van voltooiing en die bruikbaarheid van die vraelyste. Vir die doel van hierdie studie is die vraelyste onderwerp aan 'n voorondersoek. Die vraelyste, vergesel van 'n dekbrief, is aan vyf geselekteerde werknemers van AID gegee in die uitvoering van die vraelystoetsing. Hierdie werknemers, wat ook proporsioneel-gestratifiseerd geselekteer is, is dus nie weer in die hoofondersoek ingesluit nie.

12. OMSKRYWING VAN UNIVERSUM, AFBAKENING EN WYSE VAN STEEKPROEFNEMING

12.1. Omskrywing van die universum

Volgens Arkava & Lane (1983:270) verwys universum na "…all potential subjects who possess the attributes in which the researcher is interested". Dit dui dus op die begrensing van die navorsing. Steekproef word deur Arkava & Lane (1983:27) gedefinieer as daardie "… element of the population considered for actual inclusion in the study".

Steekproef verwys dus na daardie gedeelte van die populasie wat bestudeer word en waarvan die resultate veralgemeen toegepas kan word op die universum. Die universum van hierdie studie het bestaan uit toesighouers en werknemers van AID van die hoofkampus van UP met 'n totale personeelsterkte van een honderd agt en twintig (128).

12.2. Afbakening en wyse van steekproefneming

Die navorser het van waarskynlikheidseleksie proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking gebruik gemaak. Bailey (1994:90) omskryf dan ook 'n gestratifiseerde steekproef as "a probability sampling procedure in which the population is first divided into strata, then sampling is conducted within each strata". Dit kom dus daarop neer dat die populasie in meer homogene strata verdeel word waar die steekproef dieselfde verhoudings 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 Smit (1985:188) 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 is van bekende eienskappe in die populasie.

Die afbakening van steekproefpopulasie is gedoen nadat 'n personeel naamlys van al die toesighouers en werknemers van die AID-hoofkampus bekom is. Die gestratifiseerdheid van die steekproefpopulasie is deur die groepering en strukturering van die onderskeie posvlakke, aangedui. Ten einde nie-deelname te akkommodeer, is die steekproefpopulasie beraam om 'n respons van 33% van AID-hoofkampus se personeel (128) te lewer.

Die steekproefpopulasie het bestaan uit vyf stata, een stratum wat die drie (3) direkteure verteenwoordig en vier strata wat die res van die personeel (125) verteenwoordig. 'n Ewekansige steekproef , wat verteenwoordigend van die volgende stata is, is onderneem:

- Posvlak 7 & 8 seniors/leiers (14%) wat 8 personeel verteenwoordig;
- Posvlak 9 & 10 administratiewe beamptes (40%) wat 24 personeel verteenwoordig;
- Posvlak 11, 12 & 13 inligtingsassistente (34%) wat verteenwoordigend is van 20 personeel; en
- Posvlak 14 & 15 biblioteekhulpe (12%) wat 7 personeel aandui.

Strata	Vraelyste Uitgegee	Vraelyste Ontvang	Respons Koers
Posvlak 7 & 8	8	7	88%
Posvlak 9 & 10	24	18	75%
Posvlak 11, 12 & 13	20	16	80%
Posvlak 14 & 15	7	4	57%
Totaal	59	45	76%

Tabel 1.1. Strata verdeling van AID-personeel

Die verdeling volgens strata en die responskoers word in tabelvorm uiteengesit en geïllustreer in die voorafgaande tabel 1.1. Nege en vyftig (59) werknemers, verteenwoordigend van die strata en in die persentiële verhoudings, is derhalwe ewekansig geselekteer en het vraelyste ontvang. Vyf en veertig (45) van die werknemers wat vraelyste ontvang het, het gereageer. ‘n Tweede vraelys is aan die direksie en toesighouers beskikbaar gestel. Van die vyftien (15) vraelyste wat aan hul versprei is, was slegs een respons van die direksie ontvang, terwyl tien (10) toesighouers gereageer het. Die geselekteerde werknemers het sodoende die verhouding van die totale navorsingspopulasie weerspieël. Die werknemers respons verteenwoordig 43.75% van die AID-werknemers te UP hoofkampus.

13. ETIESE KWESSIES

Navorsing staar twee belangrike etiese kwessies in die gesig, naamlik anonimiteit van respondente en vertroulikheid van data. Volgens Frankfort-Nachmias & Nachmias (1992:77) hou bogenoemde verband met “... concerns over participants rights and welfare...”. Huysamen (1993:184-193) en Strydom (1998b: 24-34) brei hierop uit en voeg by dat skade aan die respondente, ingeligte toestemming, misleiding van die respondente, die skending van die privaatheid van respondente en die bevoegdheid van die navorser ook in aanmerking geneem moet word.

Die navorser het alle moontlike voorsorg getref in die nakoming van etiese vereistes. Die navorser het ‘n skriftelike toestemmingsbrief aan die respondente voorgehou, waarin die doel van die navorsingsprojek uiteengesit en die outoriteit van die navorser aangedui is. Die reg op vrywillige deelname deur die respondente is ook vermeld. Die doel met hierdie skrywe was dus om die respondente in te lig aangaande die prosedure waaraan hulle blootgestel sou word om sodoende enige skade of blootstelling aan hulself te probeer voorkom. Die handhawing van die beginsel van vertroulikheid en anonimiteit is ook hierin vermeld. Respondente is verder verseker dat die bepaalde studie nie deur die werkgewer teen hulle gebruik kan en sal word nie, aangesien slegs die navorser insae in die anonimiteit van die terugvoering het. Statistiese gegewens is daarna objektief verwerk en die navorsingsbevindinge is in ‘n volledige navorsingsverslag aangebied.

14. DEFINISIES VAN HOOFKONSEPTE

14.1. Bedryfsmaatskaplike werk

Bedryfsmaatskaplike werk verwys volgens Lombard (1977:274) na Maatskaplike werk "… binne die nywerheidsopset met die doel om deur middel van die voorkoming en opheffing van maatskaplike probleme, te verseker dat werknemers 'n optimale bydrae tot die produksieproses lewer en nie alleen meedoen om die doelwitte van die bedryf te bereik nie, maar self tot volle ontplooiing as mens met 'n arbeidsopdrag kom".

Bedryfsmaatskaplike werk dui, volgens Terblanche (1988:34) "... op hulpverlening aan 'n werknemer binne die konteks van sy rol as werknemer, individu, lid van 'n groep en die gemeenskap met die uitsluitlike doel om sy totale funksionering as werknemer te bevorder". Bedryfsmaatskaplike werk moet derhalwe gefokus wees om die werknemers binne hul werksomgewing deur middel van intervensiestrategieë tot optimale produktiwiteit te motiveer, asook tot selfverwesenliking, ten einde algemene geluk van die werknemer en werkgewer te verseker.

14.2. Werknemerhulpprogram

Googins & Godfrey (1987:102) ondersteun Terblanche (1988:27) met sy beskouing dat 'n WHP "... 'n gestruktureerde program (is) waarvolgens hulp aan 'n werknemer – wat persoonlike probleme ondervind – verleen word waardeur sy produktiwiteit verhoog en maatskaplike funksionering bevorder word". Die kern van hierdie skrywers se menings is gesetel in die implementering van 'n gestruktureerde program wat probleem-werknemers identifiseer ten einde die verhoging van produktiwiteit en bevordering van funksionering te verseker.

Uit al die voorafgaande menings kan 'n WHP dus omskryf word as 'n doelgerigte en gestruktureerde program wat aangebied word deur gekwalifiseerde personeel met die doel om werknemers met persoonlike probleme behulpsaam te wees ten einde optimale maatskaplike funksionering en verhoogde produktiwiteit te verseker.

14.3. Werknemerhulpprogram-praktisyn

Martin (in Terblanche, 1988:32) verwys na 'n WHP-praktisyn as 'n persoon "……

with the training and expertise needed to assist personnel in the private and public sectors of business to formulate, implement, and monitor employee assistance programs". Die EAPA-SA dokument (1999:5) verskil van Martin deurdat onderskeid getref word tussen die WHP-praktisyn – 'n persoon wat 'n WHP verwante diens lewer maar nie noodwendig professioneel opgelei is nie – en die WHP-vakkundige ('n professionele persoon met WHP opleiding) wat wel 'n omvattende diens lewer.

'n WHP-praktisyn is dus 'n persoon wat in die Geesteswetenskappe gekwalifiseerd is en oor die nodige bekwaamhede beskik om werknemers te help deur die formulering, implementering en monitering van 'n werknemerhulpprogram.

14.4. Probleem-werknemer

Bruce (1990:4) omskryf 'n probleem-werknemer as "...an employee whose behavior in the workplace causes reduced productivity and lower morale for self, co-workers or supervisor". Myers (1984:2) meen dat die probleem-werknemer iemand is "... who is suffering from any one or combination of problems which may or may not result in performance deficiencies on the job".

Terblanche (1988:30) verwys samevattend na die probleem-werknemer as "... die werknemer wat geïdentifiseer word op grond van sy afname in prestasie en onvermoë om sy probleme selfstandig te oorbrug ten einde te herstel tot die vlak van funksionering voordat sy probleme ontstaan het".

'n Probleem-werknemer is 'n persoon wie se maatskaplike probleme sy totale funksionering negatief kan beïnvloed. Hierdie probleme kan velerlei oorsake hê en indien dit nie aangespreek word nie, sal die werknemer se werksprestasie merkbaar afneem. Derhalwe is die probleem-werknemer 'n persoon wat hulp of intervensie nodig het om hom te ondersteun in die hantering van sy probleme, ten einde weer sinvol te kan funksioneer.

14.5. Tersiêre Akademiese Instelling/Universiteit

Volgens Odendal (1987: 1207) verwys universiteit na 'n " inrigting vir gevorderde naskoolse studie en navorsing in die kunste en wetenskappe, wat gemagtig is om akademiese grade te verleen".

Universiteit kan dus beskou word as 'n instansie met hoogs gekwalifiseerde akademici met die doel om te onderrig, navorsing te doen en gemeenskapsdiens te lewer. Vir die doel van die studie sal tersiêre akademiese instelling na die werkgewende instansie naamlik die Universiteit van Pretoria (UP), verwys.

14.6. Akademiese Inligtingsdiens

Akademiese Inligtingsdiens (AID) is 'n departement binne UP wat hoofsaaklik 'n inligting verwante diens aan personeel en studente lewer.

14.7. Ondersteuningsdienste

Die ondersteuningsdienste soos aangebied deur POLS is die Universiteit van Pretoria se vertolking van 'n WHP. Die doel van die ondersteuningsdienste is om aan die werknemer 'n mate van versekering van sy of haar welstand te bied.

15. LEEMTES MET DIE UITVOERING VAN DIE STUDIE

Wat die literatuurstudie betref, is 'n gebrek aan spesifieke literatuur ten opsigte van WHPs binne SA universiteite ondervind, wat navorser genoodsaak het om van internasionale literatuur gebruik te maak en 'n gevolglike beperking op die Suid-Afrikaanse perspektief geplaas het. Die empiriese ondersoek was beperk deurdat toestemming slegs ten opsigte van 'n geselekteerde gedeelte van die werknemers van UP (AID-personeel) verkry was. Die resultate kon derhalwe nie veralgemeen toegepas word op alle werknemers van die Universiteit van Pretoria nie. Vanweë navorser se betrokkenheid en dienslewering by POLS, is dit moontlik dat 'n mindere mate van subjektiwiteit teenwoordig kon wees.

16. INDELING VAN NAVORSINGSVERSLAG

Die navorsingsverslag is in vier dele verdeel. Hoofstuk 1 behels die navorsingsmetodologie wat dien as basis vir die verslag. 'n Literatuuroorsig, wat relevante navorsing en teoretiese deurskouings van werknemerhulpprogramme binne die universiteitsopset en veral die Akademiese Inligtingsdiens (AID) as werkplek insluit, is in hoofstuk 2 vervat. Hoofstuk 3 fokus op die resultate en bevindings van die empiriese navorsing, waarna die navorsingsverslag afgesluit word in hoofstuk 4 met die gevolgtrekkings en aanbevelings voortspruitend uit die studie.

HOOFSTUK 2 : 'n LITERATUUROORSIG VAN DIE TEORETIESE DEURSKOUINGS VAN WERKNEMERHULPPROGRAMME MET FOKUS OP WHPs BINNE DIE UNIVERSITEIT AS WERKPLEK

1. INLEIDING

Om die agtergrond en insig van werknemerhulpprogramme binne organisasies beter te begryp, is dit noodsaaklik dat die leser bekend moet wees met die oorsprong en historiese ontwikkeling van WHPs wat sy aanvanklike oorsprong het vanuit verskeie WHPs, waaronder alkoholprogramme. Sonnenstuhl & Trice (1986:3) merk dan ook tereg op dat "… social betterment, personnel counselling, occupational mental health and industrial alcoholism are historical antecedents of EAPs".

Navorser bied in hierdie hoofstuk ook 'n kort oorsig oor die definisie, doelstellings en doelwitte asook die rasionaal vir 'n WHP. Die verskillende funksies en dienslewerings-modelle word toegelig met spesiale klem op die standaarde van WHPs. Om die komplekse konsep van 'n WHP beter te begryp, dien die definisie slegs as uitgangspunt. Die verskillende modelle wat aangewend word, verbreed die kompleksiteit van WHPs maar beklemtoon weereens die aanpasbaarheid daarvan. Die funksies en die standaarde van die WHP word ook in konteks geplaas, aangesien dit onderliggend deel vorm van die beskrywing van 'n WHP. Die benaderings waarbinne 'n WHP bedryf word, asook die voordele wat 'n WHP vir 'n organisasie inhou, word daarna aangespreek.

Dit word opgevolg deur die fokus te plaas op die universiteit as werkplek. Werknemerhulpprogramme word tans toenemend in verskeie bedryfs- en ander organisasies geïmplementeer, so ook binne universiteite omdat universiteite " …(are) similar to other large complex organisations in that they mirror much of the surrounding social order" (Sullivan & Poverney, 1992:2). Die AID as werkplek waar die navorsing onderneem word, geniet daarna toeligting.

2. WHP IN HISTORIESE PERSPEKTIEF

Die historiese ontwikkeling van werknemerhulpprogramme en verwante programme kan beter begryp word deur die progressiewe groei van die spesialiseringsveld van Bedryfsmaatskaplike werk (BMW) in konteks te plaas.

Vervolgens 'n historiese oorsig met fokus op die volgende tydperke:

- BMW tot 1970
- Oorgang van BMW na WHP: 1970-1983
- Ontwikkeling van WHP in SA na 1983.

2.1 Bedryfsmaatskaplike werk tot 1970

Die industriële revolusie, in die negentiende eeu, het aanleiding gegee tot die verskuiwing van landbou na industrie. Die gevolglike kulturele en maatskaplike veranderinge het tot die betrokkenheid van werkgewers by werknemers gelei. Die behoefte aan "welsyns-kapitalisme" of Bedryfsmaatskaplike werk het hieruit voortgevloei. (Vergelyk Googins & Godfrey, 1987:18-19; Du Plessis, 1990:203 en Iverson, 1998:555.) Welsyns-kapitalisme verwys na Maatskaplike Werk in die werksituasie wat fokus op die maatskaplike bevordering van individue met betrekking tot huisvesting, medies, ontspanning en pensioenfondse.

Gedurende die vroeë 1920's het die praktyke of gebruike, verbind tot welsyns-kapitalisme, afgeneem aangesien die groot depressie werkgewers genoodsaak het om voordele in te kort. Van die groot verskeidenheid voordele het slegs pensioenfondse en mediese voordele oorgebly. Elton Mayo se "personeelberadings-teorie" het daarna begin veld wen. Mayo se teorie was gegrond op die beginsel dat belangstelling in personeel hul moraal en produktiwiteit sal verhoog. (Vergelyk Googins & Godfrey, 1987:22.)

In die vroeë 1940's was die Alkoholiste Anoniem gestig. Volgens Masi (1984:6-7) het alkoholprogramme ten doel gehad om werknemers voortydig te help ten einde te verhoed dat hulle hul werk verloor. Die eerste volwaardige alkoholprogram was in 1949 by die Millwaukee Operations van Allis-Chalmbers Manufacturing Company geïmplementeer.

Die periode tot die vroeë 1960's was gekenmerk deur die ontkenning van alkoholisme as 'n mediese probleem. Die 1960's was verder ingelei deur die daarstelling van alkoholisme behandelingsprogramme. Baxter (1984:10) beskou egter die 1960's as die tydperk waar die fokus geplaas was op die identifisering van afname in werksverrig-

ting en gaan verder deur te meld dat "… the economic effects of the declining performance began to come to the fore".

Die vernaamste ontwikkeling was egter in die sewentiger jare toe die "National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism" (NIAAA) gestig was in opdrag van die Amerikaanse regering. Hierdie "employee alcoholism program" was die voorloper tot die hedendaagse "employee assistance program" (Roman, 1984:13).

2.2. Oorgang van Bedryfsmaatskaplike werk (BMW) na werknemerhulpprogramme (WHP) gedurende 1970-1983

Vervolgens word die transformasie van BMW na WHP toegelig. Die eerste volwaardige taakgroep wat die WHP bestudeer en geëvalueer het, word in 1978 in Kanada in die lewe geroep (Van Zyl, 1987:40). Die fokus van WHP was verplaas van die werknemer met 'n probleem na 'n strategie om die probleem aan te spreek. Die aantal verwante probleme en gedragsafwykings wat in die werkplek voorgekom het, het derhalwe 'n omvattende dienslewering genoodsaak. Roman (1984:16) ondersteun hierdie siening met die stelling dat "...many functions involving the management of conflict and deviant behavior have been transferred from the family to the work". Die 1980's was gevolglik ingelei deur 'n omvattende dienslewering deur WHPs.

Die impak van WHP was van so 'n aard dat die Association of Labour Management Administrators and Consultants on Alcoholism (ALMACA) voorpel het dat teen 1990 elke werknemer in die VSA 'n WHP tot sy of haar beskikking sal hê. (Vergelyk Scanlon, 1986:23.) Alhoewel WHPs reeds 'n bekende konsep in die VSA en Kanada was, het die konsep werklik eers in die begin 1980's in SA bekend geword.

2.3. Ontwikkeling van WHP in SA na 1983

Gestruktureerde werknemerhulpprogramme het eers in die 1980's ten volle ontwikkel en was deur maatskaplike werkers en sielkundiges in die werkplek geïmplementeer. Die modelle was hoofsaaklik op die VSA alkoholisme model geskoei, maar het later uitgebrei na 'n meer omvattende diens. (Vergelyk Jano, 1999:2.)

Die WHP se fokus was om alternatiewe te vind vir die bestuur van swak werksverrigting, verbeterde koste-effektiwiteit, uitdrukking van maatskaplike verantwoordelik-

heid teenoor werknemers en die gemeenskap waarbinne die organisasie funksioneer. Op 15 April 1983 was die eerste WHP werkwinkel byeengeroep deur JPB Starker van die Kamer van Mynwese. ‘n Uitvloeisel uit hierdie werkswinkel was die UNISA Taakgroep van 1985. Die Kamer van Mynwese het verder ook ‘n uitvoerbaarheidstudie geloods waartydens die WHP konsep en die uitvoerbaarheid daarvan formeel ondersoek is. Hierdie studie, gelei deur LS Terblanche, is gedurende 1983-1985 onderneem. Die gemelde studie het op die moontlike implementering van ‘n werknemerhulpprogram binne die mynbedryf gefokus en was aanleidend tot die daarstelling van sentrums wat op ‘n gedesentraliseerde basis hoofsaaklik dienste aan mynwerkers gelewer het.

Die UNISA Taakgroep was onder die beskerming van die Instituut vir Personeelbestuur van Suid-Afrika (IPB) geneem waar verskeie WHP seminare onderneem was en waarvan die eerste seminaar op 18 Augustus 1986 aangebied was. Op 3 Maart 1987 word die “National EAP Committee” (UNISA Taakgroep) se bevinding en aanbevelings deur die IPB aanvaar. (Vergelyk Van Zyl, 1987:43-58.)

Navorser is van mening dat die taakgroep en gepaardgaande regulasies die indirekte voorloper van die EAPA-SA is wat in Maart 1996 tot stand gekom het. Sedertdien het verskeie plaaslike studies in WHP die lig gesien onder andere Van Zyl (1987), Terblanche (1988), Du Plessis (1991), Maiden (1992), Gerber (1995), Bennet (1999) en Jano (1999).

Die wyse waarop sake in SA in die verlede bestuur was, het volgens Jano (1999:3) veroorsaak dat sosiale en ekonomiese toestande dit vir organisasies bemoeilik het om te verander en aan te pas by plaaslike en internasionale veranderinge. Unieke situasies in die plaaslike arbeid verwys onder andere na regstellende aksie, misdaad en transformasie. Navorser se samevattende mening is dat die WHP deur organisasies gebruik word om werknemers en werkgewers voor te berei en te bemagtig om die veranderinge wat deur wetgewing afgedwing word, te hanteer.

3. DEFINIëRING VAN DIE WHP KONSEP

Die doel en funksie van die WHP binne ‘n bepaalde sisteem gee aanleiding tot ‘n verskeidenheid van definisies wat die grondslag van ‘n WHP vorm. EAPA (1992:1) om-

skryf die WHP as ”… a worksite-based program designed to assist in the identification and resolution of productivity problems associated with employees impaired by personal concerns including, but not limited to: health, marital, family, financial, alcohol, drug, legal, emotional, stress, or other personal concerns which may adversely affect employee job performance”. Verskeie skrywers waaronder Googins & Godfrey (1987: 102), Terblanche (1988: 27) asook Balgopal & Stollak (1992:107) ondersteun eersgenoemde omskrywing waar die WHP beskou word vanuit ‘n humanitêre grondslag.

Die kern van hierdie skrywers se menings, 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. Terblanche (1988: 82) gaan egter verder deur te meld dat die motief van verbeterde produktiwiteit onderliggend tot die oorweging vir die implementering van die program is.

Myers (1984:4) meen dan ook dat “employee assistance is a generic term denoting more or less structured programs that utilize technical, administrative, and professional human services and personnel people, on either a contractual or employment basis, to meet the needs of troubled employees”. 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”. Bogenoemde skrywers waaronder ook Maller (1988:21) en Bruce (1990:122) fokus hier op ‘n gestruktureerde program wat deur kundiges geïmplementeer word om werknemers se behoeftes aan te spreek.

Verskeie skrywers is van mening dat ‘n werknemerhulpprogram ten doel het om die totale lewensgehalte van werknemers en hul gesinne te bevorder. Die WHP word ook gebruik om werknemers by te staan in die hantering van hul alledaagse werks- en persoonlike probleme asook die bevordering van hul welstand. Dit dra sodoende dan ook by tot die organisasie se effektiwiteit en winsgewendheid. (Vergelyk Hall & Fletcher, 1984:30; Terblanche, 1988:27 en Du Plessis, 1990:260.) Hier is die fokus nie op ‘n spesifieke program nie, maar eerder op die voorsiening van hulp aan werknemers en hul gesinne.

Merkbare ooreenkomste wat bogenoemde skrywers ondersteun, is dat ‘n gestruktureerde werknemerhulpprogram aangebied word deur persone wat oor die nodige spesialiskennis en vaardighede beskik, soos wat vereis word vir die lewering van humanitêre diens. Persone vanuit die menslike hulpbron departemente word dan ook aangewend om dienste te lewer. ‘n Verdere ooreenkoms lê onder andere daarin dat die WHP dit moontlik maak om probleem-werknemers vroegtydig te identifiseer. Persoonlike probleme word beskou as die grootste onderliggende faktor rakende wanfunksionering in die werksplek wat werknemers se produktiwiteit negatief kan beïnvloed. (Vergelyk Tehrani, 1997:48.)

Balgopal & Patchner (1988:95) merk dan ook tereg op dat “EAPs respond to problems by taking into account both the productivity and financial effects on the company and also the human cost factors on the employees, such as job, dignity and sense of well-being”. ‘n Werknemerhulpprogram poog dan ook om die werknemers se lewenskwaliteit te verhoog deur middel van programme, hetsy op sekondêre en tersiêre voorkomingsvlak.

Uit al die voorafgaande menings, met betrekking tot werknemerhulpprogramme, kan ‘n WHP dus omskryf word as ‘n doelgerigte en gestruktureerde program wat aangebied word deur gekwalifiseerde personeel met die doel om werknemers met persoonlike probleme behulpsaam te wees ten einde optimale maatskaplike funksionering en verhoogde produktiwiteit te verseker.

Die kern van werknemerhulpprogramme is dus gesetel in die feit dat dit ‘n gestruktureerde program is. Dit fokus ook op die identifisering van ‘n werknemer se persoonlike probleme en die mate waarin die probleme die werknemer se werksprestasie beïnvloed met die uiteindelike doel om die werknemer se algehele maatskaplike funksionering te bevorder.

4. RASIONAAL VIR ‘n WHP

Die rasionaal ter motivering vir die implementering van ‘n WHP word kortliks soos volg uiteengesit:

- Die WHP strukture kan aangewend word om probleem-werknemers vroegtydig te identifiseer, met verwysing na verlaging in hul werksprestasie;

- Wanprestasie kan die gevolg wees van faktore soos beperkte vaardighede, motivering en misplasings van werknemers;
- Humanitêre redes dui op die werkgewer se belangstelling in die werknemer se maatskaplike welstand en gesondheid;
- Vorige sukses dien ook as motivering vir die implementering van 'n WHP aangesien dit positiewe resultate lewer en werknemers derhalwe moreel verplig voel om programme te deurloop;
- Koste besparing vir die organisasie deur die verhoging van produktiwiteit en personeel retensie;
- Monetêre voordeel vir beide die werkgewer en die werknemer; en
- Bevorder die verhouding tussen werknemers en bestuur deur die gesamentlike aanspreek van probleme wat die werkgewer en werknemer bevoordeel.

(Vergelyk Jones, 1985:7; Challenger, 1988:7; Terblanche, 1988:78-79 en Tanner, 1991:7.)

Navorser ondersteun Terblanche (1988:78-79) met sy siening dat die rasionaal met betrekking tot die implementering van 'n WHP op die finansiële voordeel vir die organisasie en die humanitêre voordeel vir die werknemer, berus.

5. DOELSTELLINGS VAN WHPs

Die doel van 'n WHP in 'n organisasie varieer ten opsigte van die aard en die omvang van die probleme wat die werknemers ondervind. Die effek wat hierdie probleme op die organisasie het, kan egter ook die doel van 'n WHP beïnvloed. Die doelstellings word kortliks soos volg uiteengesit:

- Die bevordering of verbetering van die werknemer se gesondheid, moraal en produktiwiteit;
- Die bevordering van verhoogde stabiliteit in die werkplek;
- Die bevordering van gesonde verhoudinge tussen werknemers, bestuur, vakbonde en kollegas;
- Die bevordering van maatskaplike funksionering en lewenskwaliteit;
- Die bevordering van die huweliksverhouding, persoonlike finansiële stand en gesinslewe.

(Vergelyk Wright, 1985:188 en Tanner, 1991:73.)

Navorser is van mening dat bogenoemde doelstellings die kern van die mees algemene probleme wat by probleem-werknemers voorkom, vervat.

Volgens Bruce (1990:123) deel die WHP ook die volgende gemeenskaplike doelwitte, voortspruitend uit die doelstellings, naamlik:

- om werknemers te identifiseer wie se persoonlike probleme hul werkprestasie negatief beïnvloed;
- om daardie werknemers te motiveer om toepaslike hulp te aanvaar;
- om die onderliggende stressors binne die werkplek aan te spreek; en
- om die werknemer en werkgewer te ondersteun in die bereiking van goeie gesondheid en produktiwiteit.

Die doel van 'n WHP is dus om professionele hulp te verskaf aan persone, wie se persoonlike probleme aanleiding gee tot afwesigheid, foute, ongelukke en konflik in die werkplek. Lewis & Lewis (1986:4) ondersteun en gaan verder deur te meld dat probleme, onder andere stres, alkoholisme, gesinskonflik, interpersoonlike probleme en finansiële druk, baie mense affekteer en dat dit produktiwiteit en werksprestasie negatief kan beïnvloed. Dit is duidelik dat probleme by die werk die gesinslewe kan beïnvloed en omgekeerd.

6. FUNKSIES VAN WHPs

Die WHP is sensitief teenoor die werknemer wat nie weet hoe om sy probleem te hanteer nie. Hierdie probleme kan hul oorsprong hê vanuit die werknemer se huislike- of werksomstandighede. Die WHP het ten doel om die probleem-werknemer te help en te ondersteun ten einde weer tot sy volle potensiaal te funksioneer. Die WHP het 'n bepaalde funksie ten einde die gemelde doelwit te bereik.

Verskeie skrywers benader die funksies van 'n werknemerhulpprogram vanuit verskillende perspektiewe. Die meeste skrywers verwys na die funksies wat direkte kliënte skakeling behels, naamlik:

- Identifisering van probleem-werknemers en konfrontasie van werknemers wat onderpresteer;
- Assessering van geïdentifiseerde werknemers asook vrywillige aanmeldings;

- Verwysings;
- Opvolg; en
- Behandeling deur middel van relevante terapie.

(Vergelyk Erfurt & Foote, 1985:46; Terblanche, 1988:83-106 en Kurzman, 1993:27-28.)

'n Meer omvattende beskrywing van die funksies word deur Myers (1984:70-74) aangebied. Myers verwys na die funksies van 'n WHP met betrekking tot die volledige WHP wat beplanning, kliëntediens en evaluering insluit. Myers se beskrywing van funksies dui derhalwe die funksie van bestuur en die praktisyn aan. Navorser is van mening dat Myers se breedvoerige beskrywing die belangrikheid van beplanning, implementering en evaluering, ten einde 'n effektiewe WHP te vestig, ondersteun. Vervolgens 'n bespreking van die gemelde funksies.

6.1. Beplanning

Beplanning van 'n WHP behels die definiëring van lang- en korttermyn doelwitte. Beplanning van langtermyn doelwitte fokus op die bereiking van organisasie doelwitte deur middel van WHP intervensie. Korttermyn doelwitbeplanning fokus op taktiese en operasionele aktiwiteite deur middel van WHP beleid en prosedures. (Vergelyk Myers, 1984:70.)

6.2. Organisasie en implementering

Organisasie en implementering behels onder andere die opleiding van sleutelfigure soos toesighouers en werknemers ten opsigte van WHP doelwitte, beleid en prosedures. Bemarking en blootstelling van die WHP aan die werknemers word deur Myers (1984:72) as 'n belangrike funksie beskou aangesien dit aan die WHP-koördineerder die geleentheid bied om werknemers bewus te maak daarvan dat daar aanvanklik moontlike probleme in die struktuur ervaar kan word, maar ook aan te dui dat dit nie dienslewering sal beïnvloed nie.

6.3. Kliëntediens

Kliëntediens behels die direkte betrokkenheid van die kliënt. Betrokkenheid begin by die identifisering van die probleem, gevolg deur assessering tot die uiteindelike evalu-

ering en herintegrasie in die werkplek. Die kliëntediens funksie behels volgens Myers (1984:74) die volgende:

6.3.1. Assessering

Assessering verwys volgens Turner (1985:70) na die definiëring van 'n probleem wat deur 'n werknemer ondervind word en 'n invloed op sy werkprestasie uitoefen. Assessering kan deur toegeruste toesighouers en hoofde gedoen word. Die fase van assessering is voltooi wanneer behandeling en of verwysing van die kliënt realiseer.

Lewis & Lewis (1986:56) meld dat assessering antwoorde moet verskaf op die vraag: wat weerhou die individu om sy of haar lewe effektief te bestuur? Assessering het ten doel om 'n plan in aksie te stel waardeur die individu van 'n problematiese situasie na 'n verbetering van lewenskwaliteit beweeg. Navorser is van mening dat assessering 'n gesamentlike aksie van die WHP-praktisyn en die werknemer is, in 'n poging om aspekte te identifiseer wat verander kan word ten einde die werknemer instaat te stel om weer beheer oor sy eie lewe te herwin.

6.3.2. Diagnosering

Diagnosering is die bepaling van 'n tekortkoming of afwyking op grond van waargenome simptome, gevolg deur 'n klassifikasie van individue wat op waargenome eienskappe of gedrag of toetsresultate gebaseer is. Plug *et al.* (1986: 22) is van mening dat diagnose deur middel van 'n diagnostiese onderhoud of gebruikmaking van enige aanvaarbare assesseringsinstrument of -model gedoen word, ten einde die aard en oorsaak van 'n persoon se probleem of afwyking te identifiseer.

Die doel van diagnose is dus om 'n aanduiding te verkry van welke verdere stappe met betrekking tot behandeling, terapie of voorligting geneem moet word, hetsy dit die korrekte bepaling van behandeling vir die kliënt is en of dit verwysing na 'n geskikte diensverskaffer behels. Walsh (1991:118) beklemtoon dat akkurate assessering en diagnosering van kritiese belang is ten einde 'n effektiewe WHP te bedryf.

6.3.3. Beplanning van gevallebestuur

Beplanning met betrekking tot gevallebestuur word deur Rothman & Zald (1985: 32) omskryf as "… a process whereby through use of proper rules of logic an opti-

mal solution to a problem is determined". Hierdie proses behels die daarstelling en identifisering van alternatiewe om doelwitte te bereik, asook evaluering ten einde die effektiefste metode te gebruik en ook die implementering van die besluit. Hierdie aktiwiteit impliseer dus die vasstelling van die duur en aard van die behandeling en wat die verwagte uitkoms sal wees.

6.3.4. Dienslewering

Oher (1999:61) meld dat dienslewering toeganklik behoort te wees vir die werknemer wie se werkprestasie, soos waargeneem deur toesighouers, 'n onverklaarbare afname toon. Dienste moet ook aan werknemers, wat bewus is van werk- of persoonlike probleme wat hul prestasie kan beïnvloed, beskikbaar gestel word. 'n Effektiewe WHP word derhalwe bepaal deur die toeganklikheid wat die program aan werknemers bied. Dit behels dus die tipe dienslewering wat verskaf word ten einde die kliënt te help om weer funksioneel te wees.

6.3.5. Monitering

Greer & Okrasinski (1987:44) verwys na die monitering van behandeling as die "final stage of the EAP process" en is van toepassing op die effektiwiteit van dienslewering aan die kliënt. Monitering is dus die deurlopende bepaling van vordering ten einde die effektiwiteit van terapie aan te dui asook om leemtes in die huidige strategie uit te wys.

6.3.6. Afsluiting en evaluasie

Die kliënt se evaluering van die behandeling tydens die afsluitingsfase is belangrik. Dickman *et al.* (1988:158) merk dan ook tereg op dat terminasie van behandeling in oorleg met die kliënt en die toesighouer gedoen moet word.

Terminasie van dienslewering berus dus op die beëindiging van dienslewering as gevolg van:

- Suksesvolle vordering tot die mate waar die kliënt tot die werk kan hertoetree;
- Oplossing van die probleem, in so 'n mate dat die funksionaliteit herstel is;
- Onvoldoende vordering ten einde die kliënt te herintegreer; of
- Staking van behandeling deur die kliënt.

6.3.7. Krisisintervensie

Krisisintervensie word deur Plug *et al.* (1986:193) as 'n korttermyn terapeutiese benadering beskou, wat gemik is op die verligting van die onmiddellike ongerief of simptome van individue, wat in 'n akute toestand verkeer. Dit vereis dus onmiddellike optrede waar die werknemer blootgestel was aan, of betrokke was by 'n insident wat as lewensbedreigend of traumaties beskou kan word.

6.3.8. Nasorg

Suksesvolle nasorg berus op gereelde kontak met die werknemer deur middel van besoeke, telefoniese kontak en geskrewe korrespondensie. Nasorg-kontak vorm 'n belangrike funksie om werknemers se vordering te monitor (Greer & Okrasinski, 1987: 44). Nasorg verwys dus na 'n reeks intervensies na afloop van gestruktureerde behandeling. Nasorg behels nie noodwendig intervensie deur die WHP-praktisyn nie, en kan volgens Erfurt (1990:277) die vorm van selfhelp of ondersteuningsgroepe aanneem. Bruce (1990:130) gaan verder deur te meld dat nasorg vir "positive reinforcement" voorsiening maak waar kliënte gedragsverandering deur middel van terapie ondergaan het. Uit die voorafgaande is dit derhalwe duidelik dat nasorg die gedeelde verantwoordelikheid van die WHP-praktisyn en die werkgewer is en beskou kan word as die verlenging van die behandelingsplan.

6.3.9. Hertoetrede

Behandeling behoort meganismes te bevat wat hertoetrede tot die werkplek vir die kliënt sal vergemaklik. Die proses behels onder andere ook om die kliënt se kollegas op die hertoetrede voor te berei (Googins & Godfrey, 1987:128). Hertoetrede verwys dus na die geleidelike blootstelling van die werknemer aan die departementshoof en toesighouer deur bemiddeling van die WHP-praktisyn.

6.4. Beheer

Beheer behels die byhou van statistiek ten einde onder andere benutting, verskeidenheid probleme en kliënt evaluering te reflekteer (Myers, 1984:74). Data en statistieke sal derhalwe aandui of die WHP effektief is en aan die vereistes van die werkgewer en werknemer voldoen. Dit fokus dus op wat die waardes van WHP vir die organisasie inhou.

Die bepaalde model waarbinne die WHP moet funksioneer sal die hanteringswyse van die verskillende funksies bepaal.

7. DIENSLEWERINGSMODELLE VAN WHPs

Elke organisasie wat die behoeftes van hul werknemers wil aanspreek, kom te staan voor die keuse van ‘n geskikte model waarin die werknemerhulpprogram effektief bedryf moet word. In die ondersoek na ‘n geskikte model, moet die werkgewer besluit of ‘n unieke interne program ontwikkel moet word, spesifieke personeel in diens gestel moet word om die diens te bedryf en of die totale dienslewering aan ‘n eksterne kontrakteur oorgelaat sal word.

Francek (1985a:4) meld dat geen model of programontwikkeling as standaard by enige organisasie geïmplementeer kan word nie. Die unieke karakter van die organisasie ten opsigte van die grootte, die aard van die organisasie, verskil in werksituasie, ligging en die sosio-demografiese uniekheid van die werkerskorps, speel ‘n bepalende rol in die keuse van ‘n model. ‘n Verdere bepalende faktor ten opsigte van die keuse van die model, is dat die werkgewer die doel en waarde van ‘n werknemerhulpprogram moet bepaal. Die werkgewer se verwagting van ‘n WHP is dan juis “… to contibute to increased stability of the workforce, increase productivity, enhance the general well-being of workers, and foster a positive relationship between workers, unions and employers” (Tanner, 1991:73). ‘n WHP model verwys dus na die struktuur wat deur ‘n organisasie aangewend word in die beplanning, implementering en hulpverlening aan probleemwerknemers.

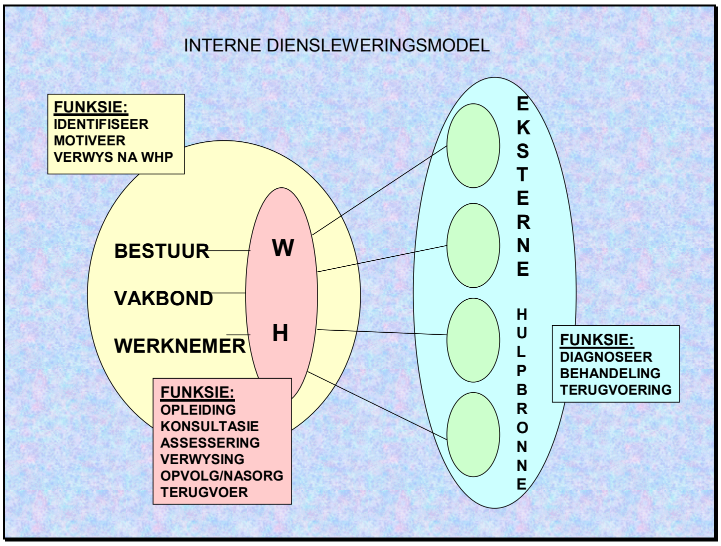
Daar bestaan ‘n verskeidenheid van WHP-modelle en organisasies ontwikkel hul eie unieke modelle. Vervolgens word onderskei tussen interne en eksterne diensleweringsmodelle.

7.1. Interne diensleweringsmodelle

Myers (1984:70) en Terblanche (1988:62) omskryf interne modelle as modelle wat bedryf word binne die grense en struktuur van die organisasie, met die doel om probleem-werknemers te help met behulp van interne bronne. Die interne model word veral benut deur veiligheid en sekuriteitsorganisasies en departemente as gevolg van hul behoefte aan vertroulikheid. Groot organisasies maak ook van hierdie model ge-

bruik op grond van 'n koste oorweging. Dickman *et al.* (1988:250) wys verder daarop dat die WHP 'n integrale deel van so 'n organisasie se bestuur vorm.

Alle koördinasie, opvolg en terugrapportering word deur die WHP-praktisyns binne die program hanteer. Masi (1982:79) is van mening dat "most inhouse programs do the intake interview then refer employees to a treatment program". Die WHP-praktisyn fokus dus op probleem assessering en verwys na relevante eksterne hulpbronne. Die eksterne behandelingshulpbron het verder die verantwoordelikheid om aan die WHP-praktisyn terugvoer te verleen en opvolg met die werknemer te koördineer. Die interne model onderskei tussen twee beheer modelle naamlik die bestuurs-beheerde model en die vakbond-beheerde model wat vervolgens bespreek word. Figuur 2.1. verskaf 'n illustrasie van die interne modelle.



Figuur 2.1. Interne diensleweringsmodel

7.1.1. Bestuurs-beheerde model

Die ligging van die dienssentrum speel 'n belangrike rol in die toepassing van die model. Toeganklikheid is noodsaaklik en dra by tot die sukses van die interne model. Die nadeel hiervan, alhoewel beperk, lê daarin dat werknemers wat nie op dieselfde perseel as die dienssentrum werk nie, ongerief verduur en moeite aangaan ten einde dienslewering te bekom. Van die ongerief en moeite is reis in terme van tyd en vervoer, 'n groot faktor, maar die risiko van etikettering het die grootste negatiewe invloed. Herkenning van 'n werknemer deur kollegas vervat veral die risiko van ver-

troulikheid en anonimiteit. Skending van privaatheid is ook ‘n nadeel van die interne model.

‘n Verdere aspek van belang is die grootte van die organisasie, aangesien dit bepalend is of die WHP-praktisyns voltyds of deeltyds aangestel moet wees. Die werkgewer stel personeel met relevante kwalifikasies aan en gegewe die vlak van opleiding van die WHP-praktisyns, kan dienslewering beperk word tot slegs assessering en verwysing. Myers (1984:91) meen weer dat waar WHP-praktisyns professioneel gekwalifiseer is, verkieslik op meestersgraad vlak, daar ‘n meer uitgebreide diens gelewer kan word.

‘n Belangrike voordeel van die spesifieke bestuurs-beheerde model, is dat dit met die minste moeite en ontwrigting aangepas kan word tot ‘n model wat die organisasie werknemers die beste bevoordeel (Myers, 1984:93). Verder ken die WHP-praktisyns die werk en die werksopset en kan hulle volgens Oher (1999:64) aan werknemers ingeligte hulp verleen teenoor ‘n buite agentskap wat geensins die binnewerking van die organisasie ken nie. Die bestuurs-beheerde model dien die organisasie deurdat hulpverlening binne bereik beskikbaar is en werknemers hulp ontvang met die minste ontwrigting vir die werknemer en sy produktiwiteit.

7.1.2. Vakbond-beheerde model

Hierdie model, ook genoem die “member assistance program”, lewer diens aan die werknemer deur die vakbondlede. Die diens kan op die werksperseel of op die perseel van die vakbond gelewer word. Vakbond verteenwoordigers is verantwoordelik vir die motivering en verwysing van die werknemers na geskikte bronne. Vakbondlede hanteer verder ook die koördinering van hulpverlening en die opvolg daarvan. (Vergelyk Phillips & Older, 1988:138 en Oher, 1999:59.)

Dienslewering deur die vakbonde geniet gewoonlik die geloofwaardigheid van die werknemers. Die werknemers het ook groter vertroue in die model en beleef vertroulikheid nie as ‘n risiko nie. Diens deur die vakbond hou ook geen koste implikasies vir die werkgewer in nie en bevestig Jones (1985:10) dat in hierdie opsig vakbonde gewoonlik van vrywillige werkers in die diensleweringsproses gebruik maak. Ano-

nimiteit, vertroulikheid en dikwels ook kontinuïteit word egter benadeel deur die gebruikmaking van vrywillige werkers deur die vakbond.

Kommunikasie binne die model is baie effektief aangesien die kommunikasielyne baie informeel is en meeste werkers op alle vlakke bereik word. Die nadeel van die model is egter uiteenlopend in gevolge aangesien werknemers wat nie lede is nie, uitgesluit word van die hulpverlening. Die vakbond-beheerde model se sterkpunt is gesetel in die informele moniterings- en evalueringsbetrokkenheid van hul lede deurdat verteenwoordigers opmerk wanneer daar 'n probleem-werknemer onder hulle is.

Vakbond verteenwoordigers, in hul beperkte hulpverleningsvaardighede, het gewoonlik vrye toegang tot werknemers, wat verder daarop dui dat die werknemerhulpprogram die werkgewer se goedkeuring wegdra. Ten spyte van die sanksionering van die vakbond-beheerde model, deur die werkgewer, beteken dit nie noodwendig dat die werkgewer sy samewerking aan die vakbond in sy dienslewering gee nie (Myers, 1984:95).

Samevattend kan die voor- en nadele van die interne model soos volg uiteengesit word:

Voordele:

- Die beskikbaarheid van die WHP-praktisyn en toeganklikheid tot die werknemerhulpprogram bevorder koördinering binne die organisasie;
- Afsprake met werknemers kan geredelik gemaak word, en die aantal afsprake is onbeperk, aangesien dit rondom die werksaamhede van die organisasie geskeduleer word;
- Werknemer rekords is geredelik beskikbaar vir insae deur die WHP-praktisyn en kan meebring dat daar voorkomend opgetree kan word;
- Aangesien WHP-personeel aan die organisasie verbonde is, sal die organisasie in hul ontwikkeling belê;
- Bestuur het beheer oor die program met betrekking tot administrasie, personeel en begroting;

- Die WHP-praktisyn ken die organisasie, sy spesifieke werkswyse en unieke behoeftes wat bydraend is tot die bereiking van WHP doelwitte en eienaarskap van die program kan meebring; en
- Die kommunikasiekanale van die organisasie kan tot voordeel van die WHP benut word.

Nadele:

- Die aanstelling van voltydse WHP-personeel hou groot koste implikasies vir die werkgewer in;
- Professionele onafhanklikheid van die WHP-praktisyn kan deur die organisasie ingeperk word, veral indien bestuur aandring op sekere inligting rakende 'n werknemer;
- Die model kan nie deur 'n klein organisasie gebruik word nie as gevolg van die koste daaraan verbonde;
- As gevolg van te veel steun op WHP-personeel, kan hul werksoorlading en gevolglike "burnout" ervaar; en
- Werknemers mag die persepsie vorm dat die WHP-praktisyn nie onafhanklik is nie en slegs tot voordeel van organisasie bestuur optree, wat 'n invloed op vertroulikheid kan uitoefen.

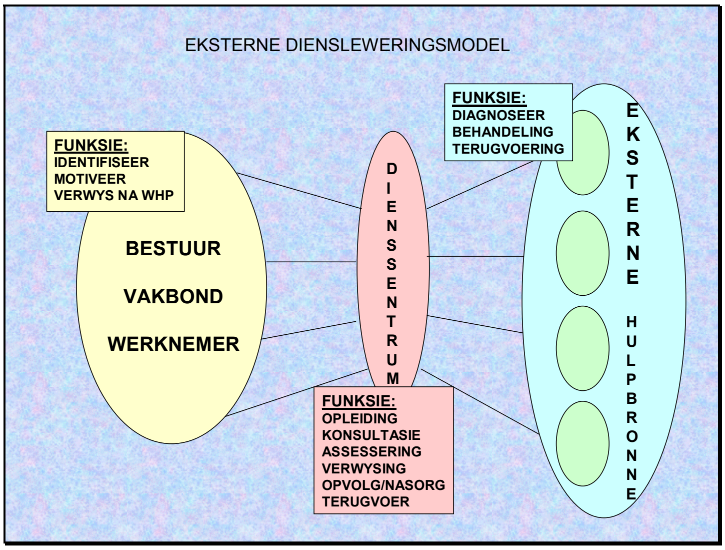
(Vergelyk Myers, 1984:91-95; Jones, 1985:10; Phillips & Older, 1988:138; Du Plessis, 1990:244 en Oher, 1999:59-64.)

7.2. Eksterne diensleweringsmodelle

In eksterne modelle word hoofsaaklik van onverbonde eksterne personeel of 'n agentskap gebruik gemaak wat werknemers assesseer, diagnoseer en beperkte beradingsessies toestaan. Alternatiewelik word werknemers na 'n gepaste hulpverlener verwys. Hierdie hulpverlener kan 'n mediese praktisyn, fisio-, arbeids- of spraakterapeute en sielkundiges insluit. Die model stel verder voor dat 'n WHP-koördineerder as skakeling dien tussen die organisasie en die agentskap wat diens moet lewer en dat hierdie personeel slegs op 'n kontrakbasis diens lewer.

Eksterne modelle onderskei tussen drie soorte naamlik die kontraktuele-, konsortium en noodlyn modelle wat vervolgens bespreek word en wat in die hieropvolgende fi-

guur 2.2. geïllustreer word.



Figuur 2.2. Eksterne diensleweringsmodel

7.2.1. Kontraktuele model

Phillips & Older (1988:68) verwys na die kontraktuele model as die "service center" model. Soos in die model se benaming beskryf word, impliseer die kontraktuele model dat 'n organisasie 'n kontrak met 'n eksterne dienssentrum sluit om 'n bepaalde werknemerhulpprogram vir die organisasie te bedryf. Isenberg (1985:68) definieer die dienssentrum model as "a free standing or independent resource, initiated and developed by outside EAP specialists not affiliated with a direct service provider, which provides EAP services to different work organizations".

Hierdie model hou 'n definitiewe finansiële voordeel vir die werkgewer in, deurdat geen voltydse of addisionele personeel in diens gestel word nie. Professionele diens word aan werknemers gelewer soos en wanneer benodig word. Die diens is volgens Straussner (1988:52) altyd van hoogstaande gehalte en die nuutste metodes, tegnieke en inligting word gebruik. Die kontrak tussen organisasies en die dienssentrum noodsaak dat daar vasgestelde prosedures gevolg moet word wat goeie kommunikasiestrukture tot gevolg het. Volgens Myers (1984:88) sal die werkgewer, na gelang van die behoeftes van die organisasie 'n WHP-koördineerder aanstel wat sal toesien dat die vasgestelde prosedures gevolg word.

Met die kontraktuele model geskied alle dienslewering op die perseel van die kontrakteur, wat normaalweg verwyder is van die werkplek. Hierdie toedrag het tot gevolg dat werknemers nie spontaan vir hulp sal aanmeld nie, vanweë die risiko dat hulle geëtiketteer sal word. Die werkgewer kan verskeie keuses uitoefen binne die raamwerk van die kontraktuele model. So kan die werkgewer beperkte dienslewering van die kontrakteur vereis, byvoorbeeld dienslewering ten opsigte van alkoholmisbruik. ‘n Verdere opsie wat uitgeoefen kan word, is om volledige of uitgebreide dienslewering te verkry, om sodoende ‘n geïdentifiseerde probleem-werknemer te help, ongeag die omvang of aard van sy probleem (Myers, 1984:89).

Hierdie model is, beperkte risiko’s ten spyt, vir die werknemer aanvaarbaar as gevolg van die vertroulikheidsaspek. Masi (1982:79) meen dat “companies particularly sensitive about confidentiality may find outside contracting to be more effective” en merk Jones (1985:10) in hierdie verband tereg op dat aangesien die WHP-praktisyn ‘n onpartydige persoon is, die werknemer derhalwe ‘n hoë mate van vertroulikheid sal ervaar.

‘n Volgende oorweging deur ‘n organisasie vir die gebruikmaking van gekontrakteerde dienslewering, is dat die werkgewer eise-risiko’s wil vermy. Sonnenstuhl & Trice (1986:20) ondersteun hierdie stelling deur te meld dat “... some executives like the idea of contract services because they fear that if company clinicians treat employees, the company might be liable for medical malpractice”. Chiabotta (1987: 18) is egter van mening dat die koördinering deur die organisasie bemoeilik word, aangesien die dienssentrum nie altyd instaat is om terugvoer aan die organisasie se koördineerder te bied nie en verder kan konflik van belange aanwesig wees waar die assessering, diagnosering en behandeling deur dieselfde sentrum gelewer word.

7.2.2. Konsortium model

Isenberg (1985:68) definieer ‘n konsortium as “a free standing or independent resource, initiated and developed by common consent by those work organizations interested in receiving EAP services or benefits through assosiation with the consortium”. Die konsortium model is in wese dieselfde as ‘n kontraktuele dienssentrum, veral by wyse van dienslewering. Die verskil is egter in die eienaarskap en bestuur van die dienssentrum.

Volgens Masi (1982:79) is ‘n konsortium normaalweg nie winsbejag nie en dit maak dit vir werkgewers ‘n aantreklike opsie deurdat ‘n vaste bedrag per werknemer aan die konsortium betaal word. Nie elke klein maatskappy kan sy eie program aanbied nie, derhalwe is die koöperatiewe benadering baie nuttig en koste effektief. Myers (1984: 83) gaan verder en meld dat die konsortium se beheer en bestuur deur verskeidenheid diensleweringsorganisasies, wat hul hulpverlening onder een sambreel bedryf, gevorm word. Die bestuur word dus uit die geledere van die verteenwoordigende organisasies saamgestel.

Die konsortium model het bepaalde beperkinge en sterkpunte wat in oorweging gebring moet word met die uitoefening van die opsie. ‘n Beperking wat aandag kan geniet is dat van die konsortiums saamgestel word uit diensleweringsorganisasies wat in sy geheel op vrywillige werkers berus. Die implikasie vir die werkgewer is dat die vrywillige werkers nie altyd voldoende gekwalifiseer is nie, en dus slegs beperkte diens kan lewer. Die teendeel is ook waar deurdat konsortiums saamgestel kan word uit professioneel gekwalifiseerde persone wat hul dienste vanuit een dienssentrum beskikbaar stel. Konsortiums wat op hierdie wyse bedryf word kan wel ‘n volskaalse en uitgebreide diens aan die probleem-werknemer lewer (Myers, 1984:83-84).

Kontrakteur-sub kontrakteur konsortium model

Bruce (1990:130) wys verder daarop dat ‘n konsortium die formaat van ” kontrakteur-subkontrakteur” kan aanneem. Hierdie opsie van die konsortium model is wanneer ‘n organisasie met ‘n dienssentrum ‘n kontrak sluit. Die dienssentrum, op sy beurt, maak gebruik van ander diensorganisasies wat gewoonlik taakspesifiek is, om diens aan die dienssentrum te lewer. In hierdie model staan die dienssentrum bekend as die “consortium contracting agency”.

Kollektiewe werkgewersbeheerde konsortium

‘n Verdere formaat van die konsortium model is waar ‘n groep werkgewers gesamentlik beheer oor hulpverlening neem. Isenberg (1985:60) is van mening dat ‘n konsortium “...is governed by its member organisations, which collectively form the system of service delivery”. Die voordele van hierdie tipe konsortium is daarin gesetel dat dit koste effektiwiteit vir die werkgewer meebring en samewerking vanaf

vakbonde verkry word vanweë onverbonde hulpverleningsbeamptes. Die nadeel van die model is egter dat dienssentrums nie altyd vir werknemers toeganklik is nie en diensverskaffers nie altyd met die werknemer vereenselwig nie en onbetrokke en onverbonde tot die werknemer en die verwysende organisasie voel.

7.2.3. Noodlyn model

Die noodlyn model is 'n model soortgelyk aan die bekende "life line" en "tele-friend" programme. Bruce (1990:130) beskou 'n noodlyn as 'n telefoondiens "... available as a self-referral for troubled employees". Die dienslewering bestaan dus uit opgeleide telefoonberaders wat probleme assesseer, werknemers adviseer en verdere toepaslike verwysings doen.

Die noodlyn model is baie doeltreffend deurdat die probleem-werknemer totale anonimiteit en vertroulikheid beleef. Hierdie voordeel word verseker deurdat die werknemer enige telefoon, onder andere munttelefone kan gebruik, en derhalwe nie geïdentifiseer kan word nie. 'n Leemte in hierdie model is dat die telefoonberaders slegs beperkte opleiding deurloop het en derhalwe word probleem-assessering van-uit die berader se beperking gedoen. Myers (1984:82) bevestig dat die akkuraat-heid van assessering, advies en verwysing deur die kommunikatiewe vermoëns van die berader en die probleem-werknemer beïnvloed word. Die probleem is derhalwe gesetel in die interpretering van die probleem en advies deur beide partye.

Googins (1987:14) wys samevattend op die onderskeie voor- en nadele van die ek-sterne modelle:

Voordele:

- Vertroulikheid word verseker deurdat die kontrakteur of agentskap onver-bonde van die organisasie is;
- Eksterne modelle is vir kleiner organisasies geskik deurdat alle dienste be-skikbaar is sonder die koste van voltydse WHP-personeel;
- Omvattende dienste word gelewer as gevolg van die verskeidenheid hulp-verleners wat beskikbaar is; en
- Anonimiteit word verseker deurdat hulpverlening weg van die werkplek is en benutting van eksterne dienste sodoende aangemoedig word.

Nadele:

- Die beperking en voorkeure van die agentskap mag meebring dat die hulpverleningspektrum verklein kan word;
- Werknemer probleme mag gering voorkom as gevolg van onkunde met betrekking tot organisasie kultuur deur die dienslewerende agentskap;
- Toeganklikheid mag beperk word as gevolg van ligging, diensure en geriewe;
- Vanweë die lang lyn van kontak, mag dit tot vertraagde responstyd met betrekking tot krisisse lei; en
- Kommunikasie leemtes tussen die agentskap en die organisasie as gevolg van ligging, verhoudinge en swak kontakprosesse, kan voorkom.

Die werkgewer sal, gegewe die unieke aard van die werknemer se behoeftes, dus 'n model gebruik of ontwerp binne die gekose afbakening van of interne of eksterne modelle.

8. STANDAARDE VAN WHPs

Skrywers maak van verskillende terme gebruik om die elemente van 'n WHP te omskryf, waaronder komponente, bestanddele, fases, dimensies en standaarde. Dit is egter almal versamelname om die proses en inhoud van die WHP te beskryf. Sommige skrywers verwys na meer elemente as ander, maar die inhoud stem grootliks ooreen. Vir die doel van hierdie studie sal EAPA-SA, wat in Maart 1996 gestig is, se nasionale riglyne as basis gebruik word.

Die standaarde komitee van die "Employee Assistance Programmes in South Africa" (EAPA-SA, 1999:5) wys dan ook tereg daarop dat "adherence to professional standards and guidelines ensure viable programmes…" en dat organisasies tydens die ontwerp, implementering en evaluering van 'n WHP die voorgestelde standaarde ooreenkomstig hul unieke kultuur en omstandighede moet toepas ten einde aan die spesifieke verwagtinge van die organisasie te voldoen.

Die standaarde word in prioriteitsareas verdeel, naamlik programontwerp, implementering, bestuur en administrasie, toesighouersopleiding, bemarking, skakeling en evalua-

sie, wat vervolgens bespreek word.

8.1. Programontwerp:

Volgens die standaarde dokument (EAPA-SA, 1999:5) word die samestelling van ‘n advieskomitee en ‘n behoeftebepaling as deel van die programontwerp-fase beskou en word derhalwe afsonderlik bespreek.

8.1.1. Advieskomitee:

Weyers (1989:143) definieer ‘n advieskomitee as "… sisteme waarvan gebruik gemaak kan word om die benodigde verandering by die geselekteerde teikensisteme te bewerkstellig". Sisteem verwys in hierdie verband na die advieskomitee terwyl teikensisteme na die organisasie en die werkerskorps verwys. Skidmore (1983: 224) gaan verder deur te meld dat advieskomitees "… are created to handle specific tasks, problems and operations…". Dit impliseer dus ‘n groep mense met ‘n opgelegde taak om bepaalde aksies te ondersoek en te besleg met die doel om die beste oplossing vir implementering te kies.

Die advieskomitee moet vanuit die organisasie se menslike hulpbronne departement, met goedkeuring van bestuur, geïnisieer word. Volgens EAPA-SA (1999:7) is die doel van die advieskomitee om te verseker dat relevante rolspelers binne die organisasie (werknemers, topbestuur, toesighouers en vakbonde) sal bydra tot die effektiewe ontwerp en bestuur van ‘n WHP binne die organisasie. Die advieskomitee help dus die WHP-praktisyns met betrekking tot die verskaffing van ‘n kwaliteitsdiens aan werknemers en om ‘n ondersteunende rol ten opsigte van die praktisyns te vertolk.

Die samestelling van die advieskomitee moet geloofwaardigheid en aanvaarding by werknemers van die organisasie wek ten einde die WHP se sukses te kan verseker. Die advieskomitee moet dus aan werknemers en bestuur die versekering bied dat hul ten volle verteenwoordigend van alle rolspelers in die organisasie is, wat hul sal motiveer tot gebruikmaking van die WHP. Die grootte van die advieskomitee word egter deur die organisasie bepaal. Stoer-Scaggs (1999: 41) meld dat die komitee uit tussen ses tot elf lede moet bestaan, maar Chiabotta (1987:29) meen dat sewe lede meer sinvol sal wees. Kleiner komitees verseker effektiewe en doeltreffende funk-

sionering, terwyl by groter komitees nie altyd op die samewerking van almal gereken kan word nie.

Lede wat op die advieskomitee dien, moet persone wees wat oor die nodige vaardighede, kundigheid en invloed beskik, indien nie, moet opleiding aan hul verskaf word. Komiteelede moet dus ingelig wees met betrekking tot die rasionaal van die WHP (Derr & Lindsay, 1999:307). Die belangrikste egter, is dat komiteelede gemotiveer moet wees om te dien, want dit verhoog die sukses van die WHP. Sloan, Gruman & Allegrante (1987:192) beklemtoon die feit dat die voorsitter van die advieskomitee gereeld moet wissel, aangesien dit tot leierskapsontwikkeling lei van veral lede wat nie baie daaraan blootgestel word nie. Die samestelling van die advieskomitee vereis derhalwe insig en omsigtigheid as gevolg van die verhoogde impak op die uiteindelike sukses van die WHP.

Die advieskomiteelede het die primêre verantwoordelikheid om die WHP se sukses te verseker en daarom is dit belangrik dat al die funksies in plek is, doelstellings gedefinieer en korrek vertolk word. Een van die kernfunksies van die advieskomitee volgens Klarreich (1985:83) is die bepaling, formulering en implementering van beleid, prosedures en strategieë, aangesien dit van uiterste belang is vir die stel van hulpverleningstandaarde en as kriteria vir sukses dien. Crawford & Adamson (1980: 309) wys daarop dat die reël van vergaderings met sleutelfigure binne die organisasie een van die eerste funksies behoort te wees omdat die nut daarvan gesetel is in die opklaring van wanindrukke met betrekking tot die WHP, die opbou van vertrouensverhoudinge en aanvoerwerk vir latere betrokkenheid van departementshoofde. EAPA-SA (1999:8) dui verder aan dat advieskomiteelede statistieke moet ondersoek en patrone en tendense van WHP benutting moet waarneem.

Advieskomiteelede moet dus aanbevelings en aanpassings ten opsigte van programinhoud voorstel. Advieskomiteelede moet hul verder beywer om metodes te ontwikkel vir die vroeë identifisering van probleem-werknemers en hul motiveer om aan te meld vir hulp. Komiteelede moet die vestiging en handhawing van vertroulikheid en etiek onderskryf sodat werknemers daardeur die versekering verkry dat geen optredes of dissiplinêre aksies vanuit die WHP benutting sal voortspruit nie. (Vergelyk Archambault, Doran, Matlas, Wadolski & Sutton-Wright, 1982:4.)

Gereelde evaluering van die WHP deur die advieskomitee is derhalwe noodsaaklik ten einde effektiwiteit te bepaal. Die advieskomitee doen ook skakeling met interne en eksterne rolspelers in die beplanning en implementeringsproses. Gebaseer op die voorafgaande, is dit duidelik dat die sukses van 'n WHP op goeie bemarking berus. Die komiteelede moet elke moontlike opsie oorweeg ten einde die program bekend te stel en geloofwaardigheid te verkry.

Samevattend kan die rol van die advieskomitee as instrumenteel beskou word vir die suksesvolle daarstelling en die daaglikse aktiwiteite van die WHP. Die advies-komitee dien verder as klankbord vir die WHP en gee rigting aan die WHP-praktisyn ten opsigte van sy of haar werk. Die advieskomitee se rol in die vorming van 'n WHP mag derhalwe nie onderskat word nie.

8.1.2. Behoeftebepaling:

'n Behoeftebepaling is noodsaaklik in die ontwerpfase van 'n WHP, aangesien dit die enigste manier is waarop die advieskomitee en die WHP-praktisyn sal kan bepaal wat nodig is om by die program in te sluit, wat die werknemers se gevoelens ten opsigte van die program is en watter aktiwiteite nodig is om die WHP te vestig.

Henderson & Thomas (1989:93) omskryf behoeftebepaling as aktiwiteit "… to become aware of the needs and factors in the workplace that are seen as concerns, issues or problems". Dit kan dus afgelei word dat 'n behoeftebepaling van die advieskomitee vereis om te verstaan hoe die werknemers die probleem ervaar, verstaan en etiketteer. Verder moet die behoeftebepaling inligting verskaf ten opsigte van die tipe, graad, voorkoms en intensiteit van persoonlike probleme wat die werknemer affekteer. Behoeftebepaling kan dus gesien word as die "critical first step" aldus Chiabotta (1987:26) waar daar na die organisasie in sy geheel gekyk word om vas te stel of die probleme en die organisasie interafhanklik van mekaar is.

Voordat die advieskomitee 'n behoeftebepaling kan doen, moet sekere vrae gestel word soos onder andere watter tipe WHP vir die organisasie geskik is, gegewe die bepaalde karakter, probleme en die hulpbronne van die betrokke organisasie. 'n Behoeftebepaling sonder 'n doelgerigte uitkoms, het geen betekenisvolle waarde nie. EAPA-SA (1999:9) meen dat 'n behoeftebepaling ten doel het om die organi-

sasie te help "… to determine the most appropriate methods of providing EAP services". 'n Behoeftebepaling het derhalwe beplanning en programontwikkeling, gebaseer op die assessering van werknemers en organisasie behoeftes ten opsigte van WHP benutting, ten doel. Behoeftebepalings is dus nie 'n aanvanklike taak nie, maar behoort voortdurend volgens behoefte gedoen te word.

'n Deeglike behoeftebepalingsondersoek na die organisasie profiel en -behoeftes kan tot 'n doelgerigte, effektiewe en bereikbare WHP lei wat meer koste effektief sal wees, produktiwiteit sal verhoog en 'n gelukkige arbeidsmag sal bewerkstellig. Die analisering van groep behoeftes stel die WHP-praktisyn instaat om voorvereistes met betrekking tot intervensie te identifiseer. Dit is ook belangrik om die resultate van die behoeftebepaling aan die verskeie vakbonde deur te gee vir waarneming en insette, en sodoende hulle by die hele proses te betrek. (Vergelyk Bernman, Sulsky, Pergament, Balzer & Kausch, 1999:22-23 en EAPA-SA, 1999:9.) Die verkryging van alle relevante inligting deur middel van 'n verskeidenheid van data insamelingsmetodes, is alleen moontlik indien daar 'n sinvolle waarneming en behoeftebepaling gedoen word.

Gebaseer op voorafgaande, is dit duidelik dat 'n sinvolle behoeftebepaling die WHP-praktisyn instaat stel om probleme en die perspektiewe van probleme te verstaan in die beplanning van probleemoplossing. Dit verwys na hulpverlening met betrekking tot produktiwiteit en die effektiwiteit van behoeftebevrediging.

8.2. Implementering:

Alhoewel die bepaling van beleid en prosedures en die implementeringsplan volgens die standaarde dokument (EAPA-SA, 1999) deel vorm van die implementeringsfase, word dit afsonderlik bespreek.

8.2.1. Beleid en prosedures:

Enige program wat suksesvol bedryf wil word, moet 'n formele verbintenis van bestuur tot die program verkry want dit klaar riglyne en prosedures vir die bestuur van 'n WHP duidelik uit. Die beleid bied aan werknemers en WHP-personeel die riglyne en grense waarbinne die WHP geïmplementeer word. Die prosedures daarenteen bied riglyne vir die prosesse wat gevolg moet word. Die skriftelike beleidsverkla-

ring wat as verbintenis dien, is volgens Wright (1985:13) en Terblanche (1988:126) maar net een van die basiese standaarde. Die omvang van die inhoud van 'n beleidsverklaring sal noodwendig van organisasie tot organisasie verskil, aangesien behoeftes uiteraard ook verskil. Sonnenstuhl & Trice (1986:9) merk dan ook tereg op dat 'n beleidsverklaring beskryf kan word as die hoeksteen van 'n effektiewe WHP wat rigting aandui waar daar verwarring en onsekerheid ontstaan. Daarom is dit belangrik dat daar eenvormigheid tussen 'n WHP beleid en organisasie beleid moet bestaan.

Die beleidsverklaring definieer die WHP se verhouding tot die organisasie wat dit bedien, dit beskryf die WHP as 'n vertroulike bron vir die organisasie en sy werknemers en dit meld die omvang van die program se dienste asook die program se beperkinge. Die doel van die beleidsverklaring is om te verseker dat die beginsels en rigting wat die WHP inslaan regverdig, konstant en gebalanseerd is met betrekking tot die belange van al die verskeie rolspelers. (Vergelyk Wright, 1985:15 en EAPA-SA, 1999:11-12.) Die doelwitte word bereik deur die definiëring en implementering van 'n geskrewe beleid, die verklaring van verwysingsprosedures, om eenvormigheid van verwysings te verseker en om maatskaplike probleme, wat negatief op werksprestasie en maatskaplike funksionering inwerk, te spesifiseer.

'n Deeglik voorbereide beleid en prosedure bevorder aanvaarding deur gebruikers en beperk verwarring en konflik tussen al die rolspelers. Daar bestaan egter bepaalde kriteria waaraan die beleid moet voldoen, naamlik dat 'n organisasie wat 'n WHP aanbied, die bestaan van probleme sal erken, dat probleme behandelbaar is en dat die beskikbaarheid van gepaste WHP dienste vir bestuur en werknemers voordelig is. Verdere kriteria is onder andere dat werknemers wat dienste wil benut, vrywillig aanmeld of verwys kan word op grond van swak werkprestasie en dat alle werknemerrekords streng vertroulik hanteer sal word en nie deel van die organisasie se persoonlike lêers sal uitmaak nie. (Vergelyk Masi, 1984:42; Blair, 1985:20 en Wright, 1985:18.) Werknemers word verder verseker dat WHP benutting nie hul werksekuriteit in gedrang sal bring nie en dat inligting slegs met hul skriftelike toestemming bekend gemaak sal word.

Belangrike komponente wat in 'n WHP beleid vervat moet word is onder andere:

- Die verklaring ten opsigte van die programfilosofie, wat die doel en toewyding van die organisasie met betrekking tot die bevordering van die lewenskwaliteit van werknemers, insluit;
- Die beleidsverklaring wat die dinamika van die WHP ten opsigte van vertroulikheid, toeganklikheid en dienslewering uiteensit;
- Die bepaling van duidelike doelwitte;
- Die duidelike uiteensetting van rolle en verantwoordelikhede om oorvleueling en verwarring uit te skakel;
- 'n Duidelike uiteensetting van die tipes verwysings wat deur die WHP geakkommodeer sal word waaronder vrywillige, formele en verpligte aanmelding;
- Die insameling van data met betrekking tot die vasstelling van tendense; en
- Die hersiening van beleid wat nodig mag wees na evaluering en monitering van die WHP.

(Vergelyk Blair, 1985:19; Wright, 1985:16-18 en Terblanche, 1988:127.)

Die elemente soos vervat in die voorafgaande bespreking, kan volgens Wright (1985:23) beskou word as die minimum vereistes van 'n WHP beleid. 'n Beleidsverklaring sal tydens en na implementering, die dokument wees wat tydens die oplossing van dispute geraadpleeg word. WHP beleid moet deurlopend geëvalueer word ten einde vas te stel of beleidsverklarings deurgevoer word en of programme effektief is.

8.2.2. Implementeringsplan:

Deeglike en weldeurdagte beplanning is belangrik vir die sukses van enige program. Die insluiting van alle relevante stappe en skakeling met rolspelers is derhalwe noodsaaklik. 'n Implementeringsplan verskaf die raamwerk van die aktiwiteite wat essensieel is om 'n volledig funksionerende WHP te vestig en om 'n afhandelingskedule te verskaf. Die doel van 'n implementeringsplan volgens EAPA-SA (1999:13) is om te verseker dat alle essensiële aspekte, soos vervat in die standaarde dokument (EAPA-SA), aangespreek word. Die implementeringsplan behoort dus die waardes, aannames, doel asook die strategieë ter doelbereiking te verskaf. Die plan moet doelwitte stel met betrekking tot benutting deur risiko groepe asook toesighouer en vakbondopleiding. Megranahan (1995:64) bevestig dat die

implementeringsplan verder die logistiek van die diensleweringsmodel, lokalisering en personeel bepaal. Dit dui ook die voorbereidings van 'n bedryfsplan aan en bevat 'n ontwerpbestuursplan.

Die implementeringsplan sal die WHP vestig as 'n kenmerkende diens binne die organisasie asook die verantwoordelikhede van WHP-praktisyns en die organisasie volledig omskryf. Die omskrywing en dokumentering van die plan voorkom misverstande wat negatief op die deurlopende betrokkenheid van die WHP kan inwerk. Suksesvolle implementering berus op 'n goed ontwikkelde implementeringsplan. Een van die belangrikste kriteria waaraan die implementeringsplan moet voldoen, is dat dit deur alle rolspelers onderteken, erken en aan almal beskikbaar gestel moet word (EAPA-SA, 1999:13.) Megranahan (1995:63) ondersteun die belangrikheid van die implementeringsplan en gaan verder deur te meld dat "… commitment is needed both to put the plan in place and to measure and monitor programs". Dit is egter noodsaaklik dat die plan jaarliks, tydens evaluasie, hersien moet word.

Uit die voorafgaande is dit dus duidelik dat 'n implementeringsplan baie spesifiek ten opsigte van die teikengroep, aktiwiteite en tydskedules behoort te wees en verder verseker dat alle rolspelers weet wat hul verantwoordelikhede is.

8.3. Bestuur en Administrasie:

8.3.1. Personeelvoorsiening en Professionele Aanspreeklikheidsversekering:

WHP doelwitbereiking word moontlik gemaak deur 'n gepaste aantal gekwalifiseerde WHP-praktisyns beskikbaar te stel. Volgens EAPA-SA (1999:15) moet verseker word dat die aantal toepaslik gekwalifiseerde WHP-praktisyns aan die behoeftes van die program voldoen. Tanner (1991:91) wys daarop dat maatskaplike werkers wel oor die nodige vaardighede, kennis en waardes beskik en derhalwe die beste aanpas by WHP dienslewering.

Dit is belangrik om voldoende administratiewe personeel aan die WHP toe te wys. Hierdie personeel moet vertrou kan word weens die vertroulike en etiese aard van die WHP. Birkland (1983:46) noem dat die aard en model van elke WHP bepalend is vir die aantal personeel en hul opleiding. Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die gekose model van die organisasie die personeelselektering sal bepaal aangesien

slegs een voldoende opgeleide persoon, wat as koördineerder optree, vir ‘n eksterne model gebruik sal word waarteenoor ‘n interne WHP voldoende personeel benodig om die program te bedryf.

Voldoende getal gekwalifiseerde personeel verwys derhalwe na die minimum aantal personeel wat benodig word om die WHP effektief en koste doeltreffend te bestuur en te administreer, met inbegrip van WHP-praktisyns en ondersteunende administratiewe personeel. Die volgende faktore behoort in ag geneem te word wanneer personeelbehoeftes bepaal word naamlik:

- Die werksomskrywing en vasstelling van kritiese prestasie areas;
- Die grootte en struktuur van die organisasie en die WHP; en
- Rasse, etniese en kulturele samestelling van die werkerskorps.

(Vergelyk EAPA-SA, 1999:15-16.)

Dit is vir die WHP-praktisyn van belang om gereeld te konsulteer en supervisie van ander WHP-praktisyns te ontvang. Die konsultasie met ander praktisyns gee aanleiding tot beter bestuur van gevalle en voorkoming van “burn-out”.

Verdere beskerming vir die WHP-praktisyn vereis dat voldoende professionele aanspreeklikheidsversekering verkry moet word. Volgens EAPA-SA (1999:20) is gemelde versekering nodig, ten spyte van die voldoening aan die minimum standaarde, aangesien individue tog persoonlike eise instel. Prinsloo (1989:3) wys in hierdie verband daarop dat die term “nalatigheid” verskeie betekenisse vir die algemene publiek inhou en gevolglik bevind al hoe meer professionele persone hulle in die posisie waar kliënte hulle tot die howe wend.

Uit die literatuur is dit duidelik dat die WHP-praktisyn ‘n opgeleide en vaardige persoon, met geldige registrasie by ‘n professionele beheerliggaam, moet wees. Ondersteuningspersoneel moet aan die vereistes van vertroulikheid en rekordhouding, soos vervat in die beleidsverklaring, voldoen. Aangesien die kliënt aanspraak maak op beskerming van sy of haar menseregte, bestaan die moontlikheid dat ‘n WHP-praktisyn geregtelik voor ‘n hof gedaag kan word. Dit is egter noodsaaklik

dat elke WHP-praktisyn, ter voorkoming, professionele aanspreeklikheidsversekeringsdekking behoort te hê.

8.3.2. Vertroulikheid, Rekordhouding en Etiese kode:

WHP-praktisyns moet professionele persone wees wat by hul onderskeie professionele beheerliggame geregistreer is. Effektiewe registrasie vereis egter van die praktisyn om die betrokke raad se etiese kode te onderskryf en daaraan te voldoen. Thompson (1992: 59) merk tereg op dat "… meaning can only be assigned to ethics when expressed in action".

Die organisasie se WHP beleid moet verder etiese standaarde verseker deur geskrewe klousules met betrekking tot etiek, vertroulikheid en rekordhouding. Hierdie beleid moet volgens EAPA-SA (1999:18,21) inpas wees met die professionele standaarde ten opsigte van inligting, in die besit van die WHP-praktisyn. Vertroulikheid vorm deel van die etiese kode van meeste hulpverleningsprofessies en volgens Dickman *et al.* (1988:112) ook die hoeksteen van 'n effektiewe WHP.

Vertroulikheid word deur Odendal (1987:1273) aangedui as "… vertroue, geheim, wedersydse vertroue, wat nie oorvertel mag word nie". Navorser definieer vertroulikheid as die geheimhouding van 'n vertroulike saak, wat deur die kliënt aan die WHP-praktisyn meegedeel is met die veronderstelling dat die inligting slegs met die kliënt se skriftelike toestemming aan andere meegedeel kan word.

Gebaseer op die voorafgaande, is dit duidelik dat indien WHP-praktisyns volgens etiese kodes praktiseer, vertroue en kredietwaardigheid by kliënte ingeboesem word. Verder dien dit ook as beskerming van die kliënt aangesien inligting nie versprei word nie.

Etiek word deur Plug *et al.* (1986:94) gedefinieer as "die studie van grondslae, wese en vorm van waarde oordele, dit wil sê van oordele van wat reg of verkeerd is. Die beskouing oor wat in 'n spesifieke situasie of in 'n spesifieke groep reg of verkeerd is". Die WHP-praktisyn moet besluitneming en handeling baseer op waarde oordele vanuit die basis van reg en verkeerd binne die kode van sy of haar professionele beheerliggaam. Hierdie optrede dra by tot professionele gedrag en bied beskerming

aan die kliënt. Ter ondersteuning van etiese optrede en vertroulikheid, is dit essensieel dat 'n WHP oor 'n deeglike en akkurate rekordhoudingstelsel beskik.

Rekordhouding het betrekking op alle administrasie, vergaderingsnotules, kliënte inligting, bemarking en opleidingsmateriaal asook alle evaluasie dokumente en verslae. (Vergelyk Durkin, 1985:257-258 en EAPA-SA, 1999:19.) Navorser is van mening dat rekordhouding nie net ondersteuning tot en beskerming van vertroulikheid verseker nie, maar ook die byhou van statistiek vergemaklik. Statistiek is derhalwe belangrik en dra by tot effektiewe bestuursinligtingstelsels.

Samevattend kan gestel word dat 'n werknemer se verwagting gesetel is in die versekering dat WHP prosedures gevolg word wat vertroulikheid bewerkstellig. Korrekte en effektiewe rekordhouding is dus belangrik vir die WHP-praktisyn sodat vertroulikheid verseker kan word en om data vir latere gebruik te versamel. Vertroulikheid en rekordhouding is verder aspekte wat meebring dat die WHP-praktisyn etiese optrede onderskryf in sy dienslewering. Nahrwold (1983:105) merk samevattend op dat "… nothing will destroy a program faster than disregard for ethics".

8.4. Toesighouersopleiding:

Die opleiding van personeel speel 'n belangrike rol in die suksesvolle bedryf van 'n WHP. Die WHP moet opleiding verskaf aan bestuurders, toesighouers en vakbondverteenwoordigers ten einde hulle volgens EAPA-SA (1999:30) vertroud te maak met die WHP doelwitte, verwysingsprosedures en die impak van die program op die organisasie. Opleiding het dus ten doel om rolspelers toe te rus om 'n aktiewe rol te vervul in die vroeë identifisering, intervensie en verwysing van probleem-werknemers na die WHP. Voldoende opleiding verseker effektiewe funksionering van die WHP en gee duidelikheid aan die toesighouers met betrekking tot hul rol binne die WHP. Deurlopende opleiding sal toesighouers in so 'n mate ontwikkel dat hulle bevoeg sal wees om gepaste verwysings te doen en ook te besef dat hulle nie op diagnosering van persoonlike probleme moet fokus nie.

Tydens opleiding word gefokus op die oorsig en doelwit van die WHP en die bewusmaking van toesighouers dat die behoefte aan hulp by werknemers bestaan, asook op

programaktiwiteite wat 'n rol binne die organisasie het en die handhawing van vertroulikheid. Chiabotta (1987:137) beklemtoon dat die waarde en voordeel van die program aan toesighouers voorgehou moet word. Navorser is van mening dat indien opleiding enigsins waarde aan toesighouers wil bied, dit 'n lesing en rollespel komponent behoort te bevat aangesien hulle blootgestel word aan totaal vreemde terreine onder andere konstruktiewe konfrontasie. Sonnenstuhl & Trice (1986:21) en Chiabotta (1987:137) wys daarop dat opleiding die betrokkenheid van toesighouers en gevolglike WHP effektiwiteit bevorder.

Gebaseer op die voorafgaande, is dit duidelik dat bestuurder-, toesighouer- en vakbondopleiding belangrik is ten einde weerstand tot verandering en weerstand teen die implementering van die WHP teen te werk. Weerstand kan gewoonlik aan onkunde en onsekerheid toegeskryf word en dit kan effektief deur deeglik beplande opleiding aangespreek word. Dit is derhalwe noodsaaklik dat opleiding tydens die implementering van die WHP en daarna op gereelde basis, aangebied moet word.

8.5. Bemarking:

Vir 'n WHP is bemarking noodsaaklik vir oorlewing. Kotler (1975:5) definieër bemarking as die analise, beplanning, implementering en kontrole van versigtig geformuleerde programme wat ontwikkel is om vrywillige uitruiling van waardes in die teikenmark teweeg te bring. Bemarking kan derhalwe beskou word as die instrument wat aangewend word om die teikenmark te oorreed om in te koop op die idee, diens of produk en daarom is vooraf navorsing belangrik. Die doel van bemarking volgens EAPA-SA (1999:32) is om te verseker dat die WHP sigbaar is en in 'n positiewe lig aangebied word ten einde lede van die organisasie aan te moedig om die program ten volle te ondersteun en te benut. Bemarkingsdoelwitte word bereik indien programbemarking deurlopend plaasvind en gerig is op alle vlakke binne die organisasie tot so 'n mate dat alle personeel die waarde van WHP dienste sal besef en dit benut. Sodoende sal inligting met betrekking tot faktore wat werknemers se welsyn en werk negatief kan beïnvloed op 'n gereelde basis aan hul deurgegee word.

By bemarking van 'n WHP moet daar dus 'n gedefinieerde teikenmark wees en ook op werknemers se behoeftes en die koördinering van bemarkingsaktiwiteite gefokus word asook om produktiwiteit te verbeter deur middel van behoeftebevrediging. Be-

marking het dus ten doel om te verseker dat behoeftes bevredig word en gevolglik is kostes, produk, diens en promosie belangrike aspekte tydens die bemarkingsproses. ‘n Belangrike kriteria vir die implementering van ‘n bemarkingsprogram is om te verseker dat bemarking deurlopend, realisties, eerlik, spesifiek, konstant en konsekwent sal wees (EAPA-SA, 1999:32). Die benutting van tegnologie, byvoorbeeld e-pos, kan voordelig wees met betrekking tot koste effektiwiteit en vergroting van die marksegment.

Volgens EAPA-SA (1999:32) behoort ‘n WHP die beskikbaarheid en gebruik van bemarkingsmateriaal en opvoedkundige aktiwiteite te verseker. Navorser is van mening dat bemarkingsmateriaal en opvoedkundige aktiwiteite die benutting van die WHP by toesighouers, bestuurders, vakbondverteenwoordigers, kollegas, werknemers en hul gesinne aanmoedig. Gepaste bemarking van die program sal benutting van dienste aanmoedig en tot die gesonde funksionering binne die organisasie lei.

Die WHP-praktisyn behoort derhalwe ‘n metode te ontwikkel waardeur werknemers en bestuur bewus gemaak word van WHP dienste, op so ‘n wyse dat hulle wel van relevante dienste gebruik wil maak. Googins & Godfrey (1987:12) verwys tereg na die WHP bemarkingsplan as ‘n assessering van en respons tot die werksisteme. Francek (1985b:24) beskou bemarking egter as ‘n sistematiese hulpmiddel vir die bereiking van verwagte resultate. ‘n Bemarkingsplan vra dus ‘n respons van die gedefinieerde marksegment op dit wat deur die WHP aangebied word. Navorser huldig die mening dat die veranderde omstandighede met betrekking tot Maatskaplike Werk en befondsing die leemte aan voldoende bemarkingsopleiding in Maatskaplike Werk blootstel. Dit bring mee dat die bemarking van ‘n belangrike produk soos WHP vir die WHP-praktisyn ‘n uitdaging is.

Googins & Godfrey (1987:164) merk tereg op dat WHP-praktisyns hul dienste as vreemdelinge in ‘n vreemde land moet bemark. Dus, persone wat nie met bemarking bekend is nie en hulself dan op hierdie terrein bevind. WHP-praktisyns moet derhalwe deur middel van bemarking die WHP dienste bekendstel en die bewustheid van nood, vertroue en aanvaarding by die organisasie skep. Verder moet die praktisyn bewus wees daarvan dat die basis vir suksesvolle bemarking gesetel is in die opstel van ‘n bemarkingsplan.

Komponente van 'n effektiewe bemarkingsplan kan saamgevat word in die volgende stappe:

- Missieverklaring wat die algemene doel van die WHP uiteensit;
- Doelwitstelling met betrekking tot kort en langtermyn doelwitte van die WHP;
- Objektiewe doelwitte wat in meetbare terme die praktiese metodologie van doelwitbereiking uiteensit;
- Uiteensetting van strategie, wat in die vorm van spesifieke programme of take aangebied word, wat resulteer in die bereiking van doelwitte. Strategie word saamgestel volgens die "swot" analise. *"Strengths"* wat fokus op sterkpunte van WHP-personeel, program en hulpbronne. *"Weaknesses"* wat leemtes soos ondervinding en finansies vir eksterne dienste aanspreek. *"Opportunities"* waar die WHP-praktisyn elke moontlike geleentheid, in terme van WHP potensiaal, ondersoek. *"Threats"* bied aan die WHP-praktisyn geleentheid om faktore soos organisasie kultuur, stagnasie en selfs afwesigheid van doelgerigte samewerking van bestuur aan te spreek.

Na afhandeling van voorafgaande prosesse word die bemarkingsplan saamgestel en geïmplementeer as 'n metode om bestuur en werknemers bewus te maak van die WHP. 'n Bemarkingsplan kan vervolgens uitvoering verkry in die aanwending van werknemeroriënteringsprogramme, nuusbriewe, kennisgewingborde en werknemervergaderings. Pamflette, brosjures en plakkate moet verder op strategiese plekke soos eetsale, kantore en ontvangslokale beskikbaar gestel word. Gebaseer op die voorafgaande, is navorser van mening dat alle moontlike media benut moet word ten einde aan die WHP maksimum blootstelling te bied.

8.6. Skakeling:

Die WHP, as integrale deel van die organisasie, van die gesondheidsorgnetwerk en lid van professionele liggame moet voortdurend skakel en netwerk opbou ten einde op hoogte van WHP ontwikkeling en verandering binne die organisasie te bly. Die doel van skakeling volgens Googins & Godfrey (1987:128) en EAPA-SA (1999:33) is om te verseker dat die WHP op optimale vlak funksioneer deur met interne organisatoriese aktiwiteite te integreer en met ander WHP-praktisyns en gesondheidsorgaktiwiteite te skakel.

Skakeling het derhalwe ten doel om alle relevante rolspelers met betrekking tot die WHP te identifiseer, met hul te skakel en ondersteuning aan die WHP te verseker. WHP-praktisyns moet departemente aanmoedig om die WHP as kern organisatoriese hulpbron te erken en WHP dienste dienooreenkomstig benut. Verdere doelwitte is onder andere om inligting van die onderskeie departemente se operasionele funksies en doelwitte binne die organisasie te bekom, duidelikheid met betrekking tot gesag-strukture en grense te verkry ten einde WHP onpartydigheid te beskerm en spanwerk asook aanmeldingsisteme binne die organisasie te bevorder. Verwysing na die WHP en deelname aan die besluitnemingsproses met betrekking tot organisasie beleid en programme, wat 'n invloed op die WHP kan uitoefen, moet derhalwe deur middel van skakeling aangemoedig word.

Scanlon (1986:110) beklemtoon die belangrikheid van noue betrokkenheid en samewerking met professionele organisasies en eksterne hulpbronne, aangesien dit die WHP se sigbaarheid en kredietwaardigheid bevorder. Navorser ondersteun voorafgaande en is verder van mening dat skakeling die vermoë om 'n impak te maak, verhoog asook program effektiwiteit te bevorder en potensiële koste te verlaag. Betrokkenheid van rolspelers binne die organisasie verseker dus die geldigheid en kredietwaardigheid van 'n WHP. Die WHP dien verder as hulpbron vir die opleidingsafdeling en word gebruik om aanbiedinge te doen met betrekking tot die WHP asook om spesifieke aspekte aan te spreek, waaronder konflikbestuur, bestuur van probleemwerknemers, substansafhanklikheid hantering deur toesighouers, spanningsbeheer en kommunikasiestyle.

Daar word onderskei tussen interne en eksterne skakeling. Scanlon (1986:109) meld dat interne skakels na lede of departemente binne die organisasie verwys waaronder vakbonde, menslike hulpbronne, regstellende aksie, sekuriteit, opleiding, organisasie ontwikkeling, arbeidsverhoudinge en openbare betrekkinge. Sielkundiges, mediese praktisyns, EAPA-lidmaatskap en EAPA-tak opleiding word beskou as skakels buite die organisasie. Gereelde skakeling is nodig ten einde relevante aspekte aan te spreek asook om ondersteuning en samewerking met die WHP deur invloedryke bestuurslede en werknemers te verseker. Navorser is van mening dat lidmaatskap aan 'n EAPA-tak waardevolle skakeling met ander WHP-praktisyns kan bewerkstellig en dit bied derhalwe ook geleentheid om te deel aan werkwinkels met relevante onderwerpe.

8.7. Evaluasie:

Evaluasie word deur Burggrabe & Swift (1984:167) beskryf as 'n wyse waarop programkomponente, aktiwiteite en uitkomste met die verwagte doel en doelwitte van 'n program vergelyk word. Die doel van evaluering word deur beide Durkin (1985:244) en EAPA-SA (1999:39) as aktiwiteit aangedui om te verseker dat 'n koste effektiewe en relevante diens aan die werkgewer, werknemer en hul afhanklikes gelewer word. Binne die konteks van 'n WHP, is navorser van mening dat evaluasie die relevansie en effektiwiteit van alle WHP bedryfsaktiwiteite bepaal.

Evaluasie doelwitte word volgens EAPA-SA (1999:39) deur die volgende bereik:

- Om meetinstrumente te identifiseer om die proses, uitkoms en impak van die program te evalueer;
- Om rolspelers wat moontlik tot die evaluasieproses kan bydra, te identifiseer en te betrek; en
- Om verskillende tipes van data te identifiseer wat benodig sal word vir die evaluering van die totale WHP. Die tipe data wat ingesamel moet word is onder andere ontwerp effektiwiteit, bestuur en administrasie van die WHP, betrokkenheid van vakbondverteenwoordigers en direkte dienste.

Gebaseer op die voorafgaande is dit derhalwe duidelik dat meetbare doelwitte 'n organisasie instaat stel om die WHP se vordering en relevansie te beoordeel, asook om die behoefte aan programaanpassing te identifiseer. Die WHP ontwerp moet voorsiening maak vir terugvoermeganismes met betrekking tot versamelde kwalitatiewe en kwantitatiewe data van elke kliënt. Verslaglewering van die resultate van deurlopende evaluasie moet derhalwe gereeld gedoen word. Willey (1988:190) ondersteun voorafgaande siening deur na evaluasie as 'n proses van meting en beoordeling te verwys.

Navorser is van mening dat evaluasie as beoordeling van die evalueringsproses alle rolspelers gefokus hou op die bereiking van doelwitte en dat sterk en swakpunte van die program uitgewys word. Evaluering as meetinstrument verskaf derhalwe waardevolle data vir toekomstige besluitneming in alle aspekte van die WHP en ook vir programaanpassing.

Vanuit die standaarde soos gestel deur EAPA-SA (1999:39) is dit duidelik dat ‘n evaluasieplan spesifiek moet wees met betrekking tot die tipe, aard en inhoud van peilings en onderhoude met betrekking tot direkte dienste. Dit is derhalwe noodsaaklik dat die ontwerpfase van die WHP gedetaileerd moet wees ten opsigte van die evaluasie inhoud, aangesien dit die vlak van bewustheid van die WHP en die impak van opleiding bepaal. Park (1992:18) ondersteun voorafgaande en voeg verder by dat evaluering voorsiening behoort te maak vir die bepaling van administreerders se bekwaamhede en of hul as bevoeg beskou kan word om vertroulike en sensitiewe persoonlike sake te hanteer.

Samevattend kan gestel word dat evaluasie belangrik is vir die WHP se voortgesette groei. WHP evaluasie is ‘n voortdurende proses wat die effektiwiteit en doeltreffendheid van programme evalueer en bepaal of die WHP doelwitte en doelstellings nastreef en of dit uiteindelik bereik word.

9. WHP BENADERINGS

‘n WHP benadering verwys na die prosedure wat aangewend word deur ‘n WHP-praktisyn, in samewerking met die organisasie bestuur, in die behandeling van probleemwerknemers. Myers (1984:12) identifiseer verskeie benaderings, waaronder die voorkomende-, tradisionele-, aangepaste prestasie- en die ontwikkelende benadering wat vervolgens bespreek word.

9.1. Voorkomende benadering

Volgens Vicary (1994:100) verwys die voorkomende benadering na ‘n kontinuum van sorg. Voorkoming verwys dus na ‘n proses wat fokus op die voorkoming van die ontstaan van probleme, vroeë intervensie wanneer ‘n probleem ontwikkel en die uiteindelike behandeling van ‘n reeds bestaande probleem. Vanuit bogenoemde is dit duidelik dat verskillende vlakke van voorkoming onderskei kan word, naamlik primêr, sekondêr en tersiêr.

9.1.1. Primêre voorkoming

Primêre voorkoming fokus eerder op die eliminering van die oorsakende faktore as op die behandeling van simptome. Dickman, Emener & Hutchison (1985:219) dui aan dat die kern van voorkomingsprogramme daarin gesetel is om disfunksionali-

teite by gesonde werknemers te verhoed en te voorkom dat bestaande probleme vererger. Yoder-Brown (1994:26) meen egter dat primêre voorkoming die bewustheid van geestesgesondheid en chemiese afhanklikheidaspekte insluit asook die weerstand van persone met hoë risiko's vir die ontwikkeling van soortgelyke probleme. Verder dra hierdie voorkomingsvlak ook by tot 'n gebruikersvriendelike WHP as gevolg van die destigmatisering van probleme.

Primêre voorkoming kan toegepas word tydens werknemersoriëntasie, programbemarking, opvoedkundige uitreikings en gesonde lewenstylprogramme en -seminare. Navorser is van mening dat voorkoming nie slegs gerig word op die oordra van inligting nie, maar dat dit ook op maatskaplike en lewensvaardighede, positiewe gedrag en algemene norme en standaarde behoort te fokus. Dickman *et al.* (1985:11) meld ter ondersteuning dat die aanbied van programme ter bevordering van 'n gesonder lewenstyl baie probleme wat 'n WHP moet hanteer, sal voorkom en verhoed.

9.1.2. Sekondêre voorkoming

Voorkoming op sekondêre vlak behels die vroeë identifisering van 'n probleem en derhalwe die onmiddellike behandeling of intervensie ten einde die voortvloei daarvan te stop, oplossings te bied en die voortgang daarvan te voorkom. Yoder-Brown (1994:26) is van mening dat toesighouerskonsultasie en -opleiding 'n belangrike deel van sekondêre voorkoming uitmaak. Uit die voorafgaande is dit dus duidelik dat die WHP ontwerp voorsiening behoort te maak vir gereelde opleiding ten einde toesighouers te bemagtig om probleem-werknemers te identifiseer en konstruktiewe konfrontasie toe te pas.

9.1.3. Tersiêre voorkoming

Tersiêre voorkoming fokus op die behandeling van reeds bestaande probleme. Op hierdie vlak word gepoog om, deur middel van voortgesette behandeling, probleem gevolge te verminder. Die benutting van eksterne bronne en die gebruik van uitgerekte terapie vind dikwels op die tersiêre vlak van voorkoming plaas. (Vergelyk Yoder-Brown, 1994:26.) Navorser is van mening dat indien daar eerder op die primêre en sekondêre voorkomingsvlakke in terme van tyd, koste en beplanning gefokus word, minder krisisse en intense hantering op tersiêre vlak vereis sal word. Die

gebruik van tersiêre voorkoming behoort derhalwe slegs in uitsonderlike gevalle gebruik te word.

Die WHP is in die posisie om 'n omvattende en geïntegreerde diens te lewer wat dienslewering op al drie vlakke behels. Yoder-Brown (1994:26) wys egter daarop dat dienslewering op primêre en sekondêre voorkomingsvlakke selde, indien ooit, in plek gestel word. WHP-praktisyns moet dus bewus wees van die feit dat primêre en sekondêre voorkoming bydra tot die afname van probleme en sodoende afname in tersiêre voorkomingsdiens, ten spyte van die aanvanklike styging in gevalleladings.

Verskeie redes word deur Yoder-Brown (1994:26) aangedui vir die verwaarlosing van primêre en sekondêre voorkoming, naamlik:

- WHP-praktisyns beskou hulpverlening aan probleem-werknemers belangriker as om voorkomend tot die probleem op te tree;
- WHP-praktisyns implementeer nie alle vlakke van voorkoming nie as gevolg van die ooraanvraag van dienste en beperkte hulpbronne met betrekking tot finansies en personeel;
- Die wetenskaplike semantiek dui tersiêre voorkoming aan as "core technology" en primêre en sekondêre voorkoming as "supporting technology". Hierdie semantiek bevorder derhalwe die idee dat slegs tersiêre voorkoming belangrik is; en
- WHP-praktisyns beperk hul basis van dienslewering deurdat slegs die probleem-werknemer as kliënt beskou word. Die korporatiewe realiteit vereis van die WHP-praktisyn om alle werknemers as kliënte te beskou en dienooreenkomstig diens te lewer.

Navorser is van mening dat die implementering van die onderskeie voorkomingsvlakke die WHP se sigbaarheid en kredietwaardigheid bevorder en in die proses die WHP gevolglik instaat stel om sake wat die werknemer se persoonlike lewe en werkomstandighede beïnvloed, aan te spreek. Yoder-Brown (1994:27) ondersteun bogenoemde en meld verder dat primêre en sekondêre voorkoming die behoeftes van toesighouers, middel- en topbestuur aanspreek. Hierdeur word waardevolle

voorkomingswerk gedoen sowel as om die organisasiebestuur te ondersteun deur die menslike hulpbronne instaat te stel om organisasie doelwitte te bereik.

Navorser kom tot die gevolgtrekking dat WHP-praktisyns meer op werknemers se behoeftes ingestel moet wees om dit effektief te kan aanspreek. Ten einde die veranderde behoeftes binne 'n organisasie aan te spreek, word van die WHP-praktisyn vereis om 'n volledige voorkomende benadering te volg. Terblanche (1988:36) bevestig bogenoemde deur te meld dat die voorkomende benadering op alle vlakke, effektief binne 'n WHP aangewend kan word.

9.2. Tradisionele benadering

Die tradisionele benadering fokus op die identifisering van 'n probleem-werknemer op grond van gedokumenteerde agteruitgang van werksprestasie, gerig op die voorkoming en regstelling van die werknemer se probleme. Comstock (1984:57) verwys na die tradisionele benadering as die "job performance approach". Navorser huldig die mening dat hierdie benadering van 'n etiese en regsgeldige identifiseringskriteria, wat werkprestasie en werknemergedrag insluit, gebruik maak en derhalwe 'n vasgestelde prosedure volg wat nie vir voorkomende optrede voorsiening maak nie.

Comstock (1984:57) gaan verder en noem dat die benadering "…drawbacks (present) when dealing with professionals" wat 'n gevolglike leemte laat. Myers (1984:24) sluit hierby aan deur verdere nadele uit te wys, naamlik dat ten spyte van opleiding, die voorkoms van leemtes hoër is as die verwagting van die organisasie en dat die implementering van dissiplinêre optredes oneffektief in die verbetering van prestasie blyk te wees.

9.3. Aangepaste Prestasie benadering:

Die aangepaste prestasie benadering verskil in twee opsigte van die tradisionele benadering, naamlik dat werknemer probleme bydraend is tot werknemer oneffektiwiteit en dat die WHP tydens of na dissiplinêre optredes as vereiste intervensie beskou word. Die aangepaste prestasie benadering is dus op die WHP se begrip van die oorsaak van probleme, gebaseer. (Vergelyk Myers, 1984:24.)

9.4. Ontwikkelende benadering:

Die ontwikkelende benadering het ontstaan vanweë die ontoereikendheid van die tradisionele benadering. Die ontwikkelende benadering maak derhalwe gebruik van selfverwysings of verwysings deur kollegas en word hoofsaaklik deur professionele persone benut (Comstock, 1984:57). Die ontwikkelende benadering is gebaseer op verwysing na eksterne bronne vir diagnose en behandeling. Hierdie benadering het dus ten doel om die voorheen onbereikte professionele persone, by die hulpverleningsprogram te betrek, hetsy deur selfaanmelding by ‘n eksterne konsultant of direk by die WHP.

10. VOORDELE VAN ‘N WHP

Die WHP binne ‘n organisasie hou voordele vir beide die werkgewer en die werknemer in. Die voordele verbonde aan ‘n WHP word as ekonomies sowel as humanitêr beskou. Vir die werkgewer is dit voordelig om ‘n WHP binne organisasieverband te implementeer, aangesien dit koste besparing met betrekking tot die afname in afwesigheid, foute in werk en oordeelsfoute meebring. Die WHP as bestuurselement, word as verdere voordeel benut ten einde meganismes te voorsien om basiese bestuurspraktyke te vestig, veral ten opsigte van die toesighouer se rol en verantwoordelikheid. WHP intervensie bevorder die vakbond-bestuur verhouding veral met betrekking tot griewe, arbitrasie en dissiplinêre optredes. WHP bevorder ook die beeld van die organisasie aangesien die organisasie die algehele funksionering van die werknemer en die werkomgewing verbeter. (Vergelyk Akabas & Kurzman, 1982:88; Scanlon, 1986:84; Terblanche, 1988:79 en Cohen, Gard & Hefferman, 1998:45-48.)

Vir die werknemer is die benutting van die WHP voordelig aangesien hul gesondheidsorgkostes beperk word. WHP dra verder by tot die verbetering van maatskaplike funksionering en die selfagting van werknemers. Akabas & Kurzman (1982:88) ondersteun voorafgaande en meld verder dat WHP dien as “… source of meaning in one’s life, giving substance to one’s post and concretizing one’s values and hopes for the future”. Vanuit die onmiddellike gesin se perspektief, is die voordele wat ‘n WHP inhou daarin gesetel dat probleme aangespreek word, wat andersins nie die geval sou wees vanweë onder andere onkunde, finansies of onderlinge verskille nie. Scanlon (1986:84) meen dat ‘n WHP ten doel het om die lewens van werknemers en hul gesinne te verbeter deur middel van ingryping.

Die voordele wat die WHP vir die werkgewer, die werknemer en hul gesinne inhou, word gebaseer op die WHP doelstelling en uiteindelike doelwit. Dus, dienslewering met fokus op die gesonde werknemer binne 'n gesonde werksituasie, sowel as koste besparing en optimale wins aan die organisasie, gee aanleiding tot voordele vir beide die werkgewer en die werknemer. Die WHP binne 'n organisasie hou ook voordele vir die gemeenskap in, deurdat die gemeenskap instaat gestel word om dienste lewer aan diegene wat dit benodig, en nie die voordele van 'n WHP tot hul beskikking het nie. Die gemeenskap se lading en kostes word derhalwe deur die organisasie se WHP verlig. Die WHP bevorder dus verhoudinge tussen die organisasie en die gemeenskap. Die organisasie se beeld in die gemeenskap wat aanvanklik apaties was, verander nou na die van 'n organisasie wat sy maatskaplike verantwoordelikhede nakom.

Cohen, Gard & Hefferman (1998:45) som die voordele van 'n WHP soos volg op: "using a EAP can help restore an employee to his or her former level of performance, thus increasing productivity, reducing turnover, and containing company costs".

11. DIE UNIVERSITEIT AS WERKPLEK

Elke opvoedkundige instelling is 'n mikrosisteem van die samelewing. Individue beweeg van hul geborgenheid in die gesin na die blootstelling van die werkplek (Popenoe, 1983: 408). Die werkgewer het dus die verantwoordelikheid om aan elke werknemer sekuriteit en geborgenheid te verseker.

11.1. Die struktuur van 'n Opvoedkundige Instelling

Opvoedkundige instellings se werksmag word hoofsaaklik gegroepeer as akademiese en nie-akademiese personeel. Akademiese personeel verwys na individue wie se direkte verantwoordelikheid dit is om aan studente onderrig te bied. Nie-akademiese personeel verwys na alle ander personeel wat dienste lewer ter ondersteuning van die doelwit van die opvoedkundige instelling. Die personeel sluit administrasie, ondersteuningsdienste (geboue, sekuriteit en skoonmakers) en laboratorium personeel in.

In teenstelling met ander organisasies, het die universiteitsbestuur beperkte operasionele verantwoordelikheid terwyl fakulteite 'n groot mate van outonimiteit besit. Dit gee verder daartoe aanleiding dat universiteite 'n unieke soort burokrasie het waar persone in hoë posisies buitengewone hoë voordele en aansien geniet. Popenoe (1983:

408) brei hierop uit en wys daarop dat "… more money and privileges for those at the top, creating a competition for positions …". Strawwe kompetisie kan derhalwe aanleiding gee tot ontevrede werknemers, intimidasie, viktimisasie en selfs onbillike arbeidspraktyke.

11.2. Unieke eienskappe van 'n universiteit

Balgopal & Stollak (1992:103) verwys na universiteite as 'n "community of scholars" wat 'n gemeenskaplike erfenis deel. Hierdie unieke erfenis word op voortdurende vooruitgang en verandering geskoei. Vooruitgang en verandering in universiteite behels onder andere die:

- Verandering in missie. Die onderrigfokus was uitgebrei van onderrig na navorsing na gemeenskapsdiens.
- Verandering in rol en personeelfunksie. Fakulteite vermeerder as gevolg van spesialisasie, die student se verwagting en die fakulteit se voorsiening verskil en fakulteite voel uitgesluit van die groter besluitnemingsproses as gevolg van groot outonimiteit.

(Vergelyk Balgopal & Stollak, 1992:103.)

Navorser is van mening dat voortdurende verandering in die werkplek bydra tot onsekerheid van organisatoriese begrensing by werknemers. Universiteite word verder van ander organisasies onderskei as gevolg van hul unieke eienskappe wat vervolgens kortliks bespreek word:

Universiteite is 'n professionele kliëntedienssisteem

'n Universiteit benodig 'n groot personeelkorps bestaande uit hoogs opgeleide en professionele persone, ten einde te voldoen aan die vereiste om individue op te lei. (Vergelyk Balbridge, 1984:56.) Navorser is van mening dat hierdie diversiteit in personeelopleiding en kwalifikasie die grootste uitdaging aan die vestiging van 'n WHP stel.

Diversiteit van personeel

Die bestaan van akademiese en nie-akademiese personeel dui daarop dat binne dieselfde struktuur verskillende werksomgewings bestaan. Sullivan & Poverney (1992:

2) gaan verder en onderskei verskillende werksomgewings vir akademiese en nie-akademiese personeel. Akademiese personeel beskik volgens gemelde skrywers oor 'n kollegiale-, terwyl nie-akademiese personeel oor 'n burokratiese werksomgewing beskik. Navorser is van mening dat die strukturele verskille van die werksomgewing aanleiding gee tot werksverwante spanning as gevolg van interpersoonlike konflik wat mag voorkom.

Leemte in bestuursvaardighede

Universiteite het voorheen die praktyk gevolg waar persone vanuit die akademie in bestuursposisies aangestel en bevoordeel was. 'n Goeie akademikus is nie noodwendig 'n goeie bestuurder nie. Dugan (1989:48) beklemtoon die feit dat lynbevorderings nie noodwendig ruimte bied dat 'n persoon met die nodige bestuursvaardighede aangestel word nie. Navorser huldig die mening dat lynbevorderings ("tenure system") kon meebring dat persone in bestuursposisies aangestel word ten spyte daarvan dat hulle onsensitief is vir die organisasie dinamika, die personeel en hul behoeftes en selfs vir die vestiging van hulpprogramme.

11.3. Universiteite na 1994

Die universiteit as werkgewer word, soos enige ander organisasie, verbind tot die onderskrywing van gelyke indiensneming, basiese diensvoorwaardes, arbeidsverhoudinge en vaardigheidsontwikkeling. Wette van toepassing op die arbeidsmark hou bepaalde implikasies vir die werknemer in met betrekking tot rasionalisering en herstrukturering asook regstellende aksie. Dhlomo (1982:64) meen dat ".. the task of black advancement should be persued more creatively through a positive programme".

Nieteenstaande die goeie bedoelings van owerhede, huldig navorser die mening dat personeel op alle vlakke onsekerheid en bekommernis met betrekking tot hul werk ervaar. Die werknemer se grootste vrese is dus gesetel in moontlike werksverlies as gevolg van transformasie, herstrukturering, swart bemagtiging en regstellende aksie.

11.4. Motivering vir 'n WHP in universiteite

In teenstelling met die persepsie dat personeel in opvoedkundige instellings in'n beskermende omgewing werk en van die druk wat die sakesektor ervaar geïsoleer is, is

Thoreson & Hosokawa (1984:4) van mening dat universiteite tog aan dieselfde druk en risiko's as die van die sakesektor blootgestel word. WHPs is derhalwe die demonstrasie van die werkgewer se pogings om die werknemer se probleme aan te spreek. Balgopal & Stollak (1992:112) onderskryf die feit dat WHPs in die langtermyn produktiwiteit bevorder.

Die realiteit van probleem-werknemers binne universiteite word deur Roberts-De Gennaro (1989:11) uitgewys. Hy meen dat tussen 10-20% van werknemers as probleem-werknemers geklassifiseer kan word. Roberts-De Gennaro verwys verder na 'n studie by 'n Kaliforniese Universiteit waar spanningsbestuur, werknemer interpersoonlike verhoudings, dagsorgbehoeftes, gesins- en huweliksprobleme asook alkoholisme as primêre probleme aangevoer word. Ter motivering van WHPs binne universiteite wys Franz (1991:24) daarop dat universiteite WHPs nodig het om hulle instaat te stel "… to meet the challenge of the 1990's and beyond".

Uit voorafgaande is dit duidelik dat WHPs noodsaaklik is om universiteite instaat te stel om hul waardevolle mensekrag te bevorder. Roberts-De Gennaro (1989: 23) ondersteun hierdie siening deur te meld dat universiteite wat WHPs implementeer en in stand hou hul "… recognition for the respectful and humane care for employees whose performance is impaired by personal predicaments and problems ", demonstreer.

Soos reeds vermeld, stel bepaalde wette sekere eise en vereistes aan werkgewers met betrekking tot rasionalisering, gelyke geleenthede, aflegging en dissiplinêre prosedures. Balgopal & Stollak (1992:112) maak verder die stelling dat "legal requirements often prompt organizational action". Navorser is van mening dat die WHP as voorkomende en beskermingsmaatreël teen regsaksie kan dien, asook om te verseker dat die werkgewer aan die vereistes wat deur die wet gestel word, voldoen en daaraan uitvoering gee. Ter motivering word die samevattende mening gehuldig dat die WHP 'n werkgewer instaat stel om werknemers se produktiwiteit en moraal te verhoog en om beter interpersoonlike verhoudinge te vestig.

11.5. Die rol van 'n WHP in universiteite

Die ontwikkeling van 'n WHP strategie vir universiteite is tans nog in die beginfase. Die grootste uitdaging tydens hierdie fase is die identifisering van verskille en oor-

eenkomste tussen universiteite en organisasies waar 'n WHP reeds suksesvol ontwikkel en implementeer is. Dus, met die bekendstelling van 'n WHP aan universiteite is daar weinig vooraf kennis en agtergrond beskikbaar. Ten spyte van die feit dat kennis en agtergrond met betrekking tot WHPs in universiteite beperk is en elke organisasie se unieke karakter en grootte in ag geneem moet word, dien die beginsels en standaarde soos aangedui deur EAPA-SA as maatstaf waarvolgens 'n suksesvolle en werkbare WHP geïmplementeer behoort te word.

Universiteite en ander opvoedkundige instellings was ook deur verskeie makro veranderinge in die organisasie van werk beïnvloed. Van die vele veranderinge wat plaasgevind het was daar veral drie groot veranderinge wat relevant tot die WHP was, naamlik:

- Die tegnologiese vooruitgang wat daartoe gelei het dat universiteite individueel en kollektief in grootte gegroei het;
- Tegnologie het differensiasie binne universiteite teweeg gebring. Differensiasie het ontstaan as gevolg van die toename in die aantal dissiplines en programme; en
- Organisasie groei word bepaal deur die uitreiking van die aantal grade en diplomas.

(Vergelyk Thoreson & Hosokawa, 1984:38-39.)

Met die veranderde werksomgewing binne universiteite moet die WHP bewus wees van die eise wat aan werknemers gestel word. Googins (1990:198) merk tereg op dat WHPs "…. (have) to recognise that it too is dealing with a changing workplace of people and values". 'n WHP moet derhalwe voortdurend sy programme en strategieë aanpas ten einde die behoeftes van werknemers en hul gesinne aan te spreek.

Vanweë die ***"gaping***" tussen akademie en administratiewe personeel, bestaan die tendens dat akademici studente toerus en bemagtig met kennis en inligting oor bepaalde vakgebiede sonder dat die teorie noodwendig in die bepaalde universiteit toegepas word. Hierdie neiging gee daartoe aanleiding dat die afgestudeerdes die sakesektor betree en toepas wat hulle geleer het en sodoende die opvoedkundige instelling vooruit is. Ten spyte van die vooruitgang meld Thoreson & Hosokawa (1984:37) dat "… higher education has been seemingly immune to the necessity of applying these con-

cepts to its own employee's problems. Navorser deel in hierdie siening aangesien die tendens tans bestaan dat universiteite teorieë toepas in studentediens en –sorg, maar weinig aandag gee aan hul personeel in hul funksionering binne die werkplek.

'n WHP by 'n universiteit word volgens Roman (1984:36-37) verder bemoeilik aangesien werknemers mekaar beskerm en "… substantial effort is made to assure that problems remain hidden to the maximum extent". Van die faktore wat die implementering van 'n WHP vertraag is onder andere die geneigdheid by personeel om nie met hul kollegas se probleme in te meng nie. Vanweë onkunde oor die waarde wat 'n WHP vir personeel inhou, is hul huiwerig om van WHP dienste gebruik te maak omdat hul van mening is dat dit inbreuk sal maak op hul privaatheid en ook die persepsie het dat hul werk deur gebruikmaking daarvan in gedrang sal kom. Verder raak departementshoofde van hul probleem-werknemers ontslae deur hulle na ander afdelings te verplaas. Hierdie praktyk kom veral by fakulteite en akademiese departemente voor en dui op die onvermoë van sommige akademici om hul probleme te bestuur.

Die essensie van die rol wat 'n WHP in 'n universiteit vervul, word volgens EAPA-SA (1999:4-5) gefundeer op veral vyf kern aktiwiteite. Hierdie aktiwiteite stem ooreen met die aspekte soos aangedui deur Roman & Blum (1988:17-22) en behels die volgende:

- Om toepaslike persone te konsulteer en op te lei in die identifisering en oplossing van werk (prestasie) verwante sake wat verband hou met die werknemer se persoonlike omstandighede en behoeftes;
- Die lewering van gepaste, relevante en tydige probleem assesseringsdienste;
- Om werknemers vir diagnose, behandeling en ondersteuning te verwys;
- Die vestiging van 'n netwerk tussen werkplek-gebaseerde WHP, gemeenskapshulpbronne en individuele praktisyns wat relevante dienste lewer; en
- Nasorgdienste aan werknemers wie van WHP dienste gebruik maak.

Uit bogenoemde is dit dus duidelik dat 'n WHP 'n belangrike rol vervul as werkplekgebaseerde intervensie ontwerp wat beide die werkgewer en werknemer kan bevoordeel. Dit is derhalwe uiters belangrik dat die WHP konsep aan die bestuur van universiteite "verkoop" moet word sodat die korrekte persepsie gevorm kan word en hul

daarop sal "inkoop" omdat dit ekonomiese en humanitêre voordele vir beide die werkgewer en werknemer inhou.

12. AID AS WERKPLEK

Die Akademiese Inligtingsdiens (AID) is 'n departement binne die Universiteit van Pretoria (UP) wat hoofsaaklik 'n inligting verwante diens aan personeel, studente en die gemeenskap lewer. Die AID vervul 'n sleutelrol in die opvoeding-, onderrig- en navorsingsfunksies van die Universiteit. Inligtingskundiges vervul 'n toenemend belangrike rol in die verskaffing van opleiding in die biblioteek en inligtingsbenutting aan verskeie gebruikers van Akademiese Inligtingsdiens.

12.1. Missie van AID

Die missie van die Akademiese Inligtingsdiens is die "strategiese bestuur van akademiese inligtingspraktyke en die fasilitering van kennisbestuurspraktyke as integrale elemente van UP se strewe na akademiese uitnemendheid en relevansie" ter ondersteuning van opleiding, studie en navorsing. AID streef na mark tevredenheid deur optimale waarde toevoeging tot produkte en dienste. AID is ingestel op die optimalisering van hulpbronne en wil gekenmerk word deur die effektiewe, kreatiewe en innoverende aanwending van inligtingsbronne en -kundigheid.

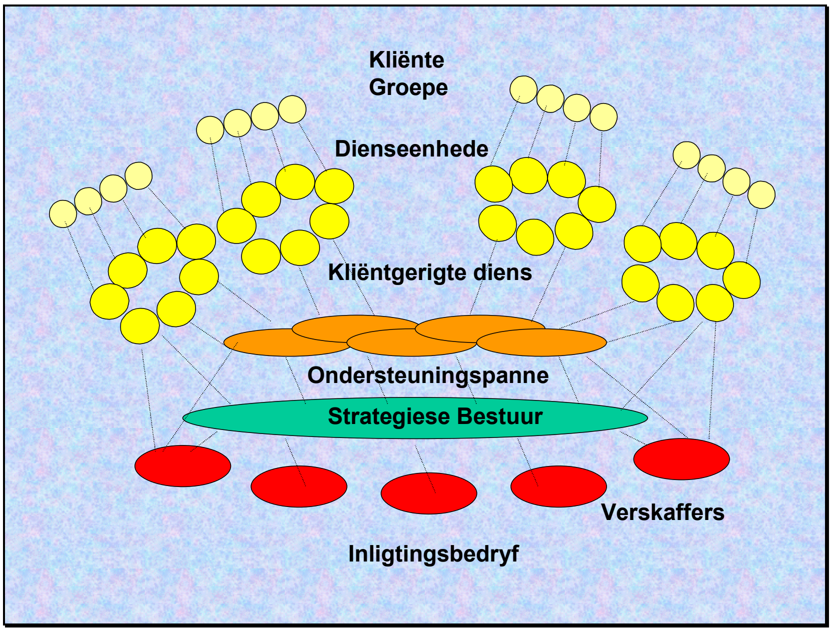
12.2. Organisasie struktuur

Die vroeëre piramidale organisasiestruktuur, met voorsiening vir top- en middelbestuur, is aanvanklik deur 'n groepstruktuur gekenmerk, maar ingevolge die toepassing van 'n nuwe bestuursfilosofie is die vermelde struktuur vervang deur 'n netwerkorganisasie met 'n diensoriëntasie (figuur 2.3:66).

'n Nuwe beheerstelsel gekenmerk deur 'n geïntegreerde en geïnternaliseerde visie- en waardestelsel is ingestel. Bestuur is gedefunksionaliseer en 'n strategiese netwerkbestuursmodel met 'n span strategiekoördineerders is geskep. Die realisering van strategiese doelwitte deur middel van toepaslike aksieprogramme en kliëntgerigte werkprosesse is daarna aan tien dienseenhede toegesê.

---

* Beskrywing van AID as werkplek is saamgestel uit verskeie inligtingstukke wat deur AID versprei word. Outeur en datum van publikasies is onbekend. Inligting met betrekking tot AID is ook bekom deur gesprekvoering met Mej. Annie Pienaar (Adjunk-direkteur) op 20 September 2002.



Figuur 2.3. Organisasie struktuur van AID

Ondersteunende eenhede vir inligtingstelsels en –tegnologie, finansies, fasiliteite en toerusting, en administratiewe dienste is in plek gestel. Dienseenheid spanne is bemagtig om die rolbeskrywings van personeel in spanverband uit te klaar. Kruisfunksionele spanne is ingestel om onder meer die aktiwiteite wat voorheen in funksionele departemente bedryf is, te koördineer. Ten einde kliëntgerigtheid te bewerkstellig, is dienseenhede vir die geïdentifiseerde marksegmente geskep.

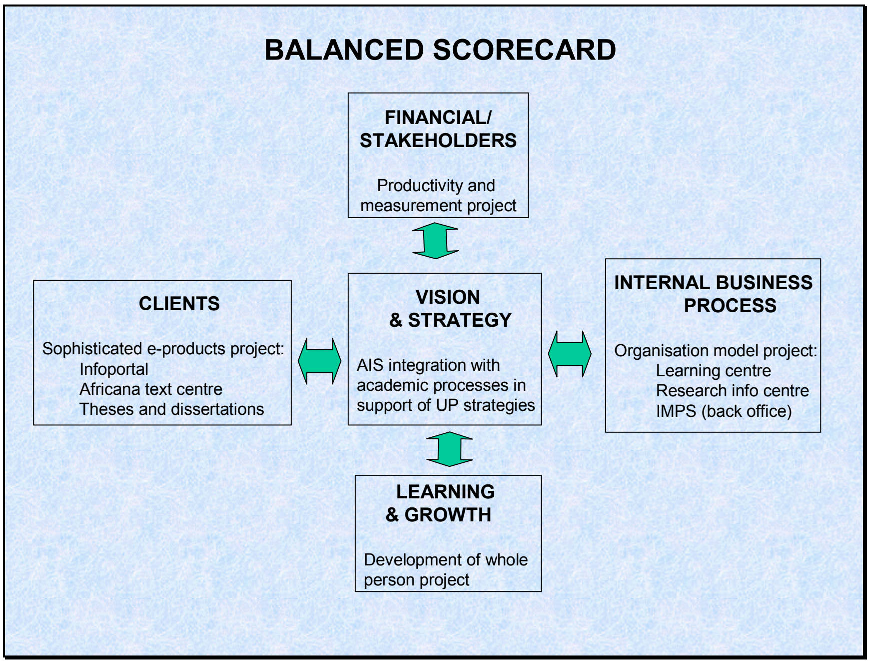
12.3. Strategiese bestuur

Die AID volg sedert 1986 'n strategiese bestuursbenadering. In oorleg met kundiges van die departement Bestuurswese, is aandag aan alle elemente van die strategiese bestuursproses geskenk. Alle personeel was by die beplanning met betrekking tot aspekte wat hulle direk raak, betrokke.

Die strategiese bestuursproses het in 1990 'n unieke fase betree waartydens die groepstruktuur in 1992 tot stand gekom het met die loodsing van 'n organisasie-ontwikkelings en -ontwerpprojek. As deel van die vestiging van die groepstruktuur, het personeelontwikkeling en strategiese beheermeganismes ook aandag geniet. Die grootste veranderinge en ontwikkelinge van die AID sedert 1993 is egter teweeg gebring deur die AID se primêre fokus, naamlik om deur die kweek van goeie inligtings- en kennisbestuurspraktyke virtuele toegang tot akademiese inligting te verseker.

In 1996 het die Universiteitsbestuur besluit dat projekte geloods moes word ten einde steundienste te evalueer wat tot die Steundienste-Ontwikkelingsprojekte (SOP 1 en SOP 2) gelei het. AID is nie daarby betrek nie, maar op versoek van die direkteur, Professor EG Gerryts, is 'n evalueringsprojek van stapel gestuur. Die omvattende evalueringsverslag het gelei tot die ontwerp van 'n drie-jaar-rollende vernuwingsplan (1999-2001). Die bestuursfilosofie soos sedert 1993 ontwikkel en hierbo beskryf, word in die vernuwingsplan, wat jaarliks opgedateer word, weerspieël en vorm die basis vir die strategiese bestuur van die AID.

In 1997 het die AID se organisasie-ontwikkelings en -transformasieprogram egter ook besondere momentum gekry toe AID die gebalanseerde telkaart geïmplementeer het (sien hieropvolgende figuur 2.4.). Dit sou verseker dat strategieë en aksieplanne ten opsigte van finansies, kliënte, werkprosesse en menslike hulpbronontwikkeling geïntegreerd bestuur word. Die AID het dan ook nasionale en internasionale erkenning verwerf met die toepassing van hierdie bestuursmodel en -filosofie.



Figuur 2.4. Gebalanseerde telkaart

Waar enigsins toepaslik, word 'n mark- of kliëntgesentreerde benadering by die bestuur van die AID gevolg. Die mark word in drie segmente verdeel, naamlik die:

- ***Primêre mark*** wat verwys na individue en instansies wat direk aan UP verbonde

is, waaronder dosente en organisatoriese eenhede,

- ***Sekondêre mark*** impliseer individue en instansies van buite UP wat dienste onder sekere voorwaardes mag benut. Hierdie segment sluit dosente, navorsers en studente van ander tersiêre instellings in.
- ***Tersiêre mark*** behels dienste aan programme en dienste wat onder AID se gemeenskapsdiensprojekte geregistreer is.

12.4. Fasiliteite

Buiten die biblioteek wat op die hoofkampus geleë is, beskik AID oor takbiblioteke op verskillende satellietkampusse, onder andere die Mediese biblioteek op die Prinshof, Kalafong en Witbank kampusse, Veeartsenykunde biblioteek op Onderstepoort en die Groenkloof Opvoedkunde biblioteek. Die Musiek en Landbou takbiblioteke is egter ook op die hoofkampus geleë. Benewens die onderskeie takbiblioteke, het AID op 11 Augustus 1992 'n ooreenkoms wat nouer samewerking met betrekking tot inligtingsdiens nastreef, met die WNNR aangegaan. 'n Samewerkingsooreenkoms het ook gerealiseer met die Gibbs biblioteek vir gevorderde bestuursopleiding.

12.5. Menslike hulpbronne

Die AID beskou personeel as die belangrikste hulpbron ten einde die missie na te streef wat die kultuur van AID uniek maak. Daar word op personeelontwikkeling gefokus asook om na elke personeellid se welsyn om te sien. Daar bestaan ook wedersydse lojaliteit tussen AID bestuurslede en personeel. Die oorgrote meerderheid van die personeel is gegradueerd en bied 'n groot bron van kundigheid en ondervinding.

AID bestuur streef daarna dat personeel op alle vlakke oop kommunikasiekanale sal ervaar. Vertikale en horisontale kommunikasie moet te alle tye aangemoedig word. 'n Bykomende vereiste wat aan personeel gestel word, is om hulself verder in onder andere selfbestuur, konflikhantering, kommunikasie asook verskeie rekenaarkursusse te bekwaam.

As gevolg van die horisontale organisasiestruktuur en die spanbenadering wat gehandhaaf word, bestaan daar 'n groter openhartigheid by personeel om bestuurslede te nader ten einde probleme en sake te bespreek. Diversiteitsprobleme, hoë werksdruk

en onderlinge konflik tussen personeel kom voor, asook alkoholmisbruik, misbruik van siekverlof, egskeidings en finansiële probleme. AID-bestuurslede is egter positief oor die produktiwiteitsvlakke, belyning, toewyding en motivering van hul personeel.

Menslike hulpbronne was ook gedurende die tydperk 1992-2000 gekenmerk deur die impak van nuwe arbeidswetgewing, die rol van vakbonde, diversiteitsbestuur, die opgradering van poste as gevolg van nuwe posinhoude en die ontwikkeling van multivaardighede by personeel. Daar was ook toenemend meer van uurlikse personeel gebruik gemaak en was dit ook moontlik om tydelike personeel se poste na permanente poste om te skakel wat die werk van skofte totaal uitgeskakel het. Die ontwikkeling van ‘n bevoegdheids- en prestasiebestuurstelsel het ook tydens vermelde tydperk aandag geniet.

In geheel beskou, is die AID, naas die dosent, die belangrikste kanaal vir die verskaffing van akademiese inligting wat nodig is vir die voorbereiding van studente. Hierdie vereiste stel egter hoë eise aan die kundigheid en aanpasbaarheid van personeel. Daar word onder andere van personeel verwag om oor ‘n omvattende kennisbasis en veral kennis oor die verskeie inligtingstelsels te beskik, ten einde ‘n volledige ondersteuningsdiens te kan bied. Hul moet verder ook ingelig wees ten opsigte van AID se unieke beleid en waardes en dit uitleef. Die AID is daarop ingestel om voldoende geleentheid vir personeelontwikkeling en -opleiding te skep asook om na die individu se funksionaliteit in geheel om te sien.

Professor Gerrytz, direkteur van AID, som die uitdaging aan die AID- personeel soos volg op: “indien ons daarin kan slaag om genoeg ruimte vir kreatiwiteit en innoverende denke te skep, sal ons die aanpassings en probleme wat wag met groter sukses en uitdaging kan hanteer”.

13. SAMEVATTING

Indien die literatuurstudie oor die WHP in ag geneem word en met die huidige ondersteuningsdienste van POLS vergelyk word, blyk dit duidelik dat die dienste soos deur POLS gelewer nie aan die standaarde en riglyne soos deur EAPA-SA gestel, voldoen nie. Die aard van die huidige ondersteuningsdienste, soos gelewer deur POLS, voldoen

op hierdie stadium ook nie aan 'n tipiese WHP of 'n Bedryfsmaatskaplike werk program nie, vanweë die lewering van beperkte dienste. Al die komponente van 'n WHP is derhalwe nie teenwoordig nie.

Die literatuur het ook lig gewerp op die feit dat die WHP ten doel het om die organisasie se visie en missie te ondersteun. Dit was derhalwe nodig om die werksopset binne die Universiteit van Pretoria te beskou. Die werksopset, organisasie dinamika en personeel diversiteit het dan ook aangedui dat die universiteit 'n unieke werkgewer is. Die universiteit as werkgewer is ook gebonde tot die onderskrywing van verskeie wetgewing soos van toepassing op alle ander werkgewers. Die AID se missie, organisasie-struktuur, strategiese bestuur, fasiliteite en menslike hulpbronne dui daarop dat die AID binne UP nie van enige ander organisasie met betrekking tot werknemer en werkgewer verwagtinge verskil nie.

Vanuit die literatuurstudie het dit verder duidelik na vore gekom dat die kern van WHPs gesetel is in die feit dat dit 'n doelgerigte en gestruktureerde program is. Die fokus bly steeds op die identifisering van 'n werknemer se persoonlike probleme en die mate waarin die probleme die werknemer se werkprestasie beïnvloed, met die uitsluitlike doel om die werknemer se algehele maatskaplike funksionering te bevorder.

Uit die voorafgaande bespreking van werknemerhulpprogramme en die universiteit as werkplek, met verwysing na sy unieke aard en struktuur, is dit duidelik dat dit die universiteit sal bevoordeel om te belê in die ontwikkeling van sy menslike hulpbronne. Dit kan gedoen word deur die ontwerp, implementering en instandhouding van 'n effektiewe en werkbare WHP vir UP.

Met die inhoud van WHPs bekend, is dit gevolglik moontlik om in die hieropvolgende hoofstuk toeligting te bied ten opsigte van die empiriese bevindinge.

HOOFSTUK 3: EMPIRIESE GEGEWENS NA DIE AARD EN BENUTTING VAN ONDERSTEUNINGSDIENSTE SOOS GELEWER DEUR POLS AAN AID-WERKNEMERS

1. INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die empiriese gegewens en bevindinge van die ondersoek weergegee soos dit vanuit die verwerking en ontleding van die vraelyste verkry is. Die empiriese ondersoek word gedoen ter aanvulling van die literatuurstudie oor WHPs en die universiteit as werkplek. Die doelstelling van die ondersoek was om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken. Die vraag of die bestaande ondersteuningsdienste, soos deur POLS gelewer, aan die vereistes van 'n WHP voldoen en of dit bydraend kan wees tot die onderbenutting daarvan, dien as motief vir 'n ondersoek van hierdie aard.

Die universum van hierdie studie het uit toesighouers en werknemers van AID van die hoofkampus van UP bestaan, met 'n totale personeelsterkte van een honderd agt en twintig (128). Daar is van ewekansige proporsioneel-gestratifiseerde steekproeftrekking gebruik gemaak ten einde aan al die respondente 'n gelyke geleentheid te bied om in die ondersoek betrek te word en ook te verseker dat die onderskeie posvlakke in die ondersoek verteenwoordig was. Tydens die ondersoek is 73 vraelyste aan werknemers en toesighouers van die AID, hoofkampus uitgegee, waarvan 56 terug ontvang is en derhalwe 'n responskoers van 73% by toesighouers en 76% by werknemers reflekteer.

2. ONTLEDING EN BESPREKING VAN DIE EMPIRIESE GEGEWENS

Vir die verwerking van die empiriese gegewens is die twee vraelyste, een aan toesighouers en een aan werknemers, in vyf afdelings verdeel wat afsonderlik bespreek word.

- **Toesighouersvraelys**

  Afdeling 1: Biografiese Inligting

  Afdeling 2: Toesighouer se bewustheid van POLS

  Afdeling 3: Toesighouer probleemhantering en benutting van POLS

  Afdeling 4: Toesighouer se benutting van dienste gelewer deur POLS

  Afdeling 5: Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP

- **Werknemervraelys**
  Afdeling 1: Biografiese Inligting
  Afdeling 2: Die aard en omvang van dienslewering deur POLS
  Afdeling 3: Werknemer se bewustheid van POLS
  Afdeling 4: Werknemers se benutting van dienste gelewer deur POLS
  Afdeling 5: Behoefte aan ‘n gestruktureerde WHP

Om verwarring te voorkom, geniet die ontleding en bespreking van toesighouersvraelyste toeligting, waarna dit met die werknemervraelyste opgevolg word. Hierdie inligting word voorgestel in tabelle en figure wat deur ‘n bespreking van resultate opgevolg word.

2.1. Verwerking van gegewens van toesighouersvraelyste

2.1.1. Afdeling 1: Biografiese Inligting

Die oogmerk met die biografiese inligting was om ‘n profiel saam te stel van die aantal werknemers wat aan die toesighouer rapporteer, aangesien dit die omvang van sy taak bepaal. Hoe minder werknemers aan die toesighouer rapporteer, hoe nouer is sy of haar kontak met hulle. Die doel met hierdie afdeling was ook om persoonlike inligting met betrekking tot die rol en funksie van die afdeling te bekom.

2.1.1.1. Beskrywende inligting met betrekking tot afdelings binne AID (Vraag 1.1. en 1.2.).

Bespreking van tabel 3.1.

Die responskoers, soos verkry vanaf toesighouers binne AID, word in die hieropvolgende tabel gereflekteer. Vyftien vraelyste is aan toesighouers versprei waarvan elf gereageer het. Die meerderheid toesighouers wat aan die ondersoek deelgeneem het, is in die ondersteuningsdepartemente werksaam, terwyl die oorblywende toesighouers die verskillende dienseenhede verteenwoordig. Dit dui daarop dat die navorser daarin geslaag het om al die strata tot ‘n mindere of meerdere mate in die ondersoek te verteenwoordig.

Tabel 3.1. Inligting met betrekking tot afdelings waar toesighouers werksaam is.

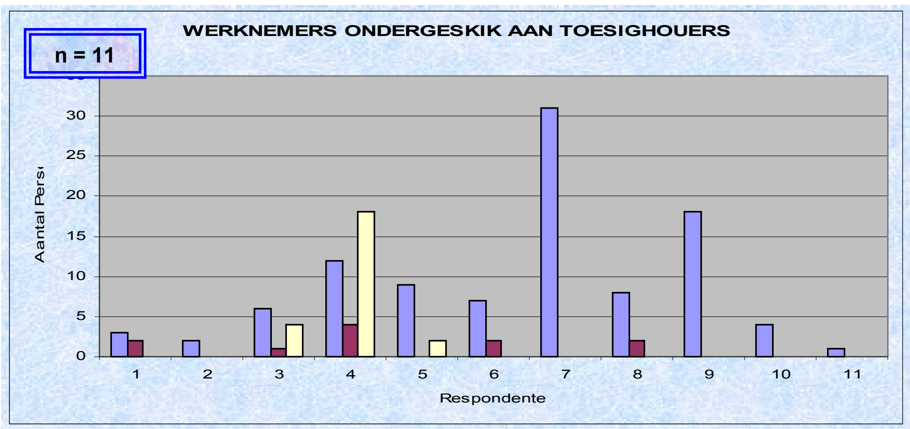
AFDELING	Vraelys Versprei	Vraelys Ontvang	KERN FUNKSIE
Algemene Dienste	1	1	Administratiewe ondersteuning aan
Finansies	1	1	alle departemente en diens eenhede
Menslike Hulpbronne	1	1	binne AID
Inligtingstelsels en Tegnologie	1	1	
Voorsiening	1	1	Fokus op kliëntediens aan AID as
Bestuur	1	1	interne kliënte
Bindery	1	1	
Kliënte Diens	1	1	
Bestuursondersteuning	1	0	
Fasiliteite en Toerusting	1	0	
Totaal Resondente	10	8	
Dienseenhede:			
Ekonomiese en Bestuurs Wetenskappe	1	1	Ondersteunings dienste m.b.t. navorsing aan
Geestes Wetenskappe	1	1	alle Fakulteite en studente - UP en
Regsgeleerdheid	1	1	ekstern
Natuur-, Biologiese- en Landbouwetenskappe	1	0	
Musiek	1	0	
			Fokus op kliëntediens aan eksterne kliënte
Totaal Respondente	5	3	
	15	11	N = 11 (N = 73%) Respons ontvang

2.1.1.2. Inligting ten opsigte van skofwerk (Vraag 1.3).

Hierdie vraag was gestel ten einde vas stel watter invloed spesifieke probleme op skofwerkers het en dui die resultaat aan dat 82% nie skofte werk nie, 9% wel skofte werk en 'n verdere 9% periodieke bystandsdiens verrig, veral in die afdeling inligtingstelsels en tegnologie. Hierdie syfers sal derhalwe nie 'n werklike tendens kan aandui nie, omdat dit geen invloed op die voorkoms van spesifieke probleme, verwant tot skofwerk, kan reflekteer nie omdat werknemers wat skofwerk verrig, die uurlikse werknemers verteenwoordig.

2.1.1.3. Getal werknemers wat direk aan toesighouers rapporteer (Vraag 1.4 en 1.5).

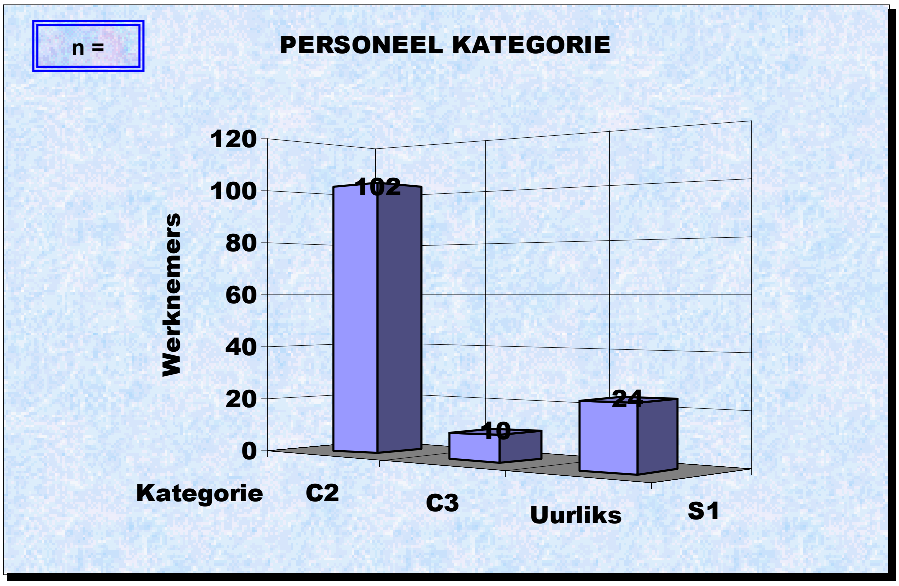
Figuur 3.1. Getal werknemers wat aan toesighouers rapporteer



Permanent Voltyds	3	2	6	12	9	7	31	8	18	4	1
Tydelik Voltyds	2		1	4		2		2			
Tydelik Deeltyds			4	18	2						
Totaal per Toesighouer	5	2	11	34	11	9	31	10	18	4	1

Volgens die resultate hiervan het ses (54.5%) van die toesighouers minder as 10 werknemers wat direk aan hulle rapporteer en waarvoor hulle verantwoordelik is. Slegs drie toesighouers het tussen 11 en 20 werknemers onder hulle, terwyl twee toesighouers (18.23%) meer as 30 werknemers het waarvoor hulle verantwoordelik is. Daar is dus vir die meerderheid toesighouers voldoende geleentheid om sy of haar werknemers deeglik te ken en hulle gedrag te moniteer.

Figuur 3.2. Getal werknemers volgens personeelkategorie



Bespreking van figuur 3.2.

Vanuit die voorafgaande figuur blyk dit dat die meerderheid werknemers onder toesig van toesighouers, nie-akademiese personeel (C2) en die minderheid dienswerkers (C3) verteenwoordig. Dit korreleer met die inligtingstukke van die AID dat die oorgrote meerderheid personeel oor kundigheid beskik en geskool is.

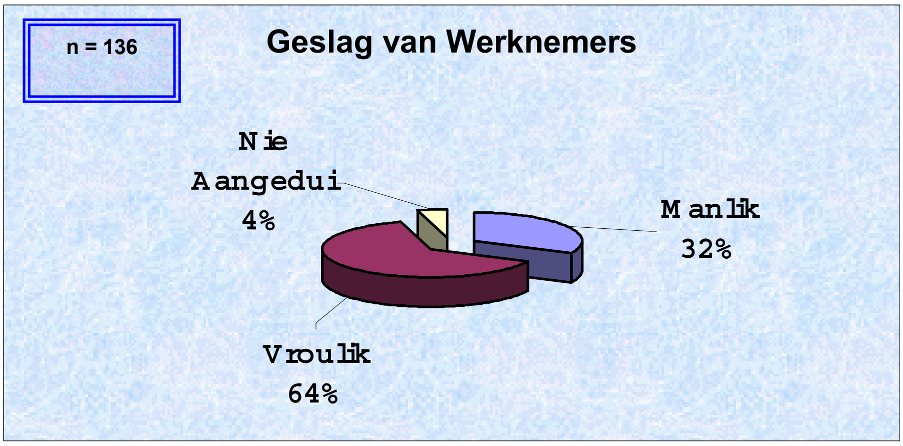
2.1.1.4. Geslag van werknemers (Vraag 1.6).

Bespreking van figuur 3.3.

Vanuit die hieropvolgende figuur, blyk dit dat 64% van die werknemers vroulik is en 32% manlike werknemers is. Daar word derhalwe tot die gevolgtrekking gekom dat die oorgrote meerderheid van werknemers by AID, vroulik is. Die spanning tussen werk en gesin as interaktiewe sisteme, is egter vir baie werkende vroue krities. Alhoewel hierdie tendens aan die verbeter is, het die werkende vrou

gedurig die ervaring van rolkonflik. Bruce (1990:37) bevestig dan ook dat opgehoopte frustrasie, moegheid en emosionele tamheid veroorsaak dat die vrou wat werk, met die rol van moeder en in baie gevalle ook as broodwinner, nie haar volle potensiaal in haar werksmilieu kan uitleef nie.

Figuur 3.3. Geslag van werknemers



2.1.2. Afdeling 2: Toesighouer se bewustheid van POLS

Die fokus van hierdie afdeling was op die probleemtendense soos ervaar deur werknemers en geïdentifiseer deur toesighouers. Die effek van hierdie probleme op die werknemer se werkprestasie word ook aangedui.

2.1.2.1. Waargenome probleemtendense en die frekwensie van voorkoms (Vraag 2.1. en 2.2).

Ter bepaling van die toesighouers se bewustheid van POLS en gepaardgaande dienslewering, was 'n opname van probleemtipes gedoen. Hierdie aspek is deur middel van twee vrae hanteer waar respondente meer as een keuse kon uitoefen en daarom oorskry die reponskoers die werklike aantal respondente. Die waargenome tendense soos deur die toesighouer aangedui, word in tabel 3.2:74 gereflekteer.

Bespreking van tabel 3.2.

Vanuit die hieropvolgende tabel is dit duidelik dat siekte afwesigheid as kenmerkende probleem met 'n gereelde voorkoms frekwensie deur die meerderheid toesighouers waargeneem is. Slegs een toesighouer het finansiële probleme met 'n

gereelde frekwensie aangetoon. Verskeie toesighouers het gemeld dat die frekwensie van die ander probleme waaronder gesinsprobleme, agteruitgang in werkgehalte en alkoholmisbruik soms voorgekom het. Die "ander" probleme soos slordigheid en trauma het geen noemenswaardige waarneming aangetoon nie. Die bestaan van maatskaplike probleme in die werk en lewe van elke individu is 'n werklikheid. Werknemers met persoonlike probleme toon dikwels 'n afname in werkprestasie. Myers (1984:56) bevestig dan ook dat hierdie probleme die effektiewe benutting van vaardighede kan strem. Alhoewel die werknemer dan sy probleme wil ontken, manifesteer dit deur swak bywoningsgewoontes.

Tabel 3.2. Probleemtendense en frekwensie van voorkoms

Tendens	Respondente	Voorkoms	% respons	Frekwensie
Geen aangedui	**11**	**4**	**36%**	
Siekte afwesigheid	**11**	**7**	**64%**	**Gereeld**
Alkohol misbruik	**11**	**3**	**27%**	**Soms**
Werk agteruitgang	**11**	**4**	**36%**	**Soms**
Onnet/slordig	**11**	**1**	**9%**	**Eenmalig**
Gesinsprobleme	**11**	**6**	**55%**	**Soms**
Trauma	**11**	**1**	**9%**	**Soms**
Finansies	**11**	**1**	**9%**	**Gereeld**

meervoudige aanduidings per respondent
N = 11

2.1.2.2. Probleemtendense en die persentasie van voorkoms (Vraag 2.3.).

Bespreking van tabel 3.3.

Dit is belangrik om die persentasie van tendense wat voorgekom het, per individuele toesighouer te beskou, ten einde 'n ware weergawe van die intensiteit van die probleem te verkry. Die resultaat korreleer met die resultaat van tabel 3.2., waar die meerderheid toesighouers ook gereelde siekte afwesigheid as die grootste probleem ervaar het. Alkoholmisbruik het nie, soos geantisipeer, 'n groot invloed op die werknemers van AID nie. Meeste toesighouers het die voorkoms van gesinsprobleme as 'n probleem met 'n lae persentasie aangedui. Die resultaat toon verder dat in alle gevalle waar gesinsprobleme geïdentifiseer word, dit met 'n hoë persentasie van siekte afwesigheid gepaardgaan en werkagteruitgang merkbaar toegeneem het.

Hierdie inligting toon dus dat die 35% voorkoms van siekte afwesigheid, 'n simp-

toom is van die 12.86% geïdentifiseerde gesinsprobleme en 4.71% alkoholprobleme.

Tabel 3.3. Probleemtendense en die persentasie van voorkoms

Tendens	Respondente n = 7											Gemiddeld Per tendens
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Siekte afwesigheid				**20%**		**55%**	**30%**	**60%**	**50%**		**30%**	**35.00%**
Alkohol misbruik				**10%**					**20%**		**3%**	**4.71%**
Werk agteruitgang					**70%**	**20%**			**10%**			**14.29%**
Onnet/slordig					**30%**							**4.29%**
Gesinsprobleme				**10%**		**5%**	**5%**	**30%**	**20%**		**20%**	**12.86%**
Trauma				**60%**								**8.57%**
Finansies											**47%**	**6.71%**
Ander (ongespesifiseer)						**20%**	**65%**	**10%**				**13.57%**
Totaal				**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**		**100%**	**100%**

Gemiddeld is gebaseer op die 7 respondente wat positief reageer het

Slegs een toesighouer het 'n 60% voorkoms van trauma aangemeld. In totaliteit gesien, verteenwoordig dit slegs 'n lae 8.57%, maar die 60% voorkoms van trauma in een afdeling, is kommerwekkend en vereis 'n dringende ondersoek na die oorsaak daarvan en behoort dit so 'n toesighouer te motiveer om indringende hulp te bekom.

Die bevindinge verkry vanuit voorafgaande tabel 3.2:76 en tabel 3.3.korreleer met die literatuur waar aangedui is dat werknemers se persoonlike, finansiële, maatskaplike en gesinsprobleme 'n invloed op werksverrigting uitoefen en derhalwe in simptome soos onder andere afwesigheid, onproduktiwiteit, swak oordeelsvermoë, emosionele- en gedragsafwykings, resulteer. (Vergelyk Dickman *et al.*, 1988:67.) Daarom kan tot die gevolgtrekking gekom word dat veral siekte afwesigheid die dominante probleem onder die werknemers van AID is.

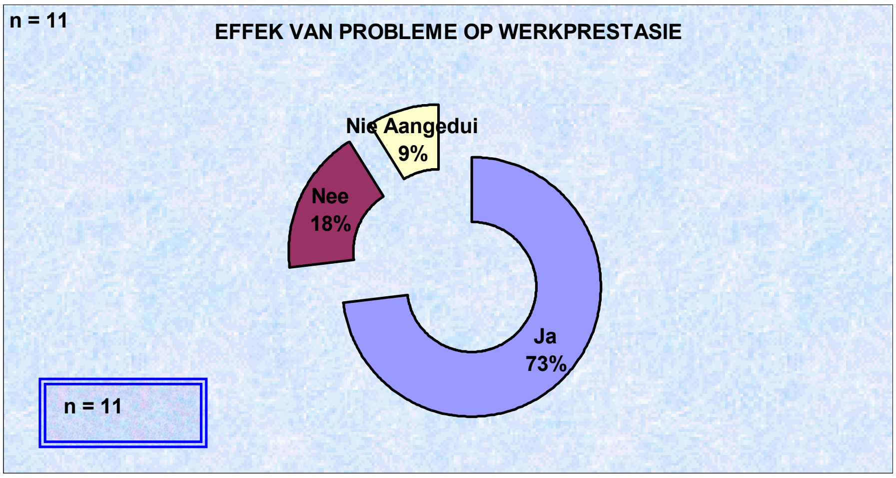
2.1.2.3. Negatiewe impak van probleme op werknemers se werkprestasie (Vraag 2.4).

Bespreking van figuur 3.4.

Die hieropvolgende figuur dui aan dat die elf toesighouers (73%) wat probleme van werknemers waargeneem het, erken het dat hierdie probleme 'n negatiewe impak op die werknemer se werkprestasie het. Werkprestasie verwys na 'n werknemer se vermoë om in sy werkomgewing te presteer. Dit impliseer dat hy aan die eise van sy taakomskrywing en die organisasie se doelwitte voldoen. Daar

word derhalwe tot die gevolgtrekking gekom dat werknemers se werkprestasie wel deur gemelde probleme negatief beïnvloed word en word dit deur Tehrani (1997:48) ondersteun met sy beskouing dat persoonlike probleme die grootste onderliggende faktor rakende wanfunksionering in die werkplek is wat werknemers se produktiwiteit negatief kan beïnvloed. Hierdie bevindinge versterk dus die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n doelgerigte en gestruktureerde WHP ten einde werknemers daardeur instaat te stel om hul probleme te kan hanteer.

Figuur 3.4. Effek van probleme op werkprestasie



2.1.2.4. Bewustheid van POLS en hul dienslewering (Vraag 2.5., 2.6. en 2.7.).

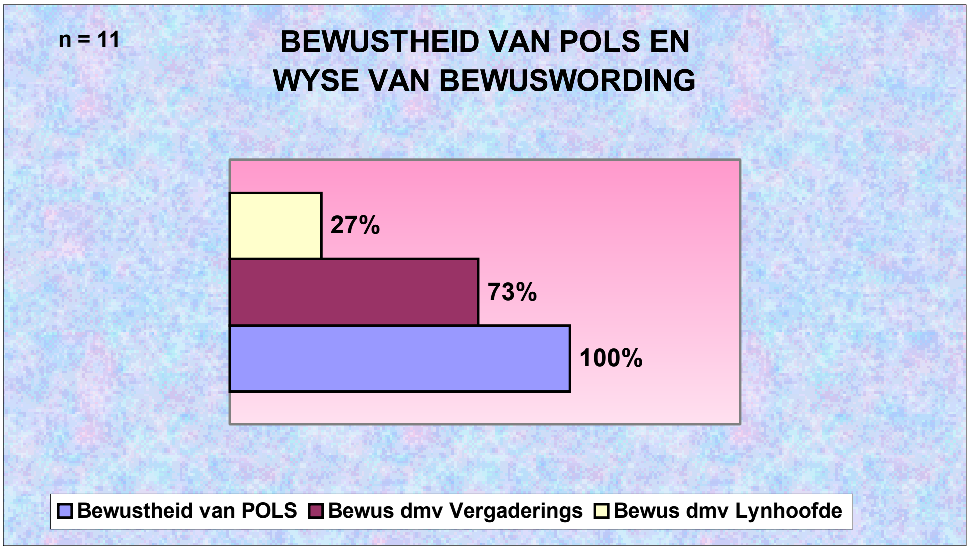
Bespreking van figuur 3.5.

Hier is drie vrae gestel om die bewustheid en wyse van bewuswording van POLS se dienste te bepaal. Die resultaat, soos vervat in voorafgaande figuur, het aangedui dat die meerderheid toesighouers bewus is van POLS en die dienste wat hul aanbied. Die wyse waarop hul egter van POLS bewus geword het, was deur personeelvergaderings en kennisgewings deur hul lynhoofde.

Hieruit kan afgelei word dat, alhoewel toesighouers goed ingelig blyk te wees met betrekking tot dienslewering deur POLS, bemarking van POLS se dienste deur middel van ander bemarkingsmedia, agterweë gelaat is. EAPA-SA (1999:32) beklemtoon dan ook dat bemarkingsdoelwitte bereik word indien programbemar-

king deurlopend plaasvind en gerig is op alle vlakke binne die organisasie tot so 'n mate dat alle personeel die waarde van die dienste sal besef en dit benut.

Figuur 3.5. Bewustheid van POLS en die wyse van bewuswording



2.1.2.5. Bewustheid van POLS deur middel van diensleweringstandaarde (Vraag 2.7.).

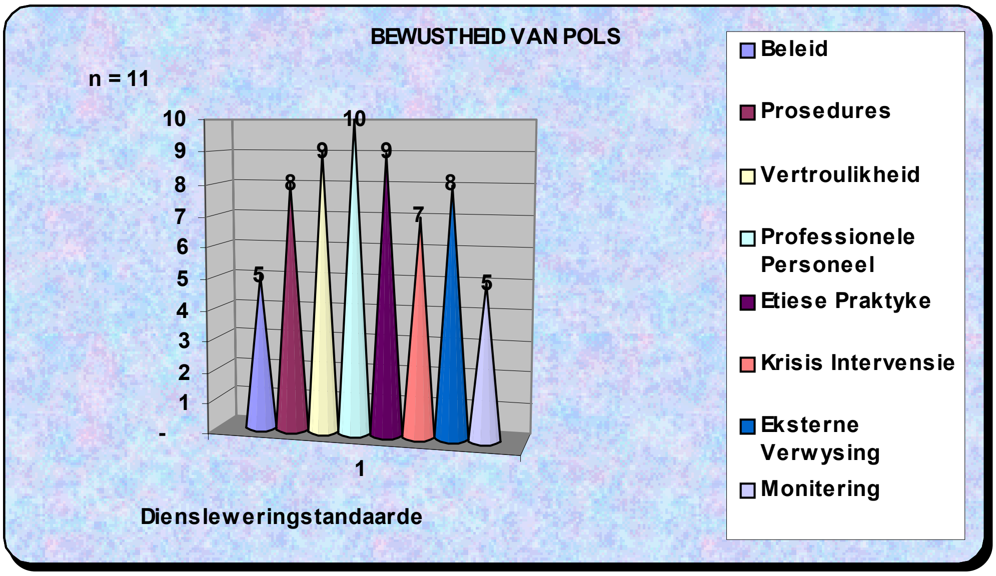
Bespreking van figuur 3.6.

Die gegewens in die hieropvolgende figuur weerspieël die toesighouer se kennis van dienslewering. Dit is egter belangrik om te bepaal in hoe 'n mate hulle bewus is van POLS se dienste en bekend is met die inhoud daarvan. Die resultate in figuur 3.6. toon dat tussen sewe en tien toesighouers bewus is van die diensleweringstandaarde en etiek van die praktyk, maar slegs vyf toesighouers bewus is van die inhoud van POLS se beleid. Met verwysing na bogenoemde is dit opmerklik dat toesighouers bewus is van die professionele behandeling deur personeel van POLS wat vertroulikheid en etiese optrede vooropstel as 'n belangrike aspek van dienslewering.

Daar word derhalwe tot die gevolgtrekking gekom dat, ten spyte daarvan dat die toesighouers van POLS en hul dienste bewus is, daar slegs inligting ten opsigte van intervensie potensiaal oorgedra was. Daar was dus geen werklike bemarking van POLS se dienste deur POLS gedoen nie. Gepaste bemarking van die program met betrekking tot alle fasette van dienslewering sal benutting van dienste aan-

moedig en tot die gesonde funksionering binne die universiteit lei. Hierdie bevindinge beklemtoon weereens die noodsaaklikheid van die implementering van 'n doelgerigte WHP met die EAPA-SA standaarde as riglyn sodat hierdie leemtes aangespreek kan word.

Figuur 3.6. Bewustheid van POLS deur diensleweringstandaarde



2.1.3. Afdeling 3: Toesighouer probleemhantering en benutting van POLS

Die doel van hierdie afdeling was om te bepaal of toesighouers opleiding ontvang het in die identifisering en hantering van 'n probleem-werknemer asook die metode waarvan hul gebruik gemaak het.

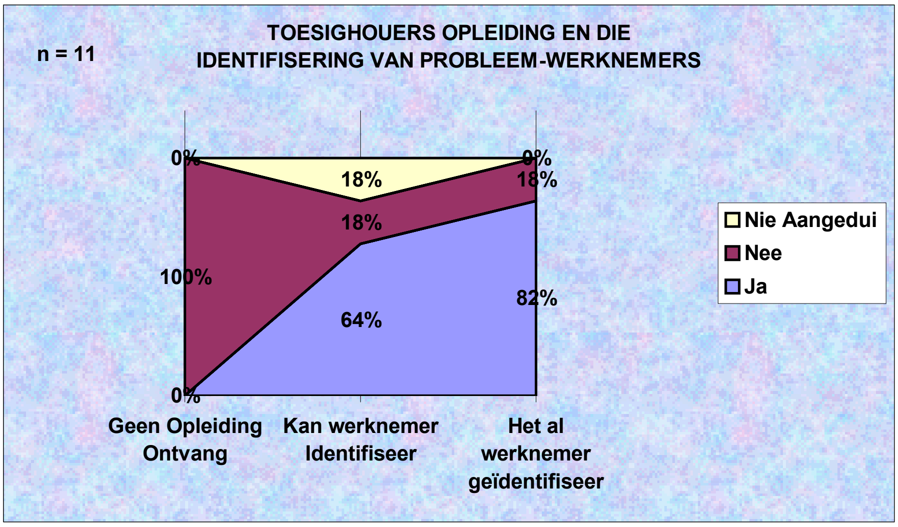
2.1.3.1. Toesighouersopleiding, die identifisering en definiëring van 'n probleem-werknemer (Vraag 2.1., 2.2., 2.3. en 2.4.).

Toesighouersopleiding het volgens EAPA-SA (1999:30) ten doel om rolspelers toe te rus om 'n aktiewe rol in die vroeë identifisering, intervensie en verwysing van probleem-werknemers na die WHP, te vervul.

Bespreking van figuur 3.7.

Die meerderheid van toesighouers het aangedui dat hul geen opleiding ontvang het om hul te help met die taak om die probleem-werknemer te hanteer nie. Sewe (64%) toesighouers het egter gemeld dat hul 'n idee het om 'n probleem-werknemer te identifiseer.

Figuur 3.7. Identifisering van probleem-werknemers



Die resultate toon verder dat slegs twee (18%) toesighouers nie oor voldoende kennis beskik om so 'n werknemer te identifiseer nie en 'n verdere twee (18%) toesighouers het geen aanduiding in hierdie verband verskaf nie. Hieruit word die gevolgtrekking gemaak dat toesighouers nie opleiding ondergaan het wat essensieel is in die uitvoering van hul taak nie.

Met verwysing na voorafgaande figuur 3.7., is die tendens van toesighouers wat hulself as bevoeg beskou met betrekking tot die identifisering van probleem-werknemers, terwyl hul na alle waarskynlikheid 'n totaal verwronge persepsie daarvan het, kommerwekkend. Van die gemelde toesighouers, het nege (82%) reeds probleem-werknemers geïdentifiseer, terwyl slegs twee (18%) dit nog nie voorheen gedoen het nie. Vanweë gemelde aanduidings van onkunde kom die noodsaaklikheid van toesighouersopleiding duidelik na vore.

Bespreking van tabel 3.4.

Toesighouers kon by hierdie vraag meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente. 'n Probleem-werknemer verwys na 'n persoon wie se maatskaplike probleme, sy totale funksionering negatief kan beïnvloed. Hierdie probleme kan velerlei oorsake hê en indien dit nie aangespreek word nie, sal die werknemer se werkprestasie merkbaar afneem.

Tabel 3.4. Definiëring van 'n probleem-werknemer

Mening	Voorkoms N = 7	% Respons*
Werknemer presteer nie volgens vermoë	2	29%
Gereelde afwesigheid	5	71%
Herhalende persoonlike probleme	3	43%
Verswakte konsentrasie	3	43%
Onproduktief	1	14%
Krities/lok kritiek uit	2	29%
Emosioneel	2	29%
Abnormale gedrag (ongespesifiseer)	1	14%
Onnet/slordig	1	14%

* Responskoers bereken op 7 toesighouers wat positief reageer het - 4 respondente het geen aanduiding gegee nie

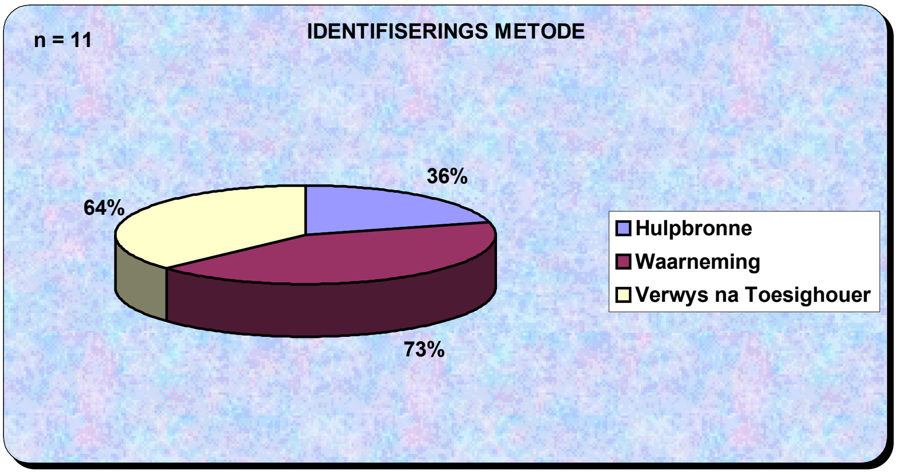
Die gegewens in die voorafgaande tabel reflekteer die menings van toesighouers met betrekking tot die identifisering van 'n probleem-werknemer. Toesighouers huldig egter uiteenlopende menings met betrekking tot die definiëring van 'n probleem-werknemer. Die meerderheid toesighouers (71%) is dit eens dat siekte afwesigheid 'n sterk aanduiding van 'n probleem-werknemer is. Herhalende presentering van persoonlike probleme en verswakte konsentrasie was egter ook aangedui as faktore om 'n probleem-werknemer te identifiseer. Met verwysing na die resultate, soos uiteengesit in tabel 3.4. blyk dit duidelik dat toesighouers van mening is dat verskeie faktore 'n werknemer se werkprestasie negatief kan beïnvloed en indien nie hanteer nie, resulteer in 'n probleem-werknemer.

2.1.3.2. Metode waarvolgens probleem-werknemers geïdentifiseer word (Vraag 3.5.). Bespreking van figuur 3.8.

Vanuit die hieropvolgende figuur dui die resultate daarop dat elf toesighouers (73%) aangedui het dat hulle van waarneming as metode van identifisering gebruik gemaak het. Slegs vier (36%) van die toesighouers het ander alternatiewe as die gegewes toegepas ten einde die probleem-werknemer te kan hanteer. Daar is ook van personeellêers as alternatief gebruik gemaak. Probleem-werknemers word dus geïdentifiseer deur middel van waarneming en die herkenning van die presenterende probleem, die dokumentering van insidente, gevolg deur die bewusmaking van maatskaplike probleme aan die werknemer asook die impak daarvan op sy werkprestasie. Die belangrikheid van die rol van die toesighouer in die identifisering van die probleem-werknemer is duidelik merkbaar, veral aangesien

sewe (64%) toesighouers aangedui het dat probleem-werknemers na hulle deur kollegas verwys was. Hierdie bevindinge beklemtoon die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n werkbare en doelgerigte WHP en gepaardgaande toesighouersopleiding.

Figuur 3.8. Metode vir identifisering van probleem-werknemers

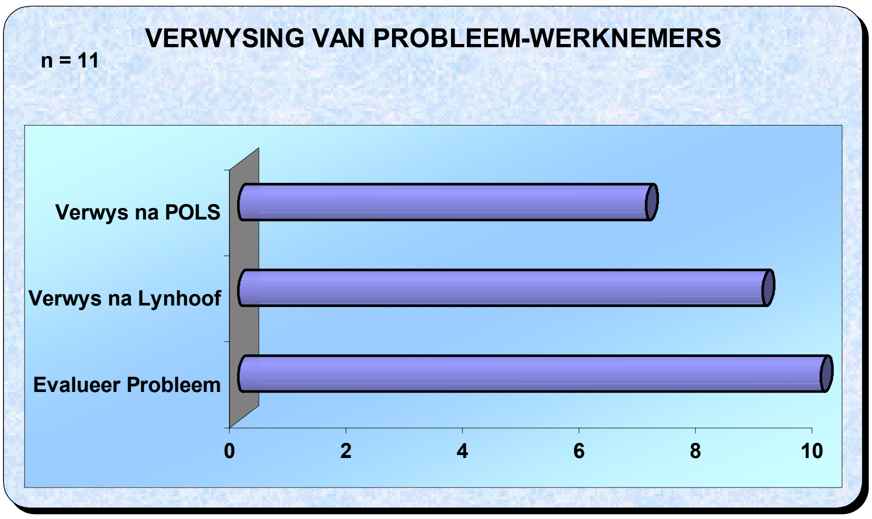


2.1.3.3. Verwysing van probleem-werknemers (Vraag 3.6.).

Bespreking van figuur 3.9.

Die respons ten opsigte van toesighouers se optrede nadat hulle 'n probleemwerknemer geïdentifiseer het, dui daarop dat hulle hulself nie werklik as bevoeg ag om die situasie te hanteer nie, nieteenstaande die feit dat hulle hul in figuur 3.7:81 as bevoeg beskou het.

Figuur 3.9. Verwysing van probleem-werknemers



Die meerderheid toesighouers het aangedui dat hul eers die probleem-werknemer se probleem sal evalueer, waarna dit na die lynhoof vir verdere hantering verwys sal word. Sewe (64%) toesighouers het egter aangedui dat hul in sekere omstandighede probleem-werknemers na POLS sal verwys wat 'n vertroue in POLS en hul dienslewering reflekteer.

Die feit dat toesighouers van AID eers self die probleem aanspreek en daarna na die volgende lynhoof verwys, dui op die unieke spanbenadering binne AID waar spanleiers na hul personeel se probleme en welsyn omsien. Deurlopende opleiding sal toesighouers in so 'n mate ontwikkel dat hulle bevoeg sal wees om gepaste verwysing te doen en ook te besef dat hulle nie op die diagnosering van persoonlike probleme moet fokus nie.

2.1.4. Afdeling 4: Toesighouer se benutting van dienste gelewer deur POLS

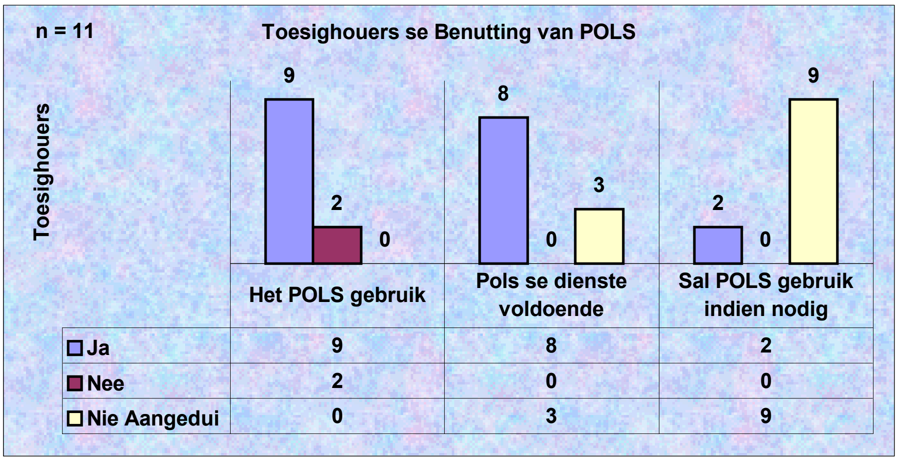
Die fokus van hierdie afdeling was om die AID respondente se benutting en effektiwiteit van dienslewering deur POLS te bepaal. Die toeganklikheid van dienste en die voordele wat gebruikmaking van dienste ingehou het, was ook vasgestel.

2.1.4.1. Benutting en effektiwiteit van dienslewering (Vraag 4.1; 4.2. en 4.3.)

Bespreking van figuur 3.10.

Hier is drie vrae gestel om die benutting van POLS se dienste en die effektiwiteit daarvan te bepaal. Op die vraag na die benutting van POLS se dienste het die meerderheid (9: 82%) toesighouers positief daarop gereageer.

Figuur 3.10. Benutting en effektiwiteit van dienslewering



	Het POLS gebruik	Pols se dienste voldoende	Sal POLS gebruik indien nodig
Ja	9	8	2
Nee	2	0	0
Nie Aangedui	0	3	9

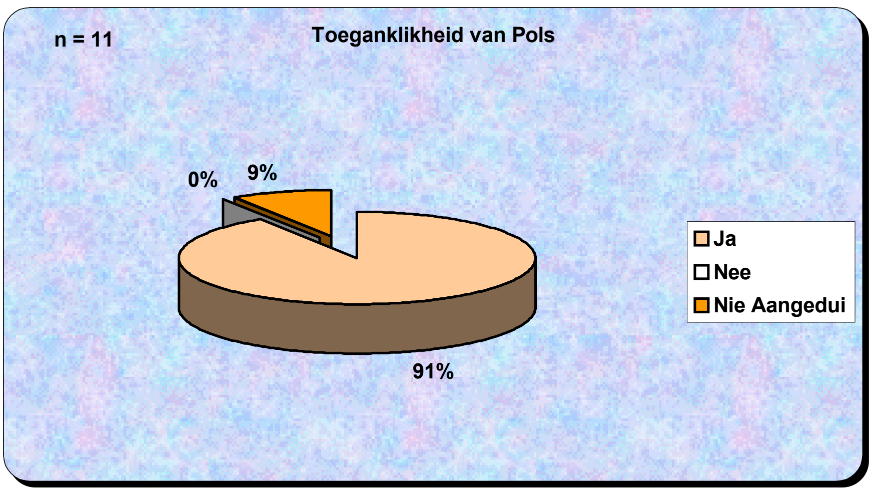
Hierdie respons korreleer met die resultate soos verkry in figuur 3.9:83 waar sewe toesighouers probleem-werknemers na POLS verwys het. Die resultaat toon verder ook dat agt van die toesighouers wat POLS se dienste benut het, dit as doeltreffend beleef het, teenoor die minderheid wat nie op die vraag gerespondeer het nie. Albei die toesighouers (18%) wat nie van POLS se dienste gebruik gemaak het nie, het wel aangedui dat hulle, indien nodig, probleem-werknemers na POLS sal verwys. Die effektiwiteit van die dienslewering kan vasgestel word deur die mate waartoe toesighouers probleem-werknemers na POLS verwys. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat toesighouers vertroue in POLS se dienste reflekteer.

2.1.4.2. Toeganklikheid van dienslewering (Vraag 4.4.)

Bepreking van figuur 3.11

Toeganklikheid met betrekking tot dienslewering is noodsaaklik en dra by tot die sukses van dienste en bevorder koördinering binne die organisasie. Vanuit die hieropvolgende figuur, is dit duidelik dat die meerderheid toesighouers (91%) die dienste soos deur POLS gelewer as toeganklik beskou teenoor slegs een toesighouer (9%) wat geen aanduiding verskaf het nie. Die gevolgtrekking kan derhalwe gemaak word, vanuit die aantal toesighouers wat gerespondeer het, dat POLS en hul dienslewering toeganklik is vir alle werknemers wat probleme ervaar.

Figuur 3. 11 Toeganklikheid van dienslewering.



2.1.4.3. Voordele wat die benutting van POLS ingehou het (Vraag 4.5.)

Dienslewering met fokus op die gesonde werknemer binne 'n gesonde werksituasie, sowel as koste besparing en optimale wins aan die organisasie, gee volgens Akabas & Kurzman (1982:88) aanleiding tot voordele vir beide die werkgewer en die werknemer. Dit bevorder dus die beeld van die organisasie wat die algehele funksionering van die werknemer en die werkomgewing verbeter. Hierdie vraag is gestel ten einde te bepaal of daar vir die werknemer enige voordele verbonde was aan die benutting van POLS se dienste.

Tabel 3.5. Voordele in die benutting van POLS

Watter voordeel het POLS se dienste vir werknemers Ingehou	Geen Verbetering	Geringe Verbetering	Groot Verbetering
N = 9			
Werkprestasie	0	3	1
Gesindheid teenoor werk	1	1	1
Bestuur van werkverwante stres	1	2	3
Slaapgewoontes	0	0	1
Substansafhanklikheid	0	1	0
Hantering van huwelik	0	1	0
Hantering van huislike omstandighede	0	6	2
Hantering van finansies	1	2	2
Interpersoonlike verhouding met kollegas	1	4	2
Totaal respons per voordeel	4	20	24

* Responskoers bereken op 9 toesighouers wat positief reageer het - 2 respondente het nooit POLS se dienste gebruik nie

Bespreking van tabel 3.5.

Vanuit die bevindinge soos verkry uit voorafgaande tabel het die toesighouers oorwegend positief gereageer. Die resultate dui aan dat daar in die meerderheid gevalle verbetering of groot verbetering op verskeie terreine van werknemers se funksionaliteit verkry was. Slegs een toesighouer het aangedui dat geen verbetering met betrekking tot 'n verskeidenheid areas verkry was nie. In totaliteit gesien, verteenwoordig laasgenoemde bevinding slegs 'n lae vlak van tevredenheid. Dit kan waarskynlik toegeskryf word aan die negatiewe belewenis van die toesighouer omdat die werknemer se vordering nie na die toesighouer se verwagting was nie of omdat die werknemer ontken dat hy 'n probleem het en derhalwe nie van dienslewering gebruik wil maak nie.

Met verwysing na die resultate soos uiteengesit in die voorafgaande tabel blyk dit duidelik dat die meerderheid werknemers se huislike omstandighede groot verbetering getoon het. Die lae aanduiding van verbetering met betrekking tot substansafhanklikheid, korreleer met die lae voorkoms frekwensie soos vermeld in tabel 3.3:77. Vanuit voorafgaande bevindinge kan die gevolgtrekking gemaak word dat dit vir die toesighouers van AID en die universiteit in geheel, voordelig was om van POLS se dienste gebruik te maak, aangesien werkprestasie, produktiwiteit en die algehele maatskaplike funksionering van werknemers verbetering getoon het.

2.1.5. Afdeling 5: Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP

'n WHP verwys na 'n doelgerigte en gestruktureerde program wat aangebied word deur gekwalifiseerde personeel met die doel om werknemers met persoonlike probleme behulpsaam te wees, ten einde optimale maatskaplike funksionering en verhoogde produktiwiteit te verseker. Die oogmerk met hierdie afdeling was dus om deur middel van 'n verskeidenheid relevante vrae toesighouers se behoefte aan 'n WHP te bepaal.

2.1.5.1. Rasionaal vir die implementering van 'n WHP (Vraag 5.1.)

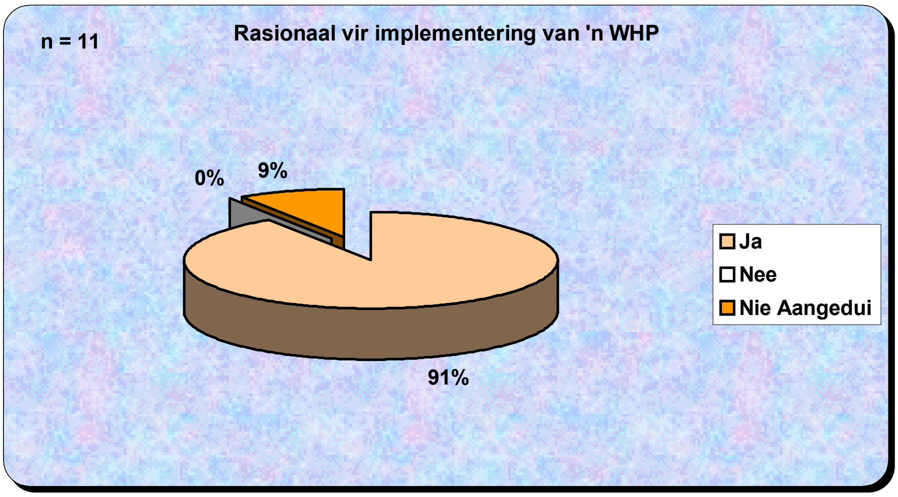
Die rasionaal met betrekking tot die implementering van 'n WHP berus volgens Terblanche (1988:78-79) op die finansiële voordeel vir die organisasie en die humanitêre voordeel vir die werknemer. Die finansiële voordeel is daarin gesetel dat dit koste besparing vir die organisasie meebring in terme van verhoging in produktiwiteit en personeelretensie. Die humanitêre redes dui op die werkgewer se besorgdheid van die werknemer se maatskaplike welstand en gesondheid.

Bespreking van figuur 3.12.

Die resultaat, soos vervat in die hieropvolgende figuur, dui daarop dat die meerderheid toesighouers (91%) die mening huldig dat werknemers se persoonlike probleme 'n negatiewe invloed op werkprestasie kan hê en dat probleme by die werk negatief impakteer op die gesinslewe. Slegs een toesighouer (9%) het geen aanduiding verskaf nie en het ook neutraal gestaan ten opsigte van die daaropvolgende vrae in afdeling vyf.

In ooreenstemming met die bevindinge soos verkry vanuit die hieropvolgende figuur en figuur 3.4:77 is die meerderheid respondente van mening dat probleme wat werknemers ervaar, 'n verlaging in produktiwiteit meebring. Vanuit die bevindinge kan daar dus tot die gevolgtrekking gekom word dat daar 'n behoefte aan WHP strukture bestaan sodat probleem-werknemers vroegtydig geïdentifiseer en verwys kan word. Dit sal derhalwe 'n verhoging in werkprestasie tot gevolg hê as gevolg van die bemagtiging van werknemers om hul probleme te hanteer.

Figuur 3.12. Rasionaal vir implementering van 'n WHP



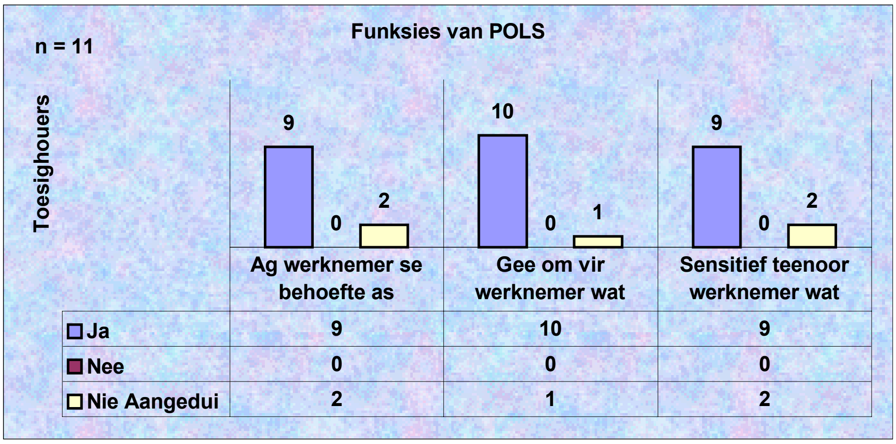
2.1.5.2. Funksies van POLS (Vraag 5.2.).

Die WHP het ten doel om die probleem-werknemer te help en te ondersteun sodat hy weer tot sy volle potensiaal kan funksioneer. Die WHP het bepaalde funksies ten einde die gemelde doelwit te bereik.

Bespreking van figuur 3.13.

Ten einde vas te stel of POLS aan die voorafgaande voldoen, was die vraag gestel en het die resultaat aangedui dat die meerderheid toesighouers (9: 82%) van mening was dat POLS die werknemers se behoefte as belangrik beskou en sensitief is teenoor werknemers wat probleme ervaar. Hierdie bevindinge korreleer met die algehele resultate soos verkry in afdeling vier van die toesighouersvraelys. Dit verwys na die benutting van POLS en daar was gemeld dat deur die benutting van POLS se dienste daar 'n verbetering in die algehele maatskaplike funksionering van werknemers ingetree het.

Figuur 3.13. Funksies van POLS



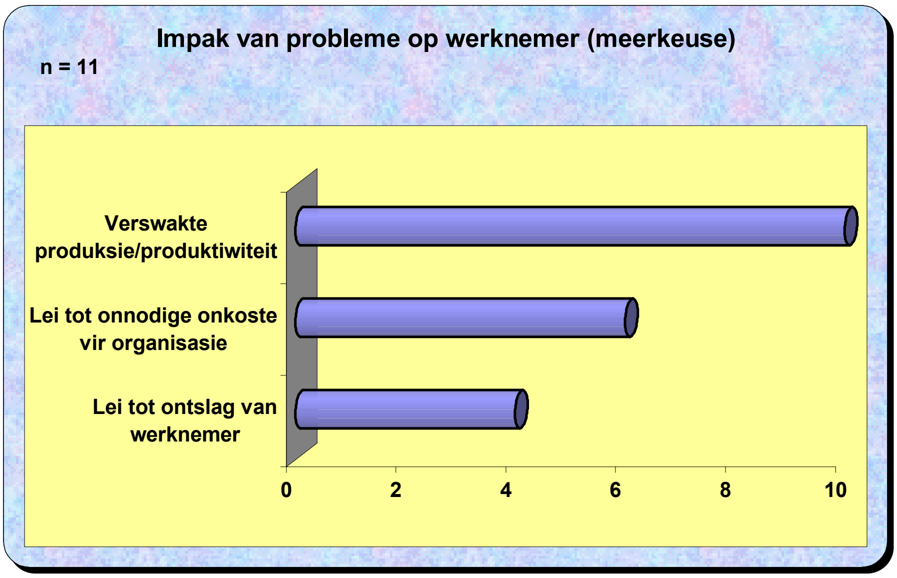
	Ag werknemer se behoefte as	Gee om vir werknemer wat	Sensitief teenoor werknemer wat
Ja	9	10	9
Nee	0	0	0
Nie Aangedui	2	1	2

Indien die kriteria vanuit die literatuur (Myers, 1984:70-74), waarop die funksies van 'n WHP gebaseer is, asook die voorafgaande bevindinge vergelyk word met die huidige funksies van POLS, kan tot die gevolgtrekking gekom word dat POLS wel tot 'n meerdere mate aan die gestelde funksies van 'n WHP voldoen.

2.1.5.3. Effek van probleme op werkprestasie (Vraag 5.3.)

'n Groot deel van die werkerskorps het werksverwante probleme as gevolg van maatskaplike probleme wat vanuit ander sisteme oorspoel in die werksisteem met 'n gevolglike negatiewe invloed op werkprestasie.

Figuur 3.14. Effek van probleme op werknemers se werkprestasie



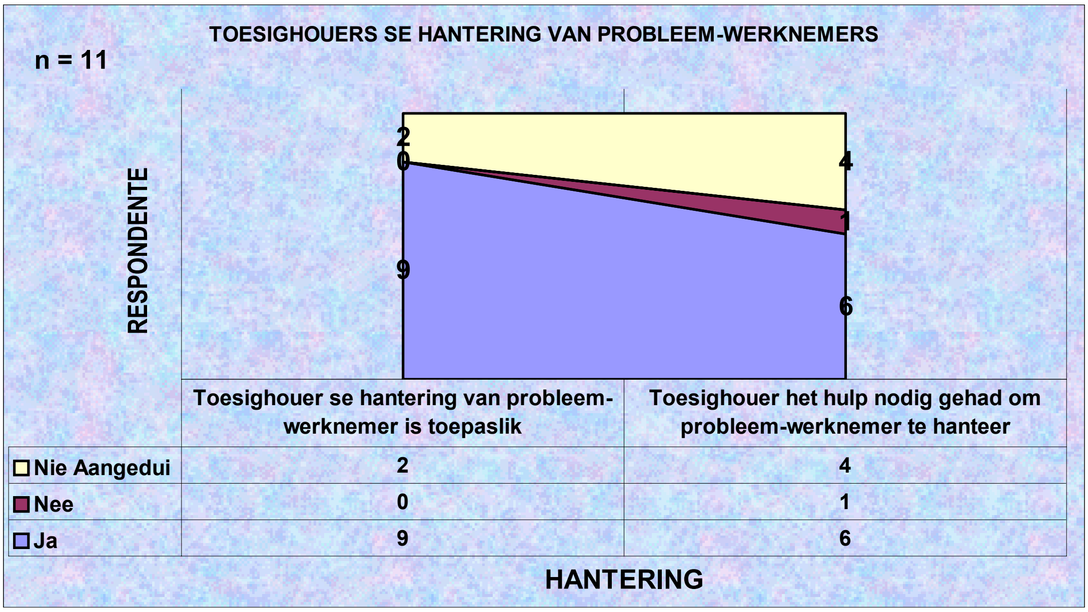
Bespreking van figuur 3.14.

Die invloed van probleme op die werknemer en sy werksprestasie kom duidelik na vore in die resultaat van figuur 3.14:89. Die meerderheid toesighouers was dit eens dat probleme wat die werknemer ervaar aanleiding gee tot verswakte werkprestasie en verhoogde koste implikasie vir die werkgewer. Die kostes wat aangedui word kan toegeskryf word aan die hoë afwesigheidsfaktor en onproduktiwiteit. Onproduktiwiteit is die gevolg van 'n werknemer wat op sy probleme fokus en nie op sy of haar werk konsentreer nie. Die lae aanduiding (4) dat die effek tot ontslag kan lei moet positief beskou word. Die syfer is 'n aanduiding dat die toesighouers eerder die werknemer wil help om weer ten volle te funksioneer eerder as om die "probleem te verplaas".

2.1.5.4. Toesighouers se hantering van probleem-werknemers (Vraag 5.4; 5.5; 5.6. en 5.7)

Hier is vier vrae gestel ten einde die interpersoonlike vaardighede van die toesighouer, in die hantering van probleem-werknemers te bepaal. Respondente kon meer as een keuse uitoefen in sommige van die vrae en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

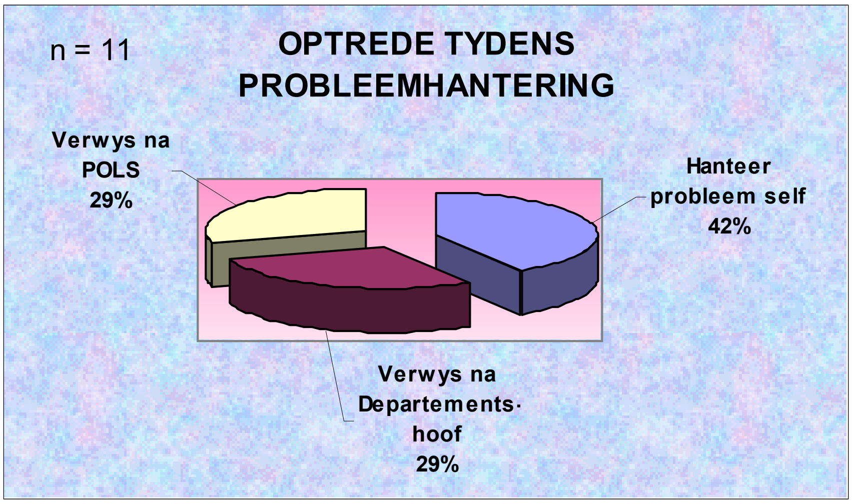
Figuur 3.15. Toesighouer hantering van probleem-werknemers



Bespreking van figure 3.15 en 3.16.

Ter ondersteuning van die bevindinge, hou figure 3.15 en 3.16 met mekaar verband en moet sodoende saamgelees word. Die hieropvolgende resultate korreleer met die bevindinge in figuur 3.7:81, deurdat nege toesighouers (82%) aangedui het dat hul optrede met betrekking tot die hantering van ondergeskiktes toepaslik is en hul die probleem-werknemer se behoeftes en belange in ag neem.

Figuur 3.16. Optrede tydens probleemhantering



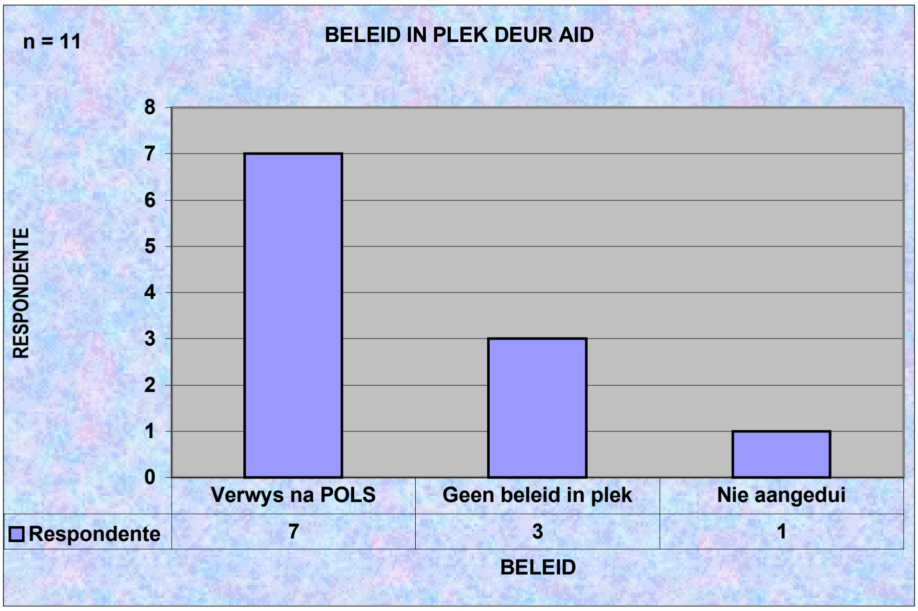
Vanuit die voorafgaande figuur blyk dit ook dat die meerderheid toesighouers (42%) self die probleem-werknemer se probleem aanspreek. Dit hou verband met die gegewens van figuur 3.6:80. Ten spyte van die feit dat 42% toesighouers gemeld het dat hulle self die probleme aanspreek, het 55% aangedui dat hul hulp benodig in die hantering van probleem-werknemers. Daar kan derhalwe tot die gevolgtrekking gekom word dat ‘n behoefte aan toesighouersopleiding bestaan.

Hierdie bevindinge beklemtoon weereens die noodsaaklikheid van die implementering van ‘n WHP waar toesighouersopleiding ‘n essensiele komponent blyk te wees ten einde korrekte hantering van probleem-werknemers te verseker.

2.1.5.5. Verwysing van probleem-werknemers (Vraag 5.8.)

Hierdie vraag is gestel ten einde te bepaal of AID ‘n formele beleid in werking het met betrekking tot die hantering en verwysing van probleem-werknemers.

Figuur 3.17. Verwysingsbeleid ten opsigte van probleem-werknemers



Bespreking van figuur 3.17.

Die resultate vanuit die voorafgaande staafdiagram het uiteenlopende menings aangedui en word die afleiding gemaak dat daar geen beleid in plek is nie en vanweë die toeganklikheid van POLS, asook gepaardgaande onsekerheid van toesighouers ten opsigte van die aangewese hanteringswyse, probleem-werknemers gevolglik na POLS verwys word.

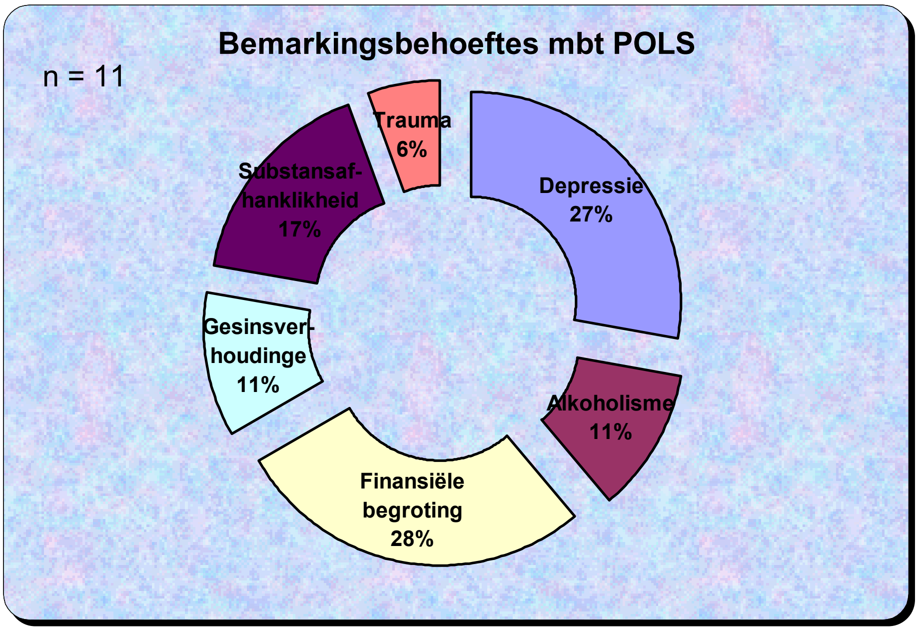
2.1.5.6. Bemarking van POLS (Vraag 5.9; 5.10 en 5.11.)

Die respons op hierdie vrae sal 'n aanduiding gee van toesighouers se spesifieke bemarkingsbehoeftes met betrekking tot POLS. Vir 'n WHP is bemarking noodsaaklik vir oorlewing. Die doel van bemarking volgens EAPA-SA (1999:32) is juis om te verseker dat die WHP sigbaar is en in 'n positiewe lig aangebied word ten einde werknemers aan te moedig om die program ten volle te ondersteun en te benut.

Bespreking van figuur 3.18.

Die gegewens in die hieropvolgende figuur weerspieël die toesighouers se behoeftes ten opsigte van die bemarking van POLS en gepaardgaande dienslewering. Respondente kon by twee van die vrae meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

Figuur 3.18. Bemarkingsbehoeftes met betrekking tot POLS



Dit blyk uit die resultate dat die meerderheid toesighouers (64%) meer inligting oor POLS verlang, teenoor 36% wat geen aanduiding verskaf het nie. Die behoefte na inligting ten opsigte van depressie en finansiële begroting het die hoogste responskoers getoon, gevolg deur substansafhanklikheid. Op die vraag na die bemarkingsmedia wat verlang word om POLS se dienste bekend te stel, verkies al die toesighouers om inligting per nuusbrief te ontvang.

Vanuit voorafgaande bevindinge kan die afleiding gemaak word dat alhoewel die meerderheid toesighouers bewus is van POLS en hul dienste wel benut, meer doelgerigte en effektiewe bemarking met alle moontlike media benodig word op so 'n wyse dat POLS maksimum blootstelling geniet.

2.2. Verwerking van gegewens van werknemervraelyste

2.2.1. Afdeling 1: Biografiese Inligting

Die doel met die biografiese inligting was om 'n profiel saam te stel van die aantal werknemers wat aan die ondersoek deelgeneem het. Verskeie biografiese inligting van die werknemers was bekom. Vanweë die uiteenlopende aard van biografiese gegewens, word dit in die hieropvolgende tabel geïntegreerd aangebied en bespreek.

Tabel 3.6. Biografiese inligting van werknemers

Geslag		
Manlik	**10**	**22%**
Vroulik	**35**	**78%**
N =	**45**	**100%**
Ouderdom		
16 – 25	**1**	**2%**
26 – 35	**5**	**11%**
36 – 45	**10**	**22%**
46 – 55	**16**	**36%**
56 – 65	**13**	**29%**
N =	**45**	**100%**
Huistaal		
Afrikaans	**38**	**84%**
Engels	**3**	**7%**
Ander	**4**	**9%**
N =	**45**	**100%**
Huwelikstatus		
Ongetroud	**7**	**16%**
Getroud	**32**	**71%**
Geskei	**4**	**9%**
Wedu-/wewenaar	**2**	**4%**
N =	**45**	**100%**
Afhanklikes		
0	**27**	**60%**
1	**7**	**16%**
2	**6**	**14%**
3	**2**	**4%**
4	**2**	**4%**
5	**1**	**2%**
N =	**45**	**100%**
Opvoedkundige kwalifikasie		
Graad 10	**5**	**11%**
Graad 12	**9**	**20%**
M+3	**18**	**40%**
Honneurs	**12**	**27%**
Magister	**1**	**2%**
N =	**45**	**100%**
Werknemer kategorie		
C2 permanent voltyds	**36**	**80%**
C2 tydelik deeltyds	**1**	**2%**
C3 permanent voltyds	**2**	**4%**
C3 tydelik deeltyds	**2**	**4%**
Nie aangedui	**4**	**10%**
N =	**45**	**100%**
Jare diens		
1 – 5	**6**	**13%**
6 – 10	**11**	**24%**
11 – 15	**17**	**39%**
15 +	**11**	**24%**
N =	**45**	**100%**
Mediese fonds		
Bestmed	**27**	**60%**
Hosmed	**6**	**13%**
Ander	**12**	**27%**
N =	**45**	**100%**

Bespreking van tabel 3.6.

Die feit dat ‘n biblioteek tradisioneel as ‘n werkplek vir vroulike werknemers geag word, word duidelik weerspieël in die resultate, aangesien 78% van die respondente vroulike werknemers is. Wanneer die respondente se ouderdom, huwelikstatus en aantal diensjare in ag geneem word, kan afgelei word dat die meerderheid werknemers getroude (32) Afrikaanssprekende (38) vroulike werknemers tussen die ouderdom 36-65 (39) is en tussen 6-15 jaar by AID werksaam is. Die hoë aanduiding van respondente met geen afhanklikes (27), ondersteun gemelde resultate dat die meerderheid werknemers middeljarig is.

Die literatuur (Kline & Snow, 1994:105) ondersteun hierdie tendens deur aan te dui dat die vrou se deelname in die werkplek substansieel vergroot het met ‘n gevolglike verhoging in stresvlakke wat impakteer op hul gesondheid. Hierdie verhoogde stres kan weer toegeskryf word aan die komplekse interaksie tussen die werkplek en die gesin. In geheel beskou, word die aanname gemaak dat die voormelde biografiese bevindige verband hou met die hoë vlakke van gesins-, huweliks- en emosionele probleme wat ervaar word. (Vergelyk tabel 3.7:96)

Die resultate toon verder dat die meerderheid permanent voltydse werknemers (36) as Biblioteek- en Inligtingkundiges gekwalifiseer is en stem dit ooreen met die meerderheid respondente (31) wat aangedui het dat hul oor voor- en nagraadse kwalifikasies beskik. Dit korreleer verder ook met die inligtingstukke van die AID dat die oorgrote meerderheid van personeel oor kundigheid beskik en geskool is.

Met verwysing na die resultate in tabel 3.6:94 kan die aanname gemaak word dat die aantal respondente (45) wat aan ‘n mediese fonds behoort, die eise wat die werkplek aan die werknemers stel, reflekteer. Dit ondersteun ook die feit dat die grootste probleem wat deur toesighouers ervaar word, dié van siekte afwesigheid deur werknemers is. Organisasies moet derhalwe rekening hou met die verandering binne die werkplek en die eise wat dit aan die werknemer stel. ‘n Gestruktureerde WHP moet dus die kapasiteit besit om in die vraag na hulpverlening te beantwoord, veral met betrekking tot die vrou se deelname binne die werkplek en hul spesifieke probleme.

2.2.2. Afdeling 2: Die aard en omvang van dienslewering deur POLS

Die fokus van hierdie afdeling was op die probleme wat die werknemers ervaar het. Die effek van hierdie probleme op die werknemer se werkprestasie word ook aangedui.

2.2.2.1. Voorkoms van probleme (Vraag 2.1.)

Hierdie vraag was gestel om die voorkoms van probleme onder werknemers te bepaal. Respondente kon meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

Tabel 3.7. Voorkoms van probleme

Probleem	Aanmeldings	% voorkoms Per probleem*
Emosioneel	20	44%
Gedragsafwyking	2	4%
Kommunikasie	5	11%
Gesinsprobleme	9	20%
Huweliksprobleme	6	13%
Werkverwante probleme	7	16%
Alkohol probleme	2	4%
Dwelm probleme	1	2%
Finansiële probleme	9	20%
Totaal probleme aangedui	61	
Probleme per respondent**	2.10	

*gemiddeld per probleem bereken deur {aanmelding/n} (n=45)
**probleme per respondent bereken deur {aanmeldings/29} (aanmeldings respondente = 29)

Bepreking van tabel 3.7.

Vanuit die voorafgaande tabel, is dit duidelik dat die mees algemene probleem wat deur werknemers ervaar word, emosioneel van aard is, gevolg deur gesins- en finansiële probleme. Dit blyk verder dat die daaropvolgende probleme 'n voortvloeisel is van eersgenoemde drie hoof oorsake. Die resultaat het verder aangedui dat 'n totaal van 61 probleme aangemeld was wat op 'n gemiddeld van ongeveer twee probleme per respondent dui.

Fullerton (1977:346) bevestig dan ook dat die werknemer met finansiële probleme gebuk gaan onder 'n hoë mate van spanning. Die invloed van spanning op die werknemer is egter nie beperk tot finansiële probleme nie, maar beïnvloed ook sy emosionele- en gesondheidstoestand nadelig. So kan finansiële probleme aanlei-

ding gee tot huweliks-en kommunikasie probleme. Dit korreleer met die resultaat in tabel 3.3:77 waar aangedui is dat in alle gevalle waar gesinsprobleme geïdentifiseer word, dit met 'n hoë persentasie van siekte afwesigheid gepaardgaan en dat siekte afwesigheid slegs 'n simptoom van gesinsprobleme blyk te wees.

Tabel 3.8. Responskoers op voorkoms van probleme

Respons ontvang	Respondente	%
Probleme aangedui	29	64%
Geen probleme ervaar	16	36%
	N = 45	100%

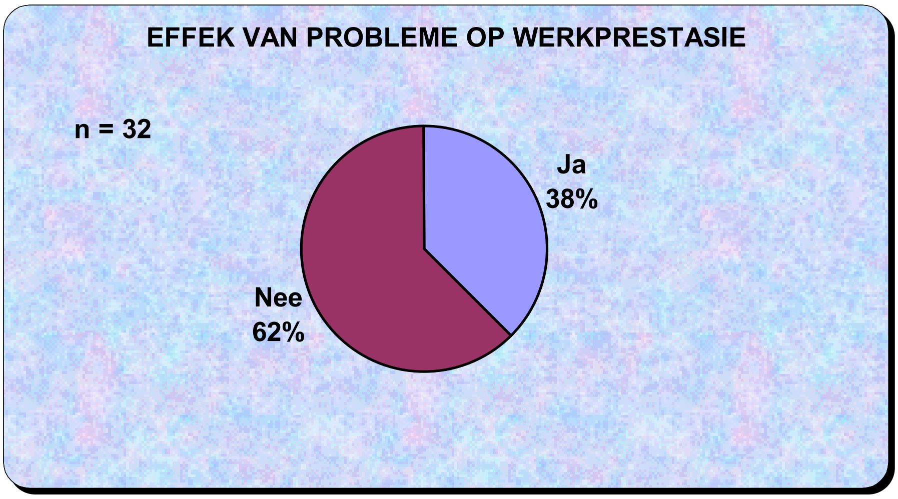
Bespreking van tabel 3.8.

Die resultate vanuit voorafgaande tabel, het aangedui dat 64% respondente probleme ervaar het teenoor 36% wat geen probleme ervaar het nie. Vanuit gemelde bevindinge kan die afleiding gemaak word dat die universiteit 64% van AID-personeel se produktiwiteit as twyfelagtig kan beskou.

2.2.2.2. Negatiewe effek van probleme op werkprestasie (Vraag 2.2.)

Hierdie vraag is gestel ten einde werknemers se persepsie met betrekking tot die invloed van probleme en die uitwerking daarvan op hul werkprestasie, te bepaal.

Figuur 3.19. Effek van probleme op werkprestasie



Bespreking van figuur 3.19.

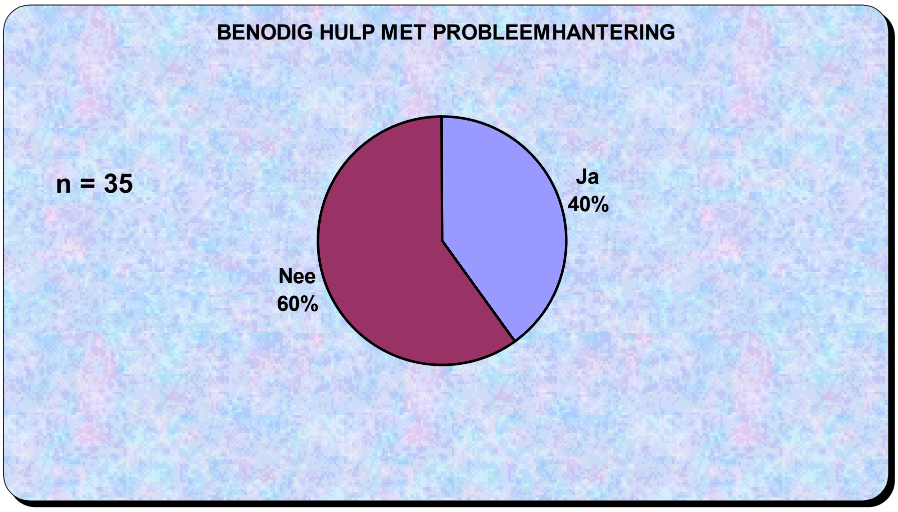
Indien slegs die werknemers wat op die vraag gerespondeer het, in aanmerking geneem word, toon die resultate dat die meerderheid werknemers met die meeste

toesighouers in voorafgaande figuur 3.4:78 ooreenstem dat probleme wel 'n negatiewe impak op werkprestasie het. Twintig werknemers (62%) was egter van mening dat probleme nie 'n invloed op werkprestasie uitoefen nie. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat 38% van werknemers wat probleme ervaar, se werkprestasie negatief beïnvloed word. Die verskil in menings kan toegeskryf word aan die feit dat werknemers nie altyd besef watter uitwerking probleme op hul werkprestasie het nie.

Indien die totale aantal werknemers (45) egter in ag geneem word, toon die resultate 'n belemmerde werkprestasie van 27% werknemers. Hierdie hoë syfer word gevolglik gereflekteer in onder andere verhoogde produksiekostes vanweë gereelde afwesigheid en die gepaardgaande aanstelling van addisionele personeel om die agterstallige werk te hanteer. Ramanathan (1992:235) ondersteun voorafgaande bevindinge met sy siening dat indien daar nie na werknemers met probleme omgesien word nie, die stressors of probleme 'n invloed op hul werkprestasie kan uitoefen en hul werkstevredenheid negatief belas. Hierdie bevindinge versterk dus die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n WHP sodat werknemers bemagtig kan word om hul probleme te kan hanteer.

2.2.2.3. Benodig hulp met probleemhantering (Vraag 2.3.)

Figuur 3.20. Benodig hulp met probleemhantering



Bespreking van figuur 3.20.

Op die vraag na die behoefte aan hulp ten opsigte van die hantering van probleme

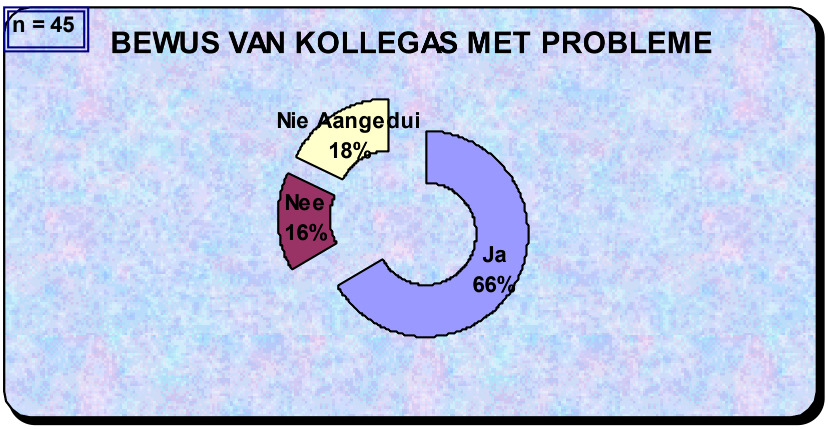
het 40% werknemers aangedui dat hul intervensie benodig. Hierdie respons stem ooreen met die resultate soos verkry in figuur 3.19:97 waar 38% werknemers gemeld het dat hul werkprestasie negatief beïnvloed word deur die presenterende probleme. Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat indien die intensiteit van die probleem werkprestasie negatief beïnvloed, die werknemer beheer verloor en dan nie by magte is om die probleem onafhanklik te bestuur nie. Myers (1984:1) ondersteun die voorafgaande met sy beskouing dat werknemers met probleme nie vir die onmiddellike waarde aan hul werkprestasie of uitsette heg nie en wil dit voorkom asof die persoon alle energie op sy probleem vestig.

Vanweë gemelde bevindings, word die noodsaaklikheid vir die implementering van 'n doelgerigte WHP beklemtoon. Enersyds om gepaste bemarking van POLS met betrekking tot alle fasette van dienslewering te doen, omdat dit benutting van dienste sal aanmoedig. Andersyds om toesighouers toe te rus met opleiding ten einde probleem-werknemers vroegtydig te identifiseer om aan voorafgaande behoeftes van werknemers te kan voldoen.

2.2.2.4. Bewustheid van kollegas met probleme (Vraag 2.4. en 2.5.).

Ter bepaling van die bewustheid van kollegas wat probleme ervaar en die voorkoms van probleme, was 'n opname gedoen. Hierdie aspek was deur middel van twee vrae hanteer en kon respondente by die tweede vraag meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente. Die waargenome probleme word in die hieropvolgende figuur aangedui.

Figuur 3.21. Bewustheid van kollegas met probleme



Bespreking van figuur 3.21.

Vanuit die voorafgaande grafiese voorstelling is dit duidelik dat 66% werknemers bewus is van kollegas wat probleme ervaar. Hierdie resultaat vergelyk goed met die respons van werknemers se eie ervaring van probleme (tabel 3.8:97) waar aangedui was dat 64% probleme ervaar het. Die aanname kan dus gemaak word dat tussen 64% en 66% van die werknemers probleme ervaar, wat derhalwe resulteer in belemmerde werkprestasie. Myers (1984:56) bevestig dan ook dat hierdie probleme die effektiewe benutting van vaardighede kan strem.

Tabel 3.9. Voorkoms van probleme by kollegas

Probleem	Aanmeldings	% voorkoms Per probleem*
Emosioneel	26	70%
Gedragsafwyking	4	11%
Kommunikasie	10	27%
Gesinsprobleme	22	59%
Huweliksprobleme	14	38%
Werkverwante probleme	12	32%
Alkohol probleme	5	14%
Dwelm probleme	4	11%
Finansiële probleme	19	51%
Totaal probleme aangedui	116	
Probleme per respondent**	3.87	

*gemiddeld per probleem bereken deur {aanmelding/n} (n=37)

**probleme per respondent bereken deur {aanmeldings/30} (aanmeldings respondente = 30)

Bespreking van tabel 3.9.

Respondente kon meervoudige keuse uitoefen ten einde te bepaal watter tipe probleme die grootste voorkoms het. Hierdie respons stem grootliks ooreen met die gegewens soos verkry in tabel 3.7:96 waar werknemers ook emosionele-, gesins- en finansiële probleme as die meer prominente probleme aangedui het. In teenstelling met die resultate in tabel 3.8:97 waar 36% werknemers geen probleme gemeld het nie, het slegs 16% werknemers (tabel 3.10) geen waargenome probleme by kollegas aangedui nie.

Tabel 3.10. Responskoers op voorkoms van probleme by kollegas

Respons ontvang	Respondente	%
Probleme aangedui	30	66%
Geen probleme waargeneem	7	16%
Geen aanduiding	8	18%
	N = 45	100%

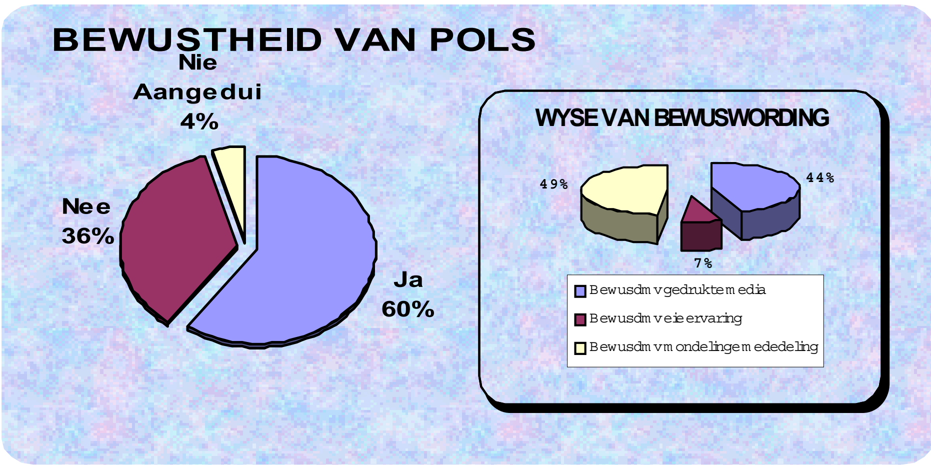
Hieruit kan die gevolgtrekking gemaak word dat werknemers hul probleme ontken of andersins nie die vrymoedigheid het om dit aan te meld nie, waarskynlik ter vermyding van blootstelling.

2.2.3. Afdeling 3: Werknemer se bewustheid van POLS

Die doel van hierdie afdeling was om deur middel van drie vrae die werknemers se bewustheid en wyse van bewuswording van POLS se dienste te bepaal.

2.2.3.1. Werknemer bewustheid van POLS en wyse van bewuswording (Vraag 3.1 en 3.2.).

Figuur 3.22. Werknemer bewustheid van POLS en wyse van bewuswording



Bespreking van figuur 3.22.

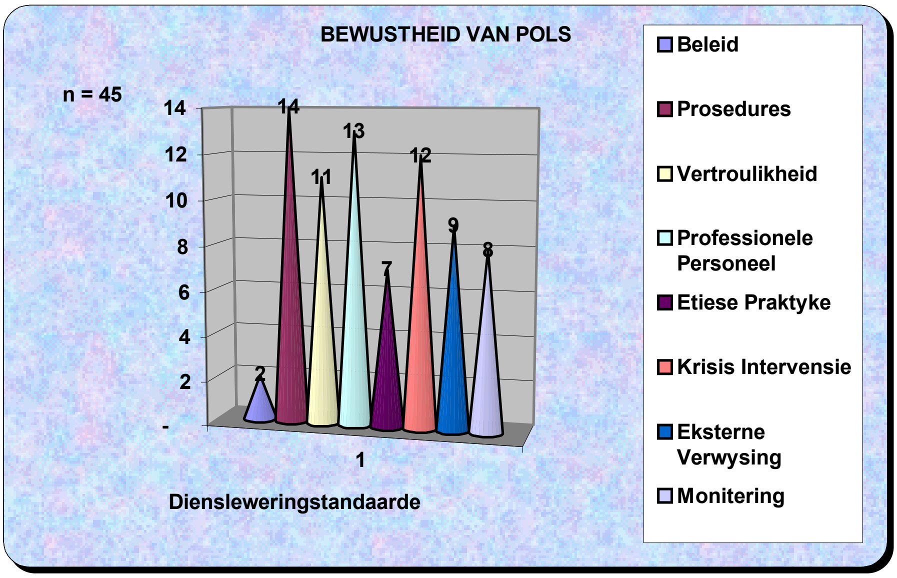
Die gegewens in die voorafgaande figuur weerspieël die werknemers se bewustheid van POLS en hul dienste. Die resultate toon dat die meerderheid werknemers (27: 60%) van POLS en hul dienste bewus is. Hierdie werknemers het hoofsaaklik deur mondelinge mededeling, wat personeelvergaderings en persoonlike gesprekke insluit, van POLS bewus geword en derhalwe 49% bewuswording op hierdie wyse reflekteer. Die geskrewe media, waaronder nuusbriewe en die Tukkievaria, verteenwoordig 44% van die responskoers. Hieruit kan die gevolgtrekking gemaak word dat POLS tog, in 'n mindere mate, ook van ander bemarkingsmateriaal gebruik gemaak het, maar vanweë die feit dat deurlopende en effektiewe bemarking nie op 'n gereelde basis plaasgevind het nie, die bewusmaking nie alle personeel op alle vlakke binne die universiteit bereik het nie.

2.2.3.2. Bewustheid van POLS deur diensleweringstandaarde (Vraag 3.3.).

Bespreking van figuur 3.23.

Hierdie vraag is gestel ten einde te bepaal in hoe 'n mate werknemers bewus is van POLS se dienste en vertroud is met die inhoud daarvan. Die waardes word derhalwe per standaard item aangedui.

Figuur 3.23. Bewusmaking van POLS deur diensleweringstandaarde



Vanuit voorafgaande resultate oor diensleweringstandaarde was prosedures, professionele personeel, krisisintervensie en vertroulikheid met 'n relatiewe hoë responskoers deur werknemers aangedui en kan die afleiding gemaak word dat die respondente vertroue in die sigbare blootstelling van POLS reflekteer. Dit stem ooreen met die resultate van toesighouers in figuur 3.6:80 waar aangedui is dat die bewustheid met betrekking tot POLS se beleid tot 'n mindere mate voorkom.

Hierdie bevindinge ondersteun die noodsaaklikheid van die implementering van 'n volwaardige WHP met alle relevante aspekte en standaarde van dienslewering ten einde voorafgaande leemtes aan te spreek.

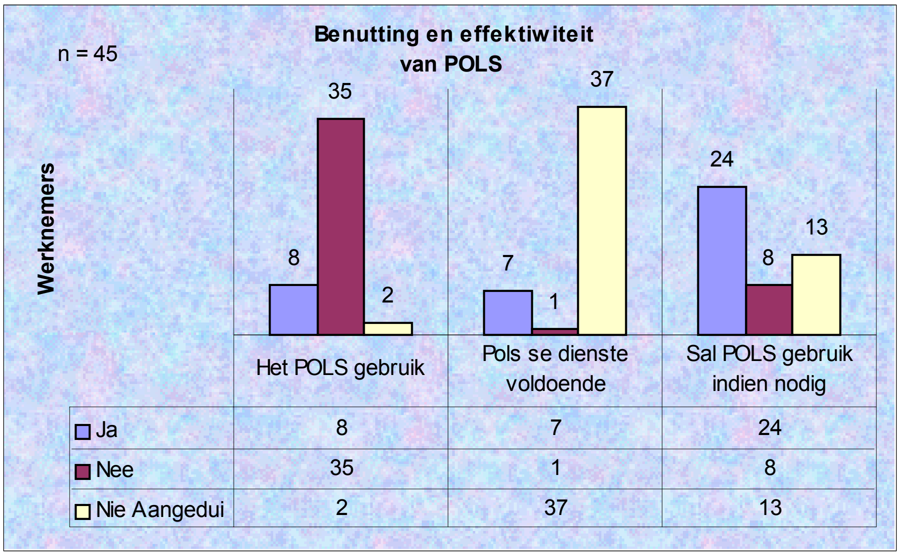
2.2.4. Afdeling 4: Werknemer se benutting van dienste gelewer deur POLS

Die oogmerk met hierdie afdeling was om AID-werknemers se benutting en effektiwiteit van dienslewering deur POLS te bepaal. Die toeganklikheid, verwysings-

metodes en die voordele wat gebruikmaking van dienste ingehou het, was ook vasgestel.

2.2.4.1. Benutting en effektiwiteit van dienslewering (Vraag 4.1., 4.2. en 4.3.).

Figuur 3.24 Benutting en effektiwiteit van dienslewering



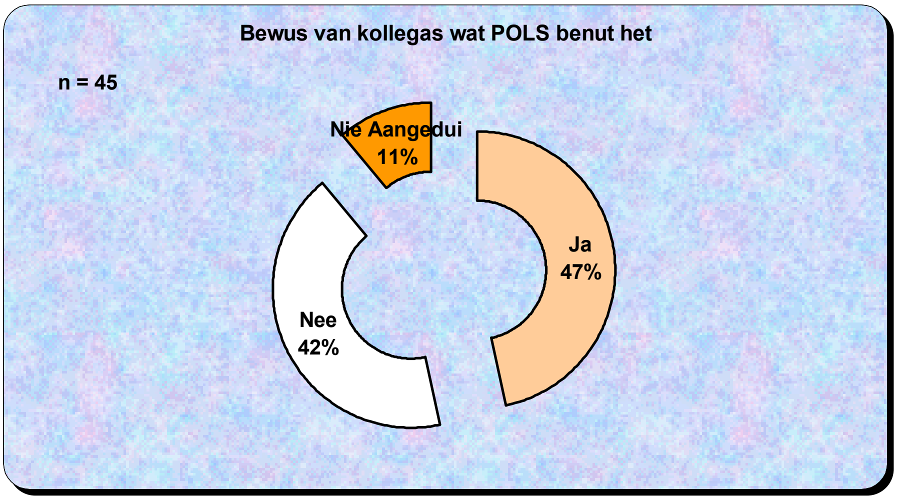
Bespreking van figuur 3.24.

Hier is drie vrae gestel om die benutting van POLS se dienste en die effektiwiteit daarvan te bepaal. Die resultate soos vervat in voorafgaande staafdiagram dui daarop dat ten spyte daarvan dat die meerderheid werknemers van POLS bewus is (vergelyk figuur 3.22:101), slegs 18% werknemers van hul dienste gebruik gemaak het. Dit blyk verder uit die resultate dat 87% van die agt werknemers wat wel van POLS se dienste gebruik gemaak het, dit as doeltreffend beleef het, teenoor die enkele respondent wat die dienste nie as doeltreffend ervaar het nie. Van die vyf en dertig werknemers wat nie POLS se dienste benut het nie, het 69% wel aangedui dat hulle POLS se dienslewering sal oorweeg.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat ten spyte van werknemers se bewustheid van POLS, die onderbenutting van dienste daaraan toegeskryf kan word dat hul nie die vrymoedigheid het om POLS se dienste te benut nie of ter vermyding van blootstelling.

2.2.4.2. Bewustheid van kollegas wat POLS benut het (Vraag 4.4.).

Figuur 3.25 Kollegas wat POLS benut het



Bespreking van figuur 3.25.

Met verwysing na die probleemtendense, soos vervat in tabel 3.9:100 waar werknemers aangedui het dat hulle probleme ervaar en dus hulp benodig, en slegs 18% (figuur 3.24:103) uiteindelik POLS se dienste benut het, kan die verhouding benutting teenoor behoefte as 1:3.5 uitgedruk word. Die resultate soos verkry uit voorafgaande grafiese voorstelling, dui derhalwe op 'n benutting teenoor behoefte verhouding van 1:1.4. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat alhoewel werknemers nie vrywillig vir hulp sal aanmeld nie, hulle wel aangedui het dat hul bewus is van kollegas wat POLS se dienste benut het. Hierdie tendens kan ook aanleiding gee tot werknemers se "huiwerige" optrede met betrekking tot aanmelding, aangesien hulle hul anonimiteit wil beskerm.

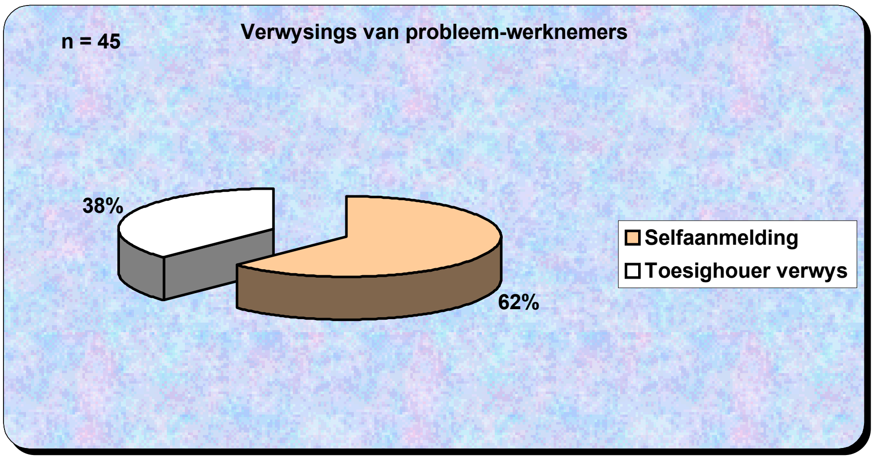
2.2.4.3. Verwysing van probleem-werknemers (Vraag 4.5.).

Bespreking van figuur 3.26.

Die hieropvolgende figuur dui daarop dat van die agt respondente wat POLS benut het, vyf (62%) self aangemeld het teenoor drie (38%) wat deur hul betrokke toesighouers verwys was. Indien die bevindinge soos verkry uit figuur 3.20:98 waar 14 (40%) werknemers aangedui het dat hulle iemand benodig met hul probleem-hantering, in aanmerking geneem word, kan tot die gevolgtrekking gekom

word dat die lae aanmeldingsyfer baie swak op POLS se bewusmakingspogings reflekteer.

Figuur 3.26. Verwysing van probleem-werknemers

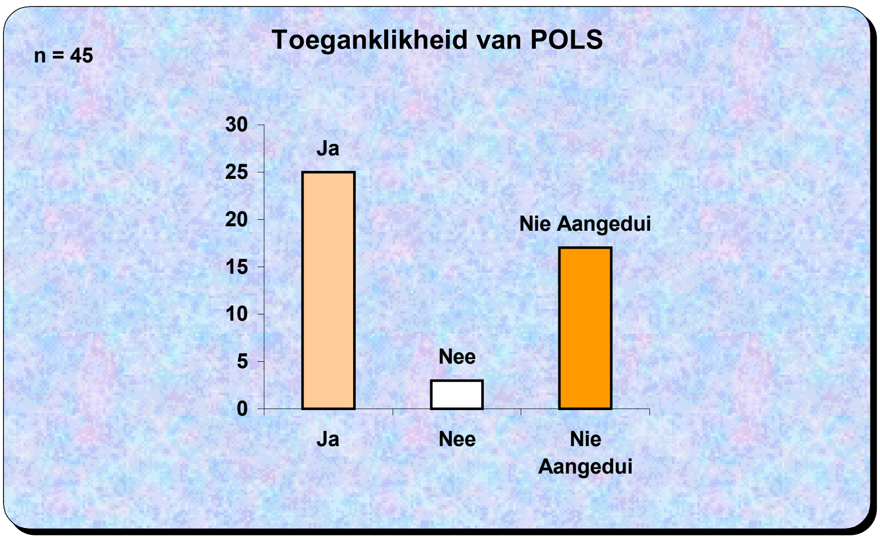


2.2.4.4. Toeganklikheid van POLS (Vraag 4.6.).

Bespreking van figuur 3.27.

Die hieropvolgende resultaat in die staafdiagram, toon dat ongeveer die helfte van die respondente (55%) aangedui het dat hulle POLS as toeganklik vir alle werknemers ervaar het. Hierdie respons word ondersteun deur die bevindinge van figuur 3.20:98 en figuur 3.24:103 waar aangedui was dat van die veertien werknemers wat intervensie benodig het, slegs agt uiteindelik POLS se dienste benut het.

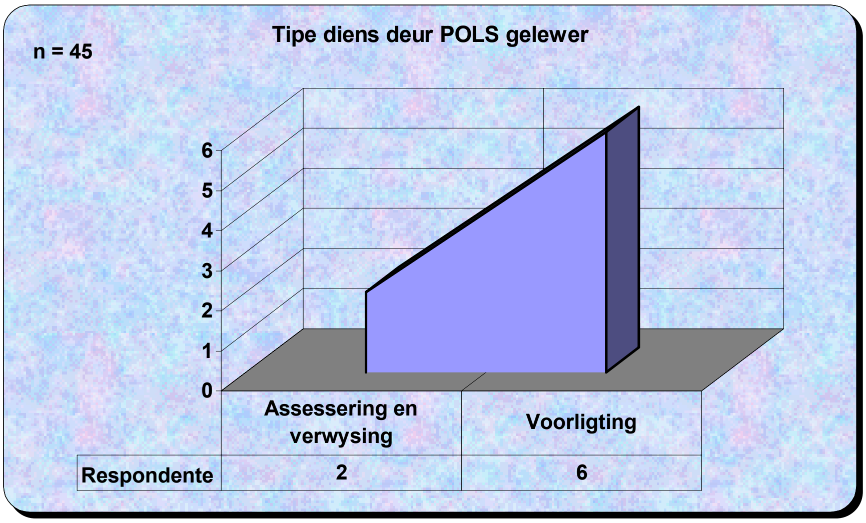
Figuur 3.27. Toeganklikheid van POLS



Vanuit die voorafgaande bevindinge kom dit weereens duidelik na vore dat geen effektiewe bemarking van POLS en hul dienste gedoen is nie en daartoe lei dat werknemers tot 'n groot mate onbekend is met POLS en hul dienste.

2.2.4.5. Dienslewering van POLS (Vraag 4.7.).

Figuur 3.28. Dienslewering van POLS



Bespreking van figuur 3.28.

Vanuit die bevindinge, soos verkry in die voorafgaande figuur, blyk dit duidelik dat 75% van die dienste gelewer aan werknemers, deur POLS self gelewer word teenoor 25% gevalle wat verwys was. Hierdie gegewens stem ooreen met figuur 3.24:103 wat aandui dat 87% van die werknemers wat POLS se dienste benut het, die dienste as voldoende beskou. Hieruit word die afleiding gemaak dat hulpverleners indiens van POLS voldoende gekwalifiseer is en effektief is in die hulpverleningsproses. Dit dui verder daarop dat werknemers hul samewerking bied tydens hulpverlening en dat hulle vertroue in POLS reflekteer.

2.2.4.6. Voordele wat die benutting van POLS ingehou het (Vraag 4.8.).

Bespreking van tabel 3.11.

Met verwysing na die hieropvolgende tabel dui elke tipe probleem 'n verbetering na dienslewering aan. In geheel beskou word daar 32% geringe verbetering teenoor 68% groot verbetering aangedui. Terreine waar respondente meeste voordeel uit POLS intervensie verkry het was onder andere huislike omstandighede, gevolg

deur finansies, werkprestasie, gesindheid teenoor werk, stres en huweliksprobleme.

Tabel 3.11. Voordele in benutting van POLS

Watter voordeel het POLS se dienste vir werknemers ingehou	Geringe Verbetering	Groot Verbetering	Totale Verbetering	Verbetering %/voordeel
Werkprestasie	3	2	5	14.71%
Gesindheid teenoor werk	1	4	5	14.71%
Bestuur van werkverwante stres	2	2	4	11.76%
Slaapgewoontes	1	1	2	5.88%
Substansafhanklikheid	0	2	2	5.88%
Hantering van huwelik	0	3	3	8.82%
Hantering van huislike omstandighede	2	4	6	17.65%
Hantering van finansies	2	3	5	14.71%
Interpersoonlike verhouding met kollegas	0	2	2	5.88%
Totaal respons per voordeel	11	23	34	1
Verbetering as % van 34 uitgedruk	32%	68%	100%	100%
Responskoers bereken op 8 werknemers wat POLS se dienste gebruik het				

Die verbetering in funksionering word verder ondersteun deur die respons, soos weerspieël in figuur 3.24:103, waar 87% van die werknemers wat POLS se dienste benut het, POLS se dienslewering as voldoende ervaar het. Die resultaat stem ook ooreen met die gegewens in tabel 3.7:96 waar huislike-, finansiële- werksverwante- en huweliksprobleme met die hoogste voorkoms aangedui was.

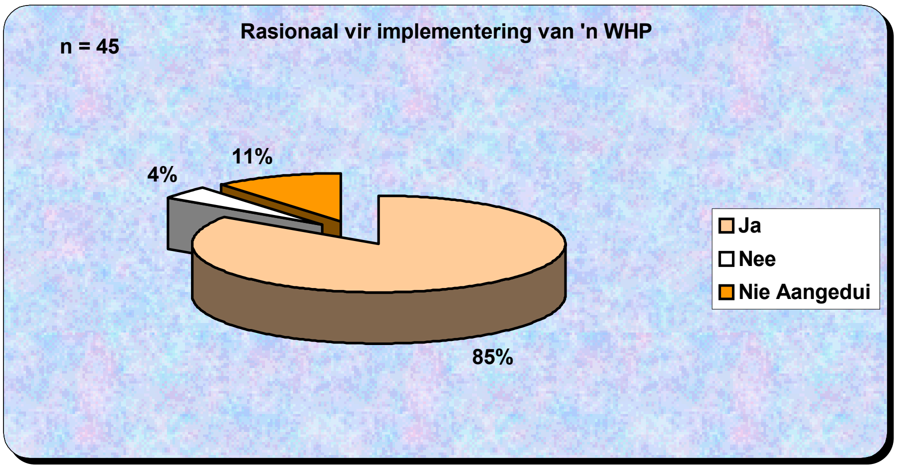
Die gemelde bevindinge met betrekking tot verbetering van dienslewering deur POLS, dui onteenseglik daarop dat, indien alle probleem-werknemers POLS benut, werknemers vinnig kan herstel tot hul vorige vlak van funksionering en derhalwe tot verhoogde produktiwiteit binne sy of haar werkplek bydra. Dit dui verder daarop dat intervensie deur POLS effektief blyk te wees en dat 'n gestruktureerde WHP 'n rol te speel het in die funksionering van werknemers by UP.

2.2.5. Afdeling 5: Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP

Die doel met hierdie afdeling was om met behulp van 'n verskeidenheid relevante vrae, werknemers se behoefte aan 'n WHP te bepaal.

2.2.5.1. Werknemers rasionaal vir implementering van 'n WHP (Vraag 5.1.).

Figuur 3.29. Rasionaal vir implementering van 'n WHP



Bespreking van figuur 3.29.

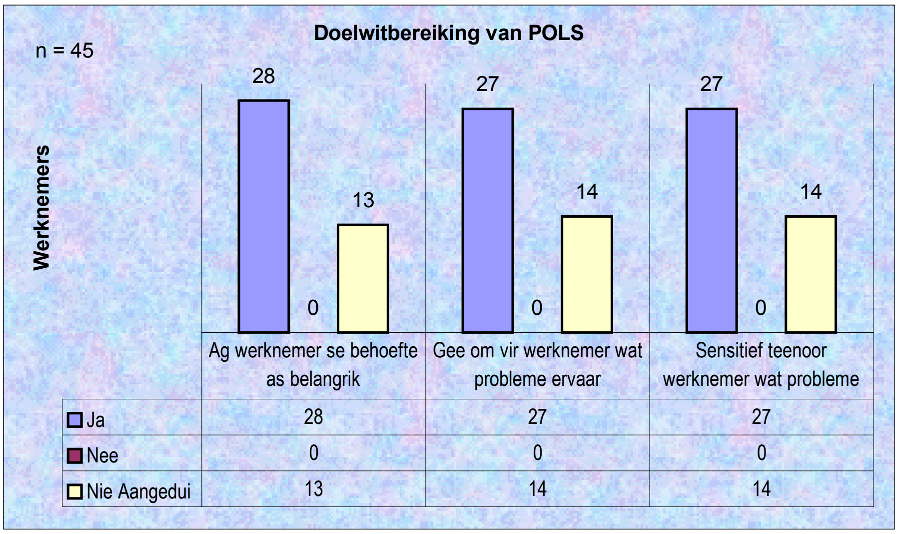
Hierdie vraag, inaggenome die fokus op die behoefte aan 'n gestruktureerde WHP, was gestel ten einde te bepaal of werknemers insig met betrekking tot die noodsaaklikheid van hulpverlening het. Volgens die resultate hiervan, het die meerderheid werknemers aangedui dat probleme 'n impak op hul totale funksionering het, teenoor slegs twee wat negatief daarop gerespondeer het. Die feit dat probleme 'n negatiewe impak op funksionering het, word verder ondersteun deur die 91% toesighouers wat hierdie stelling onderskryf. (Vergelyk figuur 3.12:88.) Die resultate toon verder aan dat 91% werknemers aangedui het dat hul die verwagting van die werkgewer het om te verseker dat werknemers gelukkig en gesond is. Met verwysing na voorafgaande bevindinge, blyk dit duidelik dat werknemers oor die insig beskik dat probleme 'n negatiewe invloed op hul werkfunksionering het en ook die verwagting koester dat die universiteit gepaste (WHP) programme in plek moet stel om hieraan te beantwoord.

2.2.5.2. Doelwitbereiking van POLS (Vraag 5.2.)

Bespreking van figuur 3.30.

Die bevindinge, soos verkry vanuit hieropvolgende staafdiagram, vergelyk goed met die resultate van figuur 3.22:101 waar aangedui was dat die meerderheid werknemers van POLS en hul dienste bewus is en huldig verder ook die mening dat POLS probleem-werknemers se behoeftes as belangrik beskou.

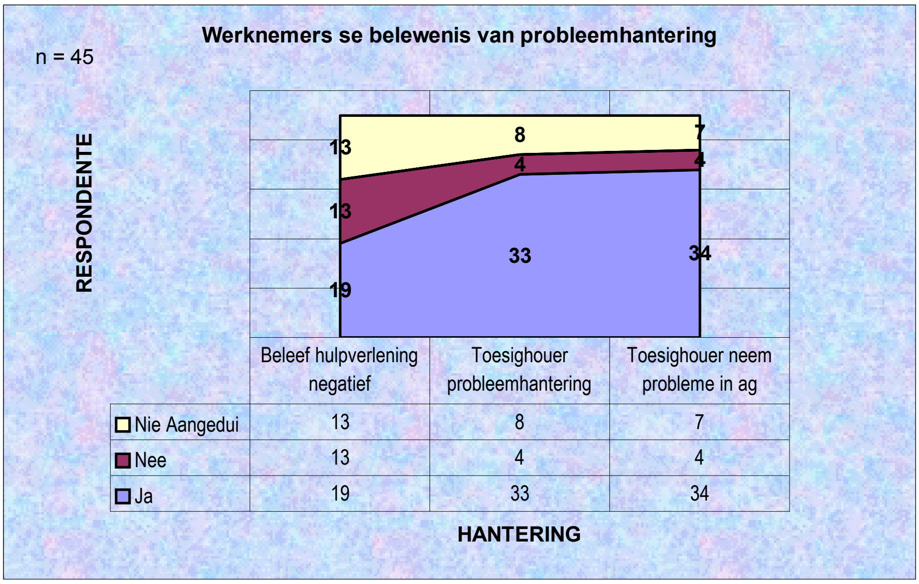
Figuur 3.30. Doelwitbereiking van POLS



Die resultate toon verder dat 27 werknemers gemeld het dat POLS omgee en sensitief is teenoor werknemers met probleme. Hierdie resultaat staan egter in kontras met die bevindinge in figuur 3.24:103 waar slegs agt werknemers POLS benut het, ten spyte van die hoë agting vir doelwitbereiking. Hierdie tendens kan hoofsaaklik toegeskryf word aan die respondente se onkunde met betrekking tot POLS se dienslewering en beleid. Blootselling van individue bly steeds die grootste faktor wat werknemers ontmoedig om dienste te benut.

2.2.5.3. Werknemers se belewenis van probleemhantering (Vraag 5.3.; 5.4. en 5.5.).

Figuur 3.31. Werknemers se belewenis van probleemhantering



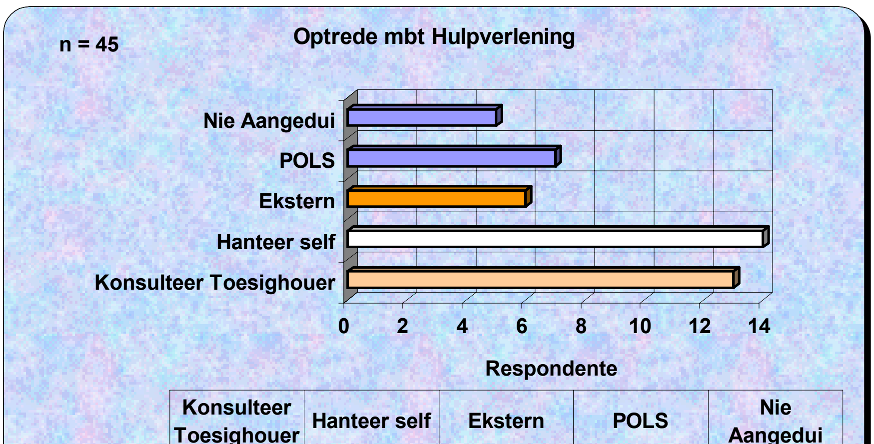
Bespreking van figuur 3.31.

Hier is drie vrae gestel ten einde die werknemer se belewenis van probleemhantering deur sy betrokke toesighouer, te bepaal. Vanuit die voorafgaande bevindinge, wil dit voorkom asof die meerderheid werknemers tevrede is met hul toesighouers se hantering van probleem-werknemers. Dit korreleer met die resultate, soos vervat in figuur 3.15:90, waar toesighouers die beskouing het dat hul optrede teenoor werknemers toepaslik is.

In ooreenstemming met die bevindinge in figuur 3.15:90, en figuur 3.31, was beide toesighouers en werknemers dit eens dat toesighouers hul ondergeskiktes se behoeftes en belange in ag neem en sensitief daarteenoor staan. Ten spyte van die vertroue wat werknemers in hul toesighouers stel, reflekteer die meerderheid werknemers negatiwiteit rondom die feit dat kollegas bewus is daarvan dat hul van hulpverlening afhanklik is om hul probleme aan te spreek. Hierdie tendens beantwoord derhalwe die vraag waarom slegs 'n beperkte aantal probleem-werknemers POLS se dienste benut het. Die negatiewe belewenis kan moontlik toegeskryf word aan verskille in persepsie en die vrees vir etikettering, daarom vermy hul enige blootstelling. Hierdie leemte kan egter sinvol aangespreek word deur positiewe, doeltreffende en sigbare bemarking van POLS op alle vlakke van UP.

2.2.5.4. Optrede met betrekking tot hulpverlening (Vraag 5.6.).

Figuur 3.32. Optrede met betrekking tot hulpverlening



	Konsulteer Toesighouer	Hanteer self	Ekstern	POLS	Nie Aangedui
Respondente	13	14	6	7	5

Bespreking van figuur 3.32.

Die resultaat, soos weergegee in die voorafgaande staafdiagram, stem ooreen met die resultate in figuur 3.31:109, waar vertroue in toesighouers gereflekteer word, aangesien die meerderheid werknemers gemeld het dat hulle hul probleme met hul toesighouers sal bespreek. Dit blyk verder uit die resultate dat die minderheid werknemers vir eksterne hulpverlening sal aanklop, teenoor slegs sewe wat aangedui het dat hul van POLS se dienste gebruik sal maak. Dit hou verband met die bevindinge soos gereflekteer in figuur 3.24:103 waar agt werknemers by POLS aangemeld het vir hulp. Dit vergelyk egter ook met die gegewens in figuur 3.9:83 waar toesighouers aangedui het dat hul vanweë hul unieke spanbenadering binne AID na hul werknemers se probleme en welsyn omsien alvorens hul verwys word.

Hieruit word die gevolgtrekking gemaak dat toesighouers en werknemers vanweë laasgenoemde se vermyding weens etikettering of blootstelling buite die bekende omgewing, eers die probleem binne AID aanspreek en daarna van hulpverlening elders gebruik sal maak.

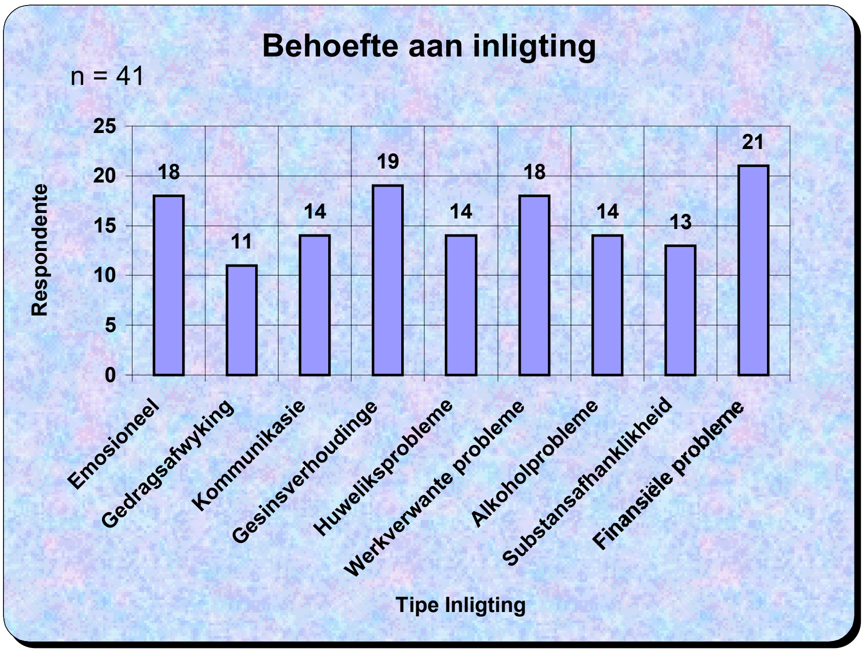
2.2.5.5. Behoefte aan inligting en wyse van bemarking (Vraag 5.7. en 5.8.).

Die respons op hierdie vrae sal 'n aanduiding gee van werknemers se spesifieke behoeftes aan inligting met betrekking tot probleemhantering en bemarkings ten opsigte van POLS. Respondente kon by die eerste van hierdie twee vrae, meer as een keuse uitoefen en daarom oorskry die responskoers die werklike aantal respondente.

Bespreking van figuur 3.33.

Dit blyk uit die resultate, soos vervat in die hieropvolgende staafdiagram, dat die meerderheid werknemers dit eens was dat hul inligting verlang oor 'n verskeidenheid aspekte in die hantering van probleme. Hierdie resultate hou verband met die gegewens, soos verkry in tabel 3.7:96, waar finansiële-, emosionele-, gesins- en werksverwante probleme as die grootste behoefte aangedui was. Die aanname kan dus gemaak word dat die behoefte na inligting oor gemelde probleme, werknemers se probleme in daardie spesifieke areas reflekteer.

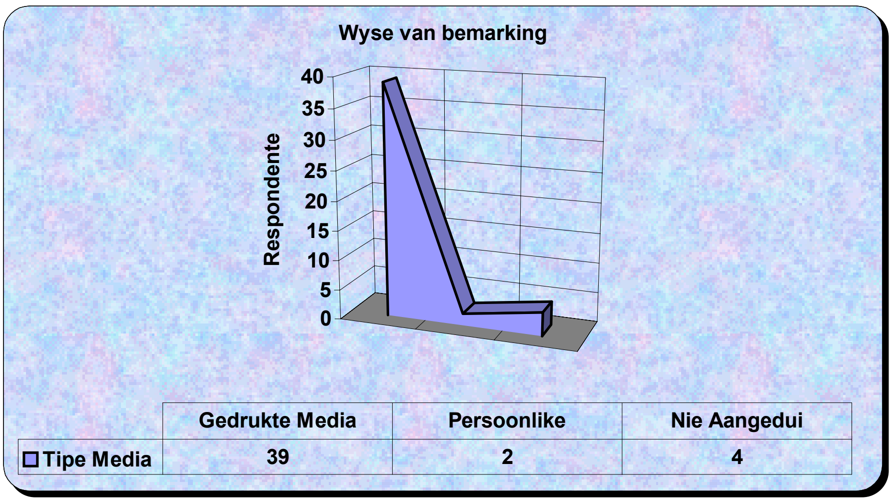
Figuur 3.33. Behoefte aan inligting



Bespreking van figuur 3.34.

Op die vraag na bemarkingsmedia wat verlang word ten einde POLS se dienste bekend te stel, verkies die meerderheid werknemers (39:87%) ook, soos in die geval van toesighouers (vergelyk 2.1.5.6:93) dat inligting deur middel van gedrukte media aan hul oorgedra word. Die minderheid werknemers (2:4%) het egter aangedui dat hul persoonlike mededeling verkies.

Figuur 3.34. Wyse van bemarking



Hieruit kan tot die gevolgtrekking gekom word dat vanweë die tegnologiese vooruitgang respondente veel eerder van media sal gebruik maak wat toeganklik en maklik verkrygbaar is.

3. SAMEVATTING

In hoofstuk drie is die bevindinge verstrek van inligting wat deur middel van die empiriese ondersoek ingewin is. Bevindinge is deurgaans sinvol beleef. Die navorser is van mening dat die doelstelling met die empiriese ondersoek bereik is, naamlik om die aard en benutting van die ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS aan AID, verken en bepaal is. Inligting is aangebied op grond van die resultate van die vraelyste.

Die resultate van beide toesighouers en werknemers het gereflekteer dat, ten spyte van die bewustheid van POLS en gepaardgaande dienslewering, daar 'n lae aanmeldingstendens bestaan. Die behoefte aan toesighouersopleiding was ook onderskryf. Dit was egter ook opmerklik dat POLS en sy personeel die respek van alle respondente geniet. 'n Algemene behoefte aan bewuswording met betrekking tot POLS bestaan by die respondente van die Akademiese Inligtingsdiens.

Die hieropvolgende hoofstuk handel oor die gevolgtrekkings en aanbevelings van die studie.

HOOFSTUK 4: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. INLEIDING

Hierdie hoofstuk bestaan uit gevolgtrekkings wat op grond van die literatuurstudie en empiriese ondersoek geformuleer is. Aanbevelings voortspruitend uit die studie geniet daarna toeligting.

Vanuit die bevindinge van die studie, het dit duidelik na vore gekom dat POLS gevorder het ten einde 'n bewustheid van wel funksionerende werknemers binne UP te kweek. Ten spyte van skeptisisme en kritiek rondom POLS, was dit duidelik dat die diens wat gelewer word in 'n positiewe lig beskou word.

2. GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS MET BETREKKING TOT DOELSTELLING, DOELWITTE EN NAVORSINGSVRAE

Ten opsigte van die literatuurstudie en empiriese bevindinge was die navorsingsdoelstelling en -doelwitte met betrekking tot die aard en omvang van dienslewering van POLS aan AID-personeel, bereik. Die vraag of die bestaande ondersteuningsdienste, soos deur POLS gelewer, aan die vereistes van 'n WHP voldoen en of dit bydraend kan wees tot die onderbenutting daarvan, was ook beantwoord met verwysing na die volgende:

2.1. Doelstelling

Die doelstelling van hierdie studie was om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken.

Gevolgtrekkings

Die Universiteit van Pretoria se ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS, is soos alle ander WHPs, gerig op die verbetering van werknemers se lewensgehalte, werkprestasie en interpersoonlike verhoudinge in die werkplek. Die ondersteuningsdienste is van so 'n aard dat dit aan die werknemer meganismes voorsien ter beskerming van hul eie welstand.

Maatskappye maak hoofsaaklik van interne bronne gebruik. Met betrekking tot die omvang van UP se ondersteuningsdienste word primêr gebruik gemaak van 'n interne

model, hoewel sekere dienste na eksterne kundiges verwys word. Eksterne dienste word gelewer deur relevante professionele persone onder andere sielkundiges, mediese praktisyns en psigiaters. Beperkte interne dienste word deur ‘n maatskaplike werker by POLS gelewer. Ondersteuningsdienste sluit ‘n verskeidenheid van persoonlike en gesinsprobleme in wat varieer van huweliksprobleme, alkohol en dwelmafhanklikheid, egskeidings, geweld, trauma en afleggings.

Met verwysing na die doel van hierdie studie, was bevind dat dit vir AID-personeel voordelig was om van POLS se ondersteuningsdienste gebruik te maak, aangesien werkprestasie, produktiwiteit en die algehele maatskaplike funksionering van werknemers verbetering getoon het. Die AID-personeel se benutting van POLS se dienste vergelyk ook gunstig met internasionale tendense. In die VSA word gunstige benuttingstendense van 5-15% aangedui. (Vergelyk Du Plessis, 1990:36.) In vergelyking met bogenoemde, het AID-werknemers 18 % benutting van POLS se dienste getoon. Om egter die ware waarde van POLS te bepaal, moet ‘n deeglike programevaluasie gedoen word in terme van individuele gevallestudies en kliëntgesentreerde beoordeling deur te fokus op aanwysers soos die effek van WHP intervensie, werkprestasie, afwesigheid, personeelomset, dissiplinêre navrae en kostes aan die werkgewer.

In terme van bogenoemde, is dit duidelik dat die navorsingsdoelstelling om die aard en benutting van POLS se dienste aan AID-personeel te verken, bereik was. Dit word bevestig in die hieropvolgende bespreking van die doelwitte van die studie.

2.2. Biografiese inligting

Gevolgtrekkings

Die AID-personeel bestaan hoofsaaklik uit 78% vroue. Die meerderheid werknemers is getroude Afrikaanssprekende vroulike werknemers tussen die ouderdom 36-65 jaar en tussen 6-15 jaar by AID werksaam. Die meerderheid werknemers is ook gekwalifiseerd as Biblioteek- en Inligtingkundiges wat dui op hul kundigheid en bekwaamheid. Die literatuur (Kline & Snow, 1994:105) wys dan ook daarop dat die vrou se deelname in die werkplek substansieel vergroot het met ‘n gevolglike verhoging in stresvlakke wat impakteer op hul gesondheid. Hierdie verhoogde stres kan weer toegeskryf word aan die komplekse interaksie tussen die werkplek en die gesin. Dit wil dus voorkom asof daar nie veel ag geslaan word op die impak van werk en gesin stres-

sors op die vrou, in haar rol as ouer, vennoot, eglied en werknemer nie.

Aanbevelings

Ten einde die onderwerp produktief aan te spreek, word aanbeveel dat 'n behoeftebepaling onderneem word sodat dit inligting kan verskaf ten opsigte van die tipe, graad, voorkoms en intensiteit van behoeftes en probleme wat die vrou affekteer. UP moet derhalwe vrou spesifieke, praktiese behoeftes identifiseer en aanspreek en terselfdertyd toesien dat geen struktuur van ongelykheid voorkom nie. So 'n aanspreek van vroue se behoeftes is in lyn met die geslagsgelykheid in die werkplek en die belangrikheid om die diversiteit van werknemers te bestuur. Dit impliseer glad nie dat daar 'n afsonderlike program vir vroulike werknemers moet wees nie, eerder dat bestaande programme aangepas moet word na gelang van die behoeftebepaling resultaat.

Organisasies moet derhalwe rekening hou met die verandering binne die werkplek en die eise wat dit aan die werknemer stel. 'n Gestruktureerde WHP moet dus die kapasiteit besit om in die vraag na hulpverlening te beantwoord, veral met betrekking tot vroue se deelname binne die werkplek en hul spesifieke probleme.

2.3. Doelwitte

2.3.1. Aard en omvang van probleme in AID

Die doelwit was om die aard en omvang van probleme soos deur AID-personeel ervaar, te verken en beskryf.

Gevolgtrekkings

Die Universiteit, soos enige ander werkplek, staar probleme soos gereelde afwesigheid en werkstres in die gesig. Vanuit die empiriese bevindinge was toesighouers en werknemers dit almal eens dat daar 'n verband bestaan tussen die persoonlike probleme van 'n werknemer en die afname in werkprestasie. Werknemers van die Universiteit van Pretoria ervaar dieselfde probleme wat algemeen voorkom by die meeste werknemers. Probleme wat deur werknemers ervaar word is hoofsaaklik afwesigheid, misbruik van siekteverlof, gesins-, huweliks- en finansiële probleme. Die behoefte aan professionele leiding ten einde die probleem-werknemer behulpsaam te wees in die hantering van sy probleme, het ook duidelik na vore gekom.

Toesighouers is verantwoordelik vir die identifisering van probleem-werknemers. Met verwysing na die bevindinge vanuit die empiriese studie, was dit duidelik dat geen toesighouer blootgestel was aan opleiding nie en derhalwe nie toegerus is vir hierdie taak nie. Tog het werknemers toesighouers se hantering van probleem-werknemers as toepaslik beskou. Die wyse waarop toesighouers betrokke is in die identifisering van probleem-werknemers dui daarop dat hulle die waarde van 'n WHP in hulpverlening erken. Die gebrek aan opleiding, veral met betrekking tot die identifisering van die probleem-werknemer, dui op die noodsaaklikheid van 'n WHP.

In terme van die voorafgaande, is dit duidelik dat die doelwit bereik is, aangesien dit moontlik was om die aard en omvang van probleme soos deur AID-personeel ervaar, te kon verken en beskryf.

Aanbevelings

'n Aanbeveling sal wees om 'n kultuur binne UP te vestig waar werknemers se behoeftes en belange as belangrik beskou word ten einde by te dra tot gesonde maatskaplike funksionering op alle vlakke. Spesifieke programme vir die aanspreek van probleme kan ontwikkel word ten einde probleem-werknemers te bemagtig om self hul probleme te hanteer sodat hul weer sinvol kan funksioneer. Dit kan gedoen word deur middel van ondersteuningsgroepe of werkswinkels

Dit is verder noodsaaklik dat POLS betrokke moet wees by die ontwikkeling en implementering van toesighouersopleiding ten einde toesighouers met WHP verwante aspekte, soos identifisering en hantering van probleem-werknemers, toe te rus. Dit kan alleen tot vervulling kom indien 'n volwaardige gestruktureerde WHP vir die Universiteit van Pretoria ontwikkel en implementeer word.

2.3.2. Bewustheid van POLS se dienslewering

Die doelwit was om vas te stel welke persentasie van AID-werknemers van POLS se dienste bewus is.

Gevolgtrekkings

Bemarking is die spil waarom 'n suksesvolle WHP draai. Bemarking dien as skakel tussen program moontlikhede en gebruikers se behoeftes. Hierdie doelwit, wat die

bewustheid van POLS se dienste aangedui het, het getoon dat POLS nie ten volle bemark was nie. Vanuit die resultaat was daar slegs 'n 60 % bewustheid van POLS se dienste deur AID-werknemers aangedui. Dit was verder duidelik dat daar 'n behoefte aan verbeterde bemarking en werknemeroriëntasie, bestaan.

Die resultaat het verder aangedui dat alhoewel toesighouers goed ingelig blyk te wees met betrekking tot dienslewering deur POLS, bemarking van POLS se dienste deur middel van alle ander bemarkingsmedia, agterweë gelaat is. Formele bemarking was deur middel van gedrukte media gedoen waar veral gebruik gemaak was van artikels in die Tukkievaria, terwyl informele bemarking op persoonlike mededeling gefokus het in 'n poging om benutting van dienste aan te moedig. EAPA-SA (1999:32) beklemtoon dan ook dat bemarkingsdoelwitte alleen bereik word indien programbemarking deurlopend plaasvind en gerig is op alle vlakke binne die organisasie tot so 'n mate dat alle personeel die waarde van die dienste sal besef en dit benut. Die voorafgaande dui daarop dat die doelwit bereik was aangesien die persentasie bewustheid van POLS se dienslewering konkreet bepaal kon word.

Aanbevelings

Die meerderheid respondente het aangedui dat hul die e-pos en intranet verkies as wyse van POLS se bewuswording en word daar derhalwe aanbeveel dat van die gemelde fasiliteite gebruik gemaak word in die bewusmakingsinisiatiewe met betrekking tot POLS. Hierdie medium dra by tot vertroulikheid en gerief. Vertroulikheid deurdat 'n werkgewer die inligting kan bekom in die gerief van sy kantoor sonder blootstelling en vrese dat kollegas mag sien hy of sy maak gebruik van relevante inligting met betrekking tot POLS. Daar behoort tydens bewusmaking van POLS op die toeganklikheid en gerief in terme van lokalisering en diensure, die beskikbaarheid van dienste vir alle werknemers op alle vlakke gefokus word asook op die behoefte gebaseerde benadering waar die werknemers se behoefte as belangrik beskou word. Daar word verder aanbeveel dat POLS tydens werknemeroriënteringsessies insette lewer, ten einde bewustheid van POLS en hul dienste te bevorder.

2.3.3. Benutting van POLS se dienste

Die doelwit was om te bepaal watter persentasie van AID-werknemers POLS se dienste benut het.

Gevolgtrekkings

Navorsingsbevindinge het daarop gedui dat POLS se dienste onderbenut was, aangesien slegs 18 % AID-werknemers daarvan gebruik gemaak het. Gebaseer op die bevindinge is dit duidelik dat, indien POLS relevant wil bly, dit maatskaplike en organisatoriese sake soos van toepassing op mans en vrouens moet aanspreek. Vanuit die bevindinge was dit duidelik dat daar 'n gewilligheid by werknemers en toesighouers bestaan om POLS se dienste te benut, nieteenstaande die feit dat die onderbenutting daarvan moontlik toegeskryf kan word aan 'n gebrek aan vrymoedigheid om wel die dienste te gebruik. Die resultaat van die studie ondersteun die literatuur wat aandui dat werknemers oor die algemeen gewillig is om dienste, gerig op hul behoeftes, te benut.

Die inligting met betrekking tot voorkoms van probleme kan as waarskuwing dien dat 'n groot aantal werknemers deur 'n bepaalde probleem beïnvloed word. Die bevindinge het aangedui dat die meerderheid respondente voordeel getrek het uit die benutting van POLS se dienslewering. Die resultaat met betrekking tot verbetering van dienslewering deur POLS, dui onteenseglik daarop dat, indien alle probleem-werknemers POLS benut, werknemers vinnig kan herstel tot hul vorige vlak van funksionering en derhalwe tot verhoogde produktiwiteit binne sy of haar werkplek bydra. Dit dui verder daarop dat intervensie deur POLS effektief blyk te wees en dat 'n gestruktureerde WHP 'n rol te speel het in die funksionering van werknemers by UP. Die doelwit om te bepaal tot watter mate POLS benut word, was derhalwe bereik.

Aanbevelings

Dit word aanbeveel dat UP 'n omgewing skep vir die vestiging van werkplekforums met die oog op werknemersbetrokkenheid relevant tot POLS (WHP). Dit sal vereis dat werknemers betrokke raak in WHP aspekte soos behoeftebepaling, programbeplanning, beleid, programdoelwitte en evaluasie. Dit behels deursigtigheid met betrekking tot inligting relevant tot die WHP en die geldigheid van die program, waar die WHP met ondersteuning van werknemers bestuur word. Volgens Nel (1994:10) kan die werkplek-praktykbenadering 'n groot bydrae lewer tot verbeterde prestasie en produktiwiteit deur middel van verhoogde werknemers deelname in die program. Hierdie praktyk sal derhalwe groter benutting aanmoedig. Bemarking inisiatiewe en

intervensie op mikrovlakke (in terme van ouderdom, geslag en posvlakke) kan ook 'n kredietwaardige basis vorm van waar diensleweringsprogramme geloods kan word.

2.3.4. Voldoening van POLS aan WHP standaarde van EAPA-SA

Die doelwit was om te verken in welke mate die huidige dienste deur POLS aan WHP standaarde van EAPA-SA voldoen.

Gevolgtrekkings

Vanuit die literatuurstudie was dit duidelik dat POLS nie die vereistes ooreenkomstig die standaarde vir die implementering van 'n WHP nagekom het nie. Die grondslag vir die vestiging van 'n WHP behels die samestelling van 'n advieskomitee en uitvoering van 'n behoeftebepaling, waaraan ook nie voldoen was nie. Empiriese bevindinge het verder daarop gedui dat daar geen bepaalde implementeringsplan bestaan nie. POLS was aanvanklik gestig met die doel om hulpverlening aan werknemers tydens die rasionaliseringsprosesse te verleen, maar het mettertyd ontwikkel in 'n meer uitgebreide dienslewering aan werknemers. Dit het tot gevolg gehad dat geen beleid of prosedures ontwerp was nie.

Die bestuur en administrasie van POLS was voldoende aangesien professionele personeel die Sentrum beman het en UP aanspreeklikheidsversekering aan die personeel verskaf het. Vertroulikheid en rekordhouding is aspekte wat meebring dat die WHP-praktisyn etiese optrede in sy dienslewering onderskryf. Dit word ondersteun deur die bevindinge soos verkry vanuit die empiriese studie (figuur 3.6:80 en figuur 3.23:102) waar aangedui was dat POLS vertroulikheid as noodsaaklik beskou.

POLS se dienslewering aan die werknemers was nie effektief bemark nie, soos tereg weerspieël word deur die bevindinge van die empiriese studie, waar bewustheid as 60% aangedui was (figuur 3.22:101). Die belangrikheid van deurlopende evaluering met betrekking tot die WHP binne 'n universiteit word weereens beklemtoon aangesien dit sal aandui of die WHP se doelwitte bereik is. Dit is vanuit die literatuur duidelik dat daar geen formele evaluasie van POLS se dienste gedoen was nie. POLS beantwoord derhalwe nie aan EAPA-SA standaarde nie, alhoewel sekere elemente tog aanwesig was en was die doelwit, om te bepaal in welke mate die huidige dienste van POLS aan die WHP standaarde van EAPA-SA voldoen, bereik.

Aanbevelings

Ten spyte van die feit dat kennis en agtergrond met betrekking tot WHPs in universiteite beperk is en elke organisasie se unieke karakter en grootte in ag geneem moet word, dien die beginsels en standaarde soos aangedui deur EAPA-SA as maatstaf waarvolgens 'n suksesvolle en werkbare WHP geïmplementeer behoort te word. Dit word derhalwe aanbeveel dat 'n volwaardige WHP geïmplementeer word, gebaseer op die voorskrifte en bepalings van EAPA-SA.

2.3.5. Behoefte aan 'n gestruktureerde WHP

Die doelwit was om die behoefte aan 'n volwaardige gestruktureerde WHP vir AID-personeel te bepaal.

Gevolgtrekkings

Vanuit die empiriese studie, met inagneming van voorafgaande bespreking met betrekking tot EAPA-SA standaarde, was dit duidelik dat POLS se dienslewering van beperkte aard was en daar derhalwe 'n behoefte aan 'n volwaardige werknemerhulp-program by die Universiteit van Pretoria bestaan en was die doelwit derhalwe bereik. Dit sal verseker dat probleem-werknemers vroegtydig geïdentifiseer en verwys kan word. Effektiewe en doeltreffende bemarking sal ook daartoe bydra dat werknemers op alle vlakke binne die universiteit bewus sal wees van POLS se dienste en derhalwe bereik kan word.

Aanbevelings

In 'n poging om 'n WHP vir die Universiteit van Pretoria te ontwikkel, word die volgende aanbevelings, gebaseer op die literatuurstudie en empiriese bevindinge, gemaak. 'n WHP word as die mees effektiewe metode beskou ten einde probleem-werknemers se probleme aan te spreek. Die implementering van 'n WHP sal tot voordeel van beide die werkgewer en werknemer wees. 'n Aanbeveling sal wees dat 'n WHP binne 'n universiteit van alle relevante en beskikbare hulpbronne op die kampus gebruik behoort te maak. Die Regshulpsentrum en die Sentrum vir Kinder- en Volwasseneleiding kan sinvol benut word in die multi-professionele spanbenadering. 'n WHP behoort ook programme in plek te hê om werknemers se behoefte aan byvoorbeeld finansiële aspekte aan te spreek.

WHP-praktisyns wat aangestel word behoort, buiten die relevante professionele kwalifikasies kredietwaardig te wees en instaat om te alle tye vertroulikheid te handhaaf. Dieselfde voorstel is ook op administratiewe personeel betrokke by die WHP, van toepassing. Uiteindelik impliseer dit dat alle personeel wat by die WHP betrokke is, gerespekteerde en betroubare persone behoort te wees wat vertroulikheid kan waarborg.

2.4. Aanbevelings vir toekomstige navorsing

Dit sal vir die Universiteit van Pretoria waardevol wees indien 'n behoeftebepalingsondersoek geloods word ten einde te bepaal wat die tipe, graad, voorkoms en intensiteit van persoonlike probleme is wat die werknemers van UP tot so 'n mate affekteer dat dit hul werkprestasie beïnvloed.

Dit sal vir die Universiteit van Pretoria tot voordeel wees om in die ontwikkeling van sy menslike hulpbronne te belê. Dit kan gedoen word deur navorsing te onderneem vir die ontwerp, implementering en instandhouding van 'n effektiewe en werkbare WHP.

BRONNELYS

Boeke

1. Akabas, S.H. & Kurzman, P.A. 1982. ***Work, Workers and Work Organizations – a view from Social Work.*** (Eds.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

2. Akabas, S.H. & Kurzman, P. A. 1982. The Industrial Social Welfare Specialist : What's so special? *In* Akabas, S.H. & Kurzman, P. A. (Eds.) ***Work, Workers and Work Organizations – a view from Social Work.*** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

3. Archambault, R.; Doran, R.; Matlas, T.; Waldolski, J & Sutton-Wright, D. 1982. ***Reaching Out: A Guide to EAP Casefinding***. USA: Performance Resource Press, Inc.

4. Arkava, M.L. & Lane, T.A. 1983. ***Beginning of Social Work Research***. Boston: Allyn & Bacon, Inc.

5. Babbie, E.R. 1992. ***The Practice of Social Research***. 6th Edition. California: Wadsworth, Inc.

6. Bailey, K.D. 1994. ***Methods of Social Research***. Fourth Edition. New York: The Free Press.

7. Balbridge, J.V. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

8. Baxter, J. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education.*** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

9. Blair, B.R. 1985. ***Hospital Assistance Programs***. USA: American Hospital Publications.

10. Bless, C & Higson-Smith, C. 1995. ***Fundamentals of Social Research Methods: An African Perspective***. Second Edition. Kaapstad: Juta & Co, Ltd.

11. Bruce, W.M. 1990. ***Problem Employee Management: Protective strategies for Human Resource management.*** New York: Library Congress.

12. Carrol, M. & Walton, M. (Eds.) 1997. ***Handbook of Counselling in Organizations***. London: Sage Publications.

13. Challenger, B.R. 1988. The need for Employee Assistance Programs. *In* Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

14. Chiabotta, W. 1987. ***Employee Assistance Programs. How to make them work for you.*** Madison: Business & Legal Reports, Inc.

15. Derr, W.D. & Lindsay, G.M. 1999. EAP and Wellness Collaboration. *In* Oher, J.M. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

16. De Vos, A.S. (Ed.) 1998. ***Research at grass roots: A primer for the caring professions***. Pretoria: Van Schaik Publishers.

17. Dhlomo, O.D. 1982. University goals in relation to staffing and administration. *In* Thembela, A.J. (Ed.) ***A University on an African Soil- Towards a definition of Goals.*** Kwa Dlangezwa, South Africa: University of Zululand.

18. Dickman, F.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1985. ***Counselling the Troubled Person in Industry.*** Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

19. Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1988. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

20. Du Plessis, A. 1990. Occupational Social Work in Action. *In* McKendrick, B.W. (Ed.) ***Social Work in Action***. Pretoria: HAUM.

21. Durkin, W.G. 1985. Evaluation of EAP Programming. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

22. EAPA (***Standards for Employee Assistance Programs Part 2: Professional Guidelines),*** 1992. Developed by EAPA Inc.

23. EAPA-SA (***Standards for Employee Assistance Programs in South Africa),*** 1999. Developed by the EAPA-SA Board.

24. Erfurt, J.C. 1990. EAP And Wellness Program Follow-up As Primary, Secondary, and Tertiary Prevention Strategies In The Workplace. *In* Roman, P.M. (Ed.) ***Alcohol Problem Intervention In The Workplace. Employee Assistance Programs and Strategic Alternatives.*** New York: Quorum Books.

25. Erfurt, J.C. & Foote, A. 1985. Variation in EAP Design. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

26. Francek, J.L. (a) 1985. The Role of the Occupational Social Worker in EAPs. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

27. Francek, T.D. (b) 1985. Marketing an EAP for Success. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

28. Frankfort-Nachmias, C & Nachmias, D. 1992. ***Research Methods in the Social Sciences***. Fourth Edition. London: St. Martin's Press, Inc.

29. Fullerton, G.P. 1977. ***Survival in Marriage***. Second Edition. Illinois: The Dryden Press.

30. Garbers, J.G. (Ed.) 1996. ***Doeltreffende Geesteswetenskaplike Navorsing***. Pretoria: JL van Schaik Uitgewers.

31. Googins, B. 1987. ***Occupational Social Work***. New Jersey: Prentice-Hall.

32. Googins, B. & Godfrey, J. 1987**.** ***Occupational Social Work***. New Jersey: Prentice Hall.

33. Grinnell, R.M. 1993. ***Social Work Research and Evaluation***. Fourth Edition. Itasca, Illinois: FE Peacock Publishers, Inc.

34. Henderson, P. & Thomas, D.N. 1989. ***Skills in Neighbourhood Work***. Second Edition. London: Unwin Hyman Inc.

35. Huysamen, G.K. 1993. ***Metodologie vir die Sosiale Gedragswetenskappe.*** Halfweghuis: Southern Boekuitgewers (Edms) Bpk.

36. Isenberg, S.K. 1985. EAP Service Center Model. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

37. Jones, O.F. 1985. The Rasionale and Critical Issues of EAP Development. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

38. Klarreich, S.H. 1985. Assessment/ Treatment Model. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

39. Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) 1985. ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

40. Kotler, P. 1975. ***Marketing for Nonprofit Organizations***. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

41. Kurzman, P.A. 1993. Employee Assistance Programs. Toward a Comprehensive Service Model. *In* Kurzman, P.A. & Akabas, S.H. (Eds.) ***Work and Well-being. The Occupational Social Work Advantage***. Washington: NASW Press.

42. Kurzman, P.A. & Akabas, S.H. (Eds.) 1993. ***Work and Well-being. The Occupational Social Work Advantage***. Washington: NASW Press.

43. Leedy, P.D. 1993. ***Practical Research: Planning and Design***. Fifth Edition. New York: MacMillan Publishing Company.

44. Lewis, J.A. & Lewis, M.D. 1986. ***Counselling Programs for Employees in the Workplace***. California: Brooks/Cole Publishing Company.

45. Manuso, J. S. J. (Ed.) 1983. ***Occupational Clinical Psycology***. USA: Praeger Publishers.

46. Masi, D. A. 1982. ***Human Services in Industry***. Toronto: Lexington Books.

47. Masi, D. 1984. ***Designing Employee Assistance Program***. New York: AMA Publishing Group.

48. McKendrick, B. (Ed.) 1990. ***Introduction to Social Work in South Africa***. Pretoria: Haum Tertiary.

49. Moser, C.A. & Kalton, G. 1975. ***Survey Methods in Social Investigation***. Second Edition. London: Heinemann Educational Books Ltd.

50. Mouton, J. 1996. ***Understanding Social Research***. Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

51. Mouton, J & Marais, H.C. 1990. ***Basic concepts in the methodology of the Social Sciences***. Pretoria: Human Sciences Research Council.

52. Myers, D.W. 1984. ***Establishing and Building Employee Assistance Programs***. Connecticut: Quorun Books.

53. Nahrwold, S.C. 1983. Why programs fail. *In* Manuso, J. S. J. (Ed.) ***Occupational Clinical Psycology***. USA: Praeger Publishers.

54. Neuman, W.L. 1997. ***Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches***. Third Edition. Massachusetts: Allyn & Bacon.

55. Odendal, F.F. (Ed.) 1987. ***HAT***. Johannesburg: Perskor-Uitgewery.

56. Oher, J.M. 1999. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

57. Phillips, D.A. & Older, H.J. 1988. Models of Service Delivery. *In* Dickman, F.; Challenger, B.R.; Emener, W.G. & Hutchison, W.S. 1988. ***Employee Assistance Programs***. Springfield, Illinois: Charles C Thomas Publishers.

58. Plug, C.; Meyer, W.F.; Louw, D.A. & Gouws, L.A. 1986. ***Psigologie-Woordeboek.*** Tweede Uitgawe. Johannesbug: Mc Graw-Hill Boekmaatskappy.

59. Popenoe, D. 1983. ***Sociology.*** Fifth Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

60. Roman, P.M. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education.*** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

61. Roman, P.M. (Ed.) 1990. ***Alcohol Problem Intervention In The Workplace. Employee Assistance Programs and Strategic Alternatives.*** New York: Quorum Books.

62. Rothman, J. & Zald, M.N. 1985. Planning Theory in Social Work Practice. *In* Taylor, S.H. & Roberts, R.W. (Eds.) ***Theory and Practice of Community Social Work***. New York: Columbia University Press.

63. Royse, D. 1995. ***Research Methods in Social Work***. Second Edition. Chicago: Nelson-Hall, Inc.

64. Scanlon, W.F. 1986. ***Alcoholism and Drugabuse in the Workplace: Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers.

65. Shain, M. & Groeneveld, J. 1980. ***Employee Assistance Programs: Theory, Philosophy and Practice***. Toronto: Lexington Books.

66. Skidmore, R.A. 1983. ***Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationships***. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

67. Sloan, R.P.; Gruman, J.C. & Allegrante, J.P. 1987. ***Investing in Employee Health. A Guide to Effective Health Promotion in the Workplace***. San Francisco: Jossey-Bass Publications.

68. Smit, G.J. 1985. ***Navorsingsmetodes in die Gedragswetenskappe***. Pretoria: HAUM Opvoedkundige Uitgewers.

69. Sonnenstuhl, W.J. & Trice, H.M. 1986***. Strategies for Employee Assistance Programs: The Crucial Balance.*** New York: IVR Press.

70. Stoer-Scaggs, L. 1999. Employee Assistance Programs in Higher Education. *In* Oher, J. M. ***The Employee Assistance Handbook***. New York: John Wiley & Sons, Inc.

71. Strydom, H. 1998a. The pilot study. *In* De Vos, A.S. (Ed.) ***Research at grass roots: a primer for the caring professions.*** Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

72. Strydom, H. 1998b. Ethical aspects of research in the caring professions. *In* De Vos, A.S. (Ed.) ***Research at grass roots: a primer for the caring professions.*** Pretoria: Van Schaik Uitgewers.

73. Swearer, H.R. 1984. *In* Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. ***EAP in Higher Education***. Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

74. Taylor, S.H. & Roberts, R.W. (Eds.) 1985. ***Theory and Practice of Community Social Work***. New York: Columbia University Press.

75. Tehrani, W. 1997. Internal Counselling Provision for Organizations. *In* Carrol, M. & Walton, M. (Eds.) 1997**.** ***Handbook of Counselling in Organizations***. London: Sage Publications.

76. Thembela, A.J. (Ed.) 1982. ***A University on an African Soil- Towards a definition of Goals.*** Kwa Dlangezwa, South Africa: University of Zululand.

77. Thoreson, R. W. & Hosokawa, E P. 1984. ***EAP in Higher Education*.** Springfield, USA: Charles C Thomas Publishers.

78. Thyer, B.A. 1993. Single-System Research Design. *In* Grinnell, R.M. ***Social Work Research and Evaluation***. Fourth Edition. Itasca, Illinois: FE Peacock Publishers, Inc.

79. Turner, S. 1985. Assessment/Referral. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs.*** New York: Praeger Publishers**.**

80. Van der Merwe, H. 1996. Die Navorsingsproses: Probleemstelling en navorsingsontwerp. *In* Garbers, J.G. (Ed.) ***Doeltreffende Geesteswetenskaplike Navorsing***. Pretoria: JL van Schaik Uitgewers.

81. Weyers, M.L. 1989. ***Beplande Gemeenskapswerk***. Potchefstroom: Departement Sentrale Publikasies PU vir CHO.

82. Wilkinson, W.K. & McNeil, K. 1996. ***Research for the Helping Professions***. California: Brooks/Cole Publishing Company.

83. Willey, J. 1988. ***Program Development and Evaluation: Resourcebook for Trainers***. New York: Willey & Sons.

84. Wright, D.A. 1985. Policy And Procedures: The Essential Elements In An EAP. *In* Klarreich, S.H.; Francek, J.L. & Moore, C.E. (Eds.) ***The Human Resources Management Handbook: Principles and Practice of Employee Assistance Programs***. New York: Praeger Publishers.

Tydskrifte

1. Balgopal, P.R. & Patchner, M.A. 1988. Evaluating Employee Assistance Programs: Obstacles, Issues and Strategies. ***Employee Assistance Quarterly****,* 3(4): 95-105.

2. Balgopal, P.R. & Stollak, M.J. 1992. Employee Assistance Programs: Implications for Higher Education. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(4): 101-118.

3. Bernman, P.S.; Sulsky, L.; Pargament, K.; Balzer, W.R. & Kausch, D. 1999. The Role of Needs Assessment in the Design of Employee Assistance Programs: A Case Study. ***Employee Assistance Quarterly***, 6(3): 21-35.

4. Birkland, S.P. 1983. Staffing Employee Assistance Programs. ***EAP Digest***, 44-46.

5. Burggrabe, J. & Swift, J.W. 1984. Evaluating your EAP: A Practical Approach Part 2: Making your evaluation means something. ***EAP Digest Annual***, 167-171.

6. Cohen, G.S.; Gard, L.H. & Hefferman, W.P. 1998. Employee Assistance Programs: A Preventive, Cost-Effective Benefit. ***Journal of Health Care Finance***, Spring 24(3): 45-54.

7. Comstock, D.J. 1984. Employee Assistance Programs: Current Dimensions. ***EAP Digest Annual***, 56-58.

8. Crawford, R.L. & Adamson, H. 1980. Managerial Responses to Mental Disorders among Employees. ***Journal of Occupational Medicine***, 22(5): 309-315.

9. Dugan, P. 1989. Peer intervention in Higher Education. ***EAP Digest***, July: 47-53.

10. Franz, J.B. 1991. Developing University EAP's: A Planned Change Perspective. ***EAP Digest***, September/October: 24-57.

11. Greer, K. & Okrasinski, F. 1987. Setting a positive tone. ***EAP Digest,*** September/ October: 41-44.

12. Hall, J. & Fletcher, B. 1984. Coping with personal problems at work. ***Personnel Management,*** February: 30-33.

13. Iverson, R.R. 1998. Occupational Social Work for the 21st Century. ***Social Work***, 23(6): 551-566.

14. Kline, H.L. & Snow, D.L. 1994. Effects of a worksite coping skills intervention on the stress, social support and health outcomes of working mothers. ***The Journal of Primary Prevention***, 15(2): 105-112.

15. Maller, J. 1988. Employee Assistance Programs: A new approach to workplace productivity***. IPM Journal,*** May: 21-24.

16. Megranahan, M.1995. Quality Control for an EAP. ***Personnel Review***, 24(7): 54-64.

17. Nel, C. 1994. The challenge of organisational transformation: Democracy at work. ***People Dynamics***, November/December: 8-15.

18. Park, D.A. 1992. Client Satisfaction Evaluation: University Employee Assistance Programs. ***Employee Assistance Quarterly***, 8(2): 15-33.

19. Prinsloo. P.G. 1989***. Beperking van die siviele aanspreeklikheid van beroepslui. SA***

Regskommissie, Projek 70. Pretoria: Suid-Afrikaanse Regskommissie**.**

20. Ramanathan, C.S. 1992. EAPs response to personal stress and productivity: Implications for Occupational work. ***Maatskaplike Werk/ Social Work,*** 37(3); 234-240.

21. Ribner, D.S. 1993. Crisis in the Workplace: The Role of the Occupational Social Worker. ***Maatskaplike Werk/ Social Work***, May 38(3): 333-338.

22. Roberts-De Gennaro, M. 1989. Needs Assessment for a University-based EAP. ***Employee Assistance Quarterly***, 4(3): 11-25.

23. Roman, P.M. & Blum, T.C. 1988. The Core-Technology of EAP. A Reaffirmation**.** ***Almacon*****,** 18: 17-22.

24. Straussner, S.L.A. 1988. A Comparative Analysis of In-House and Contractual Employee Assistance Programmes. ***Employee Assistance Quarterly***, 3(3): 43-56.

25. Sullivan, R. & Poverney, L. 1992. Differential Patterns of EAP Utilisation Among University Faculty and Staff. ***Employee Assistance Quarterly***, 8(1): 1-12.

26. Tanner, R.M. 1991. Social Work: The Profession of Choice for EAPs. ***Employee Assistance Quarterly***, 6(3): 71-84.

27. Thompson, S. 1992. Ethical Issues in the South African Workplace. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(3): 55-64.

28. Trice, H. 1984. Data Based Research, Research Issues and Non-Research: A Critical Appraisal. ***EAP Research and Research Issues***, 1: 179-194.

29. Vicary, J.R. 1994. Primary Prevention and the Workplace. ***The Journal of Primary Prevention***, 15(2): 99-103.

30. Walsh, S.M. 1991. Employee Assistance and the Helping Professional: The more things change, the more they stay the same. ***Employee Assistance Quarterly***, 7(2): 113-119.

31. Yoder-Brown, C. 1994. EAPs and the importance of a full prevention focussed approach. ***EAP Digest***, January/February: 26-27.

Verhandelings

1. Jano,R. 1999. ***An Investigation into Employee Attitudes towards Employee Assistance Programmes (EAPs): A case study***. Unpublished Masters Thesis: University of the Western Cape.

2. Lombard, J. 1977. ***Bedryfsmaatskaplikewerk met Vroulike Werknemers: 'n Ondersoek by 'n Pretoriase Staalfabriek***. Ongepubliseerde M.A- verhandeling. Universiteit van Pretoria.

3. Terblanche, L.S. 1988. ***'n Bedryfsmaatskaplikewerk-ondersoek na die aard en voorkoms van Werknemerhulpprogramme in die Republiek van Suid-Afrika.*** Ongepubliseerde Proefskrif: Universiteit van die Oranje Vrystaat.

4. Van Zyl, I.E. 1987. ***An Evaluation of the Employee Assistance Programme at the President Steyn Mine, Welkom: A Social Work Perspective.*** Unpublished Masters Thesis: University of the Orange Free State.

University of Pretoria – etd – Buys, R

Z0/SS

BYLAE 1

Universiteit van Pretoria
Pretoria 0002 Republiek van Suid-Afrika Tel (012) 420-4111
Faks: (012) 362-5100 http://www.up.ac.za

AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS

2002-05-17

Prof S M du Preez
Departement Maatskaplike Werk
UNIVERSITEIT VAN PRETORIA

Geagte prof Du Preez

GOEDKEURING VIR NAVORSING IN DIE AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS DEUR ME R BUYS

Hiermee word goedkeuring verleen dat me R Buys van Departement Menslike Hulpbronne, Afdeling Organisasie-ontwikkeling : Pols haar navorsing kan onderneem oor die ***"Bedryfsmaatskaplike werk ondersoek na die aard en die benutting van ondersteuningsdiens soos gelewer deur Pols aan die Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria."***

Met dien verstande dat streng vertroulikheid ten opsigte van enige personeellid van die Akademiese Inligtingsdiens wat betrokke mag wees, gehandhaaf word.

Die uwe

E.D. Gerryts

E D Gerryts
DIREKTEUR

University of Pretoria – etd – Buys, R

BYLAE 2

BEHOEFTEBEPALINGSVRAELYS TER VASSTELLING VAN DIE AARD EN BENUTTING VAN POLS SE DIENSTE DEUR DIE WERKNEMERS VAN DIE AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS, HOOFKAMPUS

VRAELYS VIR TOESIGHOUERS/BESTUURDERS

Navorser is tans werksaam by die Personeel Ondersteuning en Loopbaan Sentrum (POLS), Afdeling Organisasie Ontwikkeling: Menslike Hulpbronne, en besig met die MSD (WHP). Die doel van hierdie studie is om te bepaal in welke mate die huidige hulppro-gram van POLS benut word. Navorser beoog om met hierdie behoeftebepalingsopname inligting te bekom met betrekking tot die mate waarin die ondersteuningsdienste, soos tans deur POLS gelewer, benut word.

Die Universiteit van Pretoria stel ‘n hoë premie op die welstand van sy personeel en be-skou die werknemerhulpprogram, as ‘n gestruktureerde metode van hulpverlening aan alle werknemers, ten einde by te dra tot ‘n gesonde, gelukkige en produktiewe lewe tuis, in die gemeenskap en by die werk.

Die werknemerhulpprogram hou groot voordeel vir die werknemer in, derhalwe word u versoek om hierdie geleentheid te gebruik om u mening te lug en sodoende inspraak te hê in die welstand van alle werknemers van die Universiteit. Sal u asseblief ‘n paar mi-nute van u tyd afstaan en die vraelys eerlik beantwoord soos u dit werklik ervaar en nie soos wat u dink dit behoort te wees nie en dan per interne pos voor of op ***Donderdag 26 September 2002***, na ***POLS***, Roperstraat 10 terugstuur.

U word verseker dat die inligting as ***UITERS VERTROULIK*** hanteer sal word. Die vrae-lys, wat ook in Engels beskikbaar is, word anoniem voltooi en sal dus geen persoon blootstel of benadeel nie. Indien u egter enige navrae het, moet u die vrymoedigheid neem om die WHP-praktisyn te skakel by 420-2553.

Baie dankie vir u samewerking en voltooiing van die vraelys.

Rina Buys

Navorse

University of Pretoria – etd – Buys, R

BYLAE 3

BEHOEFTEBEPALINGSVRAELYS TER VASSTELLING VAN DIE AARD EN BENUTTING VAN POLS SE DIENSTE DEUR DIE WERKNEMERS VAN DIE AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS, HOOFKAMPUS

VRAELYS VIR AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS WERKNEMERS

Navorser is tans werksaam by die Personeel Ondersteuning en Loopbaan Sentrum (POLS), Afdeling Organisasie Ontwikkeling: Menslike Hulpbronne, en besig met die MSD (WHP). Die doel van hierdie studie is om te bepaal in welke mate die huidige hulppro-gram van POLS benut word. Navorser beoog om met hierdie behoeftebepalingsopname inligting te bekom met betrekking tot die mate waarin die ondersteuningsdienste, soos tans deur POLS gelewer, benut word.

Die Universiteit van Pretoria stel ‘n hoë premie op die welstand van sy personeel en be-skou die werknemerhulpprogram, as ‘n gestruktureerde metode van hulpverlening aan alle werknemers, ten einde by te dra tot ‘n gesonde, gelukkige en produktiewe lewe tuis, in die gemeenskap en by die werk.

Die werknemerhulpprogram hou groot voordeel vir die werknemer in, derhalwe word u versoek om hierdie geleentheid te gebruik om u mening te lug en sodoende inspraak te hê in die welstand van alle werknemers van die Universiteit. Sal u asseblief ‘n paar mi-nute van u tyd afstaan en die vraelys eerlik beantwoord soos u dit werklik ervaar en nie soos wat u dink dit behoort te wees nie en dan per interne pos, voor of ***op Donderdag 26 September 2002***, na ***POLS***, Roperstraat 10 terugstuur.

U word verseker dat die inligting as ***UITERS VERTROULIK*** hanteer sal word. Die vrae-lys, wat ook in Engels beskikbaar is, word anoniem voltooi en sal dus geen persoon blootstel of benadeel nie. Indien u egter enige navrae het, moet u die vrymoedigheid neem om die WHP-praktisyn te skakel by 420-2553.

Baie dankie vir u samewerking en voltooiing van die vraelys.

Rina Buys

Navorser

University of Pretoria – etd – Buys, R

BYLAE 4
INGELIGTE TOESTEMMING

NAAM VAN RESPONDENT: ....DATUM: ....

NAAM VAN NAVORSER: RINA BUYS (MSD (EAP) STUDENT AAN DIE UNIVERSITEIT VAN PRETORIA

1. **Titel van Studie**: ***'n Bedryfsmaatskaplikewerk–ondersoek na die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur Personeelondersteuning- en Loopbaansentrum aan Akademiese Inligtingsdiens van die Universiteit van Pretoria.***
2. **Doel van die Studie:** Die doel van die studie is om die aard en benutting van POLS se dienste aan die Akademiese Inligtingsdiens-personeel te verken.
3. **Prosedures:** Ek sal gevra word om 'n kort vraelys, wat verband hou met die aard en benutting van ondersteuningsdienste soos gelewer deur POLS, te voltooi.
4. **Risiko's en Ongemak:** Daar is geen bewuste risiko's of ongemak wat met hierdie projek gepaard gaan nie, alhoewel ek in 'n mindere mate myself sal blootstel met behulp van 'n vraelys.
5. **Voordele:** Ek verstaan dat deelname aan hierdie studie geen direkte bewuste voordele vir my sal inhou nie, alhoewel die resultate sal bydra tot die uiteindelike vestiging van 'n werkbare WHP vir die Universiteit van Pretoria.
6. **Respondent se regte:** Ek mag te eniger tyd my deelname aan die studie staak.
7. **Finansiële gewin:** Ek sal geen finansiële voordeel uit hierdie studie verkry nie.
8. **Vertroulikheid:** Die resultate van die studie mag vir navorsingsdoeleindes bekend gemaak word, maar my identiteit mag nie direk of indirek bekend gemaak word nie.
9. Indien ek enige vrae of onduidelikheid het, het ek magtiging om die navorser, **Rina Buys**, gedurende kantoorure te skakel by tel. 420 4443.

Ek verstaan en begryp my regte as 'n deelnemer en respondent aan die navorsingsprojek en stem vrywillig in tot deelname aan die studie. Ek verstaan die doel en omvang van die studie en het 'n getekende afskrif van hierdie toestemmingsbrief ontvang.

....

Respondent **Datum**

....

Navorser

BYLAE 2

BEHOEFTEBEPALINGSVRAELYS TER VASSTELLING VAN DIE AARD EN BENUTTING VAN POLS SE DIENSTE DEUR DIE WERKNEMERS VAN DIE AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS, HOOFKAMPUS

VRAELYS VIR TOESIGHOUERS/BESTUURDERS

Navorser is tans werksaam by die Personeel Ondersteuning en Loopbaan Sentrum (POLS), Afdeling Organisasie Ontwikkeling: Menslike Hulpbronne, en besig met die MSD (WHP). Die doel van hierdie studie is om te bepaal in welke mate die huidige hulpprogram van POLS benut word. Navorser beoog om met hierdie behoeftebepalingsopname inligting te bekom met betrekking tot die mate waarin die ondersteuningsdienste, soos tans deur POLS gelewer, benut word.

Die Universiteit van Pretoria stel ‘n hoë premie op die welstand van sy personeel en beskou die werknemerhulpprogram, as ‘n gestruktureerde metode van hulpverlening aan alle werknemers, ten einde by te dra tot ‘n gesonde, gelukkige en produktiewe lewe tuis, in die gemeenskap en by die werk.

Die werknemerhulpprogram hou groot voordeel vir die werknemer in, derhalwe word u versoek om hierdie geleentheid te gebruik om u mening te lug en sodoende inspraak te hê in die welstand van alle werknemers van die Universiteit. Sal u asseblief ‘n paar minute van u tyd afstaan en die vraelys eerlik beantwoord soos u dit werklik ervaar en nie soos wat u dink dit behoort te wees nie en dan per interne pos voor of op ***Donderdag 26 September 2002***, na ***POLS***, Roperstraat 10 terugstuur.

U word verseker dat die inligting as ***UITERS VERTROULIK*** hanteer sal word. Die vraelys, wat ook in Engels beskikbaar is, word anoniem voltooi en sal dus geen persoon blootstel of benadeel nie. Indien u egter enige navrae het, moet u die vrymoedigheid neem om die WHP-praktisyn te skakel by 420-2553.

Baie dankie vir u samewerking en voltooiing van die vraelys.

Rina Buys

Navorser

5 BEHOEFTE AAN 'N GESTRUKTUREERDE WHP

5.1 Ek is van mening dat:

* n Persoon se werk deur sy/haar huislike omstandighede beïnvloed word	JA	NEE
* n Persoon se huislike omstandighede deur sy/haar werk beïnvloed word	JA	NEE
* n Gesonde/gelukkige werknemer meer geneig is tot effektiwiteit en produktiwiteit	JA	NEE
* n Werknemer met persoonlike probleme se werkprestasie negatief beïnvloed word	JA	NEE
* Die Universiteit van Pretoria (werkgewer) verantwoordelik is om sy werknemers te help om gesond/gelukkig te bly/te word	JA	NEE

5.2 ***Ek verstaan dat die doelwit van hulpverlening deur POLS 'n demonstrasie, deur UP aan die werknemer is, dat die individuele behoeftes van die werknemer belangrik geag word asook dat UP as werkgewer omgee en sensitief is daarteenoor.***

Met verwysing na bogenoemde stelling, vervul POLS aan die doelwitte deur:

* Die werknemer se behoefte as belangrik te ag	JA	NEE
* Om te gee vir die werknemer wat "probleme" ervaar	JA	NEE
* Sensitief te wees teenoor werknemers wat "probleme" ervaar	JA	NEE

5.3 Na my mening, het probleme die volgende impak op die werknemer se werksprestasie:

(Merk alle relevante invloede)

* Lei tot ontslag van gehalte werknemer ☐
* Lei tot onnodige koste vir die organisasie ☐
* Verswakte produksie/produktiwiteit ☐

5.4 My hantering van ondergeskiktes (met probleme wat hul werk beïnvloed) is toepaslik.	JA	NEE
5.5 Ek het iemand nodig (gehad) om my te help met die hantering van die probleem.	JA	NEE

5.6 Met verwysing na 5.5, was my optrede die volgende:

* Ek het self die probleem hanteer ☐
* Aangemeld by Dept Hoof vir optrede ☐
* Verwys na POLS ☐

5.7 Ek neem die ondergeskiktes se belange en behoeftes in ag.	JA	NEE

5.8 My afdeling se beleid mbt probleem-werknemers is: (Merk wat van toepassing is)

* Verwys na toepaslike mediese praktisyn ☐
* Vewys na POLS ☐
* Geen beleid in plek ☐

5.9 Verlang u meer inligting mbt POLS? ☐

5.10 Verlang u meer inligting mbt 'n spesifieke probleem: (merk alle relevante inligting)

* Depressie ☐
* Alkoholisme ☐
* Finansiële begroting ☐
* Gesinsverhoudings ☐
* Substansafhanklikheid ☐
* Ander: ☐

5.11 Ek verkies dat inligting meegedeel word dmv: (merk asb. u voorkeur)

* Nuusbrief ☐
* Kennisgewingbord plakkate ☐
* Personeelvergaderings ☐
* Gereelde kommunikasie in Tukkievaria ☐
* Ander (Spesifiseer) ____________________ ☐

____

BYLAE 3

BEHOEFTEBEPALINGSVRAELYS TER VASSTELLING VAN DIE AARD EN BENUTTING VAN POLS SE DIENSTE DEUR DIE WERKNEMERS VAN DIE AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS, HOOFKAMPUS

VRAELYS VIR AKADEMIESE INLIGTINGSDIENS WERKNEMERS

Navorser is tans werksaam by die Personeel Ondersteuning en Loopbaan Sentrum (POLS), Afdeling Organisasie Ontwikkeling: Menslike Hulpbronne, en besig met die MSD (WHP). Die doel van hierdie studie is om te bepaal in welke mate die huidige hulpprogram van POLS benut word. Navorser beoog om met hierdie behoeftebepalingsopname inligting te bekom met betrekking tot die mate waarin die ondersteuningsdienste, soos tans deur POLS gelewer, benut word.

Die Universiteit van Pretoria stel 'n hoë premie op die welstand van sy personeel en beskou die werknemerhulpprogram, as 'n gestruktureerde metode van hulpverlening aan alle werknemers, ten einde by te dra tot 'n gesonde, gelukkige en produktiewe lewe tuis, in die gemeenskap en by die werk.

Die werknemerhulpprogram hou groot voordeel vir die werknemer in, derhalwe word u versoek om hierdie geleentheid te gebruik om u mening te lug en sodoende inspraak te hê in die welstand van alle werknemers van die Universiteit. Sal u asseblief 'n paar minute van u tyd afstaan en die vraelys eerlik beantwoord soos u dit werklik ervaar en nie soos wat u dink dit behoort te wees nie en dan per interne pos, voor of ***op Donderdag 26 September 2002***, na ***POLS***, Roperstraat 10 terugstuur.

U word verseker dat die inligting as ***UITERS VERTROULIK*** hanteer sal word. Die vraelys, wat ook in Engels beskikbaar is, word anoniem voltooi en sal dus geen persoon blootstel of benadeel nie. Indien u egter enige navrae het, moet u die vrymoedigheid neem om die WHP-praktisyn te skakel by 420-2553.

Baie dankie vir u samewerking en voltooiing van die vraelys.

Rina Buys

Navorser

5 BEHOEFTE AAN 'N GESTRUKTUREERDE WHP

5.1 Ek is van mening dat:

* n Persoon se werk deur sy/haar huislike omstandighede beïnvloed word	JA	NEE
* n Persoon se huislike omstandighede deur sy/haar werk beïnvloed word	JA	NEE
* n Gesonde/gelukkige werknemer meer geneig is tot effektiwiteit en produktiwiteit	JA	NEE
* n Werknemer met persoonlike probleme se werkprestasie negatief beïnvloed word	JA	NEE
* Die Universiteit van Pretoria (werkgewer) verantwoordelik is om sy werknemers te help om gesond/gelukkig te bly/te word	JA	NEE

5.2 Ek verstaan dat die doelwit van hulpverlening deur POLS 'n demonstrasie, deur UP aan die werknemer is, dat die individuele behoeftes van die werknemer belangrik geag word asook dat UP as werkgewer omgee en sensitief is daarteenoor.

Met verwysing na bogenoemde stelling, vervul POLS aan die doelwitte deur:

* Die werknemer se behoefte as belangrik te ag	JA	NEE
* Om te gee vir die werknemer wat "probleme" ervaar	JA	NEE
* Sensitief te wees teenoor werknemers wat "probleme" ervaar	JA	NEE

5.3 My toesighouer se hantering van ondergeskiktes (met probleme wat hul werk beïnvloed) is toepaslik. JA NEE

5.4 My toesighouer neem die ondergeskiktes se belange en behoeftes in ag. JA NEE

5.5 Ek beleef dit negatief indien kollegas weet ek moet met iemand konsulteer vir hulpverlening met die hantering van my probleme. JA NEE

5.6 Indien ek hulp moet verkry met die hantering van my probleme sal ek:

(Dui slegs die mees aanvaarbare metode aan)

* Konsulteer met toesighouer ☐
* Hanteer dit self ☐
* Konsulteer ekstern (bv. Sielkundige) ☐
* Konsulteer intern (bv. POLS) ☐
* Nie van toepassing ☐

Motiveer asb. u keuse: ______________________________

____

5.7 POLS verskaf inligting ter voorkoming en hantering van die volgende probleme:

(Merk alle relevante probleme)

* Emosionele probleme bv. Spanning of depressie ☐
* Gedragsafwyking ☐
* Kommunikasie ☐
* Gesinsprobleme ☐
* Huweliksprobleme ☐
* Werkverwante probleme bv. Konflik ☐
* Alkoholprobleme ☐
* Dwelmprobleme ☐
* Finansiële probleme ☐
* Geen ☐
* Ander (Spesifiseer) ☐ ☐

5.8 Ek verkies dat inligting meegedeel word dmv: (merk asb. u voorkeur)

* Nuusbrief ☐
* Kennisgewingbord plakkate ☐
* Personeelvergaderings ☐
* Gereelde kommunikasie in Tukkievaria ☐
* Ander (Spesifiseer) ☐