

HOOFSTUK 3: STRES IN DIE WERKPLEK

1. INLEIDING

Die moderne samelewing word gekenmerk deur 'n verskeidenheid van bedreigings en onsekerhede (Williams & Cooper, 2002:2). Elke persoon moet al onsekerheid of bedreiging hanteer, hetsy die aflê van 'n eksamen, 'n werksonderhoud, of konfrontasie met 'n toesighouer. Hierdie omstandighede gee daartoe aanleiding dat elke individu, een of ander tyd, 'n mate van stres beleef.

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. Hierdie navorsing poog om 'n bydrae te lewer in die onderskeid tussen stres en die gepaardgaande stressore en die impak daarvan op die gehalte van werklewe.

Stres behels nie slegs 'n enkele komponent nie, maar is 'n ingewikkelde kombinasie van ses veranderlikes, naamlik stressore, verwronge stresvolle waarneming (soos persepsie van die situasie), fisiologiese opwekking, mediese- en/of emosionele nood, verminderde sielkundige funksionering en ontoereikende hanteringsvaardigheid (Smith, 2002:18). Die navorsers is van mening dat die gemiddelde werknemer se onvermoë om die verband tussen die veranderlikes in die opwekking van stres te identifiseer, tot die verhoging in stresverwante siektetoestande by die werknemer bydra.

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 verdraagsaamheidsperk as die produk van die eise wat deur die werk en werkverwante faktore op die werknemer geplaas word. Die navorser is van mening dat werkstres na die individu se belewenis van stres binne die werksomgewing (met die fokus op werkverwante stressore) verwys.

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*".

Die navorser is van mening dat die leemte in die navorsing, met betrekking tot werkstres, te wyte is aan die feit dat vier uiteenlopende dissiplines (medies, sielkunde, sosiologie en bestuurswetenskappe) werkstres vanuit sy eie bepaalde uitgangspunt benader. Dit veroorsaak verder dat navorsingsresultate nie met mekaar vergelyk kan word nie, en sodoende verdere navorsing noodsaak.

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 voorgelê, te ontwikkel en groei.

Ten einde te bepaal in watter mate die organisasie daarin kan slaag om 'n werksomgewing te skep waar die werknemer bemagtig kan word deur die aanbod van stresbestuur, moet kennis geneem word van die onderskeie aspekte van stres. Leka, Griffiths en Cox (2003:1) het vanuit eie navorsing ook tot die gevolgtrekking gekom dat werkstres 'n ernstige probleem vir organisasies wêreldwyd inhou.

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.

In hierdie studie word eerstens verwys na die tersaaklike begripsomskrywings van stres en verwante aspekte. Tweedens word daar op die sielkunde van stres, wat die oorsake en effek op die individu insluit, gefokus. Arden (2002:9) beklemtoon ook die feit dat *"if you fail to recognise the symptoms of job stress and take action, your stress is likely to snowball"*. Individue word dikwels oorweldig deur die emosies, gedagtes, en fisiese veranderinge wat hulle ervaar tydens hul belewenis van werkstres. Indien die individu nie weet hoe om hierdie simptome te identifiseer nie, kan hy oorreeger wat aanleiding gee tot verhoging in stresvlakke.

Ten einde die impak van stres ten volle te begryp, volg daar 'n bespreking van die fisiologie van stres. Die fisiologie van stres verwys na die simptome van stres en die individu se fisiese respons op die blootstelling aan stressore. Die navorser is derhalwe van mening dat stres verstaan moet word alvorens hanteringsvaardighede aangeleer en ontwikkel kan word. 'n Bespreking van die meting van stres, asook verskeie intervensiemodelle en -programme, wat reeds toegepas word, is dus relevant.

2. BEGRIPSOMSKRYWINGS

2.1. Stres

Stres is, volgens Hutchings (2002:171), 'n onwillekeurige respons van die liggaam op sekere eise wat aan die individu gestel word. Hierdie eise is nie noodwendig vanuit eksterne bronne nie, maar kan ook intern geaktiveer word.

Robbins (1998:653) definieer stres as "*...a dynamic condition in which an individual is confronted with an opportunity, constraint, or demand related to what he or she desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important*". Stres impliseer dus die tydstip waar individue se normale 'werksituasie' versteur word en die omstandighede 'n versteuring in die individu se welstand veroorsaak (Williams & Cooper, 1998:307). Stres verwys derhalwe nie slegs na spesifieke elemente nie, maar behels die totale transaksionele proses waar die eise, soos deur die individu waargeneem, sy beskikbare bronne oortref.

Stres dui op 'n situasie waarin 'n individu homself bevind, en waarin hy homself as onbevoeg ervaar om die situasie te hanteer (Newell, 2002:45). Dit het tot gevolg dat die individu in 'n staat van bedreiging verkeer. Stres word volgens Schafer (2000:7-10) aangedui as "*eustress*" (positiewe stres) en "*distress*" (negatiewe stres). Die beginsels 'eustress' en 'distress' word in afdeling 3.3 en 3.4 van hierdie hoofstuk breedvoerig bespreek.

Vanuit voorafgaande definisies kan dus afgelei word dat stres verteenwoordig word deur:

- 'n beperking op die individu om te doen wat hy begeer om te doen;
- 'n ervaring van onsekerheid by die individu oor wat hom te doen staan ten opsigte van die eise of verwagtinge wat gestel word; en
- 'n onsekerheid oor wat die uitkoms van sy poging sal wees. Dus, sal die steller van die eise of verwagtinge tevrede wees met wat die individu kan lewer.

2.2. Werkstres

Werkstres is die gevolg van die interaksie tussen die individu en sy werksomgewing. Met verwysing na stres, verwys werkstres dus na die individu se blootstelling aan fisiese- en psigo-sosiale omstandighede wat negatief ervaar word en dat die individu twyfel in sy vermoëns om die situasie die hoof te bied.

Brun en Lamarche (2006:20) meld dat "*...psychological, physical and behavioural consequences can occur when individuals feels the demands of their work exceed their abilities*". Werkstres word deur Clarke en Cooper (2000:175) gedefinieer as "*a negative perceived quality, which as a result of inadequate coping with sources of stress at work, has negative mental and physical health consequences*".

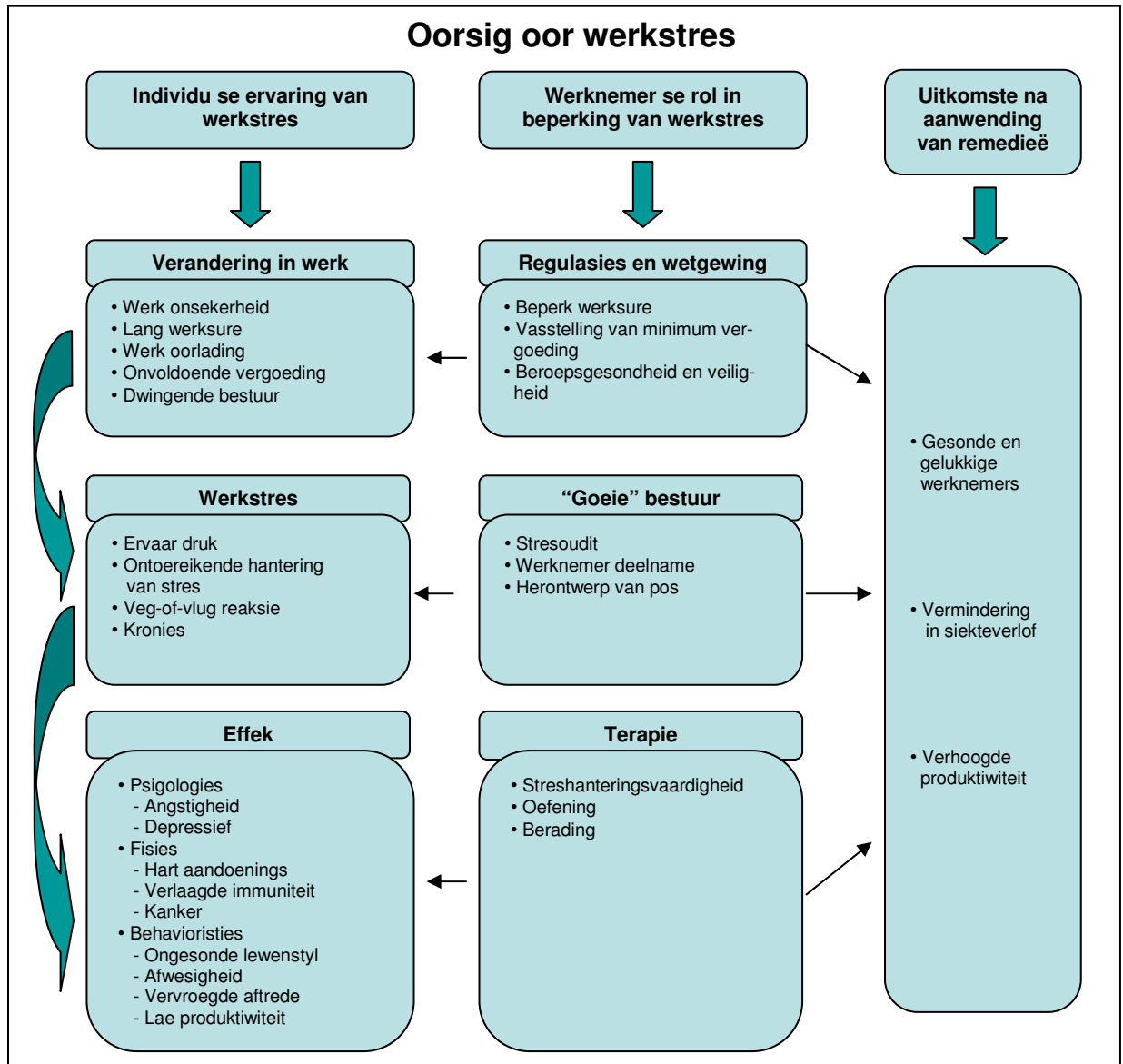
Van Klaveren en Tijdens (2007:6) beskryf werkstres as "*...a pattern of reactions occurring when workers are confronted with demands concerning their work that are not matched to their competencies and resources, and with which they have problems to cope*".

Vanuit hierdie definisies kan die afleiding gemaak word dat daar nie 'n alternatiewe definisie vir werkstres is nie. Werkstres is dus stres, soos reeds gedefinieer, maar van toepassing op die werkplek en 'n aspek waarop die werkgewer behoort te fokus.

Figuur 3.1 (p.96) bied 'n grafiese oorsig oor werkstres. Daar kan dus afgelei word dat wanneer die eise, soos beleef en ervaar deur die individu, sy persepsiële hulpbronne oorskry (Brun & Lamarche, 2006:21), die liggaam en brein gestimuleer en alle liggaamsisteme geaktiveer word om te reageer. Hierdie respons lei daartoe dat die individu besluit om te veg of te vlug.

Die reaksie volg ten einde die individu te beskerm teen die waargenome transaksionele wanbalans tussen die individu se beskikbare bronne en eise wat aan hom

gestel word. Beskikbare literatuur (Leka, Griffiths & Cox, 2003:8) meld dat dieselfde biologiese-, sielkundige-, en maatskaplike faktore wat tekenend van sielkundige versteurings is, ook 'n rol speel in sommige fisiese versteurings en -ongesteldhede.



Figuur 3.1 Skematiese oorsig oor werkstres

Die navorser is van mening dat die menslike reaksie op stres 'n gevolg van die individuele blootstelling aan een of meer stressore is, waartydens die stressore as 'n bedreiging ervaar word. Hierdie ervaring van bedreiging lei tot bepaalde reaksies

wat deur die individu self hanteer kan word, of deur terapeutiese intervensie hanteerbaar gemaak moet word.

Vanuit die voorafgaande bespreking en voorstelling is dit duidelik dat 'n beskouing van stres 'n bespreking van die perspektiewe, oorsaak en aard, fisiologie, en simptome van stres, noodsaak.

3. PERSPEKTIEWE VAN STRES

Die teenwoordigheid van stressore by die individu het nie slegs 'n negatiewe effek op die individu nie. Wanneer die stressor slegs vir 'n kort tydperk aanwesig is en nie traumaties van aard is nie, sal die individu se fisiologiese staat vinnig na normaal terugkeer (Bryce, 2001:3). Hierdie normale respons op stressore is egter noodsaaklik om te verseker dat 'n individu presteer. Die respons op stres by atlete voor 'n sportbyeenkoms kan hier ter illustrasie dien.

Ten einde die verskillende perspektiewe te bespreek, is dit nodig om te let op die bepaalde dinamika van stres, soos voorgehou deur Cartwright en Cooper (1997:14). Die dinamiese wisselwerking binne stres word bepaal deur die veroorsakende faktore van stres (stressore), die simptome of effek van stres, en die uiteindelijke siektetoestande as gevolg van langdurige stressituasies.

Binne die voorgestelde dinamika van stres word die impak van stres op die individu en die organisasie ondersoek, asook die voorkomende en remediërende strategieë met betrekking tot stres en die individu.

3.1. Werkstres in perspektief

Die *Amsterdam Institute of Advanced Labour Studies (AIAS)*, in samewerking met die Universiteit van Amsterdam, het hul ondersoek oor werkstres vanuit die perspektief wat op Cartwright en Cooper se dinamiese stresmodel gebaseer is, be-

nader. Van Klaveren en Tijdens (2007:7) verwys na dié model as die 'stresveroor-sakende model'.

Wanneer 'n werknemer bewus word van die wanbalans tussen werkseise en sy be-kwaamheid en hulpbronne, ontwikkel die werknemer emosionele-, kognitiewe-, ge-drags-, en sielkundige reaksies. Van Klaveren en Tijdens (2007:7) wys daarop dat langtermyn blootstelling aan gemelde reaksies aanleiding kan gee tot ernstige fi-siese toestande wat musculo-skeletale versteuring, veral rug- en spierpyne in die nek en skouers, kan insluit. Die mees algemene stresreaksie met erge gevolge is egter uitbranding.

Indien werkstressore nie beperk en werkstres nie beheer word nie, kan dit ernsti-ge nagevolge vir die werknemer inhou. Schafer (2000:490) verwys na uitbranding as 'n uiterste gevolg van werkstres op die individu. Schafer meld verder dat uit-branding as gevolg van die individu se volgehoue poging om langdurige of deurlo-pende stressituasies te hanteer ontstaan, en waartydens die simptome van ver-moeienis en uiteindelijke uitputting geïgnoreer word. Die individu ervaar uitbran-ding wanneer hy onophoudelike stres ervaar ten einde 'n moeilike situasie te han-teer en die situasie vir hom te veel raak en uiteindelik oorweldig (Van der Merwe, 2004:32).

Die navorser verwys na uitbranding as 'n toestand van emosionele-, fisiese-, en in-tellektuele uitputting, wat ook met lae selfagting gepaardgaan, as gevolg van lang-durige blootstelling aan situasies van intense stres.

Van Klaveren en Tijdens (2007:8) wys verder daarop dat gehalte van werk 'n be-paalde invloed op werkstres het, gesien in die lig dat aspekte van die organisasie se konteks op werkstres kan impakteer. Enkele stressore van toepassing binne die werksomgewing is onder andere die gebruik van vaardighede, taakverskeidenheid, outonomie van die werk, opleiding, en loopbaanvoorsigte.

Die navorser is van mening dat die impak van stressore op die werknemer beperk kan word. Dit kan bereik word deur aanpassings te implementeer ten einde werkeise te beperk deur middel van onder andere die uitbreiding van personeel, die aanstelling van meer kundige- en bekwame personeel en ondersteunende leierskap.

Putt (2006:5) beklemtoon dat stres nie net 'n impak op die individu het nie, maar ook negatiewe gevolge vir die organisasie inhou. Die navorser is van mening dat produktiwiteit bepaal word deur die individu se fisiese- en psigologiese ingesteldheid. Aangesien stres 'n bepaalde sielkundige- en fisiese invloed op die werknemer het, sal die invloed van werkstres op die individu en sy produktiwiteit bepaal word deur die intensiteit van die stressore en die hantering van die algehele streservaring.

Vanuit voorafgaande bespreking beskou die navorser werkstres as die gebeure binne 'n werksomgewing waartydens die individu se onvermoë om werkspesifieke stressore te hanteer, aanleiding kan gee tot stres, en uiteindelik uitbranding.

3.2. Die beginsel van “*equifinality*”

Die beginsel van “*equifinality*” word gebruik om aan te dui dat daar meer as een aanleidende of veroorsakende faktor is wat vir 'n gegewe uitkoms oorweeg moet word. Davies en Cicchetti (2004:477) verklaar “*equifinality*” as 'n ontwikkelings-psigopatologiese beginsel wat aandui dat gedrag of versteuring verskeie oorsake kan hê.

In hierdie konteks kan verwys word na gesins- en kontekstuele faktore wat daartoe aanleiding gee dat verskillende individue verskillende rolle kan aanneem in die aanwesigheid van 'n versteuring soos stres. Gesinsfaktore verwys na faktore binne gesinsverband wat as stressore kan dien, onder andere die onderlinge verhoudinge binne die gesin. Kontekstuele faktore verwys na die konteks waarbinne die individu sy werk moet verrig. In hierdie verband verwys kontekstuele faktore na stressore wat die organisasieklimaat (algehele gemoedstoestand) kan beïnvloed.

Uit voorafgaande is dit duidelik dat verskeie stressore 'n streservaring by 'n individu aktiveer en uiteindelik aanleiding gee tot uitbranding en depressie. Die navorser is van mening dat die teenwoordigheid van iemand wat omgee, ten spyte van die stresfaktore en die impak daarvan, 'n sosiale faktor kan wees wat die individu se interne 'pyn' tydens 'n stresvolle situasie kan verlig.

3.3. Die beginsel van "eustress"

Die term "*eustress*" was deur Selye gebruik om die positiewe aspekte van stres aan te dui. "*Eustress*" word gebruik in teenstelling met "*distress*", wat na die negatiewe aspekte van stres verwys (McGowan, Gardner & Fletcher, 2006:2). In werkverband, kan stresvolle situasies en omstandighede tot persepsies van positiewe voordeel vir die individu, lei. Navorsing oor stres fokus deurgaans meer op "*distress*" waarteenoor navorsing oor "*eustress*" tot onlangs nagelaat was. "*Eustress*" kan gedefinieer word as "*...a positive psychological response to a stressor as indicated by the presence of positive psychological states*" (McGowan, Gardner & Fletcher, 2006:3).

Nelson en Simmons (2003:103) verwys na hoop, sinvolheid en die positiewe effek as prominente aanduidings van "*eustress*". "*Eustress*" word ook met taakbetrokkenheid verbind, waar die werknemer hom beywer om "*...enthusiastically involved in and pleasurably occupied by the demands of the work at hand*", te wees (Nelson & Simmons, 2003:103). "*Eustress*" is sinoniem met 'n gesindheid wat deur Hart en Cotton (2002:102) gedefinieer word as "*...the energy, enthusiasm, team spirit and pride that employees experience as a result of their work*". Hierdie toestand van vervulling kan daartoe lei dat die werknemer so aktief betrokke word in sy werk dat niks anders vir hom saak maak nie.

3.4. Die beginsel van "distress"

"*Distress*" verwys na die individu se negatiewe sielkundige respons op 'n stressor (McGowan, Gardner & Fletcher, 2006:3). Stres verwys dus in die konteks van werk,

na 'n negatiewe werksingesteldheid en "... *psychological states such as negative affect, anger, job alienation and frustration*" (McGowan, Gardner & Fletcher, 2006:3).

Indien die individu die stressituasie as negatief beskou, word algemeen daarna verwys as "*distress*". Bryce (2001:3) meld dat indien die streservaring, en gevolglike respons, kronies of intens voorkom, dit op die medium- tot langtermyn 'n probleem vir die individu kan inhou.

3.5. Persoon-omgewing aanpasbaarheid (P-E Fit)

Persoon-omgewing aanpasbaarheid (P-O model) word deur Edward, Caplan en Van Harrison (2000:28) omskryf as stres wat sy oorsprong het in die nie-aanpasbaarheid van die individu met die omgewing.

Die P-O model word volgens Van Vianen en Stoelhorst (2007:1) gefundeer op die feit dat individue 'n fundamentele behoefte het om by hul omgewing aan te pas. Sutherland en Cooper (2000:57) ondersteun voorafgaande en meld verder dat die mate van die aanpasbaarheid van persoon tot sy werksomgewing, direk verband hou met die werknemer se verwagte belangrike individuele uitkomst.

Die P-O model binne die konteks van die organisasie, funksioneer in twee werksomgewings, naamlik aanpasbaarheid met die werk en aanpasbaarheid met die werksomgewing. Aanpasbaarheid met die werk, verwys volgens Cope (2003:26) na die individu se vermoë en bekwaamheid om die vereistes te bereik wat die taak (werk) aan hom stel. Aanpasbaarheid met die omgewing, verwys na die mate waarin die werksomgewing daarin slaag om die individu in staat te stel om sy behoeftes te bevredig (Cope, 2003:26).

Die navorser is van mening dat die werknemer se behoeftes beskou moet word binne die konteks van sy betekenis van werk. Die werknemer se betekenis van werk is in hoofsaak om deur middel van sy bydrae tot die organisasie se voortbestaan, 'n eko-

nomiese voordeel te bekom, ten einde die werknemer in staat te stel om in sy persoonlike behoeftes te voorsien. In hierdie konteks verwys die persoon-omgewing aanpasbaarheid na die effek en impak van die individu se persoonlike- en omgewingsveranderlikes op sy gehalte van werklewe. Die navorser huldig die opinie dat 'n positiewe effek van P-O aanpasbaarheid tot 'n positiewe belewenis van gehalte van werklewe en verhoogde produktiwiteit bydra. Die negatiewe impak van P-O aanpasbaarheid, kan aanleiding gee tot die werknemer se belewenis van stres binne die werksituasie en gevolglike negatiewe belewenis van gehalte van werklewe.

3.6. Lokus van kontrole

Volgens Lu, Wu en Cooper (1999:1) was Rotter in 1966 verantwoordelik vir die eerste definiëring van lokus van kontrole. Lokus van kontrole was geformuleer as *"...a generalized belief about contingency between one's action and actual outcome, brought about through social learning mechanisms"*.

Lokus van kontrole volgens Phillips (2005:23), is gebaseer op die veronderstelling dat die verwagte uitkoms van 'n gebeurlikheid beïnvloed kan word deur die individu, eksterne faktore, en ander persone. Die beïnvloeding van 'n uitkoms deur die individu, verwys na **interne** lokus van kontrole en die invloed van eksterne faktore en persone, dui op die **eksterne** lokus van kontrole.

Fox, Spector en Rodopman (2004:4) verwys na lokus van kontrole as *"...a belief system (perhaps informed by personality, culture, and life experience) regarding the extent to which one's outcomes and rewards in life are due to one's own actions (an internal locus) or by fate, luck, deity, or other people (external locus)"*.

Phillips (2005:36) meld dat die *"...locus of control is also thought to impact on the coping strategies employed"*. Vroeë navorsing het getoon dat die interne lokus van kontrole verbind word met die verlaagde persepsie van werkstres en selfs algemene lewensstres (Lu, Wu & Cooper, 1999:3).

Vanuit voorafgaande bespreking is dit duidelik dat lokus van kontrole derhalwe beskou kan word as 'n streshanteringsmeganisme. Die individu se vermoë om beheer oor 'n situasie uit te oefen, is om die situasie te hanteer. Die interne lokus van kontrole word verbind met die verbetering van die individu se probleemgerigte hanteringsvaardighede.

Die navorser is van mening dat lokus van kontrole, as hanteringsmeganisme, inherent deel van die individu se streshanteringsmondering vorm. Vanuit voorafgaande kan afgelei word dat die individu nie sal poog om situasie-uitkomst te verander indien hy glo dat dit moontlik is om die uitkomst te verander, nie. Dit gee aanleiding tot die 'veg of vlug' beginsel, aangesien die individu sal 'vlug' indien hy nie die situasie-uitkomst kan beïnvloed nie, asook dat die individu weerstand sal bied indien hy van mening is dat hy die situasie-uitkomst tot eie voordeel kan beïnvloed.

Binne die konteks van werk en werkstres, verwys lokus van kontrole na die mate waarin individue glo dat hulle beheer oor 'n spesifieke aspek van hul werk, kan uitoefen. Paulse (2005:38) meld in hierdie verband dat lokus van kontrole aangewend word om onder andere die werkstempo, prosedures, en werkskedules, asook besluitneming, te beïnvloed.

3.7. Karasek se eise-kontrole model

Werkgewers is deurlopend besig om wyses te ondersoek waarmee hul werknemergebondheid, werkstevredenheid, en produktiwiteit kan bevorder. Die *American Psychological Association* (APA), in hul inligtingstuk "*Occupational Stress and Employee Control*" (2003), maak daarvan melding dat indien die werknemer meer beheer oor sy werk verkry, hy laer stresvlakke presenteer en dat motivering en groei sodoende bevorder word.

Karasek het in 1979 die eise-kontrole model ontwikkel. De Rijk (2002) het, in 'n verslag oor 'n onderhoud met Prof. Karasek tydens die "*Fourth Dutch Conference on*

Psychology & Health”, gemeld dat die interaksie tussen werkseise en die kontrole-aspek van die werk, sentraal in die model is. Karasek het die J-D-C (Job-demand-control) vraelys ontwikkel ter ondersteuning van sy model. Die vraelys fokus op die aanname van twee hipoteses, naamlik (1) dat die kombinasie van hoë werkseise en lae werkkontrole aanleiding gee tot sielkundige- en fisiese spanning en (2) dat 'n werk, waar werkseise en kontrole in balans is, daartoe aanleiding gee dat die werknemers 'n hoë mate van welstand, ontwikkeling en groei ervaar (Grimshaw, 1999:35).

Die APA (2003) meld dat Karasek se insigte met betrekking tot die invloed van werkstressore op die gesondheid en welstand van die werknemer, aanleiding gegee het tot volgehoue pogings deur werknemers om die omstandighede in die werkplek te verbeter.

Die navorser is van mening dat hierdie model eerder as 'n assesseringsmeganisme beskou moet word. Hierdie mening word gebaseer op die feit dat Rotter se 'lokus van kontrole'-model op die individu se wyse van uitoefening van beheer oor sy situasie, gesetel is. Karasek fokus op die identifisering van bepaalde werkstressore wat verband hou met die beheer van die werknemer in sy werk en werksomgewing. Vir die werkgewer sal dit toepaslik wees om kennis te dra van die belangrikheid van die werknemer se interne lokus van kontrole, asook om die Karasek-vraelys in die assessering van werknemers in hul werk en werksomgewing te benut.

In hierdie studie word op die impak van stres en in watter mate stres die totale funksionering van die individu beïnvloed gefokus, asook die invloed van stres op die individu se werkverrigting en gehalte van werklewe. Binne hierdie konteks is dit noodsaaklik om vervolgens te let op die fisiologie van stres en die impak van stres op die individu se fisiese funksionering.

4. DIE FISILOGIE VAN STRES

In die bestudering van die fisiologiese aspekte van stres, is dit belangrik om te let op die faktore wat die mens, tydens 'n situasie van gevaar of bedreiging, tot die 'veg of

vlug' aksie mobiliseer. Hierdie mobilisering van die menslike sensustelsel en interne organe verbeter die individu se liggaamskragte en breinaktiwiteit (Bryce, 2001:17-18; Owens, Mulchachey, Stout & Plotsky, 1997:210-257).

Die neuro-moduleringshormone funksioneer baie dieselfde as die neurosenders wat breinboodskappe na die verskeie liggaamsdele en organe stuur. "Corticotropin releasing factor", (bekend as CRF), is een van die neurohormone wat deur die hipotalamus afgeskei word en die slymkliere stimuleer. Die slymklier aktiveer weer die adrena-lienklier wat onder andere die 'kortisol'-hormoon afskei. Bryce (2001:17-18) dui verder daarop dat daar na 'kortisol' en ander verwante hormone verwys word as stres-hormone. Aan die einde van die stressiklus help die 'hippokampus' om die stresrespons af te skakel.

Daar word ook aangedui dat die stresrespons uiteindelik tot die vernietiging van sensu-selle kan lei (Bryce, 2001:17-18). Die gevolg hiervan is dat dit aanleiding kan gee tot verswakking van probleemoplossingsvaardighede en uiteindelik dementia. Die fisiolo-giese proses kan ook die weerstand teen infeksie-verwante siektes beïnvloed. Bryce (2001:17-18) se vermelding van hierdie navorsing is van belang deurdat dit daarop dui dat die vernietiging van die 'hippocampal'-sel die resultaat van die individu se kroniese stres en angs is.

Met verwysing na die fisiologiese- en gedragsimptome, soos uiteengesit in Tabel 3.1 (p. 106), kan 'n individu fisiese simptome presenteer wat baie maklik met die simptome van 'n hartaanval verwar kan word. Clarke en Cooper (2000:174) meld dat daar ge-noegsame bewyse bestaan wat werkstres met "*serious psychiatric harm and physical disease, such as coronary heart disease*" verbind. Die mees algemene simptome hier-van is borspyn, vlak en vinnige asemhaling, sweet, lusteloosheid, en konstante moeg-heid.

Die navorser is van mening dat die effek van stres by die mens vergelyk kan word met 'n struktuur wat weerstand bied teen 'n oormatige lading (ingenieurstres). As versterking nie aangebied word nie, sal die struktuur meegee. By die mens moet intervensie plaasvind om te verhoed dat die individu fisiologies ineenstort. Cummings (2000:58) wys dan tereg daarop dat die *National Institute of Occupational Safety and Health* (NIOSH) 'n verband tussen stres en siekte gerapporteer het met besondere verwysing na "...several chronic health problems, especially cardiovascular disease, musculoskeletal disorders and psychological disorders".

4.1. Simptome van Stres

Ter illustrasie van die gevolglike simptome in antwoord op stres, dui die hieropvolgende Tabel 3.1 die gedrags- en fisiese simptome van stres aan.

<i>Gedrag Simptome</i>	<i>Fisiese Simptome</i>
Irritasie met mense	Verswakte eetlus
Moeite met besluitneming	Gereelde swak spysvertering of sooi-brand
Swak humorsin	Insomnia
Onderdrukte woede	Geneidheid om te sweet sonder teenwoordigheid van werklike inspanning
Verswakte konsentrasie	Senu-trekkings en naelbyt
Laat take onvoltooid	Hoofpyn
Voel teiken van ander se vyandigheid	Krampe en spierspasma
Verswakte hanteringsvaardighede	Naarheid
Emosioneel oorsensitief	Floutes
Lusteloos na werkdag	Ekseem, gordelroos
Konstante moegheid	Vlak asemhaling

Tabel 3.1 Simptome van stres

(Soos aangepas uit Cartwright en Cooper (1997:12)),

Soos siekte die liggaam waarsku met gepaste simptome, is daar bepaalde waarskuwende simptome ten opsigte van stres. Cranwell-Ward en Abbey (2005:186-187) het aangedui dat 'n depressiewe gemoedstoestand, oormatige alkoholgebruik, geïrriteerdheid, 'n afname in konsentrasie, swak besluitneming en beplanning, hoofpyn, slapeloosheid, bekommernis en angstigtheid, asook 'n skielike verandering in die normale lewenstylgewoontes, van die vernaamste simptome van stres is. Schafer (2000:125-126) beskou angstigtheid as dié mees algemene emosionele reaksie op werkstres.

4.2. Stresrespons

Dollard (2003:5) verwys na die stresrespons as "*...reactions to the conditions of stress*". Sardiwalla (2004:7) is van mening dat die stresrespons beskou kan word as die effek en impak van stres op die werknemer en dat die respons van verbygaande aard is, maar dat korttermyn-blootstelling geneig is om langtermyn-nagevolge te hê.

Deur die pioniersnavorsing van Hans Selye, 'n wetenskaplike van Montreal, is ontdek dat die individu se stresrespons uit 'n voorspelbare drie-fase fisiologiese responspatroon bestaan (Bryce, 2001:18-19). Hierdie fases behels die volgende:

- **Alarm-fase** waartydens die 'veg of vlug' -respons intree ten einde die persoon voor te berei om sy uitdaging of bedreiging die hoof te bied.
- **Aanpassing/weerstand-fase.** Na eliminasië van die stressor, keer die liggaam terug na dieselfde toestand waarin dit verkeer het voordat dit (tydens die vorige fase) deur die stressor opgewek is. Die liggaam word so doende geleentheid gebied om van die fisiologiese spanning waarin dit verkeer het, te herstel. Indien die stressor steeds teenwoordig is, lei dit tot 'n verlengde alarm-fase waar die liggaam die risiko loop om na die uitbranding-fase oor te gaan.
- **Uitbranding-fase** word bereik wanneer die individu aan te veel stressore blootgestel word, of nie die nodige weerstand teen die stressore kan bied nie. Bryce (2001:19) verwys na die fisiologiese stand tydens die fase soos

volg: "...with its resources severely depleted, the body is susceptible to illness, or in extreme cases, to death".

Die navorser verwys derhalwe na die stresrespons as die liggaam se emosionele en/of fisiologiese reaksie op stressore, dit wil sê enige gebeurlikheid of verandering wat aanpassing deur die individu vereis. Die navorser maak verder die afleiding dat die kroniese belewenis van negatiewe emosies van stres (woede), angs (vrees) en depressie, van dié vernaamste faktore is wat tot kroniese hartsiekte en ander fisiologiese versteurings bydra. Vervolgens 'n beskouing van die verhouding tussen stres, angs, en depressie.

4.3. Stres, angs en depressie

Onderliggend tot die individu se reaksie op stres, is 'n fisiologiese proses wat deeglik nagevors is. Die stresrespons is die liggaam se reaksie op stressore, dus die individu se verwerking en wyse om die stres te hanteer. Dollard (2003:7) wys daarop dat wanneer die liggaam nie 'n geleentheid gebied word om te herstel na stresblootstelling nie, gesondheidsprobleme as gevolg van die voortdurende fisiologiese prikkeling kan ontwikkel.

Hans Selye het in 1956 gemerk dat rotte wat tydens 'n navorsingsprojek met soutoplossing ingespuut word, en dié wat nie gespuut word nie, dieselfde fisiologiese probleme ontwikkel het. Na deeglike bestudering van die tendens, het hy tot die slotsom gekom dat die fisiologiese reaksie te wyte was aan die inspuitingshandeling as stressor en nie die inname van die soutoplossing nie. Selye kom tot 'n verdere gevolgtrekking dat die liggaam deur verskeie fases in respons tot die stres gaan, naamlik die alarm-respons, weerstand teen stres, en met langdurige blootstelling, uitputting wat weer tot permanente skade of selfs die dood kan lei. Hierdie orde van reaksie op stres word die "*GAS*" (*General Adaptation Syndrome*) genoem (Dollard, 2003:7-8).

Vanuit voorafgaande bespreking van stres en verwante emosies, kan afgelei word dat 'n stresvolle gebeurtenis, gekombineer met sielkundige kwesbaarheid, soos 'n ontoereikende sin van beheer, 'n belangrike faktor in sielkundige- en fisiologiese versteurings is. Volgens Büchner (2004:4) is daar 'n verwantskap tussen emosionele- en fisiese versteurings. Büchner meld verder dat sielkundige versteurings wat deur stres veroorsaak word, aanleiding kan gee tot die ontwikkeling van fisiologiese versteurings by die individu.

Daar bestaan 'n baie nou verband tussen die vier emosionele belewenisse, naamlik stres, angs, depressie, en opwinding. Winefield (2003:242) sluit daarby aan deur daarop te wys dat die ervaring van stres, angs, depressie, en opwinding baie in gemeen het. Werkstres gaan dus gepaard met negatiewe ervarings, angstigheid, depressie, hartseer, woede, en selfs 'n gevoel van waardeloosheid. Die navorser is van mening dat dit vir die individu belangrik is om bedag te wees op die ervaring, wat sy sin van beheer ten tye van werkstressore wat negatief beleef word, beïnvloed. Verder moet die individu kan erken of hy die bepaalde bedreiging of uitdaging, wat hom in die gesig staar, kan hanteer.

Vanuit voorafgaande kan afgelei word dat werkstres verbind word met fisiese aandoenings, onder andere hartsiekte en verlaagde immuunstatus en derhalwe die vatbaarheid vir alledaagse siektes. Die navorser konstateer dat individue se onderliggende fisiologiese respons en hul besondere emosionele toestand relatief ooreenstemmend met mekaar is. Verder, dat die aktivering van neurosenders en neurohormone belangrik is in die beskouing van angs, depressie, en stresverwante fisiese versteurings. Die individu se sin van beheer en selfvertroue, naamlik dat hy die stres of uitdaging kan hanteer, asook tydige intervensie om die vaardighede aan te leer ter voorkoming van stres, vorm egter die basis van hierdie navorsing.

5. WERKSTRESSORE

Volgens Brun en Lamarche (2006:8) was daar 'n merkbare toename in probleme wat met werkstres verband hou. Werkstres, en die impak daarvan op organisasies, het toenemend as brandpunt die fokus by bestuur geword. Die kompleksiteit van die impak van stres op die werknemer en die organisasie is gesetel in die feit dat daar 'n verskeidenheid van oorsake bestaan en dat elke individu uniek op die bepaalde stressore reageer.

Bestuurders handhaaf die siening dat stres 'n dryfveer tot optimale produktiwiteit is en sorg sodoende dat daar 'n hoë mate van stres in die werkplek teenwoordig is. Hierdie toedrag het volgens Le Fevre, *et al.* (2003:726) daartoe aanleiding gegee dat organisasies talent verloor "*... as top performers disengage from work where occupational stress, its causes, symptoms and sequelae are prevalent*".

Werksonsekerheid, bevordering, en verandering by die werk ten opsigte van omgewing, gesondheid, en veiligheid is volgens Leka, Griffiths en Cox (2003:6-7) van dié vernaamste oorsake van werkstres. Die navorser is van mening dat dit juis die organisasie en bestuurders se ekonomiese ingesteldheid is wat veroorsaak dat die menslike faktor en hulle behoeftes in operasionele beplanning agterweë gelaat word.

Hughes (2004:8) meld dat meer as 50% van alle werknemers werkstres ervaar en verder dat 41% werknemers aangedui het dat hul werkstres in die onmiddellik-voorafgaande 12 maande verhoog het. Stres kan die gevolg wees van slegs een, of 'n kombinasie van die volgende tipes stres: huislike-, finansiële-, gesondheids-, of werksomstandighede.

Die stressore van werkstres en die verwante omstandighede van werkstres word deur Karasek se "*job control-demand*"-model (in Van Klaveren & Tijdens, 2007:7) aangedui as die konflik tussen hoë werkseise en lae werkkontrole. Hierdie konflik gee aanleiding tot veeleisende werk. Lae werkkontrole dui op die individu se be-

perkte besluitnemingsbevoegdheid en geringe sosiale ondersteuning. Werknemers wat in beroepe in hierdie kategorie val, word voortdurend blootgestel aan komplekse take en werksintensiteit as gevolg van die hoë pas van werk en tydsdruk. Die navorser is van mening dat stres nie net van toepassing is op uitvoerende beamptes, wat aan gereelde en hoë impak werkverrigting blootgestel word nie, maar eerder dat stres oor die totale sosiale spektrum, derhalwe alle vlakke van werknemers, waargeneem kan word.

Werknemers spandeer die meeste van hul tyd by hul werk en word getipeer met verwysing na die werk wat hul doen (Dollard, 2003:1-2). Dollard gaan verder en meld dat werk die mees waardevolle bron van tevredenheid is, maar terselfdertyd ook die bron is wat die meeste stres veroorsaak.

Werkverwante stressore is die vernaamste veroorsakende faktore van stres. Die eise van die werksomgewing speel 'n verneme rol in die belewenis van stres deur werknemers. Die moderne werksomgewing word gekenmerk deur tegnologiese veranderinge, korporatiewe oornames en samesmeltings, sowel as personeelafleggings en rasionalisasie. Die navorser is van mening dat vanuit voorafgaande oorsake, sekondêre oorsake aangedui kan word, waar onder andere werkoormoed, tydsdruk, teenstellende opdragte en onderbenutting van vaardighede. Clarke en Cooper (2004:127) verwys oorhoofs na werksverhoudinge, balans tussen werk en persoonlike lewe, werkoormoed, werksekeriteit, beheer en die werk, en beloning en voordele as veroorsakende faktore van werkstres.

Navorsing het bevind dat, in enige persoon se stresprofiel ses primêre faktore vir stres geïmpliseer word (Cartwright & Cooper, 1997:13). Hierdie faktore sluit onder meer faktore intrinsiek tot die werk, die rol van die werknemer, verhoudinge in die werkplek, organisasieklimaat en -kultuur, beperkings op bevorderingsmoontlikhede, en faktore buite werkverband in.

Stressituasies aan tersiêre opleidingsinstellings ontstaan as gevolg van werksverhoudinge, tyd- en hulpbronbeperkings, werkoormoed en 'n oorgereguleerde werksomgewing (Anderson, Guido-DiBritto & Morrell, 2000:104-105). Verdere faktore wat bydra tot stres by werknemers aan tersiêre opleidingsinstellings, sluit in hoofde se bestuurstyle, misdaad, en politieke veranderinge (Paulse, 2005:28).

Die navorser is van mening dat werkstressore in drie kategorieë ingedeel kan word, naamlik:

- die stressore wat intrinsiek tot die werksomgewing is, wat **ergonomiese- en regulerende faktore**, asook **werkoormoed** insluit;
- dié wat intrinsiek tot die werksrol is, naamlik onder andere **rolkonflik, rolonduidelikheid en -verwarring**, asook **verantwoordelikheid**; en
- stressore wat verband hou met **organisasieleierskap**.

5.1. Stressore intrinsiek tot die werksomgewing

Navorsing wys daarop dat werkstoestande, werksure, werkoormoed, reis, en tegnologiese ontwikkeling van die vernaamste stressore vir werknemers is (Cartwright & Cooper, 1997:16).

5.1.1. Ergonomiese Faktore

Werkstoestande verwys ook na die **ergonomiese faktore** en fisiese uitleg van die werkplek wat die plasing en vorm van meubels insluit. Elke werk het sy eie bepaalde eise ten opsigte van geraas en beligting en sou die standaarde hiervan nie voldoen aan die werkspesifikasie nie, kan dit oor die langer termyn tot stres by die werknemer aanleiding gee (Cartwright & Cooper, 1997:14).

5.1.2. Regulerende Faktore

In Suid-Afrika word verwys na die post-1994 bestel. Binne hierdie nuwe bestel, word van die werkgewer verwag om aan bepaalde **regulerende faktore** te vol-

doen, onder andere die implementering van gelyke indiensneming en bestuursverteenwoordiging volgens die rassedemografie van die land (Ullyat, 2003:83). Baie organisasies is hierdeur geraak en het derhalwe 'n proses van rasionalisering en aanstellings volgens die regstellende aksie geïmplementeer (Coetzee & Rothman, 2005:47-48). Gemelde skrywers rapporteer dan ook dat voormelde transformasie daartoe bygedra het dat stresvlakke van akademiese-, administratiewe- en ondersteunende personeel verhoog het. Hulle is verder van mening dat dié hoë stresvlakke verder kan vererger.

Die navorser is van mening dat voormelde omstandighede daartoe aanleiding gee dat 'n werknemer, verbonde aan 'n tersiêre opleidingsinstelling, werk as onseker en bedreigend beleef, as gevolg van herstrukturering en regstellende aksie. Hay en Fourie (2002:130), asook Coetzee en Rothman (2005:30), meld dat hierdie omstandighede daartoe bydra dat werknemers die siening handhaaf dat hulle nie na waarde geag word nie, wat kan lei tot 'n negatiewe belewenis van die werklewe.

5.1.3. Werkoorlading

Werkoorlading gee aanleiding tot ongereelde en langer werksure. Cartwright en Cooper (1997:16) onderskei tussen kwantitatiewe en kwalitatiewe oorlading.

Kwantitatiewe oorlading verwys na die hoeveelheid werk wat 'n bepaalde werknemer binne die gegewe werksure moet afhandel. Die navorser is van mening dat werkoorlading by 'n werknemer aanwesig is indien die werknemer nie sy werk binne die gegewe tydperk kan afhandel nie, ten spyte daarvan dat werklike werknemer produktiwiteit bewys kan word.

Kwalitatiewe oorlading verwys, volgens Cartwright en Cooper (1997:16), na werk wat te moeilik is vir die individu om te hanteer én langer werksure, ten einde die taak af te handel, tot gevolg het. Die navorser is van mening dat gelyke indiensneming en die rasionaliseringsbeleid wat geïmplementeer word, aanleiding kan gee tot kwalitatiewe oorlading. Kwalitatiewe oorlading ontstaan dus daar waar

korrek gekwalifiseerde personeel aangestel word en hulle weens hul beperkte ervaring, aan 'n omgewing blootgestel word waarin hulle nie die rolvereistes kan nakom nie.

5.2 Stressore intrinsiek tot die werksrol

5.2.1. *Organisasiekultuur*

Organisasiekultuur kan in sommige organisasies aanleiding gee tot die individu se streservaring. Organisasiekultuur word bepaal deur die spesifieke struktuur, leierskap, en organisasieklimaat wat deur 'n bepaalde organisasie aangeneem word (Cartwright & Cooper, 1997:26). Sielkundige spanning word dikwels volgens Paulse (2005:28) deur die historiese kultuur en bestuurstyle van 'n organisasie veroorsaak. Martel (2005:3) verwys verder daarna dat verhoogde produktiwiteitseise, werkoorlading, en uitsluiting van besluitnemingsprosesse 'n hoë eis op die stresvlakke van bestuurders plaas.

5.2.2. *Rolkonflik en rolonduidelikheid en -verwarring*

Rolkonflik en rolonduidelikheid en -verwarring is aspekte wat dikwels werksverhoudinge vertroebel en stres by die werknemer veroorsaak (Quick & Tetrick, 2003:335). Werknemers ervaar rolkonflik wanneer hul gekonfronteer word met afwisselende verwagtings van hul toesighouers en bestuurders. Martel (2005: 10) wys daarop dat rolkonflik ontstaan wanneer die organisasie se waardes en doelwitte met dié van die werknemer bots. Verder, kan rolkonflik ontstaan wanneer die hulpbronne om die taak na behore uit te voer, ontbreek.

Rolonduidelikheid en -verwarring ontstaan wanneer die werknemer nie weet wat van hom verwag word nie (Martel, 2005:10). In hierdie geval kan die werknemer nie vooruitgang in sy loopbaan maak nie, aangesien hy nie seker is wat die verwagte doelwitte en uitkomst moet wees nie.

5.2.3. Verantwoordelikheid

Elke werknemer het 'n bepaalde verantwoordelikheid. Hierdie verantwoordelikheid word gekoppel aan die posvlak binne die organisasie se hiërargie en wissel derhalwe in intensiteit. Cartwright en Cooper (1997:18) meld dat hierdie verantwoordelikhede stres tot gevolg kan hê as gevolg van die versekering van werksekuriteit vir werknemers en begrotingsbeheer ten einde die maksimum produksie teen die laagste koste te bereik.

5.2.4. Organisasie-leierskap

Organisasie-leierskap, met verwysing na burokratiese rompslomp en onbuigbaarheid, leierskap- en bestuursfaktore binne 'n gevestigde organisasiekultuur, kan aanleiding gee tot die individu se belewenis van stres. Hierdie stresbelewenis kan volgens Hughes (2004:7) die volgende stressore insluit:

- onrealistiese en/of onbereikbare doelwitte;
- teistering;
- konflik met bestuurders, toesighouers of kollegas;
- dispute oor salaris, voordele en werksomstandighede;
- personeeltekorte wat daartoe lei dat min personeel 'n groter lading moet hanteer; en
- persoonlike waardes wat bots met die waardes van die organisasie.

Organisasies is voortdurend besig om te verander en aan te pas by die algemene korporatiewe klimaat, tegnologiese ontwikkeling, en industrie-spesifieke vooruitgang. Al die 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.

6. VERBAND TUSSEN PERSOONLIKHEID EN STRESHANTERING

Stres verwys na die individu (ongeach sy posisie in die organisasiestruktuur of sosiale status) se waarneming van 'n situasie, die wyse waarop die individu die gegewe situasie hanteer, die werklike situasie verantwoordelik vir die stres, en die wyse waarop stres by die individu op fisiese-, verstandelike-, emosionele- of gedragsvlak presenteer (Cope, 2003:23). Die individu se hantering en belewenis van stres kan derhalwe verbind word met sy persoonlikheid. Vervolgens word gelet op die verband tussen stres en persoonlikheid.

In 1959 het twee kardioloë, Drs. Friedman en Rosenman, hul navorsing met betrekking tot hoë risiko lewenstyl gepubliseer (Sutil, Corbacho, Arias, Alvarez & Requero, 1998: 43). Anders as die algemeen aanvaarde persoonlikheidseienskappe, het gemelde kardioloë tot die slotsom gekom dat daar hoofsaaklik twee groepe persoonlikhede getipeer word, naamlik dié wat 'n gejaagde hoë gesondheidsrisiko-lewenstyl handhaaf en dié wat 'n gematigde lewenstyl lei.

6.1. Tipe "A"-persoonlikheid

Büchner (2004:5) beskou 'n tipe "A"-persoonlikheid as die individu se aggressiewe betrokkenheid in 'n kroniese, nimmereindigende stryd om meer te bereik in 'n al korter tydperk. Die tipe "A"-persoonlikheid word deur Sanderman en Ranchor (1997: 362) beskryf as 'n gedragspatroon wat hoë vlakke van kompetisie, tydsbewustheid, en irritasie behels.

In aansluiting met Sanderman en Ranchor, verwys Sutil, *et al.* (1998:43) na tipe "A"-persoonlikheid as 'n gedragspatroon van 'n individu met die volgende kenmerke: kompetierend, aggressief, geïrriteerd, werksgeoriënteerd, bekommerd oor sperdatums, en handhaaf altyd 'n mate van dringendheid in alles wat hy doen. Hierdie persoon het sekere fisiese eienskappe wat manifesteer, naamlik 'n spraakstyl wat grens aan uitbarstings, hiper waaksaamheid, en die handhawing van dringendheid.

Tipe "A"-persoonlikheid kan dus gedefinieer word as 'n gedragspatroon van 'n individu wat tekenend is van 'n baie aktiewe persoon met 'n hoë gesondheidsrisiko-lewenstyl.

6.2. Tipe "B"-persoonlikheid

Die tipe "B"-persoonlikheid word deur Sanderman en Ranchor (1997:367) beskryf as 'n gedragspatroon wat geheel en al die teenoorgestelde is as dié van tipe "A"-individu.

Tipe "B"-persoonlikheid kan dus gedefinieer word as 'n gedragspatroon van 'n individu wat tekenend is van 'n persoon met 'n lae dryfveer wat altyd ongestoord en ontspanne voorkom en 'n lae gesondheidsrisiko-lewenstyl handhaaf (Hayles, 2005: 6).

Tipe "A" en "B"-persoonlikhede verwys in hoofsaak na die energie waarmee die individu sy werk benader. Ten einde die individu se interpersoonlike verhoudinge te verbeter, sal dit sinvol wees om 'n persoonlikheidsprofiel te bepaal. Die navorser is van mening dat die kennis van die individu se persoonlikheid sal bydra tot die hantering van interpersoonlike konflik en gevolglike stres in die werkplek.

7. GEVOLGE VAN STRES

Die uitwerking van stres op die individu word bepaal deur individuele verskille in mense, onder andere hul persepsie en uitkyk op die lewe, werkservaring, sosiale- en maatskaplike ondersteuningstelsels, vertrouwe in lokus van kontrole, en vyandigheid.

7.1. Gevolge van stres op die individu

Die individuele verskille ten opsigte van werkservaring en persoonlikheid, en die individu se belewenis van stres, bepaal of 'n potensiële stres in werklike stres verander. In hierdie verband meld Melles (2003:40) dat *"...whether and how a person connects with others, including extended family and the resources at hand, will make an impact on how well that individual copes with stress"*.

Stres is die gevolg van langdurige blootstelling aan omstandighede waar die individu ervaar dat hy nie die hulpbronne of vermoë het om die situasie die hoof te bied nie. Melles (2003:40) verwys na die langdurige inspanning van individue om aan te pas en sodoende die impak van stres te verminder en meer hanteerbaar te maak. Melles (2003:40) is verder van mening dat individue daarop fokus om by "*...unfamiliar surroundings, a new workplace, people, and perhaps new job responsibilities*" aan te pas. Die kumulatiewe stres kan vervolgens daartoe aanleiding gee dat die werknemer uiteindelik ervaar dat hy nie in staat is om die situasie langer te hanteer nie. Die fenomeen van die kumulatiewe impak van stres op die individu word deur Beaujot en Anderson (2004:3) ondersteun.

Büchner (2004:4) meld dat die wyse waarop elke individu stres hanteer, sal bepaal watter fisiologiese- en gedragsreaksie hy op die stressor sal aandui. Brun en Larmarche (2006:22) meld dat individuele verskille (persoonlikheid) en persoonlike eienskappe (geslag) bepalend is van hoe die individu die stressituasie en beoogde strategieë beoordeel. Vanuit voorafgaande huldig die navorser die mening dat elke individu, binne sy unieke situasie en individuele eienskappe, verskillend op stressore reageer en derhalwe verskillende uitkomst sal lewer.

Putt (2006:7) meld dat daar 'n verskeidenheid simptome bestaan wat die direkte gevolg van stres kan wees. Fisiologiese gevolge vir die individu kan hoofpyn, hoë bloeddruk, en verskeie hartverwante siektes insluit. Die individu sal ook enkele sielkundige gevolge van stres beleef (Miller & Smith, 2004:1). Sielkundige gevolge sluit angstigheid, verlaging in werkstevredenheid, depressie, wisselende gemoedstoestand (bv. geïrriteerd en geen humorsin), frustrasie, moegheid, verswakkende verhoudinge met kollegas, 'n afname in geheue en konsentrasie en uiteindelik werknemer uitbranding, in.

Die fisiologiese- en sielkundige gevolge van stres sal noodwendig 'n invloed op die individu se gedrag uitoefen. Die gedragsimptome van stres het betrekking op die

individue se funksionering, wat ook 'n invloed op sy produktiwiteit en effektiwiteit in die werkplek uitoefen (Brun & Lamarche, 2006:22). Gedragsversteurings wat by die individu teenwoordig kan wees, is onder andere reëlmatige afwesigheid, versteurde eetgewoontes, verhoogde inname van alkohol, of ander substansafhanklikheid. Voor-melde gedragsversteurings kan derhalwe afname in produktiwiteit tot gevolg hê.

Wanneer bogenoemde gevolge vergelyk word met die gevolge van verlaagde ervaring van gehalte van werklewe, is daar 'n merkbare verband, veral met verwysing na gedrag.

7.2. Gevolge van stres op die organisasie

Nieteenstaande die geweldige effek van stres op die gesondheid van die individu, hou dit ook nadelige gevolge vir die organisasie in. Werkverwante stres, en die impak daarvan op die individue se sosiale-, gesins- en werksomgewing, word volgens Leka, Griffiths en Cox (2003:8) omvattend in navorsing gedokumenteer. Winefield (2003:235-240) wys daarop dat sommige gedokumenteerde navorsing, aangedui het dat die impak van werkstres op die organisasie se funksionering aanleiding kan gee tot verhoogde afwesigheid en personeelomset, onproduktiwiteit en belemmerde effektiwiteit.

Brun en Lamarche (2006:8) meld dat *"...problems related to work stress have increased significantly over the past two decades and are now one of the key problems facing organizations"*. Afwesigheid en verlaagde produktiwiteit het 'n direkte ekonomiese impak op die organisasie (Brun & Lamarche, 2006:22). Dit kan aanleiding gee tot verhoogde personeelomset, rasionalisering, en selfs aflegging van personeel.

Die resultaat van die impak van stres op die werknemer en gevolglik op die organisasie, word volgens Brun en Lamarche (2006:v) nie geloofwaardig gereflekteer nie, aangesien organisasies nie werklik rekord van die verwante kostes, byhou nie. Hemp

(2004:50) is van mening dat werkgewers nie direkte- en indirekte koste van die impak van stres ondersoek nie en meld dat "*...those indirect costs have long been largely invisible to employers*". Hemp (2004:50) meld verder dat selfs die geringste siektetoestand wat werknemers tydens werk ervaar "*...usually account for a greater loss in productivity because they are so prevalent, so often go untreated, and typically occur during peak working years*".

Die werknemer wat stres ervaar tot die mate van afwesigheid van werk, dra by tot die verlies aan produktiwiteit en hou potensiële finansiële implikasies vir die organisasie, in. Die impak van stres op produktiwiteit binne die tersiêre opleidingsinstelling word gesetel in die beperkende invloed op die primêre taak, naamlik die aanbod van gehalte onderrig en navorsing. Verlies aan produktiwiteit verswak die onderwys-sektor en ondermyn die moontlikheid dat die instelling noodsaaklike onderrig verrig (Meyer, 2007:7). Beperking op die werknemer se optimale produktiwiteit en afwesigheid as gevolg van stresverwante siektetoetande, stel dus 'n beperking op die verskaffing van gehalte onderrig. Die navorser is van mening dat afwesigheid van werknemers daartoe aanleiding gee dat werkoorlading plaasvind, aangesien die onderrigproses moet voortgaan en daar vir die afwesige werknemer ingestaan moet word.

Voormelde verwysing na die impak van stres op die organisasie, ondersteun die relevansie van die ondersoek na die impak van stres, die effektiwiteit van stresbeheerprogramme en die gehalte van werklewe vir werknemers. Die navorser ondersteun die uitspraak van Gratton (2003:5) dat verbeterde produktiwiteit verkry kan word indien die organisasie sy benadering met betrekking tot gehalte van werklewe verbeter.

8. DIE INVLOED VAN STRES OP DIE GEHALTE VAN WERKLEWE VAN WERKNEMERS

Met die bespreking van die invloed van stres op die gehalte van werklewe van werknemers, fokus die navorser op die effek van stres op werknemers in die algemeen. Binne die konteks van hierdie studie, moet in ag geneem word dat die werk en die werksomgewing van akademië as uniek getipeer word (Gillespie, *et al.*, 2001:53). Die bespreking van die relevansie, asook die oorsake van stres by akademië, word sodoen- de onder afsonderlike hoofde uitgelig.

Elke werknemer het ten doel om gelukkig in sy werk te wees. Die gehalte van werknemers se werklewe word beïnvloed deur hul belewenis van hul werk en werksomstandighede. Stres word deur meeste werknemers ervaar en word veroorsaak deur 'n wye verskeidenheid omstandighede wat vererger word deur werknemers se persepsuele ervaring dat hul nie voldoende ondersteuning verkry nie (Leka, Griffiths & Cox, 2003:1).

Volgens die *World Health Organisation* (WHO, 1986) word gehalte van werklewe ervaar waar die werksdruk op die werknemer in verhouding is met sy vaardighede en hulpbronne, tot die mate van beheer wat hulle oor hul werk het en die ondersteuning wat hulle verkry van die persone wat vir hulle belangrik is.

Gehalte van werklewe verwys nie na die aanwesigheid van die negatiewe nie, maar na "*..a positive state of complete physical, mental and social well-being... not only the absence of harmful conditions but an abundance of health promoting ones*" (Leka, Griffiths & Cox, 2003:4).

8.1. Stres in die werkplek

Oor die afgelope dekade het die effek van die wêreldwye ekonomie, die werksklimaat binne organisasies drasties beïnvloed. Dollard (2003:1) meld in hierdie verband dat die verhoogde druk en pas waarteen werk voltooi moet word ook 'n invloed

op werknemers het. 'n Verdere impak op die werknemer is die verhoogde werksla-
ding, langer skofte en werksure, en druk op verhoogde organisasie-prestasie.

Werkstres kan verduidelik word deur aan te dui dat stressore (**verandering in werk**) aanleiding kan gee tot werkstres. **Werkstres** kan gevolglik resulteer in 'n ne-
gatiewe **effek** deur middel van verandering in die individu se sielkundige- en fisiese
toestande, asook gedragspatrone.

Organisasie-regulasies en selfs nasionale wetgewing kan 'n invloed op die verande-
ring van die werksomstandighede uitoefen. Elke werknemer se persoonlike hante-
ring van stres bepaal watter effek die werkstres op hom sal uitoefen. Die organisa-
sie se **goeie bestuursbeginsels** kan 'n bydrae lewer tot positiewe hantering van die
potensiële verandering in werksomstandighede en sodoende die effek van die veran-
dering op die werknemer verlig.

Die effek van werkstres sal manifesteer in een of meer van **sielkundige-, fisiolo-
giese- en gedragsreaksies**. Doelgerigte **terapie**, wat fokus op streshantering,
kan deur die organisasie aan die werknemer beskikbaar gestel word ten einde stres-
hanteringsvaardighede aan te leer. **Organisasie-uitkomst** word bepaal deur die
spesifieke insette tydens verandering in die werksomstandighede, en veranderings-
bestuur deur die organisasie. **Terapie** wat deur die organisasie aan die werknemer
beskikbaar gestel word, het ten doel om te verseker dat die organisasie oor geson-
de en gelukkige werknemers beskik, asook om 'n vermindering in siekteverlof en ver-
hoogde produktiwiteit te bewerkstellig.

Al die veranderinge in die werkplek en verhoogde druk op personeel met voltydse
betrokkings, lei daartoe dat al meer mense in kontrakposisies aangestel word. Die
resultaat daarvan is, dat voltydse werk al meer onseker word en al meer mense met
nie-tradisionele, tydelike kontrakte of werksooreenkomste aangestel word (Dollard,
2003:1).

Dit is egter noodsaaklik om te let op die impak wat die verandering in die werksomgewing op die individu het en hoe die verandering bydra as bron van werkstres in die gehalte van werklewe van die werknemer. Net soos stres, het werkstres ook bepaalde gevolge op die fisiologiese- en sielkundige welstand van die individu. Beale (2003) wys daarop dat die makro-omgewing elke organisasie omring en beïnvloed en dat die makro-omgewing sosiale-, politiese-, ekonomiese-, en tegnologiese faktore insluit; asook dat "*...the significant feature of the macro environment is that it is changing constantly*".

Vanuit voorafgaande is dit duidelik dat die mens se totale omgewing voortdurend verander en derhalwe die individu deurlopend onder druk plaas. Die unieke hantering van hierdie druk bepaal of die individu stres ervaar of nie. Derhalwe behoort die organisasie 'n gunstige werksomgewing vir die werknemer te skep of programme oor die hantering van stres, beskikbaar te stel.

Levi (2003:vii) wys daarop dat navorsers deur die jare gepoog het om 'n eenvormige model te ontwikkel om die oorsaak en effek van werkstres op die werknemer te beskryf. Levi beklemtoon dat die resultate van die onderskeie ondersoeke baie varieer en nie spesifiek is nie. Die navorsers is egter van mening dat nie alle modelle op alle werksomstandighede van toepassing gemaak kan word nie, aangesien elke tipe werk en industrie eiesoortige faktore het wat die werknemer positief en negatief kan beïnvloed. So ook verskil die eise wat die industriële sektor aan hul werknemers stel, van die eise wat aan werknemers in die dienste sektor (veral akademiese inrigtings) gestel word.

8.2. Relevansie van stres by akademië

Vir baie jare was werknemers 'jaloers' op akademië en hul werk, aangesien hulle 'n sekere status in die samelewing beklee het. Dit was ook algemeen aanvaar (Gillespie, *et al.*, 2001:53) dat akademië goeie werksomstandighede met baie gerieflike voordele en 'n lae werksading het. Winefield (2003:237) meld dat akademië altyd

in 'n posisie was om hul eie belange te bevorder deur die bywoon van kongresse en die onderneming van navorsing in velde waarin hulle belangstel.

Fisher (1994:61) verwys na bogenoemde as iets van die verlede, aangesien daar toenemend druk op akademici geplaas word om te publiseer en eksterne fondse vir navorsing te genereer. Winefield (2003:238) beklemtoon voorafgaande met sy siening dat "*... it is now well recognised that workplace stress in Universities worldwide is increasing and has a multitude of detrimental effects on individuals and organisations*".

Met verwysing na die navorsingsverslag oor die posisie en werkstevredenheid van akademici in veertien lande, wat deur die *Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching* onderneem is, maak Altbach (1996:4-5) die volgende opmerking : "*...for a number of years, the professorate has been undergoing change and has been under strain almost everywhere. Fiscal problems for higher education is now evident. Professors are being asked to be more entrepreneurial - for example, in bringing research grants and contracts to their institution*". Blix, Cruise, Mitchell en Blix (1994:159) meld verder dat werkstres by akademici hoër is as by hul administratiewe kollegas. Akademici het ook meer stresverwante gesondheidsprobleme as die administratiewe personeel gerapporteer.

Beale (2003) ondersteun bogenoemde siening met sy standpunt dat die onstabiele makro-omgewing, tesame met "*...increased competition, technological change and government budget restriction, brings a general sense of insecurity within the public service organisations*". Die navorser is van mening dat van die vernaamste effekte op akademici, gesetel is in groter studentetalle wat die beskikbaarstelling van benodigde hulpbronne oorskry.

Dit is duidelik dat werkstres deur die makro-omgewingsfaktore beïnvloed word, alhoewel baie van die invloede nie binne die beheer van die werknemer is nie. Die na-

vorser is van mening dat alle faktore wat 'n impak op die individu se stres het, deur organisasiebestuur erken en aangespreek behoort te word. Beheerbare faktore soos bestuurstyle, werksekuriteit, lang werksure en algemene werksomgewing-veranderinge, interne faktore is wat die werknemer beïnvloed en volgens Beale (2003) op een of ander wyse stres by die werknemer teweegbring.

Gegewe die rol van universiteite in die sosiale- en ekonomiese welstand van Suid-Afrika, is dit noodsaaklik dat 'n omvattende studie van werkstres by akademici aan Suid-Afrikaanse universiteite onderneem word.

8.3. Oorsake van stres by akademici

Oorsake van stres moet beskou word vanuit die kategorieë, soos voorgestel deur die Association of Colleges (AOC) in die Verenigde Koninkryk (Green, 2006:15) en bespreek in afdeling 5 van hierdie hoofstuk. Navorsingsresultate oor werkstres aan Suid-Afrikaanse Universiteite is nie geredelik beskikbaar nie, derhalwe berus die navorser op inligting van buitelandse universiteite. Navorsers verwys veral na navorsingsresultate wat onderneem is in die VSA, die Verenigde Koninkryk, Australië en Nieu Zeeland (Gillespie, *et al.*, 2001:53).

Stressore inherent tot die werk, met spesifieke verwysing na akademici, kan die bereiking van spertye, werkoorlading en lang werksure insluit. Hierdie stressore het hul oorsprong in die verhoging van studentegetalle en gevolglik die student-dosent ratio. Voormelde word ondersteun deur Gillespie, *et al.* (2001:54) en Winefield (2003:241) wat aandui dat tersiêre opleidingsinstellings, onder andere in Australië, 'n toename in studente getalle van tot 50% toon.

Die stressore met betrekking tot organisasiestruktuur en -klimaat sluit in verandering en die bestuur van sodanige verandering, uitsluiting in bestuur- en personeelbesluite en veelheid van werkseise. Die akademici word in hierdie verband direk geraak as gevolg van die samesmelting van tersiêre opleidingsinstellings. Die gevolg van die samesmelting is dat doseerpersoneel meer klasse, en veral veeltalige klasse

moet aanbied. Akademici word dus nou gekonfronteer met ras, taal en kultuur diversiteit van studente en kollegas en dra volgens Ulyyat (2003:85) asook Coetzee en Rothman (2005:47) by tot werknemers se stresbelewenis as gevolg van die bedreiging wat deur die veranderinge ervaar word.

Verdere organisasie-stressore word aan die verkryging van eksterne befondsing vir opleiding, navorsing en projekte, verbind. Die afgelope dekade is tendense van jaarlikse vermindering van staatsubsidies aan tersiêre opleidingsinstellings merkbaar aanwesig. Winefield (2003:241) wys daarop dat die vermindering ten opsigte van subsidies ook die universiteite in die Verenigde Koninkryk en Australië beïnvloed het.

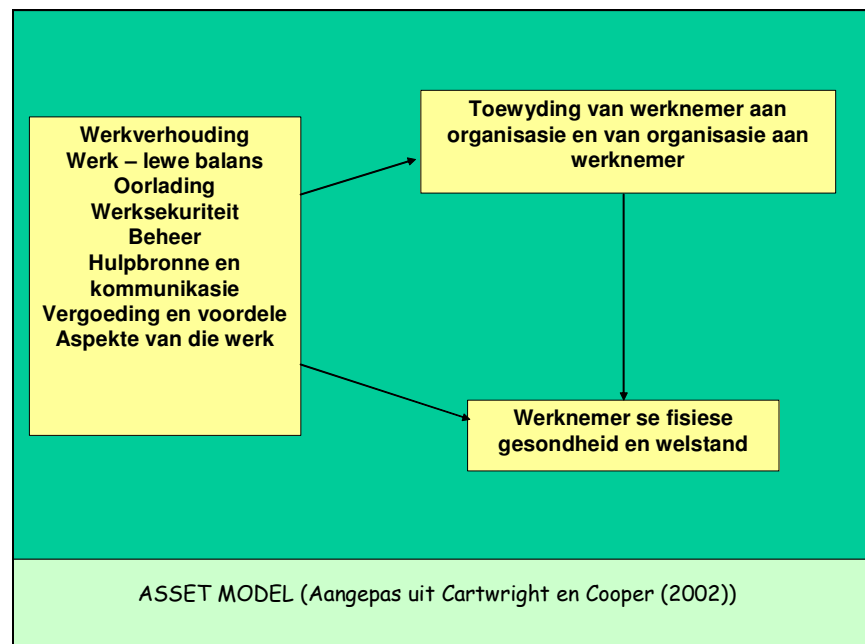
Vanuit voorafgaande kan afgelei word dat van dié vernaamste stressore die volgende insluit:

- finansiële beperkings wat soms daartoe lei dat akademici nie ten volle op hul taak, naamlik onderrig, kan fokus nie;
- onsekerheid in die werkplek aangesien hulle blootstelling ervaar op terreine wat nie vir hulle bekend en gemaklik is nie, soos die hantering en bestuur van begrotings en finansies;
- personeelbesnoeiing wat daartoe aanleiding gee dat die student-dosent ratio versleg;
- persoonlike onsekerheid as gevolg van finansiële tekorte, personeelbesnoeiing en die vermindering van voordele.

9. METING VAN STRES

Werkgewers word toenemend bewus van die belangrikheid van risiko-assessering, met verwysing na veral stres in die werkplek. Clarke en Cooper (2004:174) verwys na die belangrikheid van risiko-assessering met die doel "*...to take adequate measures to control that risk - both to avoid business loss and to ensure a healthy workforce*". Die primêre doel van stresmeting is dus om te bepaal in watter mate bestaande of

beplande voorsorgmaatreëls doeltreffend is en of daar enige verbeterings aangebring behoort te word.



Figuur 3.2 ASSET-model

Cartwright en Cooper (2002:120) het 'n instrument vir die uitvoer van stresrisiko-evaluering ontwikkel. Die instrument, "*A shortened stress evaluation tool*" (**ASSET**) is ontwikkel met die oog daarop om organisasies in staat te stel om self die stresklimaat binne hul organisasie te bepaal.

"**ASSET**" fokus op die breë organisasie-opset deur te bepaal wat die werknemer se persepsie van sy werk is, die gesindheid teenoor sy organisasie, en die individu se gesondheid. Die "**ASSET**"-model (Figuur 3.2) poog om 'n verband te trek tussen werkplekstressore en werknemeruitkomst.

Soos reeds bespreek, bestaan daar bepaalde stressore binne die werksomgewing en het die "**ASSET**" -vraelys ten doel om die werknemer se persepsie van sy werk te bepaal.

Na aanleiding van die bespreking van die stressore in afdeling 5 en die oorsake van stres by akademici in afdeling 8.3 van hierdie hoofstuk, fokus die navorser in die meting van stres op potensiële bronne van stres, wat die volgende insluit:

- **Werkverhouding:** Swak of geen ondersteunende verhoudinge met kollegas en toesighouers.
- **Werk-lewe balans:** Moeite om balans tussen werk en persoonlike lewe te handhaaf.
- **Oorlading:** Onhanteerbare werkslading en tydskaal.
- **Werksekuriteit:** Veranderinge in die werksomgewing en moontlike werkverliese.
- **Beheer:** Geen of beperkte insette in die wyse waarop die werk georganiseer word.
- **Hulpbronne en kommunikasie:** Werknemers wil weet of hul voldoende opgelei is om hul taak te verrig en of hul insette gewaardeer word.
- **Vergoeding en voordele:** Verdienste is belangrik aangesien dit die werknemer se lewenstyl bepaal. Dit het ook 'n bepaalde invloed op die individuele selfbeeld.
- **Aspekte van die werk:** Die aard van die werk, taak, fisiese werkstoestand en die mate van werkstevredenheid wat ervaar word.

(Cartwright & Cooper, 2002:120.)

Die navorser het die "**ASSET**"-vraelys sodanig aangepas ten einde voorafvermelde potensiële bronne van stres by akademici en nie-akademiese personeel te kan meet. Die doel van die "**ASSET**"-meetinstrument is om selfassessering vir die werknemer moontlik te maak. 'n Verdere doel is om die organisasie in staat te stel om groepe en afdelings se resultate met mekaar te vergelyk en sodoende te bepaal waar die grootste risiko's lê. Die voordele van die "**ASSET**"-model is dat dit 'n eenvoudige vraelys is wat maklik en vinnig deur die werknemer voltooi kan word. Die werknemer is ook bewus van sy risiko-faktor aangesien elke werknemer sy eie uitslag deur die selfassessering kan bepaal.

10. DIE ROL VAN DIE WERKGEWER IN STRESHANTERING

Verskeie organisasies het reeds die waarde van stresintervensieprogramme beseef en as risiko-verminderingsmaatreël aan hul personeel beskikbaar gestel. Gemelde intervensieprogramme word hoofsaaklik op drie vlakke aangebied, naamlik die primêre-, sekondêre- en tersiêre vlak. Verwys na die hieropvolgende Tabel 3.2 ter voorstelling van die onderskeie intervensiebenaderings op verskeie vlakke.

Primêre stres intervensie organisasie fokus	Sekondêre stres intervensie organisasie/individu fokus	Tersiêre stres intervensie individu fokus
Verander organisasie-strukture	Stresbestuuropleiding	Ontspanningstegnieke
Personeelseleksie en -plasing	Kognitiewe hanteringsvaardigheid en strategie	Lewenstylverandering
Opleiding	Tydsbestuur	Werknemerhulpprogram
Taakbeskrywing		
Werkomgewing		
Werknemerberading		
Leierskap en bestuurstyle; werknemerdeelname in besluitneming		

Tabel 3.2 Intervensieprogramme op verskeie vlakke

(Aangepas uit: Clarke en Cooper (2004:151))

Vervolgens 'n oorsigtelike bespreking van bovermelde intervensiebenaderings, aangesien hierdie aspek meer breedvoerig in Hoofstuk 5, afdeling 9 bespreek word.

In aansluiting by voorafgaande verwys Atkinson (2000) verder na drie intervensiebenaderings ten einde werknemers ten opsigte van werkstres te ondersteun, naamlik:

- vermindering van stressore in die werkplek - (primêr);
- leer werknemers om meer immuun teen stres te wees - (sekondêr); en
- help werknemers om stres te hanteer indien dit ervaar word - (tersiêr).

Basson (1992:23), asook Calitz en Weyers (1998:37) ondersteun voorafgaande benaderings en meld dat 'n lewenstylbenadering ook belangrik is in die opvoeding van individu in die hantering van stres. Die navorser ondersteun 'n gebalanseerde lewenstyl en wys daarop dat die suksesvolle bemeestering van belangrike lewensvaardighede bydra tot 'n positiewe belewenis van gehalte van lewe. Die bemeestering van enkele lewensvaardighede dien as verdere aansporing aan die individu om voortdurend na verdere sukses en groei, te streef.

Vervolgens 'n bespreking van die intervensiebenaderings volgens Atkinson se model.

10.1. Vermindering van stressore in die werkplek

Die *National Institute of Occupational Safety and Health* (NIOSH) huldig die mening dat dit organisasies se verantwoordelikheid is om te voorkom dat stressore in die werksomgewing gevestig word. Steven Sauter, Hoof van Sielkunde aan NIOSH in Cincinnati, Ohio, het die volgende as werkplekstressore geïdentifiseer:

- **Taakbeskrywing:** Atkinson (2000) meld dat hierdie aspek die mees belangrike faktor in werkstres kan wees, aangesien dit aanleiding gee tot werkoormoed en ondervoorsiening van hulpbronne om die werk te verrig. Die navorser is van mening dat ondoeltreffende taakbeskrywing aanleiding kan gee tot onredelike lang werksure, onvoldoende rusperiodes met 'n gevolglike negatiewe impak op die werknemer se welstand.
- **Bestuurstyl.** Bestuurstyle kan swak kommunikasie en organisasiebeleid, wat nie gesinsvriendelik is nie, insluit. Die werknemer se ervaring van bestuurstyle kan negatief op sy sosiale- en gesinsisteme impakteer.
- **Interpersoonlike verhoudinge.** Werknemers kan stres ervaar indien hulle in 'n omgewing werk waar hulle min of geen ondersteuning van bestuur en kollegas ervaar nie.
- **Werkrolle.** Sauter is van mening dat onduidelike werkrolle aanleiding kan gee tot te veel verantwoordelikheid vir die werknemer in sy bepaalde posisie.

- **Loopbaanbestuur.** In organisasies waar daar geen duidelike groeikanale aangedui word nie, kan die werknemer negatiewe werksekuriteit ervaar.
- **Werkstoestande.** Sauter verwys hier na die ergonomiese werksomgewing, waar die werknemer aan verskeie uiterstes blootgestel word. Die navorser ondersteun die siening, aangesien swak ventilasie, swak beligting, en ongemaklike meubels, fisiese stres op die werknemer plaas en uiteindelik negatief op die werknemer se produktiwiteit inwerk.

(Sauter in Atkinson, 2000)

Organisasies het in hul hantering van die stresproses (stres met gepaardgaande werkstressore), afgevyk van die proaktiewe benadering waartydens die oorsake of veroorsakende faktore van stres aangespreek word. Cartwright, Cooper en Murphy (1995:2230) ondersteun voormelde maar beklemtoon die noodsaaklikheid dat organisasies erkenning moet gee aan die verskillende vlakke van intervensie en hul stresprosesse daarvolgens moet inrig.

10.2. Bemagtiging van werknemers deur stresweerstandstegnieke

'n Volgende benadering is om werknemers aan te moedig om 'n weerstand teen stres te ontwikkel. Atkinson (2000) verwys hier na die opvoedingstaak waar die werknemers opgelei word "*... to be more resilient to situations that could result in stress*". Die navorser ondersteun hierdie siening aangesien die stresrespons die individu se persepsie en hantering van 'n gegewe situasie is.

Die individu se benutting van sekere vaardighede binne die gegewe situasie kan aanleiding gee tot suksesvolle stresvoorkoming. Die teendeel is ook waar, dat indien die individu nie oor vaardighede beskik om homself binne 'n gegewe situasie te handhaaf nie, die onvermoë tot 'n negatiewe streservaring vir die betrokke individu, aanleiding kan gee.

10.3. Ondersteuning aan die werknemer tydens streservaring

Ondersteuning aan die werknemer tydens streservaring word gebaseer op die tersiêre vlak van intervensie. Ondersteuning op hierdie vlak van intervensie fokus op intervensieprogramme aan werknemers waartydens basiese hanteringsvaardighede ('coping skills') aangeleer word ten einde hul vaardighede te verbeter en hul toe te rus om die basiese stressituasies te hanteer (Romas & Sharma, 2000:32; Sutherland & Cooper, 2000:162; Quick & Tetrick, 2003:243). Volgens Cooper, Dewe en O' Driskoll (2003:290) kan stresopvoeding en stresbeheerkursusse aangewend word om hierdie doelwit te bereik.

Grimshaw (1999:292) beskou stres-inokulasie as die mees algemene benadering vir gebruik in stresbeheerprogramme. Stres-inokulasie volg 'n drie-fase benadering waar die eerste fase op opleiding met betrekking tot die begrip stres, die aard van stres en die impak van stres fokus. Tydens fase twee word die individu vertrou gemaak met die verskillende vaardighede wat benut kan word in die vermindering van angstigtheid en die verbetering van hul vaardighede ten einde effektief op stressituasies te reageer. Fase drie behels praktiese rollespel ten einde die verworwe vaardighede in gesimuleerde stressituasies toe te pas.

Die navorser is van mening dat programme wat stresbeheer en konflikbestuur insluit effektief ter ondersteuning van die werknemer aangewend kan word. Ondersteuning deur die organisasie aan werknemers dui dus op 'n doelgerigte poging om die effek van die probleem te verminder deur die werknemer se vaardighede te ontwikkel.

11. SAMEVATTING

Die voorafgaande besprekings het aangedui dat stres in die werkplek 'n realiteit is en 'n onvermydelike deel van die mens se lewe vorm. Navorsing het reeds bewys dat ten spyte van die feit dat werk as die mees waardevolle bron van tevredenheid beskou kan word, werk terselfdertyd ook dié bron is wat die meeste stres veroorsaak. In

aansluiting hiermee, is dit duidelik dat die teenwoordigheid van werkstres 'n bepaalde invloed op die werknemer en sy gehalte van werklewe het.

Stres dui op 'n situasie, wat volgens die oordeel van die individu, as 'n bedreiging ervaar word. Die individu se interne lokus van beheer vestig dan by hom die gevoel dat die situasie onhanteerbaar is. Stres behels 'n ingewikkelde kombinasie van veranderlikes waarna ook verwys kan word as stressore. Hierdie blootstelling aan stressore en die individu se persepsie van persoonlike onvermoë om stres te hanteer, bring mee dat stres 'n werklikheid vir baie werknemers is.

In die bestudering van stres, en die verwysing na die perspektiewe op werkstres, was die bestudering van ander tersaaklike perspektiewe van stres noodsaaklik. Belangrike perspektiewe op stres het gefokus op "*equifinality*", "*eustress*", "*distress*", persoon-omgewing aanpasbaarheid, lokus van kontrole, asook Karasek se "*demand-control*" -model. Die beskouing van hierdie perspektiewe het dit moontlik gemaak om die interaksie van werkstressore en stres, asook die impak daarvan op die werknemer, te begryp.

Vanuit die literatuurstudie was dit duidelik dat die kompleksiteit van die impak van stres op die werknemer én die organisasie, gesetel is in die feit dat daar 'n verskeidenheid oorsake bestaan en dat elke individu uniek op die bepaalde stressore reageer. Die vernaamste veroorsakende faktore van stres is werksverwante stressore, waaronder werkonserkerheid, werkoorlading, rasionalisasie, tegnologiese ontwikkeling, rolkonflik- en verwarring, organisasieklimaat en -kultuur, asook die handhawing van balans tussen die werk en die gesin.

Daar bestaan dus 'n besliste verband tussen die werknemer se hantering van die stressituasie en die gevolge van stres, wat vanweë die omvang en intensiteit van stres aanleiding gee tot die aanwesigheid van stressimptome. Angstigheid, depressie en 'n gevoel van waardeloosheid word gereken as van dié vernaamste negatiewe gevolge van

stres op die werknemer, teenoor onproduktiwiteit, verhoogde afwesigheid en personeelomset op die organisasie. Indien die werkstressore dus nie beperk en werkstres nie beheer word nie, kan dit ernstige nagevolge vir sowel die werknemer as die organisasie inhou.

Vanuit die bespreking van stres in die werkplek was dit duidelik dat die werksomgewing voortdurend verander wat werknemers deurlopend onder druk plaas met gevolglike hoë stresvlakke. Organisasies het in reaksie hierop streshanteringsprogramme geïmplementeer ten einde stres in die werkplek meer effektief te bestuur in 'n poging om gehalte van werklewe vir werknemers te bewerkstellig. Voortspruitend hieruit is die belangrikheid van risiko-assesserings, waaronder stresmetings, soos die 'ASSET'-vraelys, deur die literatuur beklemtoon sodat die nodige aanpassings op 'n deurlopende basis gedoen kan word ten einde die behoeftes van beide die werknemers en die organisasie aan te spreek en sodoende 'n bydrae lewer tot die effektiwiteit van die program.

Met die volledige perspektief ten opsigte van stres in die werkplek bekend, is dit gevolglik moontlik om in die hieropvolgende hoofstuk toeligting te bied met betrekking tot welstand in die werkplek.