

DIE EFFEKTIWITEIT VAN 'N STRESBESTUURSPROGRAM AAN 'N TERSIËRE OPLEIDINGSINSTELLING

Rina Buys, Lourie Terblanche

INLEIDING

Stevens (2004:5) merk tereg op dat *“employees are essentially corporate athletes and we have to keep them healthy and in peak performance on the playing field of the workplace”*. Stevens beklemtoon die belangrikheid van gesonde en stresvrye werknemers as belegging in die toekoms en sukses van enige organisasie.

Globalisering, tegnologie, en regeringsbeleid het bygedra tot die onsekerheid en wisselvalligheid in die wêreld van werk. Die organisasie se antwoord hierop is een van herstrukturering en die ontwikkeling van buigsame operasionele en werkverskaffingspraktyke. Volgens Grimshaw (1999:32) is die belewenis van stres nie negatief nie, aangesien die elemente noodsaaklik is vir die individu om binne die werksomgewing, soos voorgehou, te ontwikkel en groei. Organisasies is voortdurend besig om te verander en aan te pas by die algemene korporatiewe klimaat, tegnologiese ontwikkeling, en industrie-spesifieke vooruitgang. Alle aanpassings en veranderinge het 'n direkte invloed op die werksituasie, deurdat die rolle van werknemers by die veranderinge moet aanpas (Hoel, Sparks & Cooper, 2005:7). Die veranderende werksomgewing en -omstandighede het uiteindelik 'n effek op die individu. Die werknemer se persoonlikheid en streshanteringsvaardigheid is bepalend vir sy belewenis van gehalte van werklewe.

Schell (1997:ix) meld dat die sleutel tot langtermyn-oorlewing in die werkplek gesetel is in die feit dat werknemers stres verstaan en besef wat die oorsaak, simptome, en effek daarvan op die individu en uiteindelik die organisasie as geheel is. 'n Effektiewe stresbestuurprogram moet aan die werknemers gebied word ten einde die werknemer te bemagtig om op die langtermyn, gunstige vlakke van stres te handhaaf en organisasies daardeur bevoordeel.

Werkstres, en die impak daarvan op die werknemer en die organisasie, is 'n omvangryke probleem en vanuit die literatuur is dit duidelik dat die impak wat stres op die gehalte van werklewe van individue het, nie net nadele vir die individu inhou nie, maar ook negatief op die organisasie as geheel impakteer. Die statistiek het ook aangedui dat negatiewe GWL 'n probleem van groot omvang blyk te wees, en dat werkplek-gebaseerde intervensieprogramme die aangewese medium is om deur geskikte programme die GWL van werknemers te verbeter. Studies wat onderneem is, dui aan dat daar 'n groeiende tendens met betrekking tot sukses en effektiwiteit in organisasies se Stresbestuursprogramme (SBP) bestaan, veral binne werkplek-gebaseerde intervensieprogramme. Die bevindinge dui daarop dat 'n organisasie wat 'n interne intervensieprogram aanbied, 'n afname in afwesigheid van 60% in een jaar aangeteken het (Clarke & Cooper, 2000:173; Mayer, 2001:113). Werkplek-gebaseerde intervensieprogramme is in die unieke posisie dat direkte intervensie aan werknemers, wat stres ervaar, aangebied word. Direkte intervensie behels onder andere die fasilitering van Stresbestuursprogramme.

Hierdie artikel verskaf 'n literatuuroorsig wat geïntegreer word met die navorsingsbevindinge soos uit die studie verkry, waarna dit opgevolg word met die aanbevelings en die slotopmerking. Die ondersoek is by 'n groot tersiëre opleidingsinstelling in Suid-Afrika onderneem. Die kwantitatief-kwalitatiewe navorsingsbenadering is as aangewese benadering vir die studie geïdentifiseer en aangewend. Die triangulasie benadering (De Vos, 2005:361), het

voorsiening gemaak vir Creswell se “dominant-less-dominant” model (Creswell, 2003:18), waar die kwantitatiewe fases as oorheersende paradigma benut is. Sodoende kon daarin geslaag word om meervoudige metodes aan te wend ten einde alle moontlike aspekte van dieselfde fenomeen te beskou, te vergelyk, en sodoende die geldigheid daarvan te verifieer. Onderhoude aan die hand van ’n semi-gestruktureerde onderhoudskedule is benut (Greeff, 2005:296-297) tydens die kleiner kwalitatiewe komponent van die studie. Beide hierdie data-insamelingsmetodes is as geskikte metodes beskou (Babbie, 2007:298; Mark, 1996:219), aangesien die belewenisse en behoeftes van die ondersoekgroep ten opsigte van stres enersyds bepaal kon word en andersyds kon die impak van die Stresbestuursprogram ondersoek word deur gevalle en konsepte te vergelyk ten einde die nodige aanpassings aan die Stresbestuursprogram aan te bring.

Daar is van die nie-waarskynlikheidseleksie met fokus op die beskikbaarheid-steekproeftrekking (Babbie, 2007:183; Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:105) tydens die kwantitatiewe fase in die seleksieproses gebruik gemaak. Al die werknemers (27) wat die twee geskeduleerde Stresbestuursprogramme bygewoon en daaraan deelgeneem het, is in die steekproef, ingesluit ten einde die effektiwiteit van die Stresbestuursprogram ter verbetering van werknemers se GWL, te evalueer. Tydens Fase 2, die minder dominante kwalitatiewe deel van die navorsing, is vyftien (15) van die sewe-en-twintig (27) respondente ingesluit, wat ten minste een van die twee kursusse van die Stresbestuursprogram bygewoon het en ongeveer twaalf maande na afloop van die kursusse betrek is volgens die nie-waarskynlikheidseleksie en wél van die beskikbaarheid-steekproeftrekking steekproefmetode (Babbie, 2007:183; Bless *et al.*, 2006:105).

STRES IN DIE WERKPLEK

Grimshaw (1999:32) dui aan dat die gebruik van die term “stres” in die wetenskaplike literatuur dikwels verwarring veroorsaak, aangesien dit gebruik word om beide die oorsaak (stressor) en die uitkoms (toestand waarin individu verkeer na blootstelling aan die stressor) aan te dui. Stres word ’n negatiewe ervaring wanneer die individu oorweldig word en nie meer die situasie kan bestuur nie. Williams en Cooper (2002:6) wys ook daarop dat verskillende persone verskillende stres-toleransie-vlakke handhaaf. ’n Stresvolle belewenis ontstaan wanneer daar ’n volgehoue toename in druk op die individu geplaas word en hy nie verdere weerstand kan bied nie (Cartwright & Cooper, 1997:v). Die effek, volgens Grimshaw (1999:32) is dat die individu se hanteringsvaardighede afgetakel word en prestasie afneem namate tekens van stres meer opmerklik is.

Werkstres, as ’n tipe van stres, hou ’n wesenlike bedreiging vir die individu in en is veral “*a real threat to quality of life for employees*” (Le Fevre, Matheny & Kolt, 2003:726). Werkstres dui volgens Wainwright en Calnan (2002:v) op die individu se bereiking van die natuurlike perke van verdraagsaamheid. Williams en Cooper (2002:4) verwys na die bereiking van die verdraagsaamheidspers as die produk van die eise wat deur die werk en werkverwante faktore op die werknemer geplaas word.

Die gemenebes-lande het relatief min navorsing met betrekking tot werkstres in universiteite beskikbaar en Gillespie, Walsh, Winefield, Dua en Stough (2001:55) meld dat selfs dié navorsing nie voldoende navorsingsresultate lewer nie. Derhalwe is “*the specific impact of occupational stress within university sector less well understood than its well documented*

effects on the general workforce". Leka, Griffiths en Cox (2003:1) het vanuit eie navorsing ook tot die gevolgtrekking gekom dat werkstres 'n ernstige probleem vir organisasies wêreldwyd inhou.

WELSTAND IN DIE WERKPLEK

Werknemerwelstand impliseer tevrede en produktiewe werknemers met gesonde werkverhoudinge en goeie winsopbrengs vir die organisasie. O'Hara (1995:9) definieer welstand by die werk as "*...the active art of building resilience to job stress and daily life*". Werknemerwelstand is dus nie net 'n beleid om siektetoestande by individue te elimineer nie, maar eerder die kweek van 'n gesonde lewensstyl. Werknemerwelstand is 'n proaktiewe en voorkomende lewenstylbenadering om elke uitdaging te hanteer. 'n Organisasie se finansiële welstand gaan volgens O'Hara (1995:206) hand aan hand met werknemerwelstand.

Die negatiewe impak van stres op die individu word vererger deur die moderne tegnologies gedrewe samelewing en veeleisende lewenstyle. Tegnologie bied aan organisasies die voordeel van effektiwiteit, gemak en gerief, maar stel terselfdertyd nuwe eise met betrekking tot stresbestuur. Csiernik (2005:3) meld in hierdie verband dat die aard van werk bydra tot die ontstaan van nuwe en unieke probleme asook bestaande probleme vererger. Sowel die eise wat interaksie met kollegas, toesighouers en kliënte aan die werknemer stel, as die neiging om aspekte van "hul gesinslewe werk toe te bring en aspekte van die werklewe huistoe te neem", word gereken as van dié veroorsakende faktore te wees.

Holistiese benadering tot welstand

Schafer (2000:57) beskou gesondheid as 'n volgehoue, dinamiese proses wat fokus op die totale mens en sy interaksie met die sosiale omgewing en wat voortdurend aangepas en verbeter moet word. 'n Holistiese benadering tot welstand is volgens Pelletier (1994:70) 'n proses waardeur individuele werknemers in staat gestel word om hul beheer oor gesondheidsfaktore te verhoog. Gesondheid behels volgens Nelson en Simmons (2003:98) die teenwoordigheid van positiewe kognitiewe- en fisiese gesondheid, gebaseer op 'n holistiese model van gesondheid wat op sowel die werknemer as die organisasie fokus in die strewe na 'n gesonde werksomgewing. Die holistiese benadering tot welstand fokus op sewe primêre dimensies van gesondheid, naamlik die emosionele-, intellektuele-, geestelike-, omgewings-, sosiale-, fisiese en tyddimensies.

Frone (2003:155) meld dat alle dimensies van die werk-gesin konflik verband hou met die individu se geestes- en fisiese gesondheid, asook met sy "gesondheidsverwante" gedrag. Werk is derhalwe 'n bepalende faktor vir die dimensies van 'n individu se welstand. Die dinamika van werk behels volgens Csiernik (2005:11) die interaksie tussen die individu se fisiese omgewing en die maatskaplike aspekte van sy lewe. Beide bogenoemde aspekte van die werkdinamika moet oorweeg word tydens die analisering van die verhouding tussen werknemerwelstand en die werkplek. Die belangrikste eienskap van welstand is volgens Schafer (2000:57) en Csiernik (2005:4) dat die volkome mens na die integrasie van "*body, mind and spirit*", verwys en dat hierdie elemente van die mens nie slegs met mekaar verbind is nie, maar ook dat dit onafskeidbaar is. Daar kan dus aangevoer word dat die holistiese model impliseer dat geen deel van die individu onafhanklik kan funksioneer nie, maar dat elke individu as 'n totale geheel funksioneer. Vanuit voormelde blyk dit dus dat die bereiking van welstand slegs moontlik is deur die werknemer se toegewyde welstandslwenstyl wat fokus op al die domeine van die werknemer se lewe, wat bevorder kan word deur 'n effektiewe werkplek-gebaseerde stresbestuursprogram.

Welstandsinisiatiewe as intervensiestrategie

Die effektiwiteit van intervensies in die vermindering van stres en die bevordering van gehalte van werklewe en gesondheid in die algemeen, word sedert die laat 1980's deur navorsing van Grimshaw (1999:389) asook Romas en Sharma (2000:9) bevestig. Gemelde intervensiestrategieë word toegepas op drie vlakke, naamlik primêre-, sekondêre- en tersiêre vlak. In die fokus op welstand, word spesifiek lig gewerp op die sekondêre vlak van intervensie.

Intervensie op die primêre vlak is gerig op die voorkoming van stres. Intervensie ter voorkoming van stres fokus dus op die bewusmaking van die individu met betrekking tot stres en die impak daarvan op die individu. Verder behels intervensie op primêre vlak die aanbring van aanpassings in die werksomgewing (Grimshaw 1999:285; Murphy, Hurrell, Sauter & Keita, 1995:xi; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:351).

Sekondêre vlak van intervensie fokus op die bemagtiging van individue om hul streshanteringsvaardighede te verbeter (Quillian-Wolever & Wolever, 2003:357). Strategieë wat op die sekondêre vlak van intervensie benut word sluit volgens Grimshaw (1999:291-292) ontspanningstegnieke, fisiese oefening, eetgewoontes en kognitiewe gedragsverandering in.

Intervensie op tersiêre vlak behels berading aan individue wat reeds aan stres blootgestel was en nie stres en die gepaardgaande stressore kon hanteer nie (Grimshaw, 1999:285; Murphy *et al.*, 1995:xii). Intervensie op hierdie vlak word dus reaktief aan individue wat stressore as traumaties ervaar het, gelewer en sluit individuele berading en inskakeling by die werknemerhulpprogram (*employee assistance programme*) in.

Welstandsinisiatiewe as intervensiestrategie fokus op die sekondêre vlak van intervensie, aangesien hierdie intervensie gerig is op die bemagtiging van individue om hul streshanteringsvaardighede te verbeter. Welstandsinisiatiewe sluit ontspanningstegnieke, fisiese oefening, korrekte eetgewoontes en kognitiewe gedragsverandering, in (Grimshaw, 1999:291-292). Die literatuur het aangedui dat welstandstrategieë fundamenteel is in die bereiking van welstand, en terselfdertyd as maatstaf van werknemers se fisiese- en emosionele selfsorg dien. Verder, dat welstandstrategieë bydra tot verbeterde motivering, produktiwiteit en probleemoplossing asook die individu met streshanteringsvaardighede bemagtig deur die herkonseptualisering van stres en geassosieerde aspekte.

INTERVENSIES IN DIE WERKPLEK

Werkgewers wat nie enige intervensies aanbied nie, loop die gevaar om hul kompeterende aanslag te verloor. Faktore ter motivering van die implementering van intervensies, sluit onder andere die erkenning van die belangrikheid van die handhawing van 'n gesonde lewenstyl deur werknemers in. 'n Gesonde lewenstyl lei noodwendig tot 'n afname in afwesigheid.

Werkplek-gebaseerde intervensieprogramme

Verskeie intervensieprogramme word deur werkgewers aangebied, afhangende van die onderskeie organisasies se spesifieke behoeftes, die grootte en aard van die organisasie, die verskil in werksituasie, die ligging en die sosio-demografiese uniekheid van die werkerskorps. 'n Verdere bepalende faktor ten opsigte van die keuse van 'n spesifieke program, is dat die organisasie die doel en waarde van die program moet bepaal. Die organisasies se verwagting ten opsigte van intervensieprogramme is dan juis dat so 'n program sal bydra "*...to increase stability of the workplace, increase productivity, enhance the general well-being of workers, and foster a positive relationship between workers, unions and employers*" (Tanner, 1991:73).

Organisasies fokus dikwels op die ondersteuning aan werknemers deur middel van verskeie programme ten einde verandering by sodanige werknemers te bewerkstellig, sonder om werknemers se eie aandeel in die veroorsaking van stres te identifiseer en aan te spreek.

Voormelde siening het egter oor die laaste dekade aansienlik verander. Werkplek-gebaseerde intervensie en in besonder, stresbestuursprogramme kan tot die vermindering van die risiko-faktore van werkstressore bydra (Kelly, Holbrook & Bragen, 2005:184). Sodanige stresbestuursprogramme hou volgens Clarke en Cooper (2004:151) voordeel in vir beide die werknemer en die werkgever. Hierdie voordele kan egter met verloop van tyd vervaag indien die werknemer terugkeer na die werk en steeds blootgestel word aan 'n onveranderde werksomgewing met dieselfde werkstressore.

Calitz en Weyers (1998:33-37) wys daarop dat die waarde van intervensie, wat deur die werkgever aangebied word, gedemonstreer word deur werknemers se terugvoering. Navorsingsresultate van die studie, wat Calitz en Weyers by 'n tersiêre instelling onderneem het, het aangedui dat dit vir die individu belangrik is om te ervaar dat hy in staat is om werkstres te kan hanteer.

Intervensie in die werkplek het ten doel om 'n gunstige en ondersteunende organisasieklimaat vir die werknemers te vestig. Intervensies sluit onder andere werknemerhulp (WHP)-, werk-
lewe (WLP)-, asook welstandsprogramme (WP), in.

Werknemerhulpprogram as intervensiestrategie vir effektiewe stresbestuur

Werkplek-intervensieprogramme het in die 1950's ontstaan deur werkgever-inisiatiewe om alkoholisme in die werkplek aan te spreek (Gornick & Blair, 2005:18). Gestruktureerde Werknemerhulpprogramme (WHPs) het eers in die 1980's ten volle ontwikkel, waarna dit in die werkplek geïmplementeer is. Die werknemerhulpprogram se aanvanklike fokus was eers om alkoholisme aan te spreek, maar het later alternatiewe gevind vir die bestuur van swak werksverrigting, verbeterde koste-effektiwiteit, en die uitdrukking van maatskaplike verantwoordelikheid teenoor werknemers en die gemeenskap waarbinne die organisasie funksioneer.

Die Mental Health Works (2005:3) verwys na 'n werknemerhulpprogram as "*...the work organization's resource that utilizes specific core technologies to enhance employee and workplace effectiveness through prevention, identification, and resolution of personal and productivity issues*". Csiernik (2005:73) meld dat 'n werknemerhulpprogram ten doel het om die werknemer en sy gesin te ondersteun sowel as om produktiewe en gelukkige werknemers te verseker. Die doel van die huidige werknemerhulpprogram is volgens Gornick en Blair (2005:18), om die individu en die organisasie van oplossings te voorsien vir die probleme in die werkplek wat veroorsaak word deur die werknemer se persoonlike probleme en geestesgesondheid. Die doel van 'n werknemerhulpprogram is derhalwe om professionele hulp aan werknemers te verskaf wie se persoonlike probleme aanleiding gee tot afwesigheid, foute, ongelukke en konflik in die werkplek. Die WHP se aktiwiteite is derhalwe gerig op die belang van beide die werknemer en die organisasie.

Die noodsaaklikheid van 'n interne beradingsdiens, wat aan die werknemer 'n deeglike en omvattende diens kan lewer, word beklemtoon aangesien werkstres maar slegs "*... a single component of a complex total life system (is) and often the result of interactions between work and personal life, and finally, quick fix stress management programmes are unlikely to produce long lasting solutions*" (Arthur, 2000:555). Aangesien stres uiteindelik manifesteer in die

werknemer se negatiewe geestesgesondheid, is die navorser van mening dat die WHP wel 'n effektiewe intervensiestrategie in die bestuur van stres kan wees.

Cascio (2003:597) meld dat organisasies bydra tot die vestiging van 'n klimaat van gunstige werknemer-werkgewer verhoudinge indien hulp deur middel van intervensieprogramme aangebied word. Die organisasieklimaat waarin gunstige verhoudinge voorkom, kan volgens die navorser, bydra tot die werknemer se welstand en derhalwe die werknemer se vermoë bevorder om produktief in die werk, gesin en gemeenskapsisteme te funksioneer.

Die waarde van 'n WHP vir beide die organisasie en die werknemer kan nie onderskat word nie. Die WHP kan volgens O'Hara (1995:207) bydra tot verbeterde produktiwiteit en gunstige winsresultate vir die organisasie, sowel as werknemerbelewenis van positiewe gehalte van werklewe. Cummings (2000:58) ondersteun hierdie siening en meld dat WHP-dienste aangebied word "*...so (that) workers can learn positive ways to manage their stress and business can be assisted in preventing the escalating costs of doing business that result from the consequences of chronic work stress*".

Cummings (2000:58-59) en Cascio (2003:609) meld dat navorsing aangedui het dat WHP-dienste werknemers gehelp het om die fisiese- en emosionele gevolge van stres te hanteer. Die positiewe impak van WHP-dienste kan in die individu se werkprestasie en produktiwiteit, vermindering in afwesigheid, verbeterde werkplekveiligheid en werknemerverhoudinge opgemerk word (Gornick & Blair, 2005:18).

Clarke en Cooper (2000:183) ondersteun die effektiwiteit van interne WHP-dienste deur te meld dat afwesigheid van werk met tot 60% afgeneem het. Van belang vir die navorsing, is die feit dat 'n studie in Europa aangedui het dat die WHP-strategie, soos aangebied in die Verenigde Koninkryk, toenemend aan werknemers aangebied word en as dié mees effektiewe intervensieprogram in stresbestuur beskou word (Arthur, 2000:551). Die responsresultate van hierdie navorsing dui daarop dat net meer as 10% van die werknemers van die WHP-diens gebruik gemaak het. Die meerderheid werknemers (75%) wat van die WHP-dienste gebruik gemaak het hul tevredenheid met die dienste en dienslewering uitgespreek. Hierdie persone het die diens as baie toeganklik, ondersteunend en sinvol ervaar en die dienslewering deur die WHP-personeel as professioneel beskou. Die helfte van die werknemers (50%) wat WHP-dienste benut het, het 'n merkbare verbetering in hul situasie bemerk. 'n WHP poog om die werknemers se lewenskwaliteit te verhoog deur middel van programme, hetsy op voorkomende of terapeutiese vlak. In aansluiting hiermee, meld Arthur (2000:557) dat 'n WHP altyd belangrik sal wees en die programme ook "*...in themselves effective enough to counter the effects of stressful work environments*". Cummings (2000:58) ondersteun die siening en meld dat WHP-dienste aangebied word "*...so (that) workers can learn positive ways to manage their stress and business can be assisted in preventing the escalating costs of doing business that result from the consequences of chronic work stress*".

Binne die Suid-Afrikaanse konteks kon daar nie navorsing opgespoor word wat die effektiwiteit en suksesse van WHPs in die hantering van stres binne die werksomgewing aandui nie. Dit is egter belangrik om daarop te let dat studie-resultate wat die *Institute of Risk Management of South Africa* (IRMSA) in Oktober 2005 vrygestel het, aangedui het dat slegs 39% van die respondente gerapporteer het dat hul organisasies stresshanteringsprogramme aanbied (IRMSA, 2005:13). Wat wel opmerklik is, is dat 61% respondente aangedui het dat hul organisasies oor 'n aktiewe WHP beskik. Die navorser is van mening dat indien die WHP-standaarde en -kernelemente toegepas word en die Universiteitsbestuur die WHP ondersteun en

die waarde daarvan besef, WHP as intervensiestrategie aan Suid-Afrikaanse tersiêre opleidingsinstellings ook positief in die bestuur van werkstres benut kan word.

Uit voorafgaande kan afgelei word dat die WHP funksioneel en effektief kan wees in die bestuur van stres indien die WHP 'n organisasie-gedrewe program met 'n interne beradingsfunksie is. Die WHP-intervensie moet derhalwe fokus op langtermyn doelwitte deur die gebruikmaking van primêre-, sekondêre- en tersiêre vlakke van stresbestuur.

Werk-lewe program as intervensiestrategie vir effektiewe stresbestuur

Werk-lewe programme het sy oorsprong in die 1970's gehad en was volgens Gornick en Blair (2005:18) geïnspireer deur kinderversorgings-inisiatiewe. Werk-lewe intervensie word deur die "*Alliance of Work-Life Progress*" (AWLP) gedefinieer as "*...a specific set of organisational practices, policies, programs and a philosophy that recommends aggressive support for the efforts of everyone who works to achieve success at home and at work*" (Gornick & Blair, 2005:5).

Die kern van werk-lewe programme is gesetel in die feit dat organisasies programme aanbied in reaksie op die werknemers se veranderende werksomgewing en -omstandighede, wat hoofsaaklik verlengde werksure en verhoogde beïnvloeding tussen werk en persoonlike lewe is. Hierdie faktore dra grootliks by tot werknemerstres wat weer aanleiding gee tot verhoogde gesondheidsrisiko's, depressie en geestesongesteldhede by werknemers. Gornick en Blair (2005:18) meld verder dat werk-lewe programme dus 'n bepaalde impak op die werknemer se persoonlike prestasie en produktiwiteit, sy werkplek betrokkenheid en programdeelname, asook verbeterde menslike hulpbronstabiliteit het. Herlihy en Attridge (2005:72) merk ten slotte op dat ten spyte van die gewildheid van werk-lewe programme, organisasies nie voldoende bestuurserkenning daaraan verleen nie en gevolglik ook nie in hul begrotings daarvoor voorsiening maak nie.

Welstandsprogram as intervensiestrategie vir effektiewe stresbestuur

Welstandsprogramme ("wellness") het sy oorsprong in die vroeë 1970's gehad as 'n werkplek-gebaseerde program met fokus op fiksheidsentrums en verwante gesondheidsaktiwiteite (Herlihy & Attridge, 2005:71). Cascio (2003:63) omskryf 'n welstandsprogram as "*...an integrated method of functioning which is oriented toward maximizing the potential of which individuals are capable within the environment where they are functioning. It is the direction in which progress forward involving body, mind and spirit*". Van der Merwe (2004:5) en Attridge (2005:42) is dit eens dat 'n welstandsprogram 'n program is wat daarop ingestel is om die werknemer se persoonlike gesondheid te verbeter, siektetoestande te voorkom, en om 'n bewuswording by die werknemer te skep dat 'n gesonde **lewenstyl** sy eie verantwoordelikheid is.

Die responsresultate van hierdie navorsing bevestig dat net meer as 10% van die respondente van die gekombineerde lewenstylbestuursprogram (aangebied deur die gekontrakteerde mediese fonds en die betrokke universiteit) en op kampus deur die universiteit gefasiliteer word, gebruik gemaak en aangedui het dat die diens nie aan hulle verwagtinge voldoen het nie. Welstands- of lewenstylprogramme streef daarna om werknemers te bemagtig om sowel eienaarskap van hul lewens te aanvaar, as om hul probleme te kan hanteer en fokus derhalwe op algehele gesondheid en welstand. 'n Belangrike aspek van gesondheidsbevordering is om by werknemers 'n bewustheid aan te wakker om verantwoordelikheid vir eie gesondheid en welstand te aanvaar en nie van ander afhanklik te wees nie (Schafer, 2000:18).

Die fokus van welstandstrategieë vir gesondheidsbevordering, is op die sekondêre vlak van intervensie, aangesien hierdie intervensie gerig is op die bemagtiging van individue om hul streshanteringsvaardighede te verbeter. Strategieë sluit gesondheidsbevordering (fiksheid, oefening, gesonde dieet, spanningsbeheer en mediese selfsorg), lewenstylbestuur (handhawing van 'n gesonde lewenstyl ten opsigte van fisiese- en emosionele gesondheid en persoonlike bestuur), gesondheidsrisiko-verminderingsprogramme (rookvermindering, bloeddruk-beheer, en gewigsbeheer) asook kognitiewe gedragsverandering, in. Die belangrikheid van liggaamlike oefening, met gepaardgaande gesonde eetgewoontes, word deur 50% van die werknemers in hierdie navorsing as bevorderlik vir lewensgehalte beskou. Die veranderde denkwysie is die gevolg van die feit dat werknemers meer daarvan bewus is dat vaardighede in spanningsbeheer, wat ook ontspanningstegnieke insluit, bydra tot positiewe ervaring van lewensgehalte. Fries (in Cascio, 2003:605) wys tereg daarop dat algemene navorsingsresultate in hierdie verband aangedui het dat deelname aan georganiseerde gesondheidsbevorderingsprogramme verbeterde gesondheid teweeg bring.

Die literatuur (Grimshaw, 1999:298; O'Hara, 1995:79; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:357) het aangedui dat welstandstrategieë fundamenteel is in die bereiking van welstand, en terselfdertyd as maatstaf van werknemers se fisiese- en emosionele selfsorg dien. Verder, dat welstandstrategieë bydra tot verbeterde motivering, produktiwiteit en probleemoplossing asook die individu met streshanteringsvaardighede bemagtig deur die herkonseptualisering van stres en geassosieerde aspekte. Volgens die resultate in die vasstelling van die respondente se vaardigheidsvlakke met betrekking tot hul streshantering, effektiewe tydsbestuur, konflikbestuur, selfbestuur en welstand by die werk, het slegs 'n lae persentasie van respondente (22%) hul vaardighede verbeter. Met gepaardgaande hoë voorkoms van stresvolle belewenis as gevolg van gebrekkige vaardighede, kan gekonstateer word dat die omstandighede waarin die werknemer sy werk moet verrig, ook aanleiding kan gee tot verlaagde produktiwiteit. Buiten die streservarings van werknemers, as gevolg van konflik met ander persone, word hul werksomstandighede ook beïnvloed deur ontoereikende hulpbronne en fasiliteite. Hoewel respondente die behoefte aan vaardigheidsopleiding enersyds as dié mees uitstaande faktor met betrekking tot stressore in die werkplek aangedui het en die leefstylbestuursprogram andersyds sinvol en toereikend was, het die leefstylprogram steeds nie aan die respondente se verwagtinge voldoen nie. Daar kan derhalwe gekonstateer word dat die diens benut was vanweë die feit dat dit 'n gratis inisiatief van beide die universiteit en die mediese fonds was.

Welstandsprogramme se waarde is gesetel in hul potensiaal om organisasie produktiwiteit en winste, asook gehalte van werklewe vir die werknemer te verhoog (Cascio, 2003:609). Volgens die welstandsprogram-konsep kan daar verskeie positiewe resultate verkry word indien mense gesond bly. Voormelde kan onder andere resulteer in verlengde lewensverwagting, produktiwiteit, en 'n algehele gesondheidsbewustheidsin (Kilroy, 2006:10). Welstandsprogramme se benadering is derhalwe gebaseer op die veronderstelling dat 'n fisies gesonde persoon beter werkprestasie lewer en laer koste-implikasies vir die organisasie inhou, veral in die lig van afwesigheid en onproduktiwiteit. Voorkomende optredes deur middel van opleiding, werkwinkels, seminare, en die identifisering van potensiële probleme is van kardinale belang.

DIE EFFEKTIWITEIT VAN INTERVENSIES IN DIE VERMINDERING VAN STRES EN BEVORDERING VAN GEHALTE VAN WERKLEWE

Vanuit navorsing is dit duidelik dat daar verskeie metodes en programme bestaan ten einde stres in die werkplek aan te spreek (Grimshaw, 1999:284). Strategieë om stres in die werkplek

te bestuur, fokus veral op 'n gesonde fisiese lewenstyl, balans tussen persoonlike en werklewe, ontspanning en die vestiging van 'n "gelukkige" werk en werkplek (James & Arroba, 1999:120). Dit is duidelik dat 'n verskeidenheid voorkomingstrategieë deur verskillende programme aangebied word.

Werkgewer-gebaseerde intervensie, waarvan 'n WHP die meer algemene program is, word algemeen deur werknemers geïmplementeer. Hierdie programme kan met effektiwiteit en met minimale ontwrigting van die organisasie se operasionele aktiwiteite geïmplementeer word. Grimshaw (1999:389) meld verder dat die effektiwiteit van hierdie programme verder beklemtoon word, aangesien die programme relatief maklik is om te evalueer en aanpassings te maak. Intervensieprogramme word dus gerig op drie fokus areas, naamlik die individu as werknemer, die organisasie, en die interaksie tussen die werknemer en die organisasie.

Die effektiwiteit van programme is vir organisasies belangrik, aangesien 'n negatiewe uitkoms beide die werknemer en organisasie kan benadeel. Die effektiewe bestuur van stres sal die individu bevoordeel, deurdat die gehalte van werklewe bevorder en die gesondheidsrisiko's sal verminder. Schafer (2000:21) wys daarop dat die voordeel van 'n effektiewe intervensieprogram verder strek as die individu self. In hierdie verband meld Schafer (2000:281) dat almal in die onmiddellike omgewing van die werknemer bevoordeel word deur die verbetering van selfsorg en onderlinge verhoudinge. Romas en Sharma (2000:9) beklemtoon die wetenskaplike navorsingsresultate wat aandui dat doelwitstelling en implementering tot die effektiwiteit van die programme bydra. Die navorsers is egter van mening dat die effektiwiteit van die program grootliks op die sukses van programbestuurders berus ten einde werknemers te motiveer om ten spyte van hul besige skedules, stresbestuursprogramme by te woon.

Die effektiwiteit van intervensies in die vermindering van stres en bevordering van gehalte van werklewe word sedert die laat 1980's deur navorsing bevestig. Grimshaw (1999:389), asook Romas en Sharma (2000:9), meld dat navorsing bewyse bevestig dat stresbestuursprogramme suksesvol is in die vermindering van stresvlakke wat daaglikks ervaar word. Hierdie programme is derhalwe effektief deurdat dit die stres en skadelike gevolge wat daarmee geassosieer word substansieel verminder.

VOORDELE VERBONDE AAN DIE INTEGRASIE VAN DIE VERSKILLENDE INTERVENSIEPGRAMME

Werknemerhulpprogramme (WHPs), werk-lewe programme (WLPs) en welstandsprogramme (WPs) word as dié mees algemene werkgewer-geïnisieerde intervensiestrategieë, wat deur organisasies benut word, beskou. Al hierdie programme wat onafhanklik gefunksioneer het, het 'n gemeenskaplike fokus van probleemoplossing. Hierdie programme het die potensiaal om te integreer, maar funksioneer steeds onafhanklik van mekaar (Gornick & Blair, 2005:8; Mulvihill, 2005:58).

Die integrasie van voormelde werkplek-gebaseerde intervensieprogramme het volgens Attridge (2005:31) die potensiaal om, vanweë die samevoeging van beproefde programme, addisionele voordele binne die sinergie te bied. Die voordeel wat die sinergie kan bied, is gebaseer op die samewerking van verskeie dissiplines en die koördinerende en aanbieding van 'n groter verskeidenheid van programme. Mulvihill (2005:58) meld dat die groot uitdaging met die integrasie van WHP, werk-lewe- en welstandsprogramme vir organisasies vervat is in die verkryging van 'n ware proaktiewe program, terwyl die integriteit en waarde van elk van die "dissiplines" behoue bly.

Die mees geskikte werkplek-gebaseerde ondersteuningprogram is volgens Csiernik (2005:288) om van 'n bestaande WHP gebruik te maak om welstandsprogramme met bestaande programme te integreer. Vanuit voorafgaande perspektiewe is dit duidelik dat WHPs 'n paradigmaskuif moet maak ten einde programme aan te bied wat die algehele funksionering van die werkplek en die gesondheid van werknemers en hul gesinne bevorder. Die eindresultaat moet wees om te verseker dat werknemers 'n positiewe gehalte van werklewe ervaar. Roman (2005:405) is van mening is dat daar 'n moontlikheid bestaan dat die WHP sy identiteit kan verloor en moontlik totaal kan verdwyn as gevolg van die onduidelikhede oor die implikasie van integrasie van die WHP met welstandsprogramme. Roman baseer sy mening op die feit dat besluitnemers in organisasies dikwels nie begryp wat die doel, funksie, rol en waarde van 'n WHP is nie. Roman (2005:405) meld verder dat eksterne WHP-diensverskaffers dikwels bydra tot organisasies se gebrek aan duidelikheid oor die WHP se rol en funksionering. Ten spyte van die onduidelikheid en negatiewe toekomsverwagting van die WHP, beskou Roman (2005) en Csiernik (2005:11) 'n WHP as dié ondersteuningsstelsel met die meeste potensiaal om werknemerwelstand in die werkplek te bevorder. Roman meld dat die waarde van WHP gesetel is in die feit dat die WHP die enigste intervensieprogram is wat volgens bepaalde geskrewe beleid en prosedures sy doel verwesenlik, rol vertolk en funksies vervul.

Simms (1988:40) het reeds in die laat tagtigerjare 'n waardevolle stelling gemaak wat vandag steeds relevant is met sy mening dat “...*comprehensive, well-managed EAP systems will serve as the base for development of managed care systems because they provide...a vehicle for advocacy, educating, early identification and coordinated intervention*”. Csiernik brei verder hierop uit en meld dat WHPs welstandsverwante aangeleenthede kan aanspreek asook prosesse ter bevordering van werknemerwelstand kan beïnvloed. Indien WHPs welstand in die werkplek wil bevorder, moet WHPs toegelaat word om buite die grense van sy tradisionele funksies te ontwikkel en volgens Csiernik (2005:11) binne 'n geïntegreerde model van “*occupational assistance*”.

Die navorsers ondersteun die siening van Roman en Csiernik en konstateer dat die WHP ten doel het om die werknemer en die werkgewer tot hulp te wees. Die werknemer se gehalte van werklewe en organisasieproduktiwiteit behoort altyd die fokus van die WHP wees. Die WHP se identiteit behoort nie te verander as gevolg van integrasie nie, intendeel integrasie behoort die spektrum van dienslewering deur die WHP te vergroot en daarmee saam, die effektiwiteit en sukses. Gebaseer op die voorafgaande, is dit derhalwe moontlik dat die onderskeie programme kan saamwerk, veral ten opsigte van kruisverwysings en kruisbenuttings van die ander programme.

STREBESTUURSPROGRAM AS INTERVENSIESTRATEGIE

Calitz en Weyers (1998:33) beskou 'n stresbestuursprogram as 'n program wat ten doel het om die individu se hanteringsvaardighede en kwaliteit van lewe te verbeter, om wanpersepsies en verkeerde denkpatrone reg te stel, en om persoonlike groei te stimuleer. Van der Klink, Blonk, Schene en Van Dijk (2001:207) sien stresbestuur as die: “...*common denominator of an assortment of interventions ranging from relaxation methods to cognitive behavioral interventions*”.

Uit die gemelde beskrywings kan gekonstateer word dat 'n stresbestuursprogram 'n omvattende program is, wat aangebied word aan individuele werknemers ten einde die nadelige effekte van stres te verminder, asook om praktiese metodes aan te leer om spanning teen te staan en te bestuur. In hierdie verband het respondente (50%) bevestig dat sinvolle streshanteringsstegnieke tydens die Stresbestuursprogram aangeleer is en hul in staat gestel is om streshanterings-

vaardighede toe te pas. Die tegniek “visualisering” en “distansie” het die meeste byval gevind ten einde meer objektiwiteit binne ’n gegewe situasie te verkry. Die SBP het daartoe bygedra dat respondente hul eie kwesbaarheid ten opsigte van stres kan identifiseer wat hul sodoende toerus om bepaalde stressituasies objektief te analiseer en daarvolgens te reageer. Die meerderheid respondente (73%) is dit eens dat hulle omvattende inligting met betrekking tot stres deur middel van die SBP bekom het. Hierdie inligting en kennisverryking het werknemers bemagtig met nuwe perspektiewe en ’n bewustheid van die groot impak wat stres op hul lewens kan hê (Figuur 1). Voorafgaande bevindinge dui daarop dat werknemers nie slegs die **SBP** deurloop nie, maar ook self betrokke raak in hul vordering en groei deur die toepassing van die nuwe kennis, tegnieke en vaardighede. ’n Stresbestuursprogram beoog dus om aan die individuele werknemer kennis oor te dra van die wyse waarop stres die individu affekteer asook hoe strategieë ter voorkoming daarvan aangewend kan word.

Die Stresbestuursprogram aan die betrokke universiteit is ontwikkel vanweë die hoë voorkoms van stresverwante sake, en word tans aangebied as prioriteitsprogram in ’n poging om werknemers te bemagtig om hul stres te bestuur of te hanteer. Die responsresultate van hierdie navorsing het aangedui dat die meerderheid respondente (87%) dit eens is dat die SBP ’n beslisse verandering in hul denkwysse teweeg gebring het wat ’n positiewe ingesteldheid teenoor stres en die bewuswording van stressore, wat GWL beïnvloed, tot gevolg gehad het. Die SBP het respondente derhalwe in staat gestel om potensiële “stres”-situasies vooraf te evalueer, ten einde negatiewe optredes te beperk. Meeste respondente (66%) het aangedui dat hulle deur die toepassing van nuut verworwe vaardighede, gedragsverandering ervaar het, veral op die gebied van positiewe denke en selfbeheersing. Die SBP het ook sekere veranderinge in lewenstyl/-leefwyse teweeg gebring spesifiek ten opsigte van oefening en gesonde eetgewoontes. As positiewe gevolg van ’n gesonde lewenstyl, het respondente meer selfgeldend opgetree en tyd vir ontspanning ingeruim (Figuur 1). Hierdie dienste strek tot voordeel van beide die werknemer en die werkgever omdat negatiewe invloede op die werknemer se gesondheid en welstand beperk word en die herstel tot “voor insident”-vlak ten opsigte van moraliteit en produktiwiteit, suksesvol gefasiliteer kan word (McWhiter & Linzer, 1994:404).

FIGUUR 1
VOORSTELLING VAN DIE PROGRESSIEWE EFFEK VAN DIE SBP OP
RESPONDENTE

| | |
|---|------------|
| Respondente is voldoende toegerus om stresbeheer te beoefen ten einde GWL te verbeter | 92% |
| Respondente het besliste verandering ervaar (positiewe denkwysse en ingesteldheid teenoor stres) | 87% |
| Respondente het deur die bywoning van die SBP voldoende inligting met betrekking tot stresbeheer ontvang | 73% |
| Die toepassing van verworwe info lei tot besliste gedragsverandering | 66% |

Die universiteit as werkgewer, het dus die verantwoordelikheid om 'n werksomgewing te skep wat aan elke werknemer sekuriteit, geborgenheid, en werkstevredenheid verseker. Die universiteitsbestuur moet derhalwe daarna streef dat sy werknemers GWL ervaar ten einde gunstige produktiwiteitsvlakke te handhaaf (Steenkamp & Van Schoor, 2002:ix). Werkgevers het 'n verantwoordelikheid om 'n gunstige en ondersteunende organisasieklimaat vir werknemers te vestig wat bewerkstellig kan word deur die daarstelling van intervensies in die werkplek, met inbegrip van stresbestuursprogramme.

Vir die respondente, wat aan die Stresbestuursprogram deelgeneem het, was die behoefte aan vaardighedsopleiding as dié mees uitstaande faktor met betrekking tot stressore in die werkplek aangedui. Dit is derhalwe belangrik om te verseker dat vaardighedsopleiding, in terme van lewens- en stresshanteringsvaardighede, die werknemer moet bemagtig en aspekte soos stresshantering, konflikhantering en bestuursopleiding moet insluit. Respondente van die SBP het aangedui dat die waarde van die program gesetel is in die feit dat hulle in staat gestel word om stres te hanteer of te bestuur, stres te definieer, te identifiseer en te begryp. Daar kan dus gekonstateer word dat die huidige Stresbestuursprogram effektief is, aangesien die SBP tot respondente se vermeerdering van kennis oor stres as verskynsel en die impak van stres gelei het. Respondente het ook kennis verwerf oor strategieë ter voorkoming van stres.

Verskeie organisasies het reeds die waarde van stresbestuursprogramme besef en as risiko-verminderingsmaatreël aan hul personeel beskikbaar gestel. Voormelde behels die daarstelling van programme wat die werknemers se behoeftes aanspreek en die doelwitte van die werkgewer onderskryf. Ter ondersteuning, implementeer organisasies stresbestuursprogramme ten einde stres in die werkplek meer effektief te bestuur in 'n poging om gehalte van werklewe

vir werknemers te verhoog. Die navorsingsresultate dui aan dat die oorgrote meerderheid respondente wat die SBP bygewoon het, 'n beter begrip van stres en die impak daarvan op die individu verkry het. Die opleiding het hul in staat gestel om nuwe insigte met betrekking tot stresbeheer te verwerf en nuwe vaardighede aan te leer wat hulle met vrug in die praktyk kan toepas. Kenny (2000:380) merk dan ook tereg op dat die probleem van stres in die individu gesetel is en dat hy self die verantwoordelikheid moet neem om verandering te bewerkstellig.

KORRELASIE TUSSEN KWANTITATIEWE EN KWALITATIEWE NAVORSINGS-BEVINDINGE MET VERWYSING NA DIE EFFEKTIWITEIT VAN DIE STRES-BESTUURSPROGRAM

Beide die kwantitatiewe en kwalitatiewe benaderings was in hierdie studie toegepas, waarvan die kwantitatiewe ondersoek die meer dominante benadering was. Deur gebruikmaking van triangulasie was die data in die navorsingstudie volgens verskillende metodes ingesamel en vergelyk ten einde verskillende insigte van dieselfde onderwerp te bekom asook om die geldigheid daarvan te verifieer. Triangulasie in kwalitatiewe navorsing verwys volgens Padgett in De Vos (2005:361) na die uitkoms van veelvoudige perspektiewe wat geloofwaardigheid van die studie verhoog weens die groter mate van akkuraatheid van bevindinge. Die kwantitatiewe benadering is gevolg ten einde die teenwoordigheid, aldan nie, van stres te bepaal.

Teenwoordigheid van stres/stressore by respondente

Die kwantitatiewe bevindinge het aangedui dat die meeste respondente blootgestel word aan stres in die werkplek en dat 'n klein minderheid voorheen deelgeneem het aan 'n intervensie-program. Die respons tydens die **kwalitatiewe** fase het die teenwoordigheid van stressore bevestig, wat ondersteun word deur werknemers se deelname aan die SBP. Voorafgaande tendens word toegeskryf aan die veeleisende werkloadings van die respondente wat meebring dat hulle nie in staat is om hulself tot addisionele aktiwiteite te verbind nie. Voorafgaande word bevestig deur navorsing van Leka *et al.* (2003:1) waar aangedui is dat stres deur meeste werknemers ervaar word. In aansluiting hiermee verwys Clarke en Cooper (2004:127) na werksverhoudinge, balans tussen werk en persoonlike lewe, werkoortlading, werksekuriteit, beheer, die werk, beloning en voordele, as stressore van werkstres.

Effektiwiteit van bestaande Stressbestuursprogram

Wanneer die resultate van die na-toets (kwantitatiewe opvolg-vraelyste twee maande na SBP-opleiding), met ondersteuning van die kwalitatiewe semi-gestruktureerde onderhoude, met die voor-toets resultate vergelyk word, is daar duidelike aanduiding dat daar oor die algemeen 'n verbetering in die respondente se stresbestuursvaardighede was. Voorafgaande word gegrond op die kennis wat respondente tydens die stresbestuursprogram opgedoen het ten opsigte van stres, stressore en die nadele wat stressore vir die individu inhou. Die verbetering in stresbestuursvaardighede is tekenend van die respondente se erns om die kennis wat hulle tydens die SBP opgedoen het, in die praktyk toe te pas. Die navorsers is van mening dat die navorsingsbevindinge tot die bevordering van 'n meer effektiewe Stressbestuursprogram kan bydra, ten einde werknemers se gehalte van werklewe te verbeter. Grimshaw (1999:389), asook Romas en Sharma (2000:9), bevestig voorafgaande deurdat hul navorsingsbewyse bevestig het dat stresbeheerprogramme suksesvol is in die vermindering van stresvlakke wat daaglik ervaar word. Hierdie programme is volgens Cooper, Dewe en O'Driscoll (2003:290) effektief, deurdat deelname aan die programme die stres en skadelike gevolge wat daarmee geassosieer word substansieel verminder en sodoende die individuele werknemer se stresbestuursvermoë te verbeter.

Aspek van ondersteuning

Die data, verkry vanuit die **kwantitatiewe** deel van die studie (vraelyste benut tydens die opname), het aangedui dat respondente die gebrek aan bestuursondersteuning as stressor beleef. 'n Opmerkbare verandering in werknemers se ingesteldheid was waarneembaar tydens die kwalitatiewe na-toets (12 maande) waar dit duidelik blyk dat respondente meen dat elke individu verantwoordelikheid vir sy eie welstand moet aanvaar. Gemelde aanvaarding van verantwoordelikheid vir eie welstand is aanduidend dat die respondente die SBP inligting geïnternaliseer het en met sukses in hul daaglike handeling toepas. Die **kwalitatiewe** semi-gestruktureerde onderhoude het dieselfde tendens aangedui en deelnemers het in hierdie verband gemeld dat administratiewe ondersteuning en erkenning nie aan die werknemers se verwagtinge voldoen nie. Hierdie persepsie dra daartoe by dat werknemers stres in die werkplek ervaar, wat lei tot 'n negatiewe belewenis van gehalte van werklewe. Leka *et al.* (2003:1) merk dan ook tereg op dat die stres wat deur meeste werknemers ervaar word veroorsaak word deur werknemers se persepsuele ervaring dat hul nie voldoende ondersteuning verkry nie. Die afleiding kan gemaak word dat die werknemer se gehalte van werklewe negatief beïnvloed word deur die gebrek aan administratiewe ondersteuning en waardering vir die werk wat hy doen.

Die kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsbevindings bevestig die effektiwiteit van die SBP. Die respondente het in albei fases van die ondersoek aangedui dat die verwagte uitkomst wel bereik is. Respondente se aanbevelings en kommentaar vanuit die kwantitatiewe deel van die studie het die behoefte aan gereelde opvolgopleiding bevestig. Aansluitend by die voorafgaande, het die inligting wat vanuit die semi-gestruktureerde onderhoude (kwalitatief) verkry is, ook aan die navorsers bevestig dat die SBP effektief is en daartoe bydra dat werknemers in staat gestel word om stres meer effektief te hanteer.

SAMEVATTING

Alhoewel die werkplek-gebaseerde intervensieprogramme elkeen 'n unieke rol in die hulpverleningsproses vervul, kan hierdie programme onafhanklik óf in samewerking met ander programme 'n kardinale rol speel in die organisasie se strewe om werknemers se gehalte van werklewe te bevorder. Ten spyte van die feit dat 'n verskeidenheid voorkomingstrategieë deur die verskillende programme aangebied word, het elk die vermindering van die impak van stressore en die verbetering van werknemers se gehalte van werklewe ten doel.

Die benutting van werkplek-gebaseerde intervensieprogramme hou voordele in vir beide die werkgewer en die werknemer. Verhoogde produktiwiteit van die werknemer hou bepaalde voordele vir die werkgewer in, terwyl verbeterde maatskaplike funksionering gelukkige en gesonde werknemers tot die gevolg het (Tanner, 1991:73). Hierdie intervensies se effektiwiteit is gesetel in die feit dat programme op die primêre-, sekondêre- en tersiêre intervensievlakke geskied en gerig is op die werknemer, die werkgewer en die interaksie tussen die werknemer en die werkgewer (Grimshaw, 1999:389; Quick & Tertrick, 2003:243; Romas & Sharma, 2000:9; Schafer, 2000:281; Sutherland & Cooper, 2000:162). Voortspruitende hieruit word die beeld van die organisasie bevorder, aangesien die algehele funksionering van die werknemer en die werksomgewing verbeter word.

Vanuit die literatuur blyk dit duidelik dat verandering in die werksomgewing en die gevolglike stres wat dit meebring, op die werknemer se belewenis van welstand en gehalte van werklewe impakteer (Bishop, 1998:183; Heaney, 2003:306). Die literatuur het verder bevind dat organisasies meer tyd in die onderhoud van hul tegnologiese toerusting spandeer, in

vergelyking met die insette wat hul lewer om hul werknemers gelukkig en gesond te hou. Dit is dus noodsaaklik dat organisasies verantwoordelikheid moet neem om 'n gesonde werksomgewing te skep sodat stressore verminder, gehalte van werklewe verbeter en werknemerwelstand bevorder kan word.

Hierdie navorsingstudie het aan die lig gebring dat stressore wél by werknemers van die betrokke tersiêre opleidingsinstelling aanwesig is, dat stres 'n wesentlike impak op die GWL van werknemers het en dat die huidige Stresbestuursprogram wel 'n verbetering in die GWL van werknemers teweeggebring het.

AANBEVELINGS

Met verwysing na die Stresbestuursprogram spesifiek, word aanbeveel dat:

- afsonderlike stresbestuursprogramme vir die onderskeie werknemerkategorieë oorweeg sal word;
- webgebaseerde stresbeheerkursusse as alternatief oorweeg word in die vermindering van akademiese verhoogde stresvlakke;
- verhoogde studentegetalle en gepaardgaande werkoormoed, as vernaamste stressore by akademiese, aangespreek word deur die insluiting van tydbestuursaspekte as deel van die SBP;
- die aanbieder van die SBP vir akademiese uit die akademiese gelede geïdentifiseer word sodat die aanbieder met die teikengroep se eiesoortige behoeftes kan identifiseer;
- die SBP sodanig ontwerp word dat beide akademiese en nie-akademiese personeel as teikengroep bereik kan word;
- die belangrike bestanddele vir 'n SBP (selfbeheersing, gedrags-, denkwys- en leefwysverandering) ingesluit behoort te word wanneer die SBP vir die spesifieke werknemerkategorieë ontwikkel word en die SBP as pakket tydens oriënteringsopleiding aan nuwe personeel bekend gestel word;
- die SBP aan verskillende bevolkingsgroepe in 'n taal van keuse aangebied sal word;
- 'n voor-bywoningsvraelys aan werknemers, wat uit eie inisiatief vir die Stresbestuursprogram geregistreer het, gestuur word ten einde behoeftes te bepaal om die totale program, die aanbiedingsformaat of die inhoud meer verbruikersvriendelik aan te bied;
- met inagneming van voormelde voorstelle, word aanbeveel dat die SBP oor 'n tydperk van twee dae aangebied word om sodoende te verseker dat die deelnemers voldoende blootstelling en deelname aan aktiwiteite kan hê;
- aangesien die WHP-dienste voortdurend geëvalueer, opdateer en aangepas word ten einde relevant te bly, word aanbeveel dat 'n 1-dag opvolgkursus na afloop van drie maande aangebied word. Hierdie opvolgkursus moet dus dien vir sowel die evaluering van die effektiwiteit van die kursus, as die aanbied van meer gevorderde inhoud met betrekking tot implementering en toepassing van kennis en inligting in die praktyk.

Algemene aanbevelings

Daar word aanbeveel dat:

- 'n in-diepte ondersoek, met fokus op die WHP-dissipline, aan tersiêre opleidingsinstellings in Suid-Afrika uitgevoer word;

- die WHP-dissipline 'n meer strategiese rol inneem ten opsigte van die impak van stres op die werksomgewing aangesien navorsing reeds bewys het dat 'n WHP, as intervensie-program, die meeste potensiaal het om werknemerwelstand in die werkplek te bevorder;
- gehalte van Werklewe-programme die sistemiese benadering volg, veral gegewe die feit dat dit voorsiening maak vir 'n inter-dissiplinêre, probleemoplossende en gesondheidsge-oriënteerde intervensie waaraan die werknemers aktief kan deelneem;
- WHP-spesialiste in diens van tersiêre opleidingsinstellings moet verseker dat hul voldoende opgelei en toegerus is met die nuutste kennis en vaardighede sodat die spektrum van dienslewering deur die WHP vergroot en daarmee saam, die effektiwiteit en kans op sukses uitgebou kan word.

VERWYSINGS

- ARTHUR, A.R. 2000. Employee assistance programmes: the emperor's new clothes of stress management? **British Journal of Guidance & Counselling**, 28(4):549-559.
- ATTRIDGE, M. 2005. The business case for the integration of employee assistance, work-life and wellness services: a literature review. **In: ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) Integration of employee assistance, work-life, and wellness services.** New York: The Haworth Press, Inc.
- ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) 2005. **Integration of employee assistance, work-life, and wellness services.** New York: The Haworth Press, Inc.
- BABBIE, E. 2007. **The practice of social research** (11th ed). California: Thomson Wadsworth, Inc.
- BISHOP, F.M. 1998. Wellness in the workplace: a fourfold path. **In: KLARREICH, S. Handbook of organizational health psychology. Programs to make the workplace healthier.** Connecticut: Psychosocial Press.
- BLESS, C., HIGSON-SMITH, C. & KAGEE, A. 2006. **Fundamentals of social research methods: an African perspective** (4th ed). Kaapstad: Juta & Co. Ltd.
- BUYS, R. 2008. **Die invloed van stres op die gehalte van werklewe en die effektiwiteit van 'n 'Stresbeheerprogram' aan 'n tersiêre opleidingsinstelling.** Pretoria: Universiteit van Pretoria. (DPhil Proefskrif)
- CALITZ, F.J.W. & WEYERS, C.F. 1998. Stress and anxiety management training. **CME**, 16(1):33-37.
- CASCIO, W.F. 2003. **Managing human resources. Productivity, quality of work life, profits** (6th ed). New York: McGraw-Hill.
- CARTWRIGHT, S. & COOPER, C.L. 1997. **Managing workplace stress.** Thousand Oaks: Sage Publications.
- CLARKE, S.G. & COOPER, C.L. 2000. The risk management of occupational stress. **Health, Risk and Society**, 2(2):173-187.
- CLARKE, S.G. & COOPER, C.L. 2004. **Managing the risk of workplace stress.** London: Routledge.

- COOPER, C.L., DEWE, P. & O'DRISKOLL, M. 2003. Employee assistance programs. **In:** QUICK, J.C. & TETRICK, L.E. (eds) **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association.
- CRESWELL, J.W. 2003. **Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches** (2nd ed). Thousand Oaks: Sage Publications.
- CSIERNIK, R. 2005. **Wellness and work. Employee assistance programming in Canada**. Toronto: Canadian Scholars' Press.
- CUMMINGS, P.C. 2000. EAP's, another service in today's stressful workplace. **San Diego Business Journal**, 21(3):58.
- DE VOS, A.S. 2005. Combined quantitative and qualitative approach. **In:** DE VOS, A.S. (ed) **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions**. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- FRONE, M.R. 2003. Work-family balance. **In:** QUICK, J.C. & TETRICK, L.E. (eds) **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association.
- GILLESPIE, N.A., WALSH, M., WINEFIELD, A.H., DUA, J. & STOUGH, C. 2001. Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. **Work & Stress**, 15(1):53-72.
- GORNICK, M.E. & BLAIR, B.R. 2005. Employee assistance, work-life effectiveness, and health and productivity: a conceptual framework for integration. **In:** ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) **Integration of employee assistance, work-life, and wellness services**. New York: The Haworth Press Inc.
- GREEFF, M. 2005. Information collection: interviewing. **In:** DE VOS, A.S. (ed) **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions**. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- GRIMSHAW, J. 1999. **Employment and health: psychosocial stress in the workplace**. London: The British Library.
- HEANEY, C.A. 2003. Worksite-health interventions: targets for change and strategies for attaining them. **In:** QUICK, J.C. & TETRICK, L.E. (eds) **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association.
- HERLIHY, P.A. & ATTRIDGE, M. 2005. Research on the integration of employee assistance, work-life and wellness services: past, present, and future. **In:** ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) **Integration of employee assistance, work-life, and wellness services**. New York: The Haworth Press, Inc.
- HOEL, H., SPARKS, K. & COOPER, C.L. 2005. **The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment**. Report commissioned by the international labour organization (ilo) Geneva. UK: University of Manchester.
- IRMSA (Institute of Risk Management South Africa). 2005. Available: <http://www.irmsa.co.za> [Accessed: 11/05/2006].
- JAMES, K. & ARROBA, T. 1999. **Energizing the workplace: a strategic response to stress**. England: Gower Publishing.

- KELLY, B., HOLBROOK, J. & BRAGEN, R. 2005. Ceridian's experience in the integration of EAP, work-life and wellness programs. **In:** ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) **Integration of employee assistance, work-life, and wellness services**. New York: The Haworth Press Inc.
- KENNY, D.T. 2000. Occupational stress: reflections on theory and practice. **In:** KENNY, D.T., CARLSON, J.G., McGUIGAN, F.J. & SHEPPARD, J.L. **Stress and health: research and clinical applications**. Australia: Harwood Academic Publishers.
- KENNY, D.T., CARLSON, J.G., McGUIGAN, F.J. & SHEPPARD, J.L. 2000. **Stress and health: research and clinical applications**. Australia: Harwood Academic Publishers.
- KILROY, K.L. 2006. **The relationship between exercise self-efficacy and the stages of behavior change in a worksite setting**. USA: University of Cincinnati. (MEd Dissertation)
- LE FEVRE, M., MATHENY, J. & KOLT, G. 2003. Eustress, distress, interpretation in occupational stress. **Journal of Managerial Psychology**, 18(7):726-744.
- LEKA, S., GRIFFITHS, A. & COX, T. 2003. **Work organization and stress**. Switzerland: WHO.
- MARK, R. 1996. **Research made simple: a handbook for social workers**. London: Sage Publications.
- MAYER, M. 2001. Breaking point. **HR Magazine**, 46(10):111-115.
- McWHITER, E.H. & LINZER, M. 1994. The provision of critical incident stress debriefing services by EAPs: a case study. **Journal of Mental Health Counselling**, 16(4):403-415.
- MENTAL HEALTH WORKS. 2005. **Johnson & Johnson merges health, wellness, and safety and likes the results**. The American Psychiatric Association and the American Psychiatric Foundation. First Quarter.
- MULVIHILL, M.D. 2005. Health and productivity management: the integration of health and wellness into employee assistance and work-life programs. **In:** ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) **Integration of employee assistance, work-life, and wellness services**. New York: The Haworth Press Inc.
- MURPHY, L.R.; HURRELL, J.J.; SAUTER, S.L. & KEITA, G.P. 1995. **Job stress interventions**. Washington, DC: American Psychological Association.
- NELSON, D.L. & SIMMONS, B.L. 2003. Health psychology and work stress: a more positive approach. **In:** QUICK, J.C. & TETRICK, L.E. (eds) **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association.
- O'HARA, V. 1995. **Wellness at work. Building resilience to job stress**. Oakland: New Harbinger Publications, Inc.
- PELLETIER, K. R. 1994. **Sound mind, sound body**. New York: Simon & Schuster.
- QUICK, J.C. & TETRICK, L.E. (eds) 2003. **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association.
- QUILLIAN-WOLEVER, R.E. & WOLEVER, M.E. 2003. Stress management at work. **In:** QUICK, J.C. & TETRICK, L.E. (eds) **Handbook of occupational health psychology**. Washington, DC: American Psychological Association.

- ROMAN, P.M. 2005. A commentary on the integration of EAPs: some cautionary notes from past and present. **In: ATTRIDGE, M., HERLIHY, P.A. & MAIDEN, R.P. (eds) *Integration of employee assistance, work-life, and wellness services***. New York: The Haworth Press, Inc.
- ROMAS, J.A. & SHARMA, M. 2000. **Practical stress management. A comprehensive workbook for managing change and promoting health** (2nd ed). Boston: Allyn & Bacon.
- SCHAFFER, W. 2000. **Stress management for wellness** (4th ed). New York: Harcourt College Publishers.
- SCHELL, B.H. 1997. **A self-diagnostic approach to understanding organizational and personal stressors**. Quorum: Westport.
- SIMMS, L.S. 1988. Managed mental health care: what it is and how it works. **EAP Digest**, July/August:32-75.
- STEENKAMP, R. & VAN SCHOOR, A. 2002. **The quest for quality of worklife – A TQM approach**. Cape Town: Juta.
- STEVENS, M. 2004. Present dangers: presenteeism is the next area of focus as companies seek to maximize their investment in human capital by improving productivity and promoting employee health and wellness. **Risk & Insurance**, 3:49-51.
- SUTHERLAND, V.J. & COOPER, C.L. 2000. **Strategic stress management: an organizational approach**. London: MacMillan Press Ltd.
- TANNER, R.M. 1991. Social work: the profession of choice for EAPs. **Employee Assistance Quarterly**, 6(3):71-84.
- VAN DER KLINK, J.J.L., BLONK, R.W.B., SCHENE, A.H. & VAN DIJK, F.J.H. 2001. The benefits of interventions for work-related stress. **American Journal of Public Health**, 91(2):270-276.
- VAN DER MERWE, A. 2004. **Stres strategie**. Kaapstad: Tafelberg.
- WAINWRIGHT, D. & CALNAN, M. 2002. **Work stress: the making of a modern epidemic**. Buckingham: Open University Press.
- WILLIAMS, S. & COOPER, L. 2002. **Managing workplace stress: a best practice in blueprint**. West Sussex: John Wiley & Sons.

Dr Rina Buys, Prof Lourie Terblanche, Departement Maatskaplike Werk en Kriminologie, Universiteit van Pretoria, Pretoria, Suid-Afrika.