

HOOFSTUK 1

INLEIDING, PROBLEEMSTELLING EN DOELSTELLING

Inleiding

Vergenoeg vir Seniors is 'n versorgingsentrum vir 300 bejaarde en gestremde persone. Daar is 112 personeellede wat hierdie versorging verskaf. Ongelukkig is dit so dat van hierdie werknemers hulle skuldig maak aan diefstal. Meestal is dit kleiner items van die werkgewer wat ingepalm word, bv. teelepels, suiker, melkpoeier, teesakkies, kussings, lakens en veral handdoeke. Kommerwekkend is egter dat die kliënte ook besteel word - in hierdie geval uiters kwesbare persone. Hierdie verskynsel is baie ontstellend vir inwoners en hulle familie en druis ook in teen die werkgewer se etiese kodes.

Vrae wat rondom hierdie probleem ontstaan, is: Wat is die aard en omvang van diefstal? Watter effek het diefstal op die inwoners? Hoe affekteer dit die klimaat in die tehuis tans? Hoe is die moreel van die werknemers tans? Is daar 'n invloed op die beeld van die sentrum na buite? En op 'n komplekser vlak: Watter motiewe dryf werknemers tot sulke dade? Wat kan gedoen word om die verskynsel hok te slaan?

Navorsers (Greenberg, 1996; Hollinger & Clark, 1983; Hofacre, 1979; Ditton, 1997; Mars, 1994) noem enkele redes waarom werknemers steel: armoede, jeug, geleentheid, ontevredenheid met werk, gebrekkige beheer, bendes, en ander. Dit is 'n vraag of hierdie "Westerse" faktore ook van toepassing is in Afrika met sy wye kaleidoskoop van kulture.

'n Eerste lees van sommige beslissings van die Arbeidshof rakende diefstal en ongemagtigde besit in werkverband, open 'n boeiende prentjie vir die navorser, veral ten opsigte van kulturele verskille (bv. Myoli v SFW, 1994; Sookdeo, Sewerspad v Verona Shoes, 1995).

Daar word antwoorde gesoek op die vrae wat die probleem van diefstal ontketen. Dit is logies om te begin deur die omgewing en die individue binne die werksomgewing te ondersoek (Berg, 1995: 6). Dit is verder noodsaaklik om spesifiek die verskynsel van diefstal deur werknemers in 'n versorgingsoord noukeurig te ondersoek, aangesien dit 'n ernstige probleem is wat die kerndoel vir die organisasie se bestaan, naamlik die versorging van mense in nood, in die wiele ry en ook die etiese klimaat in die organisasie negatief kan affekteer. Dit is nie aanvaarbaar dat 'n verswakte persoon se weerloosheid so uitgebuit word nie.

Dit is dus uiters noodsaaklik dat vasgestel moet word wat die effek van die verskynsel van diefstal op die inwoners, personeel en omgewing het; in watter mate dit saamhang met die etiese klimaat in die organisasie onder die personeel; en wat gedoen kan word om hierdie situasie te verbeter.

1.2. Probleemstelling

Vergenoeg vir Seniors is 'n tehuis vir bejaardes en gestremdes in Villieria, Pretoria. Dit is reeds 26 jaar oud en staan onder voogdyskap van die Nederduitse Gereformeerde Kerk. Die inwonertal van **Vergenoeg vir Seniors** is ongeveer 300 persone. Afhangende van hoe verswak die inwoner is, is daar 'n wye verskeidenheid van dienste beskikbaar. Dit strek van 24/7 versorging tot slegs die huur van 'n gesubsidieerde woonstel.

Daar is altesaam 112 werknemers werksaam in die volgende afdelings: Administrasie en Finansies, Medies, Huishoudelik, Instandhouding, Gemeenskapsdienste. Die meeste van die personeel het permanente poste, maar al meer word tans uitgekонтakteer. Enkeles is tydelik of beklee vaste termyn kontrakposte. Verder is daar ook "studente" wat die praktiese komponent van hulle opleiding moet voltooi.

Daar is 'n hardnekkige persepsie by bejaarde persone - veral blankes - dat swart mense makliker en meer steel as blanke mense. Dit

kompliseer natuurlik die probleem, veral as hierdie beskuldigings valslik en openlik gemaak word. Dit kan lei tot weerwraak en afknouery deur personeellede.

Die voorkoms van diefstal het 'n lang geskiedenis in die oord. Diefstal het nog altyd voorgekom, soos ook in ander versorgingsentrums soortgelyk aan **Vergenoeg vir Seniors**. En daar word aanvaar dat dit nog steeds in die toekoms sal voorkom. Die frekwensie en graad van diefstal het egter die afgelope drie jaar toegeneem. Gevolglik is die stappe om dit teen te gaan, ook verskerp. Teenstappte om diefstal te verminder val in die volgende hoofgroepe: beter voorkoming, beter ondersoekprosesse, erger strawwe.

Voorkoming behels bewusmaking van inwoners om die geleenthede vir diefstal tot die minimum te beperk. Geen waardevolle items word aanbeveel nie, alle besittings moet toegesluit word en kontant op die persoon moet tot die minimum beperk word. Uit die aard van hul verswaktheid kan nie alle inwoners hierdie vereistes nakom nie en word hulle 'n sagte prooi. Alle personeellede word voortdurend ingeskerp hoe verkeerd diefstal is en duidelik gewys op die gevolge daarvan.

Die prosesse rondom die hantering van 'n aangemelde verlies is opgeskerp: onmiddellike aanmelding, gebruik van lokvalle, insypeling van spioene, aanwending van kameras en die aanstelling van **Mapogo a Mathamaga**, 'n sekuriteitsorganisasie. Persone wat verdink is van diefstal, is na 'n behoorlike ondersoek skuldig bevind, waar moontlik. In die afgelope twee jaar het vier persone hul werk verloor as gevolg van oneerlikheid, diefstal of verwante vorms van wangedrag.

Die huidige klimaat in die organisasie is nie baie positief nie. Die onderlinge vertrouensverhouding tussen bestuur en werknemers is tans op 'n laagtepunt. Die voorkoms en die hantering van diefstal het waarskynlik baie hiermee te doen.

Dit is die probleem wat hierdie studie ondersoek.

1.3. Doelstelling

In hierdie navorsing dien **Vergenoeg vir Seniors** as 'n gevallestudie waarin die verskynsel van werknemerdiefstal ondersoek word. 'n Gevallestudie in kwalitatiewe verband is 'n ondersoek waarin 'n teenswoordige fenomeen in die konteks van die werklike lewe bestudeer word, waar die grense van die konteks en die fenomeen nie baie duidelik is nie en waar verskillende bronne van getuienis verwerk word (De Weerd-Nederhof, 2001: 513).

Die doel van hierdie studie is om die onaanvaarbare gedrag van diefstal *beter te verstaan* deur spesifiek te let op die verband wat dit met die etiese klimaat van die organisasie het. Die impak van diefstal deur werknemers kring vermoedelik besonder wyd uit - in die organisasie self, en selfs ook na buite toe in die omgewing. Hopelik sal hierdie studie lei tot 'n beter begrip van die redes hoekom daar gesteel word en watter maatreëls getref kan word om dit hok te slaan.

1.4. Indeling van hoofstukke

Die volgende indeling van hoofstukke word gevolg:

- HOOFSTUK 1 : INLEIDING, PROBLEEMSTELLING EN DOELSTELLING
- HOOFSTUK 2 : LITERATUURSTUDIE
- HOOFSTUK 3 : NAVORSINGSMETODE
- HOOFSTUK 4 : DATA-INSAMELING EN ANALISE
- HOOFSTUK 5 : BESPREKING VAN RESULTATE
- HOOFSTUK 6 : GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

HOOFSTUK 2

LITERATUURSTUDIE

In hierdie hoofstuk word kortliks gekyk na relevante literatuur oor werknemerdiefstal, die etiese klimaat in 'n organisasie en die verband tussen etiese norms en afwykende gedrag binne 'n onderneming.

2.1. Werknemerdiefstal

Die werkplek as lokus van kriminele aktiwiteit is vir 'n lang tyd onderskat. Negatiewe gedrag in 'n organisasie neem baie vorme aan waarvan sommige uiters subtiel is. Hollinger & Clark (1983: 1) onderskei tussen misdade deur besighede (corporate crime) en misdaad teen besighede self deur werknemers in die onderneming (occupational crime). *Diefstal of onwettige besit van eiendom* deur werknemers is 'n spesifieke vorm van beroepsbedrog (Buckhoff, 2002: 64). Hollinger & Clark (1983: 2) omskryf dit as :

the unauthorized taking, control or transfer of money and/or property of the formal work organization that is perpetrated by an employee during the course of occupational activity.

Om die konteks van die huidige navorsing in te sluit, moet by hierdie omskrywing ook die diefstal van *inwoners en hul familie* se eiendom gevoeg word, asook die besittings van *mede-werknemers*. Dit volg hieruit dat die benadeeldes of slagoffers van werknemerdiefstal in 'n onderneming òf die onderneming self, òf die kliënte, òf die mede-werknemers is.

Hofacre (1979: v) wys daarop dat die voorkoms van diefstal in diensondernemings oor die algemeen deur navorsers geïgnoreer is. Navorsing het meestal gekonsentreer op handelsondernemings waar die steel van veral voorraad prominent is. Hofacre (1979: v) neem hospitale as voorwerp van studie en beskou die hospitaal as die *slagoffer* van werknemerdiefstal.

Die *voorkoms* van werknemerdiefstal is diepgaande en wydverspreid. Statistieke uit die VSA beweer dat die verlies as gevolg van die sg. nie-geweldadige misdade in ondernemings in Amerika meer as \$40 biljoen alreeds in 1975 beloop het (Hollinger & Clark, 1983: 2). Diefstal van die ondernemings eiendom is die grootste bydraende faktor tot hierdie bedrag. Lipman (in Hollinger & Clark, 1983: 5) het bevind dat ongeveer die helfte van alle werknemers steel, waarvan 25% belangrike of waardevolle items neem en 8% eerder in groot volumes steel.

Gerald Mars het verskeie gevallestudies oor die tema van werknemerdiefstal gedoen. In die een geval het hy "dock pilferage" in St Johns ondersoek (1974: 209-228) en in 'n ander geval "hotel pilferage" in 'n hotel restaurant (1973: 200-210). Beide studies bied fassinerende verslae uit die veld waarin die slinkse vernuf van mense na vore kom. Ditton lewer verskeie bydraes vanuit 'n kriminologiese perspektief (1977, 1979) en beskryf "fiddling" as 'n bedryfsvorm van deelydse misdaad (1977: 91).

Ten opsigte van die *oorsake* van werknemerdiefstal word baie bespiegel. Hollinger & Clark (1983: 6-10) probeer lig werp op die verskynsel van werknemerdiefstal en identifiseer vyf groepsveranderlikes wat moontlik die oorsake kan verduidelik:

□ **Eksterne ekonomiese druk**

Werknemers steel omdat hulle in groot finansiële dilemmas beland en hulself vinnig uit die moeilikheid moet kry. Gewoonlik het die skuld te doen met "gin, girls or gambling" of "babes, booze and bookies".

▣ **Jeug en werk**

Die jeug in die VSA se eerlikheid en integriteit is onder verdenking. 'n Epidemie van morele laksheid hou verband met werknemerdiefstal, omdat die jeug nie harder wil werk nie, maar tog goed wil lewe.

▣ **Geleentheid**

Elke werknemer kan verlei word om van sy werkgever te steel as die geskikte geleentheid daartoe bestaan. Volgens John Case (Work-Group Computing Report, 1998: 1) is geleentheid die grootste oorsaak van werknemerdiefstal en nie soseer behoefte nie. Om van 'n bejaarde te steel, is 'n volmaakte misdaad, nie omdat die dief volmaak is nie, maar omdat die slagoffer volmaak is: kwesbaar en weerloos (Harris en Benson, 1999).

▣ **Ontevredenheid met die werk**

'n Werker wat ongelukkig is met hoe hy/sy behandel is of gefrustreerd is met die voordele wat hy/sy in sy werk ontvang, mag redeneer dat hy die ontbrekende waarde kan terugneem om balans te bring (Mahlangu, 2001: 74). Daar word beweer dat die werkgever hier dus 'n rol kan speel om werknemerdiefstal te vererger. Greenberg (1996: 215) beskou die onderbetaling van werkers as die vernaamste oorsaak van diefstal in die werkplek en waarsku teen salarisvermindering.

Insiggewend is die siening van Robertson (2000: 39):

... lawbreaking typically occurs after they are confronted with temptation or faced with circumstances they believe they cannot satisfactorily resolve in any lawful manner.

□ **Sosiale kontrole**

In elke organisasie bestaan 'n kollektiewe informele en formele sosiale struktuur wat die norme van aanvaarbare en nie-aanvaarbare gedrag in die werkplek reguleer. Drie kritiese veranderlikes kan 'n rol speel as 'n afskrikmiddel teen afwykende gedrag: sekerheid, gewigtigheid en onmiddellikheid van straf. Die werknemers se persepsie van sosiale kontrole word grootliks bepaal deur hoe die werkgever dit in werking stel en hou (Hofacre, 1979: vii).

Hierby kan gevoeg word :

□ **Kultuurverskille**

Verskillende kulture het verskillende persepsies oor wat diefstal is (Karstedt, 2001: 285-308). Tydens ondersoek na diefstal in die versorgingsentrum, **Vergenoeg vir Seniors**, het dit dikwels geblyk dat swart personeel die verwydering van eiendom (bv. koffie, tee, suiker) huis toe vir hul eie gebruik nie as diefstal sien nie, eerder as 'n byvoordeel van die werk self.

Insiggewend in dié verband is sekere nywerheidsake (bv. Myoli v SFW, 1994; SACCAWU & Makhubu v Sales House Stores, 1992; SACWU & Daniel Nhlapo v Agrihold, 1991; Sookdeo, Sewerspad v Verona Shoes, 1995). In die sake val dit op hoe die daad van diefstal deur die beskuldigdes versag word en eintlik beskou word as 'n natuurlike en normale gebeure binne die werkplek (vgl. Mars, 1994: 1). In nie een geval is daar sprake van insig of berou nie.

Daar kan spanning tussen swart en wit personeel in die werksituasie ontstaan as gevolg van die persepsie dat slegs swart mense steel en wit mense nie. Dit is egter nie so in die ervaring van **Vergenoeg vir Seniors** nie. Teweens, so 'n veralgemening is gevaarlik. Waar bejaardes hierdie persepsie - gegrond of nie - kommunikeer, kan hulle maklik die prooi word van wraak.

Die *effek of gevolge* van werknemerdiefstal is legio. Diefstal is ten eerste 'n

kriminele oortreding, maar ook 'n ernstige vorm van kontrakbreuk wat sleg op die vertrouensverhouding tussen werkgewer en werknemer impakkeer (Levy, 1991: 50). As 'n werknemer van die werkgewer se kliënt steel, is die skade en die verleentheid net soveel groter.

Ekonomiese verlies is dus nie die enigste skade nie, hoewel die verlies van 'n bejaarde se laaste R 20 nie deur haar/hom as gering beleef word nie. Dikwels word van hulle juwele of juweliersware geneem. Dit is voorwerpe waaraan daar groot sentiment kleef. Veral die verlies van 'n trouing of verloofring is traumaties. Die sosiale en psigiese skade wat deur sulke insidente berokken word, is byna onberekenbaar. Waar dit in 'n tehuis om versorging en veiligheid gaan, getuig sulke gebeure van die teenoorgestelde, en dra dit ook by tot onsekerheid en onrustigheid. Wantroue tussen personeel en inwoners volg hierop. Konflik kan ook tussen die werknemers onderling ontstaan wat mekaar graag wil uitwys as skuldiges en so die aandag wil projekkeer.

Daar word vermoed dat die pynlike ervaring van "intrusion" (indringing) in jou persoonlike ruimte die moeilikste vir die slagoffer is om te verwerk. Dit kan 'n reeks sosiale en psigiese gevolge hê: wantroue, paranoia, delusies, onttrekking, selfbejammering, woede, projeksie, ens. (Stanley *et al.*, 1999). Hierdie dinge impakkeer ook op interpersoonlike vlak: die verhoudings met die familie en veral met die personeel word drasties ge-afekteer.

In Suid-Afrika probeer die nuwe wetsontwerp vir die Wet op Bejaarde Persone (2003) spesifiek die mishandeling van ouer persone hokslaan. M Lilly maak die volgende opmerkings in die verband (1998: 58) :

It is incumbent on all Ministers and Government officials to prevent our elderly and vulnerable citizens from abuse such as assault, theft, neglect and exploitation.... It is also incumbent on managers and staff in Old Age Homes to put measures into place to prevent elder abuse.

"Abuse" dien as 'n sambreelterm om alle vorme van doen of late wat

bejaardes skade mag berokken, te omskryf (Callaghan, 1998: vi). Finansiële mishandeling val hieronder en diefstal is weer 'n sub tipe hiervan (Stanley *et al.*, 1999: 217). Die groter raamwerk van geweld en misdaad in die huidige Suid-Afrika lei dikwels tot isolasie en eensaamheid, sodat die bejaarde 'n gevangene in sy eie huis word (Charlton, 2000: 33).

Dit spreek vanself dat die verskynsel van werknemerdiefstal en die gevolge daarvan 'n uiters aktuele onderwerp van studie is.

2.2. Etiek en werksklimaat

Elke organisasie het 'n persoonlikheid van sy eie en hierdie dinamiese veranderlike word genoem die organisasieklimaat of werksklimaat. Persoonlikheid staan teenoor 'n individu soos wat organisasieklimaat staan teenoor 'n organisasie (Appelbaum *et al.*, 1998: 404).

Organisasieklimaat is die patroon, styl en gevoel wat die interpersoonlike verhoudings tussen mense in 'n organisasie kenmerk en ook die verhoudings tussen lede van 'n organisasie en persone buite die organisasie kenmerk (Appelbaum *et al.*, 1998: 404).

Klimaat kan die gedrag van mense in 'n organisasie bepaal of verander en speel daarom 'n belangrike - dog nie altyd so 'n waarneembare nie - rol in die werksplek. Dit kan egter geïsoleer word as 'n abstrakte psigologiese konstruk wat uit beskrywende persepsies bestaan en wel "gemeet" kan word (Shammari, 1992: 30). Schneider praat van werksklimaat as "the way things are around here" en beskryf dit in 'n meer strukturele sin as hierbo: "the shared perceptions of organizational policies, practices and procedures, both formal and informal" (1990: 22).

Eenvoudig gesien, is werksklimaat gewoon die individuele siening van hul werksomgewing, en dit is dikwels meer op beskrywings as waardes gebaseer (Altmann, 2000a: 31). Werksklimaat is die "feeling in the air" wat 'n waarnemer aanvoel as hy deur 'n plek loop, 'n atmosfeer wat aan die werksplek 'n tipiese kleur en geur gee (Brown & Brooks, 2002: 329;

Dastmalchian, 1991: 30). Sommige skrywers sluit aan by die metafoor van die "weer" en omskryf werksklimaat as "what it feels like to spend time in a social system - the 'weather' in that region of social space (Steele & Jenks, 1977: 2). Dikwels probeer werkgewers om die werksklimaat so te beïnvloed dat dit ook motiverende effek het, bv. om tot groter produktiwiteit en werksbevrediging te lei (Lawler, 1977: 25).

Hierdie studie konsentreer op die verband tussen klimaat en gedrag, en dan spesifiek tussen etiese klimaat en werknemerdiefstal as konkrete subtypes daarvan. In werksverband kan *etiese klimaat* soos volg beskryf word (Wimbush & Shepard, 1994: 638) :

the stable, psychologically meaningful, shared perceptions employees hold concerning ethical procedures and policies existing in their organizations ... based on observations, not feelings or attitudes, which members of a workgroup have about how the organization or workgroup views and resolves ethical dilemmas.

Heelwat studies benader organisasiegedrag uit die hoek van die etiese klimaat. Die aard van die etiese klimaat word eers bepaal en daarna word gekyk of dit korreleer met die tipe gedrag wat oorheers in 'n organisasie (Peterson, 2002; Wimbush *et al.*, 1997). By die bepaling van die etiese klimaat in 'n organisasie word graag vraelyste gebruik wat sekere unieke dimensies van etiese gedrag na vore bring.

In hierdie studie word gebruik gemaak van 'n vraelys wat ontwikkel en beskryf is deur Victor en Cullen (1987, 1988), asook in Cullen *et al.* (1993): die sg. "Ethical Climate Questionnaire", ook aangedui met die afkorting ECQ.

2.3. Die verband tussen etiese norms en afwykende gedrag

Die verband tussen etiese norms/kodes en gedrag in die organisasie is reeds deur verskeie persone nagevors. Enkele titels word verskaf:

The relationship between ethical climate and ethical problems with

human resource management (Bartels et al., 1998);

The moderating effect of individuals' perception of ethical work climate on ethical judgments & behavioral intentions (Barnett & Vaicys, 2000);

Emotion at work (Brown & Brooks, 2002);

Creating and maintaining ethical work climate: anomie in the workplace (Cohen, 1993);

The relationship between unethical behavior and the dimensions of the ethical climate questionnaire (Peterson, 2002);

The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover (Sims & Kroeck, 1994);

The ethical context in organizations: influences on employee attitudes and behaviors (Trevino et al., 1998);

The effects of organizational and ethical climates on misconduct at work (Vardi, 2001);

An empirical examination of the relationship between ethical climate and behavior from multiple levels of analysis (Wimbush et al., 1997).

Uit die aangehaalde werke blyk dit dat daar wel reeds 'n verband aangetoon is tussen negatiewe gedrag en etiese klimaat. Die modererende effek van 'n positiewe etiese klimaat op gedrag binne die organisasie kan nie onderskat word nie (Bartels *et al.*, 1998; Vardi, 2001). Hierdie verband word nou verder verken.

Murphy (1993) ondersoek eerlikheid in die werkplek. Dit is onseker of eerlike/oneerlike gedrag veroorsaak word deur kenmerke in die persoon self of deur die situasie waarin 'n persoon werk. Waarskynlik speel albei bronne 'n rol en dit word gemodereer deur die begrip vir en deurwerking van die werksetiek wat geld - dit is wat moreel aanvaarbaar is of nie in die werksopset (Murphy, 1993: 6). Soos reeds tevore opgemerk, sien baie persone wat steel hierdie gedrag nie as verkeerd nie. Die invloed van groepnorms speel in die verband 'n groot rol (Murphy, 1993: 42).

Vardi (2001: 325) identifiseer twee primêre voorlopers van wangedrag in die werkplek: individuele faktore (bv. ontevredenheid, persoonlikheid, morele

ontwikkeling) en ondernemingsfaktore (bv. doelwitte, klimaat en kontrolestelsels). Gedrag word grootliks beïnvloed deur 'n organisasie se waardesisteem wat die kern vorm van sy kultuur en klimaat. Die klimaat van 'n organisasie word deur werknemers aanvaar en ge-internaliseer en die persepsie van hierdie klimaat impakteer op gedrag. Die algemene verwagting is gevolglik: hoe meer positief werkers die klimaat van 'n organisasie waarneem en beleef, hoe minder sal intensionele wangedrag voorkom. Vardi maak gevolglik gebruik van Victor & Cullen se teorie oor etiese klimaat en pas dit toe op die dinamika in 'n metaalfabriek in Noord-Israël (2001: 330-337). Onder andere is 'n negatiewe verband tussen wangedrag en die reëls-en-proseduredimensie van etiese klimaat bevind.

Bartels *et al.* (1998) ondersoek die rigting en intensiteit van etiese klimaat in organisasies. Rigting is 'n kwalitatiewe maatstaf wat die inhoud of aard van die norms vir etiese gedrag tipeer. Die sewe tipes etiese klimaat wat Victor en Cullen met behulp van hul vraelys identifiseer het, is voorbeelde hiervan (sien hoofstuk 4, punt 4.1.). Intensiteit is meer kwantitatief en dui op die mate van kontrole wat etiese

klimaat oor gedrag in 'n organisasie uitoefen. Dit hang saam met hoe deurdringend die organisasie se norms deurgewerk het. 'n Sterk etiese klimaat kom tot stand as die verwagte norms ondubbelsinnig na alle werknemers gekommunikeer word en duidelike verwagtinge ten opsigte van die korrekte gedrag uitspel. Die gevolge van afwykende gedrag moet ook duidelik wees, sowel in die kodes as in die praktyk (Bartels *et al.*, 1998: 800). Aan die ander kant maak die voordele van positiewe etiese gedrag in 'n organisasie die implementering van sodanige etiese programme noodsaaklik (Van Zyl *et al.*, 1999).

Die direkte en indirekte gevolge van individue se persepsies van werksklimaat op hulle etiese besluitneming en gedragsintensies tydens etiese dilemmas is ondersoek deur Barnett & Vaicys (2000). Weereens is die model en vraelys van Victor en Cullen gebruik in 'n studie wat 'n steekproef van bemarkers betrek het. Die algemene gevolgtrekking was soos

volg (Barnett & Vaicys, 2000: 351) :

The results indicated that, although perceived climate dimensions did not have a direct effect on behavioral intentions, there were significant moderating effects.

Organisasies is meer in staat om etiese dilemmas te hanteer as dit reeds geslaag het om 'n etiese besigheidsklimaat te ontwikkel en in stand te hou (Cullen *et al.*, 1989: 50). Stappe om in hierdie rigting te beweeg is die gebruik van 'n vraelys oor etiese gedrag, die interpretasie van hierdie resultate en die implementering van 'n etiese program wat uit die bevindinge opgestel word. Volgens Bell (2003) is die "clarification of a consistent and deliberate ethical climate by nurse administrators" op 'n gereelde basis nodig.

Die verband tussen onetiese gedrag en die dimensies van Victor en Cullen se ECQ (Ethical Climate Questionnaire) is deur Peterson (2002) ondersoek. 'n Beduidende korrelasie is gevind tussen onetiese gedrag en die egoïstiese klimaatgroep in 'n organisasie. Soos verwag kan word, is daar byna geen korrelasie met die welwillendheid- en die beginselklimaatgroep nie. Die invloed en waarde van 'n etiese kode is duidelik ondersteep (Peterson, 2002: 323). 'n Vroeër studie van Trevino *et al.* (1998) ondersoek ook die rol van etiese kodes in organisasies en beklemtoon die effek daarvan op houdings en werknemergedrag.

Wimbush & Shepard (1994) het die konseptuele verband tussen etiese klimaat en gedragssuitsette in organisasies verder ondersoek. Die verband kom in die spel as die teoretiese basis van etiese klimaat uitgebrei word om ook gedrag te beïnvloed, veral waar 'n werknemer voor 'n etiese dilemma te staan kom. Die dimensies van die etiese teorie wat reeds konseptueel ingeskerp is, help so 'n persoon om die "regte" besluite te neem wat rigting gee aan sy/haar gedrag. Die bruikbaarheid van Victor & Cullen se ECQ word in hierdie studie hoog aangeslaan (Wimbush & Shepard, 1994: 645).

Dit blyk dus dat Victor en Cullen se ECQ 'n hulpmiddel kan wees om eerstens die etiese klimaat in 'n organisasie te identifiseer, maar ook verder

om die wisselwerking tussen etiese klimaat en gedrag te ondersoek. Dit bied 'n hanteerbare en afgebakende raamwerk.

2.4. Terme

Vervolgens word enkele terme beskryf wat dikwels in literatuur voorkom, soos die navorser dit in hierdie studie gebruik:

“abuse”	=	mishandeling, aandoen van fisiese en/of psigiese leed
bo redelike twyfel	=	sterk bewyslas wat veral in howe gebruik word om skuld te bepaal
diefstal	=	onwettige toe-eiening van 'n ander persoon se eiendom met die bedoeling om die wettige eienaar permanent van besit te ontnem
etiese klimaat	=	algemene persepsie oor wat reg en verkeerd is in 'n organisasie
houer	=	persoon wat eiendom onder sy fisieke beheer hou en gebruik
kode	=	reëls en prosedures wat deur 'n werksgroep erken word
lokus	=	plek, omgewing, meestal werkplek
norm	=	maatstaf, voorskrif
onwettige besit	=	verwydering van eiendom uit die beheer van die wettige eienaar met die bedoeling om dit self te gebruik, sonder toestemming

op oorwig van

waarskyn- = minder sterk bewyslas, veral in arbeidsverhore
likheid gebruik

HOOFSTUK 3

DIE NAVORSINGSMETODE

3.1. Navorsingsontwerp

'n Oorwegend kwalitatiewe navorsingsontwerp word gebruik. Hierdie ontwerp lei tot 'n detailondersoek van 'n verskynsel in die natuurlike loop van die organisasielewe. Kwalitatiewe inligting is hier ter sake, naamlik data wat verband hou met die aard en kenmerke van verskynsels: die wat, hoe, wanneer en waar van dinge (Berg, 1995: 2) en soos dit veral in woorde beskryf word (Miles & Huberman, 1994: 9):

... data in the form of words - that is language in the form of extended text. ... The words are based on observation, interviews or documents (... "watching, asking or examining"). These data collection activities typically are carried out in close proximity to a local setting for a sustained period of time.

'n Kwalitatiewe ontwerp is toepaslik, omdat 'n probleem of tema in gewone, alledaagse omstandighede beskryf en interpreteer word. Die milieu en omvang van die studie is 'n versorgingsentrum vir bejaardes en gestremdes en is daarom verteenwoordigend van die tipe omgewings wat kwalifiseer vir kwalitatiewe ondersoek. Spesifiek word die probleem van diefstal deur werknemers ondersoek. Die aard van hierdie probleem is ook tipies van 'n voorwerp vir kwalitatiewe studie, naamlik kompleks, sensitief en verwant aan prosesse/interaksies wat in werklike situasies, inrigtings en organisasies plaasvind (Baarda *et al.*, 1998: 14-22).

Die navorsingsontwerp in hierdie ondersoek is dus hoofsaaklik van 'n kwalitatiewe aard. Kwalitatiewe navorsing is multimetodies in fokus en behels 'n interpreterende, naturalistiese benadering tot die onderwerp ter sake (Denzin & Lincoln, 1998: 2). Dit beteken dat kwalitatiewe navorsers sake in hulle natuurlike omgewings bestudeer, terwyl hulle probeer om betekenis af te lei of te interpreteer watter betekenis mense aan fenomene heg. Hierdie

sake of voorwerpe is dikwels geroetineerde, dog problematiese momente in die gewone werkslewe. Die kwalitatiewe navorser word soms as 'n *bricoleur* beskryf - "a Jack of all trades or a kind of professional do-it-yourself person" - en die produk word 'n *bricolage* genoem (Denzin & Lincoln, 1998: 2-3) : "a complex, dense, reflexive, collagelike creation that represents the researcher's images, understandings and interpretations of the world or phenomenon under analysis".

Die teoretiese paradigma van hierdie studie leun sterk op die postmodernistiese kritiek (Travers, 2001: 9-11). Pluralisme en alternatiewe vier hoogty in die huidige waarneming van die chaotiese sosiale werklikheid. Wat elders van toepassing is, is nie noodwendig hier geldig nie. Geen absolute wet of metode hou stand nie, elke situasie verskil van die ander. Skepsis bestaan oor hoe verteenwoordigend of geldig kennis oor die sosiale werklikheid kan wees. Lewenstyle en demografiese patrone is toenemend besig om ge-individualiseerd te word. Hierdie nuwe diversiteit van milieus, subkulture, leefstyle, bestuurbenaderings en werkskemas benodig plaaslike, tydgebonde en situasionele narratiewe (verhale). Volgens sommige geleerdes is alle betekenis te vinde in "diskoers" (Symon & Cassell, 1998: 2) of "dialoog" (Theron, 1995: 1).

Navorsing word tans al meer induktief - dit begin met 'n empiriese studie van spesifiek plaaslike kennis, ervaring en praktyk en werk dan na die meer algemene en teoriebou (Flick, 1998: 2 en 11-13). Hierdie studie wat hoofsaaklik kwalitatief is, ondersoek 'n konkrete geval van menslike gedrag in sy plaaslike en tydruimtelike uniekheid. Dit begin met mense se ervarings, gevoelens, belewenisse, houdings, vrese, aktiwiteite en gedagtes in die plaaslike opset van 'n versorgingsentrum. Hieruit word tendense afgelei. Burgess (1982: 218-9) noem tien kenmerke wat in 'n mindere of 'n meerdere mate in kwalitatiewe studies voorkom. Hierdie kenmerke word elkeen kortliks beoordeel in watter mate dit van toepassing op die huidige studie is:

The focus is on the observed present, but the findings are contextualised within a social, cultural and historical framework.

- van toepassing

The research is conducted within a theoretical framework. While there may only be a small number of questions to orientate a study, further questions may arise during the course of research.

- van toepassing

The research involves close, detailed, intensive work. The researcher participates in the social situation under study.

- van toepassing

The major research instrument is the researcher who attempts to obtain a participant's account of the social setting.

- van toepassing

Unstructured interviews in the form of extended conversations may complement the observational account.

- van toepassing

Personal documents may give depth and background to the contemporary account.

- in 'n mindere mate van toepassing

Different methods of investigation may be used to complement field methods with the result that different methodologies may be integrated by the researcher.

- van toepassing

The decisions regarding the collection and analysis of data take place in the field and are products of the inquiry.

- van toepassing

The researcher attempts to disturb the process of social life as little as possible.

- van toepassing

Research reports disseminate the knowledge which informants have provided without rendering harm to them, taking into account ethical problems that confront the researcher and the researched.

- van toepassing

3.2. Metode van ondersoek

Die metode van ondersoek in hierdie studie volg die teorie soos uiteengesit in die werke van veral Baarda, De Goede & Teunissen (1998), Berg (1995), Miles & Huberman (1994), Patton (2002), Landman (2000) en Travers (2001). Die proses behels die volgende hoofstappe:

□ **Formuleer probleem en doel**

Die probleem wat hierdie studie wil ondersoek, is reeds tevore vermeld, naamlik die verskynsel van diefstal deur die werknemers in 'n versorgingsoord. Benewens van die werkgewer en mede-werkers word daar ook van die inwoners se besittings gesteel.

Die doel van die studie is reeds geformuleer: om die verband tussen hierdie soort diefstal en die etiese werksklimaat in so 'n versorgingsoord te ondersoek ten einde die verskynsel beter te verstaan en daardeur dit moontlik hok te kan slaan.

□ **Soek relevante inligting**

Relevante inligting is voorhande: die verhale van inwoners wat reeds weens hierdie fenomeen gely het asook hulle families, die frustrasies en suksesse van die personeel wat hierdie insidente moet hanteer, en die belewenisse van verdagtes en veroordeelde diewe.

□ **Kies die eenheid van ondersoek**

Die eenheid van ondersoek is die organisasie **Vergenoeg vir Seniors** in sy geheel, en dan spesifiek insidente wat met diefstal verband hou asook die persone wat daaraan verbind word.

□ **Besluit op 'n metode van dataversameling**

Verskeie metodes sal gebruik word (vgl. Patton, 2002: 4-5), bv.

*'n kort vraelys om aspekte van die etiese klimaat te probeer peil;
'n fokusonderhoud in 'n groep om die terrein verder te verken;
in-diepte onderhoude met spesifieke persone om so veel as moontlik te
onthul.*

Die gebruik van meervoudige metodes van data-insameling word triangulasie genoem (vgl. Berg, 1995: 4-6). Patton (2002: 66) pas triangulasie toe op die drie sg. "reflexive screens: those studied (the participants), the one who studies (the inquirer) and those receiving the study (the audience)".

□ **Maak data bymekaar deur die gekose metodes te gebruik**

Die proses om data in te samel sal hierna volg. Dit sal waarskynlik die langste neem van al die stappe. Die vraelys wat gebruik word, is 'n vertaalde verwerking van die "Ethical climate questionnaire" wat oorspronklik deur Victor & Cullen (1987, 1988), asook in Cullen *et al.* (1993) beskryf is.

□ **Registreer en analiseer die inligting**

Al die data sal volledig ge-analiseer word om betekenis en tendense na vore te bring in terme van die beskrywende en verklarende benaderings.

Fokus en verfyning sal herhaal word na die eerste ontledings. Temas en veralgemenings sal uit die getuienis afgelei word en ge-organiseer word tot 'n koherente, konsekwente beeld. Uit hierdie samevattinge kan teorie gebou word en moontlik ook aanbevelings gemaak word aan die organisasie hoe om die probleem te hanteer.

□ **Evalueer en doen verslag oor die ondersoek**

Ten slotte sal die toepaslikheid van die bevindinge ge-evalueer word en 'n verslag met aanbevelings sal aan die organisasie voorgelê word.

Die navorsing begin doelbewus nie met 'n omvattende literatuurstudie nie.

Die navorser sal egter blyke gee dat hy die nuutste tendense verken het en later kan die bevindinge van hierdie studie vergelyk word met die menings van ander geleerdes. Dit is verder ook nie so seker in watter mate Amerikaanse en Engelse data in Afrika toepaslik is nie.

Hoofsaaklik beskrywende statistiek word gebruik. 'n Eenvoudige vraelys word wel aangewend, maar geen komplekse bewerkings sal op hierdie resultate gedoen word nie. Kennis word egter geneem van ander navorsing waar meer tradisionele empiriese studies gedoen is. Hierdie studie is dus meer kwalitatief in benadering, hoewel kwantitatiewe studies ook waardeer word. Neuman (2000: 122) tref die volgende handige onderskeiding:

Quantitative researchers are more concerned about issues of design, measurement and sampling because their deductive approach emphasizes detailed planning prior to data collection and analysis.

Qualitative researchers are more concerned about issues of the richness, texture and feeling of raw data because their inductive approach emphasizes developing insights and generalizations out of the data collected.

Uit sekere kringe word die waarde van kwalitatiewe navorsing bevraagteken. Stenbacka (2001: 551-555) skryf verhelderend oor norme wat aangewend word in die beoordeling van navorsing. Betroubaarheid in die tradisionele sin is nie toepaslik by kwalitatiewe studies nie, terwyl geldigheid, veralgemening en versigtigheid ander betekenisse verkry as by kwantitatiewe studies: die verstaan van die fenomeen is *geldig* as die gekose informante deel is van die probleemveld en as die interaksie tussen die navorser en die informante genoeg ruimte gegee het dat daar vrye kommunikasie kon plaasvind; analitiese *veralgemening* is relevant in kwalitatiewe navorsing as die strategiese keuse van die regte informante vir die studie verteenwoordigend is; 'n *sistematiese en versigtige* beskrywing van die totale proses van interaksie met die werklikheid wat bestudeer is, dui op goeie kwaliteit. Hierdie norme sal in gedagte gehou word in die proses van navorsing.

3.3. Onderzoekgroep en steekproef

Die groter voorwerp van studie is 'n tipe negatiewe gedrag binne 'n onderneming in sy geheel, kompleks genoeg om op 'n kwalitatiewe wyse ondersoek te word. Te oordeel aan die verskeidenheid van rolspelers teenwoordig, is daar genoeg klasse van persone om ondersoek te word ten opsigte van die negatiewe verskynsel van diefstal. Bepalend by die keuse van "proefpersone" is dus die mate waarin hulle bydra om lig te werp op die verskynsel van diefstal en die verband daarvan met die etiese klimaat in die organisasie (Neuman, 2000: 196). In hierdie ondersoek word daar dus van 'n geleentheid-steekproef gebruik gemaak.

Twee ondersoekgroepe staan duidelik uit vir die doel van hierdie ondersoek, naamlik die inwoners en die personeel. Oënskynlik lyk hulle na 'n opponerende paar - die slagoffers versus die oortreders. Nie alle personeellede steel egter nie en dit kom ook voor dat inwoners mekaar se besittings "leen". Die ideaal is om elke personeellid en inwoner te betrek in die ondersoek. Dit is egter belangrik om eerder persone wat direk by insidente betrokke is, te betrek met in-diepte onderhoude, bv.

*inwoners, familie van inwoners of personeel wat verlore items
aanmeld;*

persone wat hierdie insidente ondersoek;

persone wat verdink word van diefstal;

persone wat skuldig bevind is van diefstal.

Onderhoude sal veral met persone uit hierdie groepe gevoer word, afhange van 'n spesifieke situasie of insident. Die proefpersone aan wie die vraelys oor die etiese klimaat uitgedeel sal word, sal al die permanente werknemers in die Mediese Afdeling wees. Dit is die groep werkers wat die meeste onder verdenking staan in terme van diefstal. Daar mag dalk 'n taal- en kundigheidprobleem wees by die invul van die vraelys, maar spesiale moeite sal gedoen word om die proefpersone te help met die beantwoording van die items.

Aangesien die aard van 'n fokusonderhoud sodanig is dat daar nie te veel persone in die groep kan wees nie, word hier van kwota-steekproefneming gebruik gemaak (Neuman, 2000: 197-198). Daar is basies drie kategorieë van werknemers in die Mediese Afdeling, t.w. die saalleiers, die verpleeghulpe en die versorgers. Twee elk uit hierdie groepe, soos reeds deur die werknemers self as leiers uitgewys is, sal in die fokusonderhoud betrek word. Dit is onprakties om die verswakte inwoners hier in te sluit, omdat hulle vermoëns baie beperk is en die proses hulle kan verwar.

'n Sinchroniese snit impliseer dat die ondersoektydperk afgebaken moet word. Dit hang egter saam met hoe lank dit sal neem om die data in te samel. Vier maande behoort voldoende geleentheid daarvoor te gee.

HOOFSTUK 4

DATA - INSAMELING EN ANALISE

Drie metodes van data-insameling word in hierdie studie gebruik, naamlik 'n vraelys, 'n fokusgroep-onderhoud en individuele onderhoude.

4.1. Meetinstrument

4.1.1. Vraelys

In hierdie studie word gebruik gemaak van 'n vraelys wat ontwikkel en beskryf is deur Victor & Cullen (1987, 1988) en Cullen *et al.* (1993). Dit staan bekend as die "Ethical Climate Questionnaire", ook aangedui met die afkorting ECQ. Die nuutste vorm van die vraelys bestaan uit 36 items wat met twee dimensies of asse, naamlik "etiese kriterium" op die Y-as en "lokus van ontleding", op die X-as voorgestel kan word.

Elkeen van hierdie asse word in drie gedeel. "Etiese kriterium" bestaan uit egoïsme, welwillendheid en beginsel. "Lokus van ontleding" bestaan weer uit individueel, lokaal en kosmopolities. Saam het hierdie interspel nege klimaatsgroepe tot gevolg: self-belang, wins van die onderneming, doeltreffendheid, vriendskap, belang van span, sosiale verantwoordelikheid, persoonlike moraliteit, onderneming se reëls & regulasies, en wette en professionele kodes. Dit kan soos volg voorgestel word (Victor & Cullen, 1988: 104) :

E T I E S E K R I T E R I U M	LOKUS VAN ONTLEDING			
		Individueel	Lokaal	Kosmopolities
	Egoïsme	Self-belang	Wins van die onderneming	Doeltreffendheid
	Welwillendheid	Vriendskap	Belang van span	Sosiale verantwoordelikheid
	Beginsel	Persoonlike moraliteit	Onderneming se reëls & regulasies	Wette en professionele kodes

Verdere navorsing van Cullen *et al.* (1993) het sewe bewese klimaatstipes na vore gebring wat met faktorontleding geverifieër is, naamlik:

- Persoonlike moraliteit (PM)
- Reëls en prosedures (RP)
- Wette en professionele kodes (LP)
- Selfbelang (SI)

Doeltreffendheid (EF)

Sosiale verantwoordelikheid (SR)

Vriendskap en spanbelang (FT)

Die oorspronklike toets kan gevolglik na 30 relevante faktorgeldige items gereduseer word waarin elke item toets na een van bg. klimaatstipes. Die aangepaste vraelys word as 'n bylaag aangeheg, eers in Engels en dan in Afrikaans.

4.1.2. Administrasie

Sowel Afrikaanse as Engelse weergawes van die vraelys is beskikbaar gestel aan al die permanente werknemers in die Mediese Afdeling wat nie met jaarlikse of siekverlof was nie. Daar is altesaam 36 vraelyste uitgedeel waarvan 33 teruggegee is. Die responssyfer was dus 91,66%.

Met die uitdeel van die vraelys is die volgende aan elke respondent duidelik uitgespel:

- dit behels navorsing oor die "atmosfeer" in die werkplek
- dit is anoniem en sal tot niemand se nadeel strek nie
- dit is nie 'n toets wat gedop kan word nie
- dis belangrik dat die klimaat, soos dit *werklik is*, beskryf word
- die evalueringskaal loop van 0 tot 5
- elke item moet so eerlik as moontlik ingevul word
- as daar enige onsekerheid is oor wat sekere item beteken, sal die navorser graag probeer help

Die navorser het enkele navrae gekry, hoofsaaklik oor hoe die vraelys ingevul moet word. Die respondente se reaksie was goed en redelik vinnig (binne 'n week is 33 vraelyste terug ontvang). Dit is egter nie seker of taalbegrip nie

dalk tog 'n negatiewe rol kon gespeel het nie. Vir meer as die helfte van die respondente is Engels of Afrikaans 'n relatief

onbekende taal, veral ten opsigte van die terme, begrippe en die konteks waaroor die vraelys gaan. Lukrake navrae oor of die vraelys verstaanbaar was, het geen negatiewe antwoorde opgelewer nie en daar word gevolglik aanvaar dat die data inhoudsgeldig is.

4.1.3. Resultate

Die respons-tellings (wat wissel van 0 tot 5) is bereken na elke tipe klimaat wat die vraelys toets. Die sewe tipes klimaat wat deur vorige navorsing geverifieër is, is reeds hierbo beskryf: *Reëls en prosedures (RP)*, *Wette en professionele kodes (LP)*, *Selfbelang (SI)*, *Doeltref-fendheid (EF)*, *Sosiale verantwoordelikheid (SR)*, *Vriendskap en spanbelang (FT)*.

Nadat die telling vir elke klimaattipe opgetel is, is die telling deur die aantal items per tipe gedeel. Hierdie kwosiente het elkeen 'n rangorde ontvang: 1ste vir die hoogste ... en 7de vir die laagste. Op hierdie wyse is die tipes klimaat per vraelys van 1 tot 7 georden. Waar die kwosiente gelyk was, is dieselfde ordetelling toegeken.

Die ordinale data van elke vraelys (in totaal 7 getalle per vraelys) is soort by soort oor al 33 vraelyste opgetel en die totale is weer eens geprioritiseer van 1 tot 7, maar hierdie keer het die laagste telling die nommer 1 gekry en die hoogste telling die nommer 7. Ten slotte is 'n volgorde gekry wat aan elke tipe klimaat 'n rangorde verleen het, soos wat die respondente dit in die werkplek waargeneem het. Hierdie metode van "scoring" stem tot 'n groot mate ooreen met Weber & Seger (2002) se aanpassing van die Victor-Cullen vraelys deurdat rangordes uit die gebruikelike Likert-skaal afgelei word. Die resultate blyk uit tabel 1:

TABEL1: RESULTATE VAN DIE ETHICAL CLIMATE QUESTIONNAIRE

TIPES ETIESE KLIMAAT

	SI	EF	FT	SR	PM	RP	LP
1	7	4	5	3	6	2	1
2	2	4	7	1	3	6	5
3	2	4	7	1	3	6	5
4	4	6	5	3	7	1	2
5	7	5	4	3	6	1	2
6	6	4	5	1	7	2	3
7	1	4	7	4	3	6	2
8	2	4	7	6	1	5	3
9	5	3	4	5	7	1	2
10	5	4	6	1	7	1	1
11	6	1	7	2	5	2	4
12	3	1	4	1	7	5	6
13	7	1	5	4	5	2	3
14	4	2	5	6	7	2	1
15	6	1	5	3	2	3	7
16	4	1	6	4	7	1	3
17	2	2	7	6	4	5	1
18	2	6	7	5	4	1	3
19	7	1	5	1	6	3	4
20	4	2	6	1	7	3	5
21	6	5	4	1	7	3	2
22	6	3	4	4	7	1	2
23	6	3	5	3	2	1	5
24	3	1	7	3	5	5	2
25	4	5	7	6	1	1	1
26	6	4	7	5	3	2	1
27	4	2	2	4	7	4	1
28	5	5	7	1	4	1	3
29	6	1	7	1	5	1	4
30	5	4	7	1	6	1	3
31	5	3	7	4	6	2	1
32	3	2	7	5	6	1	3
33	6	4	5	1	7	1	1
Totaal	151	102	190	100	170	82	92
Gem	4.58	3.09	5.76	3.03	5.15	2.48	2.79
Rang	5	4	7	3	6	1	2

V
R
A
E
L
Y
S
T
E

4.1.4. Interpretasie

Volgens die resultate word Reëls en Prosedures (RP) as die oorwegende tipe etiese klimaat in **Vergenoeg** se Mediese Afdeling beskryf. Dit is 10

rangordeplekke voor die tweede etiese klimaat, Wette en Professionele kodes (LP). Daarna volg: Sosiale Verantwoordelikheid (SR) derde, Doeltreffendheid (EF) vierde, Selfbelang (SI) vyfde, Persoonlike Moraliteit (PM) sesde en Vriendskap en Spanbelang (FT) sewende.

In 'n organisasie waarin Reëls en Prosedures (RP) die oorwegende dimensie van die etiese klimaat is, hou werknemers streng by die organisasie se reëls en beleid. In terme van Victor en Cullen se indeling word aan die een kant beginsel as fundamentele dryfveer sterk onderstreep en aan die ander kant die lokale, dit is die werkplek as geheel, as die omgewing waar die beginsels uitgeleef word. Die tweede sterkste dimensie wat gemeet is, sluit nou hierby aan, naamlik Wette en Professionele kodes (LP). Beginsels is weer eens fundamenteel, maar die lokaliteit word nou as kosmopolities beskryf, dit is in 'n baie breë verband. In die konteks van **Vergenoeg** sou dit beteken dat die professionele kode van Verpleegberoep hoog aangeslaan word en dat statutêre vereistes nougeset nagekom word.

Opvallend is dat Vriendskap en Spanbelang (FT) as heel laaste getoets het. Dit mag beteken dat werknemers nie juis baie vir mekaar omgee nie en eintlik nie goed in spanne saamwerk nie. In elk geval speel hierdie sentiment klaarblyklik nie 'n groot rol in etiese besluitneming nie (Victor & Cullen, 1998: 107).

Die relevansie van die data gaan vervolgens in onderhoude ge-evalueer word. Die resultate van die vraelys bied egter 'n baie goeie aanknopingspunt vir verdere verkenning.

4.2. Fokusgroep

4.2.1. Onderhoud

'n Gefokusde groeponderhoud is gereël met 'n verteenwoordigende seleksie van persone uit die Mediese Afdeling, naamlik:

Sr E Hauptfleisch (Haupt)	-	Saalleier
Sr E C de Villiers (De Villiers)	-	Afdelingshoof

Verpleegster D Nkuna (Nkuna)	-	Assistent
Verpleegster B Landman (Landman)	-	Assistent
E Masenya (Masenya)	-	Versorger
F Kalalira (Kalalira)	-	Versorger
Dr D W de Villiers (Navorsers)	-	Onderhoudvoerder

Sr Hauptfleisch was ten tyde van die onderhoud weens siekte nie teenwoordig nie.

4.2.2. Vrae en rasionaal/redes vir vrae

1. Die resultate van die vraelys beweer dat reëls en prosedures die oorwegende etiese klimaat in die werkplek is, dat die werknemers streng hou by die reëls en prosedures wat die organisasie voorskryf. Dink u dit is waar?

Rasionaal/redes: Die uitkoms van die vraelys wys dit uit as die prominentste etiese klimaat. Sien die personeel dit ook so in? Beleef hulle dit ook so?

2. Die vraelys beweer verder dat Vriendskap en Spanbelang die swakste tel in die werkplek. Is dit so dat werknemers nie eintlik vir mekaar omgee nie en nie juis goed in spanne saamwerk nie?

Rasionaal/redes: Die uitkoms van die vraelys wys die tipe klimaat uit as die mins prominente etiese klimaat. Sien die personeel dit ook so in? Beleef hulle dit ook so? Is samewerking en spanwerk regtig nie goed nie?

3. Die reëls teen diefstal en onwettige besit is tog duidelik. In die lig van die vraelys hoekom kom dit dan nog voor?

Rasionaal/redes: As reëls en regulasies dan so sterk voorop is, hoe kan diefstal (wat tog heeltemal teen dit indruis) nog voorkom. Is daar dalk ander redes?

4. Wat is die effek van diefstal op die moreel van die personeel?

Rasionaal/redes: Diefstal moet tog 'n negatiewe effek op personeel hê as

hulle sien en beleef dat kollegas steel.

5. Hoe kan die regte etiese klimaat gestimuleer word?

Rasionaal/redes: Is etiese klimaat hoegenaamd 'n voorspeller van afwykende gedrag soos diefstal? Stem almal saam oor wat die regte klimaat behoort te wees? Indien wel, hoe kan dit nog meer uitgebou word

4.2.3. Transkripsie

Die resultate van die vraelys beweer dat reëls en prosedures die oorwegende etiese klimaat in die werkplek is, dat die werknemers streng hou by die reëls en prosedures wat die organisasie voorskryf. Dink u dit is waar?

Navorsers: Wat is hier by **Vergenoeg** die reëls en prosedures?

De Villiers: Wel, ten eerste dit wat in jou dienskontrak staan
Ook die afdienstye, voorskrifte oor uniforms
eintlik 'n baie wye veld.
Raak elke persoon op personeel ... maar tog ook op die verskillende posvlakke is daar spesifieke dinge.
Daar is tog goed wat vir almal geld, soos moenie in die gange skree nie, neem iemand eenkant as jy hard wil praat

Navorsers: Wat van mediese prosedures?

De Villiers: Ja, die beheer en toedoen van medikasie, observasies, bad en stort, voer, tande skoonmaak
... en die skryf van verslae op 'n sekere manier.

Navorsers: Vraelys sê dit is vir ons hier baie belangrik om die reëls en prosedures na te kom. Gebeur dit so?

Landman: Moeilik, party bly daarby, maar ander nie.
Jy sien ander glip, maar bly maar stil ter wille van vrede.

Sommige mense vergeet baie gou.

Navorser: Seun, weet jy wat jy moet doen en doen jy dit reg?

Kalalira: Ja, ek weet wat ek moet doen.
Ek kom goed reg met die mans en hou by die reëls

Navorser: So, ons hou by die reëls.
Dina, jy ken die plek goed ...
werk al meer as twintig jaar hier.
Het die klem op reëls en prosedures meer geword?

Nkuna: Nie soseer erger of meer nie.
Meer op dat jy moet omgee vir die bejaarde, mooi praat, ens.
Liefde en omgee ...

Navorser: En Elizabeth ...

Masenya: Daar is 'n probleem. Die versorger kyk nie op na die assistent
nie. Hy luister nie, hy doen net wat hy wil.
As jy hier kom, hulle leer jou wat die reëls is, jy moet inval.
En die AV's moet jou help.

Navorser: So, daar is tog dwarstrekkerigheid tussen die versorgers en AV's.

Die vraelys beweer verder dat Vriendskap en Spanbelang die swakste tel in die
werkplek. Is dit so dat werknemers nie eintlik vir mekaar omgee nie en nie
juis goed in spanne saamwerk nie?

Landman: Die een hou nie van die ander nie.
Nie tevrede nie, enigiets teen ander probeer inkry.
Praat agter die rug van ander.

Mens moet 'n ding hier binne oplos, as jy ongelukkig is.

Gaan nie na die suster toe nie, bly kwaad vir mekaar.
Vat die ding buite toe.

Navorser: Gehoor van spanning tussen AV's en versorgers.
En wat van Supercare en **Vergenoeg** se werkers teenoor mekaar?

De Villiers: Ja, daar was probleme. Nou beter.

Navorser: **Vergenoeg** soek goedkoper mense. Maar ook kwaliteit.
Nog probleme?

Masenya: Ja, die een groep wil nie werk nie.
Hulle sê ons is "cheap labour". Ons gaan minder werk.

Navorser: Seun, jy werk die kortste hier. Dink jy ons werk goed saam?

Seun: Gelukkig almal die versorgers by Supercare nou 'n span.

Navorser: Vriende onder mekaar ... is julle?

Landman: Ja, die meeste kom tog redelik oor die weg.
Werk meestal lekker saam.

Masenya: Ons is nie almal dieselfde.
Sommige baie geduld, sommige terg jou.
Dan op 'n dag jy word baie kwaad ...

Navorser: Vriende maak, eerder op eie posvlak?

De Villiers: Ek kan met almal oor die weg kom.
Goeie verhouding met AV's en versorgers.
Het jou "favourites", maar daar is nie tyd om te kuier en te gesels nie.
Wel soms na werk.

Navorser: Grense tussen die posvlakke ... nie so sterk, meer informeel.

Die reëls teen diefstal en onwettige besit is tog duidelik. In die lig van die vraelys, hoekom kom dit dan nog voor?

Landman: Almal is nie dieselfde nie.
Sommige vat 'n ding as hy hom wil hê, ander nie.

De Villiers: Kulturele verskille, mense word anders grootgemaak.
Dink nie dit is steel nie, bv. as hy vat 'n appel uit die bak.
Ons let ook meer op steel hier by die werk, so dit staan uit.
Dis 'n mooi omgewing: die bejaardes het die voorreg om hier te bly, moet hulle goed beskerm word, ons mag nie hulle goed vat nie. Ons is nie 'n huisgesin nie dat ons mekaar se goed kan vat nie.

Navorser: Seun, hoekom dink jy steel die mense hier?

Kalalira: Mense sê daar word gesteel, maar dis baie keer nie so nie. Die familie vat soms self die goed weg, dan soek hulle dit by ons.

Nkuna: Ek dink die mense kry te min geld.
Wil graag die horlosie hê, maar kan hom nie koop nie, daarom vat hy hom.

Navorser: Hoe swaar kry die mense? Het hulle regtig te min geld?

Nkuna: Ja, en ook nog die cash loans vat al hul geld.

Navorser: En die feit dat dit so maklik is om te steel ...
Ou mense is kwesbaar ...
die geleenthede is daar ... sagte teiken ... maak dit makliker?

De Villiers: Ja, dis maklik. Oumense is vergeetagtig, kan nie sien nie, hoor nie ...

Wat is die effek van diefstal op die moreel van die personeel?

Masenya: Jy voel nie lekker nie.
Jy kry die slegte naam.
Hier by Checkers, hulle hou jou baie goed dop.
Dit maak ons seer.
Ons het die slegte naam, ons naam loop vooruit.
Die mense praat, hulle sê:
"Moenie jou ouma daarnatoe vat nie,
hulle steel by **Vergenoeg**"

De Villiers: As dit in jou gang gebeur, wonder jy wanneer is dit jou beurt.
Gaan iemand jou goed ook nou vat.
En die mense kyk na jou en dink hier is een van die diewe.
Terwyl mense nog nie weet of glo diefstal is verkeerd nie,
gaan dit nie stop nie.
Maar dit lyk nie of almal dit so sien nie.

Navorsers: Wat is julle emosie oor diefstal?

De Villiers: Moedeloosheid. Al so lank hiermee besig, nog nie reg nie.

Landman: Ook moedeloos, want jy weet jy is onskuldig.
Jy vermoed wie het dit gevat, maar jy het nie bewyse.
Dit is tog verkeerd om te steel.
Baie skaam, almal kyk na jou.
Jy ook word as 'n dief beskou.

Navorsers: Wantrou julle mekaar?

Landman: Ja, jy wonder oor mense, maar kan nie sê nie.
Jy kan dink wat jy wil, maar hoe weet jy vir seker.

Masenya: Mense kom verkla mekaar: sê daardie een steel,
maar dit is nie altyd waar nie.
Wil die ander seer maak.
Hou nie van hom nie, wil hom bykom.

Hoe kan die regte etiese klimaat gestimuleer word?

Navorsers: Dit lyk tog etiese klimaat in ons plek het 'n invloed op
gedrag. Hoe kan ons die regte klimaat hier kry?

De Villiers: Aanmekaar vir mekaar sê: moenie steel nie.
As iets nie aan jou behoort nie, los dit.

Masenya: Ek dink dis die honger. Die mense kry te min geld.
Hulle is honger.

De Villiers: Mense kla - **Vergenoeg** gee kos in Mamelodi,
maar sy werkers ly honger.
As jy nie eet nie, kan jy nie werk nie.
Maar ek glo nie meer geld gaan die diefstal oplos nie.
Sommige mense steel maar, of hulle ryk is of nie.
As jy dit in jou hart glo om te steel, dan sal jy steel.
Jy moet self in jou hart glo ek mag nie steel nie.
Dit moet 'n leuse wees:
"Los die bejaarde se goed uit. Dit behoort nie aan jou nie!"

Navorsers: Klem op etiese klimaat (reg en verkeerd) dus tog 'n effek op
diefstal?

De Villiers: Ja, dit is deel van opvoeding. 'n Mens word altyd opgevoed.
Moet die reëls beklemtoon wat diefstal bekamp.
Dit werk tog deur.
Ons is op pad, maar is nog nie daar nie.

Sekuriteitsstelsel nog nie reg nie.

Diewe glip nog te maklik deur.

4.2.4. Opsomming

Reëls en prosedures by **Vergenoeg** is dit wat die dienskontrak bepaal, die algemene reëlings ten opsigte van werk, die kultuur van hoe dinge gedoen word en ook mediese voorskrifte.

Oor die algemeen hou die personeel by die reëls en prosedures. Daar is uitsonderings, veral as mense "vergeet" en lui begin word. Dit lyk nie asof daar die afgelope paar jaar meer klem geplaas is op die nakoming van reëls en prosedures nie, daar is eerder meer aandag gegee aan omgee vir die bejaarde en 'n liefdevolle hantering.

Daar is egter 'n gesagsprobleem. Die versorgers wil nie altyd buig onder die opdragte van die Assistent-Verpleegsters nie. Hiermee saam is daar 'n algemene dwarstrekkerigheid onder die werkers: die een hou nie van die ander nie, probeer sy rug toesteek, skinder en gaan verkla. Wil nie altyd konflik hier oplos nie, vat dit na buite toe.

Daar was vroeër spanning tussen Supercare en **Vergenoeg** se werkers. Supercare se mense het gesê hulle werk per kontrak (so los bygevoeg), word minder betaal en daarom werk hulle ook minder. Dit behoort nou beter te gaan, want al die versorgers werk nou by Supercare.

Die meeste werkers kom goed klaar met mekaar al is hulle nie altyd 'n span nie. Van hulle is selfs vriende, al is daar nie juis tyd vir kuier en gesels nie. Na werk sien hulle tog mekaar. Die grense tussen die posvlakke is nie so sterk as wat 'n mens tradisioneel in 'n verpleegafdeling verwag nie.

Oor die oorsake van diefstal is daar baie menings. Sommige meen dit lê in die aard van persoon wat steel ("eenmaal 'n dief, altyd 'n dief"), ander gee opvoeding en kulturele verskille die skuld. Ook word honger en te min geld uitgewys as sondebokke. Baie persone word deur die "cash loans"

uitgemergel.

Die oumense is 'n sagte teiken. Omdat hulle oud en swak is, swak hoor en sien en maklik vergeet, is hulle 'n maklike prooi om op toe te slaan. Maar juis omdat die oumense so weerloos is, maak dit 'n mens baie ongelukkig as hulle besteel word. Dit gaan teen jou etiese grein in.

Omdat daar om jou gesteel word, word jy ook deel daarvan. Die buite-mense verdink jou ook en jy wonder wanneer gaan die dief op jou goed toeslaan.

Vergenoeg se werkers kry 'n slegte naam in die omgewing: as een van hulle by Checkers gaan koop, word so iemand ekstra goed dopgehou.

Die diefstal maak jou moedeloos, omdat jy wonder of ons dit ooit gaan hokslaan en omdat jy weet jy is onskuldig. Verder wantrou die personeel mekaar, want jy begin wonder en kry idees oor wie die dief is.

Die regte etiese klimaat behoort 'n effek te hê op onaanvaarbare gedrag soos diefstal. Daar moet hier oor en oor vir mekaar gesê word: moenie iemand anders se goed vat nie ... dis verkeerd, dit hoort nie in **Vergenoeg** nie.

Die klem op wat reg en verkeerd is, is deel van opvoeding en elke mens word elke dag verder opgevoed. Dit sal help om die reëls teen diefstal gereeld te beklemtoon, maar ook om die meganismes teen diefstal op te knap. Die sekuriteitsstelsel kan byvoorbeeld nog beter.

4.3. Individuele onderhoude

4.3.1. Onderhoude

Individuele (in-diepte) onderhoude is gevoer met persone wat uit die aard van hulle posisie of ervaring verder lig op die onderwerp van die bepaalde ondersoek kan werp. Hulle is:

- | | |
|-------------------|-------------------------------|
| Sr E Hauptfleisch | - suster met langste diens |
| A/v R Grobler | - assistent met langste diens |

- | | |
|----------------------|--|
| A/v B Landman | - personeellid wat self besteel is |
| Versorger C Simelane | - personeellid wat tevore 'n verdagte was |
| Mnr M Jordaan | - voorsitter van die inwonerskomitee |
| Me B O'Callaghan | - personeellid belas met diefstalondersoek |

4.3.2. Vrae en rasionaal/redes vir vrae

Die volgende vrae het as riglyn gedien. In terme van die spesifieke persoon se ervaring of posisie is soms van die standaard afgewyk. Dit het die geleentheid tot dieper verkenning gebied.

1. In watter vorme kom diefstal nog voor in **Vergenoeg**?

Rasionaal/redes: Dit is belangrik om vas te stel watter vorme die personeel van bewus is.

2. Neem dit af of toe gedurende die afgelope paar maande en waaraan kan dit toegeskryf word?

Rasionaal/redes: Die navorser het, op grond van inligting wat versamel is, waargeneem dat diefstal afgeneem het die afgelope paar maande. Dit is belangrik om te hoor of die personeel ook so dink en of hulle redes daarvoor kan gee.

3. Wat is die effek van diefstal op die beeld van die tehuis na buite?

Rasionaal/redes: Tevore het daar baie stories rondgehoop oor **Vergenoeg** en die diefstal het 'n slegte naam aan die tehuis gegee. Dit kan loon om te hoor of die personeel dit ook so beleef.

4. Op die inwoners self?

Rasionaal/redes: Die personeel werk direk met die inwoners en sal die effek van diefstal beter kan bepaal as enige ander persoon.

5. Op die verhoudinge tussen personeellede self?

Rasionaal/redes: Is daar wantroue onder mekaar, vrees vir verklikkery, teleurstelling, skok?

6. Op u eie werkmotivering?

Rasionaal/redes: Raak dit die personeel se algemene houding teenoor die werk of nie.

7. Wat kan nog gedoen word om diefstal te bekamp?

Rasionaal/redes: Enige nuttige wenk kan waarde hê. Die personeel moet daartoe geleentheid kry.

4.3.3. Transkripsie

Onderhoud 1 : Sr E Hauptfleisch (58) - reeds 7 jaar diens

Navorser : Hoe voel u oor diefstal?

Sr H : Voel baie erg daarvoor. Dis grusaam. Dis erg.

Veral eers is baie keer geld gevat, nou minder so.

Navorser : Wat nog?

Sr H : Klere, veral onderklere.

Mooi goed, en duur goed.

Ook toiletware. Veral van die baie verswakte bejaardes s'n.

Navorser : Word daar minder of meer gesteel deesdae?

Sr H : Ek het goeie beheer uitgeoefen, veral ook met saalvoorrade.

Tog word minder as voorheen gesteel.

Weet nie eintlik waarom nie.

Navorser : Het **Vergenoeg** 'n slegte naam in gemeenskap?

Sr H : Nee, ek dink nie eintlik so nie.

Gebeur in alle ouetehuse.

Navorser : Effek op inwoners as hulle besteel word?

Sr H : Depressief, angstig, beland in 'n toestand.

Pêrels gesteel uit die kas, terwyl dame in kamer was.
Onstel hulle baie.

Navorser: Baie sensitief?

Sr H : Baie bewus van diefstal as sodanig. Paranoïes.

Sê sommer gou 'n ding is gesteel.
Dan is dit maar net weggepak.
Ek self bêre goed ook ver weg deesdae.

Navorser : En die effek op die personeel? Wantrou mekaar?

Sr H : Nie soseer die seniors nie.

Sommige werkers werklik geskok.
Houding: "Ons word altyd eerste beskuldig".
Hou nie daarvan nie, ongelukkig.

Navorser : Hou hulle mekaar dop?

Sr H : Ja, veral die verpleegsters en skoonmakers.
Wil graag mekaar uitvang.

Navorser : Eerder verpleegsters wat steel?

Sr H : Ja, eerder verpleegsters. Het meer kans.

Navorser : En jou eie werkmotivering?

Sr H : Eers sleg gevat.
Sommer 'n tantrum gegooi.

Word soms nog baie kwaad en ongelukkig.
Kry my darem nie meer onder nie.

Navorser : Wat nog kan ons doen?

Sr H : Miskien beter sekuriteit by hek.
Kan ook maar ongemaklik wees.
Maar moet mense deursoek.

Navorser : Skep klimaat van wat reg is?

Sr H : Ja, maar moet rekening hou met verskille tussen groepe.

Onderhoud 2 : A/v R Grobler (48) - reeds 27 jaar diens

Navorser : Jy werk al baie lank hier ...
Was daar altyd diefstal?

Grobler : Nog altyd 'n probleem met diefstal.
Nou net baie erger, dit word elke dag erger.
Jy kan nie eens 'n pen neersit nie, dit word gevat.
Niks is veilig nie, dit raak net weg.

Navorser : Word klein goedjies of groot items gesteel ...?

Grobler : Meestal klein goedjies.
Seep, sjampoe, tandapasta, reukwater, onderklere.
Ook kussingslope, handdoeke, goed wat hulle maklik kan wegsit
om die lyf.

Navorser : Die verpleegpersoneel ... wat van die skoonmakers?

Grobler : Die verpleegsters steel eerder, die skoonmakers kom nie in

kaste nie, verpleegsters het meer geleentheid om goeters te vat. Lief vir nuwe goed, veral mooi klere.

Navorser : Ons het die afgelope jaar 'n paar diewe gevang en ontslaan. Het dit 'n effek gehad?

Grobler : Hulle was versigtiger, maar dit gaan nou weer aan. Raak nou weer mak.

Navorser : Praat die mense daar buite oor **Vergenoeg** ... dat hier gesteel word.

Grobler : Ja, die mense praat. Maar nie net oor **Vergenoeg** nie, orals word gesteel. Die personeel vat goed vir die mense wat nie werk nie. Hulle moet vir hele familie sorg.

Navorser : Steel hulle pille ook?

Grobler : Ja, veral in die winter. Cold Clear, hoespoed, Panado. Vat by bejaardes self, maar ook die tehuis se voorraad.

Navorser : Vat hulle hap vir hap of in een slag?

Grobler : Nee, bietjies-bietjies. Nie te veel op 'n slag nie.

Navorser : En die effek op die inwoners?

Grobler : Baie sleg. Maak hulle baie negatief. Kry swaar en die kinders kry ook swaar. Hartseer, ly aan skok, hulle voel dit. Ver al omdat dit sulke persoonlike, intieme goed is. Dis baie negatief.

Navorser : En die verhouding met mede-personeellede?

Grobler : Baie ongelukkig, ek voel nie lekker hieroor nie.
Veral omdat ek vermoed wie dit is, maar nie mag sê nie.
Jy sal dalk hier wegkom, maar eendag voor God se regterstoel sal jy moet antwoord ..., sê ek altyd vir hulle.

Navorser : Van die wat gesteel het, is weg

Grobler : Ja, maar hier is nog van hulle.
Ek wil nie name noem nie.

Navorser : Hoe voel jy oor die mense?

Grobler : Geen respek vir hulle nie, wil nie saam met hulle werk nie.
Voel niks vir hulle nie.
Voel skaam vir hulle part.

Navorser : Jou eie werkmotivering?

Grobler : Werk nie swakker, maar atmosfeer is nie lekker nie.
Oumense is kwesbaar, so verkeerd om hulle goed te vat.

Navorser : Wat nog kan ons doen om diefstal te keer?

Grobler : 'n Goeie skud as hulle uitgaan huis toe.
Sonder waarskuwing, onverwags, so elke nou en dan.

Navorser : Wat van die skep van die regte klimaat:
"dit is verkeerd om te steel"?

Grobler : Ja, dit is belangrik. Hulle moet voel hulle is welkom,
deel van 'n groep.

Navorser : En die verantwoordelikheid teenoor die bejaarde, ons sosiale plig?

Grobler : Nee wat, hulle dink maar eerste aan hulself. Gee om vir bejaarde, maar meer vir hulself.

Navorser : Nie heeltemal stop nie , maar moet tog probeer ...

Grobler : Ja, ons moet aangaan. Nie moet verloor nie.

Onderhoud 3 : A/v B Landman (46) - personeellid wat al besteel is

Navorser : Jy het al deurgeloop onder diefstal ...

Landman : Ek het my sak in die dienskamer gelos, soos altyd. Is na werk Checkers toe. Brood en melk in mandjie gepak. By kassier my beursie uithaal - R 70 weg. Het soos 'n "fool" gevoel. Was op die plek baie kwaad.

Navorser : Hoe seker is jy dat dit 'n kollega is wat gesteel het?

Landman : Kan nie vir seker sê nie. Het nie gesien toe iemand dit vat nie. Maar wie anders?

Navorser : Die skoonmakers in die gang?

Landman : Miskien, maar hulle kry baie minder kanse.

Navorser : En wat word by die oumense gevat? Toiletware?

Landman : Ja, maar ook klere. Veral nuwe klere ... en skoene.

Navorser : Is die voorkoms van diefstal minder of meer as vroeër?

Landman : Ek sou sê tog minder ...

Navorser : Hoekom?

Landman : Ek dink hulle is versigtiger. En sekeres is mos weg ...

Navorser : Dink jy die mense daarbuite praat sleg van **Vergenoeg**.

Landman : Ek het nog nie eintlik so gehoor nie. Maar ons moet keer ...

Navorser : Wat is die effek van diefstal op die oumense self?

Landman : Dit maak hulle baie ongelukkig.
En die familie ook ... hulle moet nou nuwe goed koop.
Elke keer kos dit geld. En waar gaan dit eindig?

Navorser : En raak dit jou verhouding met ander verpleegsters?

Landman : Ja, 'n mens wonder wie jy kan vertrou. Wie is nou eintlik die
dief? Jy vermoed, maar kan nie uitpraat nie.
Baie skinderstories loop rond, maar wat moet jy glo?

Navorser : Raak dit jou lus om te kom werk?

Landman : Ja, tot 'n mate. Maar darem nie te erg nie.
Dit krap jou net om as jy sien 'n ou mens word beroof.

Navorser : Wat kan ons nog doen?

Landman : Die sekuriteit moet beter.

Navorser : En wat van as ons 'n klimaat van "nie-steel" probeer skep.

Landman : Dit sal help vir een of twee.
Maar die meeste sal maar vat as hy 'n ding wil hê ...

Navorser : Omdat hy swart is ... ?

Landman : Miskien, hulle dink nie altyd mooi nie, vat sommer 'n ding omdat hulle dit wil hê, maak nie saak vir wat nie.

Onderhoud 4 : Versorger C Simelane (43) - voorheen 'n verdagte

Navorser : Goed word gesteel, jy weet mos daarvan?

Simelane : Nee, ek weet nie.

Navorser : Lanklaas gehoor van diefstal?

Simelane : Ja, ek weet nie. Kan nie onthou nie.

Navorser : Minder diefstal as voorheen?

Simelane : Ek kan nie sê nie.

Navorser : Jy weet mos van die seep, tandepasta, waslappe, linen savers?

Simelane : Hulle praat nie met my nie.

Navorser : Jy was verdink van diefstal?

Simelane : Nee, ek het niks gevat nie.

Navorser : Hoe voel jy as mense dink jy het gesteel?

Simelane : Hartseer, skaam.

Ek is pa en ma.

Ek moet werk.

As hulle my vang steel, ek weet ek is hier uit.

Navorser : Weet jy wie hier steel?

Simelane : Ek hoor hulle praat, maar ek het hulle nog glad nie gesien nie.

Navorser : Het jy nog glad nie diefstal gesien nie?
Snaaks, want al die ander praat oor die goed wat weggraak!

Simelane : Nee.
Maar ek hoor die oumense kla hulle goed is gesteel.
Dan ons soek en kry dit in die kamer.

Navorser : Hou julle as verpleegsters mekaar dop?

Simelane : Nee, nie eintlik nie.

Navorser : Raak die storie van diefstal jou? Pla dit jou?
Dink jy dis 'n verkeerde ding?

Simelane : Ja. Dis sleg.
Die Here sal jou straf as jy die oumense se goed vat.

Navorser : Wat kan ons doen om diefstal te keer?

Simelane : Beter check by die hek.

Navorser : Wat van aanmekaar vir mekaar sê: moenie steel nie!

Simelane : Miskien.

Onderhoud 5 : Mnr M Jordaan (90) - voorsitter Inwonerskomitee

Navorser: Wat sê u van die diefstal in **Vergenoeg**?

Jordaan: Ek weet nie hoe julle dit gaan stop nie.
Geen sekuriteit is goed genoeg nie.

Navorser: So, daar is nog diefstal ... ?

Jordaan: Ja, maar dis tog stiller deesdae.

Navorser: Rede ... ?

Jordaan: Julle waarskuwings, oumense pas hul goed beter op.
Beter samewerking, hulle bewaar geld en besittings beter.
Sluit deure as hul uitgaan.

Navorser: Mense daar buite, praat hulle sleg oor **Vergenoeg**?

Jordaan: Nee wat, nie juis oor diefstal nie.
Ons het nie 'n sleg naam nie.

Navorser: En die inwoners wat goed verloor ... voel hulle sleg?

Jordaan: Groot verlies, skade, ja.
Op die oomblik as dit weg is baie erg, maar word later beter.
Aanvaar maar uiteindelik tog dis weg.

Navorser: Wantrou hulle die personeel?

Jordaan: Ja, gee gou skuld vir personeel as iets weg is.
Dan is dit op die ou end soms nie eens weg nie.

Navorser: Personeel onder mekaar, het diefstal 'n effek?

Jordaan: Sal nie weet nie.

Navorser: Wat kan ons nog doen?

Jordaan: Julle probeer tog alles menslik moontlik
Skelms spesialiseer deesdae, is baie slim.
Slaan toe, veral op dié wat nie meer hulself kan help nie.

Het dan maklik toegang tot hulle besittings.

Navorser: Aanhou beklemtoon: dis verkeerd om te steel?

Jordaan: Maar dis mos nie verkeerd by swartes om te steel nie.
As jy het en hy nie het nie, kan hy by jou vat ...
Tog, hy moet aanpas by ons kultuur.

Navorser: Groepbesit versus individuele besit ...

Onderhoud 6 : Me B O'Callaghan (35) - belas met diefstalondersoeke

Navorser : Watter vorms van diefstal kom nog voor?

Callaghan : Klere, juweliersware ... en o, my handdoeke en slope!

Navorser : Is dit minder of meer die afgelope tyd?

Callaghan : Definitief minder...

Navorser : Is dit omdat daar mense ontslaan is vir diefstal?

Callaghan : Ja, ons eie mense het geskrik.
Ek is tans bekommerd oor die aflosse en studente.
Ek dink hulle palm nou in.

Navorser : Wonder of die uitkontraktering mense nie kwaad gemaak het.
Sodat hulle nou meer sal steel ...

Callaghan : Kan wees. Ons moet maar dophou en sien.

Navorser : Is ons naam daarbuite sleg?

Callaghan : Al minder diefstal, dan word die naam ook beter.

Navorser : En die effek op inwoners ... ?

Callaghan : Maak hulle bang, wil ook nie juis diefstal aanmeld nie.
Praat baie onder mekaar, baie stories
Soms is die goed nie eers gesteel nie, net misplaas.

Navorser : Effek op personeel onderling?

Callaghan : Baie bang vir mekaar.
Een weet as die ander steel, maar sal nie praat nie.
Hulle "stick" by mekaar.
Dis 'n kultuurding by die swartes.

Navorser : By swartes is "steel" nie so erg nie?

Callaghan : Ja, as hulle iets sien en vat, is dit hulle s'n.
Dit is nie diefstal nie

Navorser : Jou eie werkmotivering?

Callaghan : Jy raak soms moedeloos, dis sleg vir jou binneste.

Maar dis lekker as jy iets doen en dit werk.
Baie maatreëls het al gewerk.
Dit is 'n uitdaging.
En dan kry ons ook soms die goed terug.

Navorser : Wat kan ons nog doen?

Callaghan : Diefstal moet verhoed word.
Bejaardes moet baie meer versigtig wees, niks waardevol.
Ons kan nog baie goed doen.
Bv. almal elke dag deursoek.
Gaan tog nou beter hier.

Navorsers : Baie dankie!

4.3.4. Kommentaar

Dit is uiteraard baie moeilik om die ses individuele onderhoude saam op te som. Daar is oor baie dinge konsensus. Dit blyk egter dat daar ook 'n verskil van mening is oor sommige sake. Hierdie verskillende perspektiewe versterk die vermoede dat die onderwerp wat nagevors word, besonder kompleks is.

In die volgende hoofstuk word die resultate volledig bespreek.

HOOFSTUK 5

BESPREKING VAN RESULTATE

Drie metodes is gebruik om data in te samel om die navorsings-onderwerp te verken, naamlik 'n vraelys, 'n fokusgroeponderhoud en individuele onderhoude. 'n Bespreking van hierdie data volg.

5.1. Inhoudelike tendense

Reëls en prosedures

Reëls en prosedures is 'n tipiese strategie van verpleegdienste. Mediese prosedures word dikwels in detail voorgeskryf om die welsyn van pasiënte te verseker. Niks moet verkeerd kan gaan nie. As daar van hierdie voorgeskrewe prosedures afgewyk word, kan geregtelike aanspreeklikheid opgedoen word. Die voorskryf, aanskaf, beheer en toediening van medikasie is hiervan 'n voorbeeld. Hierdie funksie is eksplisiet geformaliseer en wyd inge oefen. Net sekere posvlakke mag met sekere medikasie werk en hoe hoër die skedulering-status van 'n middel, hoe meer maatreëls vir toesig is daar.

Binne hierdie klimaat maak dit sin dat reëls en regulasies in **Vergenoeg** ernstig opgeneem word. Onder verpleegpersoneel is daar ook 'n streng

rangorde en gesag mag onder geen omstandighede ondermyn word nie. In **Vergenoeg** het die saalleier (gewoonlik 'n suster) uitgebreide mag, omdat sy beheer uitoefen oor 'n kerngroep van mense in 'n saal. Die reëls loop dus soms wyer as slegs van mediese aard. Oor kleredrag, die wyse van praat in gange, die plek en tye vir etes is daar byvoorbeeld

sekere gebruike in plek. Hierby sluit die gewone reëls vir werknemers aan, soos vervat in die dienskontrak of die personeelregulasies. Met betrekking tot diefstal en onregmatige besit geld natuurlik ook 'n dissiplinêre kode wat die gedrag voorskryf wat in die onderneming aanvaarbaar is en watter gedrag nie geduld sal word nie.

Dit blyk uit die onderhoude dat alles nie wel is met die handhawing van gesag en dissipline nie. Daar word beweer dat sommige werknemers by geleentheid mediese en ander reëls verontagsaam of kortpaaie probeer neem. Ook blyk dit dat sommige versorgers opstandig raak as die assistent-verpleegsters aan hulle opdragte gee.

Etiese klimaat

Volgens die vraelys word die oorwegende etiese klimaat in **Vergenoeg** tipeer met die beskrywing "reëls en regulasies". Insiggewend is die siening van Muir in hierdie verband (1996: 27) :

Probably the most important factor in preventing theft is the existence of well-documented, well-thought-out procedures which ensure that work is executed along prescribed lines ... (and) meets ... the general objective of probity.

Dit lyk of die etiese aspek van die oorwegende klimaat nie 'n direkte rol speel nie, maar eerder die kondisionering aan hierdie reëls en regulasies. Alhoewel nie bewys kon word dat die respondente die vraelys misverstaan het nie, is dit tog moontlik dat die taalgaping en moeilike begrippe wel 'n rol gespeel het. Desondanks het nie een respondent gevra dat die navorser enige woord of

begrip moes verduidelik nie. Gevolglik word aanvaar dat die resultate van die vraelys geldig is.

Die onderhoude het hierdie persepsie van geldigheid nie juis versterk of verswak nie. Of die etiese klimaat negatiewe gedrag soos diefstal positief of negatief beïnvloed, het ook nie duidelik na vore gekom nie. Wat wel na vore gekom het, is dat die gevolge van wat met diene in **Vergenoeg** gebeur, as afskrikmiddel dien. In die afgelope paar jaar was ontslag die strafsanksie wat toegepas is. Vrees, en moontlik skuldgevoel, is dalk hier die bepalers van etiese optrede.

Tydens die onderhoude is egter onderstreep dat diefstal van bejaardes se besittings deur die personeel - asook die kommerwekkende voorkoms van mishandeling van inwoners deur hulle versorgers - eties totaal onaanvaarbaar is. Dit druis teen die etos van die verpleegberoep in.

Spanwerk

Die onderhoude bevestig wat uit die vraelys geblyk het. Spanwerk is oor die algemeen nie goed in die Mediese Afdeling nie en die individuele werknemers het dikwels konflik met mekaar in die sale. Dit het hoofsaaklik te doen met persepsies van onbillike werkverdeling, lyf wegsteek, boelie, intimideer, en gewoon nydigheid.

Die feit dat hier ook personeel van ander agentskappe saam met die moedermaatskappy se personeel werk, het veral in die afgelope paar maande spanning veroorsaak. Die een groep sê hulle is "cheap labour" - daarom werk hulle minder - en die ander sê hulle was eerste hier en die ander moet nog eers die werk leer doen. Hierdie probleem val tans minder op en daar is tydens die onderhoude genoem dat samewerking verbeter het. Sommige het selfs beweer dat hulle *as vriende* goed saamwerk.

Voorkoms en frekwensie van diefstal

Oor die tipe items wat van bejaardes gesteel word, is daar redelike eenstemmigheid: dit is kleiner goed soos toiletware, onderklere, ornamente en juweliersware, asook medisyne. Soms ook groter kledingstukke, soos bloese en skoene. Kontant verdwyn natuurlik maklik en is byna onmoontlik om weer op te spoor.

Daar is eenstemmigheid dat die frekwensie van diefstal die afgelope paar maande afgeneem het. As redes word aangevoer:

minder geleentheid tot steel (bejaardes pas hul goed beter op); morele afskrikking (dis verkeerd om te steel); drastiese strawwe (ontslag as gevang word); sensitisering deur huidige navorsing (laat personeel nadink).

Effek van diefstal

Almal is dit eens dat diefstal baie negatiewe gevolge het. Die personeel wat nie steel nie, voel jammer vir die bejaardes en hulle familie. Dit is traumaties om jou besittings te verloor - en dit uit jou eie kamer uit aan die hand van 'n vertroueling - en dan moet die items dikwels weer vervang word. Baie bejaardes raak egter oorbewus van die verskynsel en sommer gou is enigiets gesteel, al is dit elders.

Die personeellede is vies vir dié wat wel steel. Dit maak hulle verleë dat hulle by 'n plek werk waar so gesteel word en dat persone van buite dalk die werkplek met so 'n negatiewe saak kan assosieer. Ook voel die personeel dit is altyd hulle - as verpleegsters - wat eerste verdink word, al gee hulle ook toe dat die skoonmakers minder kans het om te steel. Dit maak jou skaam as jy as 'n dief oorweeg word, almal kyk na jou. Die gevolg is verder dat die personeellede mekaar wantrou, mekaar agteraf bespreek en selfs mekaar as sondebokke uitmaak.

Bevordering van die regte klimaat

Dit sal loon om die regte klimaat te bevorder, sodat 'n kultuur van nie-steel

posvat. Die personeel moet aanmekaar hoor dat dit verkeerd is om 'n bejaarde se besittings te steel. Hulle moet weet dat dit nie hier mag gebeur nie.

Argumente dat die personeel minder sal steel as hulle beter betaal word en beter byvoordele (bv. gratis kos) ontvang, oortuig nie. Ryk mense steel ook en as jy dit in jou het om te steel, sal jy steel as die geleentheid daar is.

'n Gedragskode word vereis en hierdie kode moet gereeld bespreek en belig word. Aanvaarbare en nie-aanvaarbare gedrag moet eksplisiet uitgespel wees (Mazur, 2001: 14). Die klem op reg en verkeerd, gerig op die bevordering van die korrekte etiese klimaat, is uiters noodsaaklik - soos goeie opvoeding. Elke personeelid moet bereid wees om opgevoed te word en dit is iets wat daaglik behoort te gebeur.

Rasverskille en moraliteitsbeskouing

In die onderhoude is dikwels, hoewel subtiel, verwys na die verskille wat ras en kultuur kenmerk. Die aspek wat hier ter sake is, is veral die grens tussen persoonlike en gemeenskaplike besit. Daar bestaan by blanke personeel en inwoners steeds 'n persepsie dat die neem van 'n ander se eiendom meer moreel toelaatbaar is by swart mense as by wit mense. Individuele besit is klaarblyklik nie so skerp omlyn by swart

persone nie en om iets te neem wat jy werklik nodig het, is glo nie so verkeerd nie.

Swart personeel ontken dat daar so 'n verskil bestaan. Volgens hulle het dit gewoon te doen met opvoeding en goeie maniere. Dit lyk ook nie volgens **Vergenoeg** se rekords dat daar pro rata meer swart as wit personeellede steel nie.

5.2. Formele tendense

'n Ontleding van die data wat die drie metodes van insameling na vore gebring

het, bring geen beduidende teenstrydighede na vore nie.

Die fokusonderhoud bou voort op die vraelys en die kerntemas wat reeds in die fokusonderhoud te vinde was, word verder in die individuele onderhoude ontgin. Die doel van die studie was om die onaanvaarbare gedrag van diefstal deur personeel te ondersoek en daarna beter te verstaan.

Hoewel die struktuur van die data nie juis sistematies op mekaar bou nie, sou wel opgemerk kan word dat kennis konsentries vermeerder is, d.w.s. insig in die verskynsel het kwalitatief toegeneem. 'n Redelik goeie beeld is uit die verskillende bronne van getuienis gevorm oor die verskynsel van werknemerdiefstal in **Vergenoeg**. Hierdie beeld en die mate waarin dit verband hou met die etiese klimaat in die organisasie, sal vervolgens in die laaste hoofstuk, gevolgtrekkings en aanbevelings, saamgevat word.

HOOFSTUK 6

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

6.1. Gevolgtrekkings

Vanuit die resultate het ten eerste geblyk dat reëls en regulasies baie belangrik in **Vergenoeg vir Seniors** is. Respek daarvoor is ingeburger in die versorgingsafdeling, omdat dit so tipies van die verpleegberoep as sodanig is. Nuwe werkers kom van buite in so 'n sisteem in, ook nie noodwendig net die verpleegsters nie, en word daaraan gewoond sonder om vrae te vra. Hierdie klimaat word van bo af in stand gehou, nie soseer om mag te behou nie, maar ter wille van die inwoners se beste versorging.

Daar is egter uitvalle in hierdie verband. Spanning kom voor tussen die posvlakke waar opdragte nie nagekom word nie, teengepraat word en daar soms openlik in opstand gekom word. 'n Interpersoonlike geskil lei dikwels tot die nie-nakoming van 'n opdrag of ingeburgerde reël. Die doel is meestal om uit te daag of uit te tart.

Daar word aanvaar dat die oorwegende etiese klimaat in **Vergenoeg** wel die klem op reëls en regulasies plaas, hoewel dit nie duidelik is of hierdie respek vir reëls en regulasies eties gemotiveer is nie. Met "eties gemotiveer" word bedoel: gedrag wat met 'n beoordeling van reg en verkeerd geskied. Sou die werker haarself weerhou om te steel, omdat sy weet dat dit verkeerd is om 'n bejaarde se eiendom te vat, of eerder, omdat sy bang is sy word gevang? In die onderhoude is egter deurlopend gemeld dat steel "verkeerd" is, dit wil sê 'n tipe gedrag wat glad nie by 'n versorger van bejaardes pas nie. Dit lyk dus tog of 'n etiese basis teenwoordig is.

Swak spanwerk is hoofsaaklik die gevolg van polarisasie tussen twee groepe - die permanente en die kontrakwerkers - maar baie gewone verskille en tipies menslike onversoenbaarhede kom ook gereeld voor.

Behoorlike posbeskrywings blyk in hierdie opsig van groot belang te wees.

Elkeen moet presies weet wat van haar verwag word en die gesagsgrense van elke pos moet duidelik omskryf word. Baie konflik kan so voorkom word.

Dit wat gesteel word, blyk meestal klein van waarde en ook klein van vorm te wees, sodat dit maklik kan verdwyn. Die frekwensie van diefstal-insidente blyk 'n afname gedurende die afgelope paar maande te toon. Die effek van die huidige navorsing mag dalk in hierdie verband 'n groter rol gespeel het as wat 'n mens sou vermoed.

Oor die negatiewe effek van diefstal is die respondente almal dit eens. Dit is baie sleg vir die bejaardes en hulle familie, maar veral vir die onderlinge verhoudinge tussen die werkers self.

Daar is konsensus dat die diefstal van bejaardes se eiendom 'n baie slegte ding is. Benewens die gewone metodes om diefstal te ontmoedig en te straf, behoort pogings om die regte etiese klimaat verder te uit te bou nie futiel of vrugtelos te wees nie. Gevoeligheid is opgemerk vir die kwesbaarheid van die inwoners en die wreedheid van sulke dade. Dit dui waarskynlik op 'n groter gevoeligheid vir sosiale verantwoordelikheid.

Die persepsie dat steelgewoontes rasgewys verskil, bestaan sonder twyfel nog, maar dit is nie noodwendig gegrond nie. Dit blyk dat eerder 'n sekere tipe mens steel en dat dit nie met ras of kultuur saamhang nie.

6.2. Aanbevelings

Die aanbevelings vloei voort uit die resultate en is in die eerste plek toegespits op Vergenoeg as sodanig.

Stimulering van etiese besinning en die aandrang op korrekte etiese optrede moet volgehou word. Die klem op reëls en regulasies behoort aangevul te word deur 'n sensitisering vir sosiale verantwoordelikheid. Die bevordering van 'n regte etiese klimaat is sowel noodsaaklik as effektief, veral in die lig dat enige skade wat aan die inwoner berokken word (soos deur diefstal), teen die missie van 'n versorgingsoord ingaan.

Goeie verhoudinge en spanbou is 'n volgende prioriteit. Dit is 'n leemte spesifiek by **Vergenoeg**, waar getuienis gevind is dat daar heelwat wantroue voorkom. Dit kan egter ook die ontwikkeling van 'n gunstiger etiese klimaat fasiliteer en bydra tot 'n aangenamer werksomgewing. Volledige posbeskrywings wat goed ingeoefen is, is van kardinale belang.

Die persepsie dat swartes makliker steel as blankes kan nie net ignoreer word nie. Dit moet bestuur word, want dit kan baie onnodige spanning skep. Die inwoners en personeel moet waak teen vooroordeel en die Bestuur moet steeds aandring op etiese gedrag deur elke personeellid en inwoner, ondank ras- of kultuurverskille. Die kode geld vir almal. Elke "dief" moet op sy eie baadjie takseer word.

6.3. Leemtes en onderwerpe vir verdere ondersoek

Hierdie studie het hoofsaaklik 'n kwalitatiewe ondersoek behels. Die produk is 'n *bricolage* - 'n komplekse, digte, refleksiwige collage van mense se beelde van, begrippe oor en interpretasies van 'n gedrags-verskynsel binne 'n relatief klein omgewing. Die studie het groter begrip vir die verskynsel van werknemerdiefstal in 'n spesifieke versorgingssoord gebied en in terme van die doel van die ondersoek was die studie dus geslaagd.

Dit is egter 'n baie kontingente studie. Die resultate is beperk tot **Vergenoeg** as sodanig. Dit kan nie veralgemeen word nie. Dit behels talle ervarings, belewenisse, gevoelens, houdings, vrese, aktiwiteite en gedagtes - sake wat moeilik gekwantifiseer kan word. Daarom kan grade van intensiteit nie juis met die data ge-assosieer word nie. Daar kan egter wel vergelykings met ander versorgingsoorde getref word.

Daar is nie klinkklare en eksakte antwoorde gevind op al die vrae wat gevra is nie. Die tekstuur, rykdom en gevoel van data oorheers, nie soseer streng feite of konklusies nie. Die resultate dui in sekere rigtings wat navorsers moontlik verder kan verken.

Die tema van ras- en kultuurverskille by werknemerdiefstal is in hierdie studie net aangeraak. Daar bestaan baie min literatuur oor hierdie tema, veral ten opsigte van die posisie in Suid-Afrika. 'n Studie oor die verband tussen ras- en kultuurverskille en houdings oor werknemer-diefstal behoort baie insiggewend te wees. Ouer persone se persepsies in hierdie verband speel sonder twyfel 'n groot rol.

Sosiale verantwoordelikheid as etiese klimaatstipe sou 'n determinant kan wees van die regte soort gedrag wat 'n mens by versorgers verwag. Dit lyk of die grondhouding hiervan "welwillendheid" is en dat die bevordering hiervan deur die modi van "vriendskap" en "spanbelang" moet beweeg (vgl. hoofstuk 5, punt 5.1.). Navorsing oor die kultivering van hierdie klimaatstipe kan besonder waardevol wees.

Tydens die onderhoude is gebrek aan geld (nood) aangevoer as die hoofrede vir diefstal in die versorgingsoord. Die meeste ander respondente was egter skepties hieroor. Dit kan loon om 'n langtermyn ondersoek te doen met vergoeding as die onafhanklike veranderlike en diefstal as die afhanklike veranderlike.

6.4. Slot

Die verband tussen werknemerdiefstal en 'n etiese werksklimaat is in hierdie studie ondersoek. Teen die agtergrond van 'n versorgingsoord vir bejaardes is bevind dat daar wel 'n identifiseerbare klimaat bestaan en dat hierdie etiese klimaat sonder twyfel 'n rol speel in die dinamika van negatiewe gedrag soos diefstal.

Die aard van hierdie etiese klimaat en die effek daarvan op die gedrag-uitsette van personeellede in die Mediese Afdeling is volledig verken. Kondisionering om nie te steel nie vind sowel positief as negatief plaas. Aan die een kant volg dit op die aandrang dat daar eties korrek opgetree sal word teenoor die inwoners wat versorg word. Aan die ander kant dien vrees vir ontslag en ander moontlike slegte ervarings as 'n afskrikmiddel en 'n moraalbouer.

Die dinamiese interaksie tussen gedrag en etiese klimaat is derhalwe 'n kritiese determinant van personeeluitsette. Dit moet nougeset bestuur word en hierdie studie maak enkele aanbevelings in hierdie verband.

BIBLIOGRAFIE

- AGARWAL, J. & MALLOY, D.C. (1999) "Ethical work climate dimensions in a not-for-profit organization", *Journal of Business Ethics* 20(1): 1-14.
- ANALYSIS OF THE ETHICAL CLIMATE SURVEY (1999) *Public Management* 81(6): 35.
- APPELBAUM, S.H. et al. (1998) "A case study of disengagement, disidentification, disenfranchisement and disenchantment", *Journal of Management Development* 17(6): 402-431.
- APPELBAUM, S.H. & WOHL, L. (2000) "Transformation or change", *Managing Service Quality* 10(5): 279-298.
- ALTMANN, R. (2000a) "Understanding your organizational climate", *Water Engineering & Management* 147(6): 31-32.
- ALTMANN, R. (2000b) "Forecasting your organizational climate", *Journal of Property Management* 65(4): 62-66.
- BAARDA, D.B. et al. (1997) *Basisboek: kwalitatief onderzoek*. Houten: Educatieve Partners.
- BARNETT, T. & VAICYS, C. (2000) "The moderating effect of individual's perceptions of ethical work climate on ethical judgments and behavioral intentions", *Journal of Business Ethics* 27(4): 351-363.
- BARTELS, L.K. (1998) "The relationship between ethical climate and ethical problems with human resource management", *Journal of Business Ethics* 17: 799-804.
- BELL, S.E. (2003) "Ethical climate in managed care organizations", *Nursing Administration Quarterly* 27(2): 133-140.
- BERG, B. (1995) *Qualitative research methods for the social sciences*. Boston: Allen & Bacon.
- BIRKNER, L.W. (2000) "Assessing your firm's ethical climate", *Occupational Hazards* 62(10): 141-142.
- BLOOMQUIST, M.J. (2000) "How to reduce theft and turnover through better hiring methods", *Management Research News* 23(7): 79-83.
- BRADFORD, M. (2002) "Employee dishonesty risk requires careful approach", *Business Insurance* 36(16): April 22, 12.

- BROWN, R.B. & BROOKS, I. (2002) "Emotion at work", *Journal of Management in Medicine* 16(5): 327-344.
- BUCKHOFF, T.A. (2002) "Preventing employee theft by minimizing opportunity", *CPA Journal* 72(5): 64-65.
- BURGESS, R.G. (1982) *Field research: a sourcebook and field manual*. London: Allen & Unwin.
- CALLAGHAN, J. (1998) "Elder abuse and one community's response", *International Journal of Health Care* 11(2): 6-11.
- CANTER, D. & ALISON, L. (s.a.) *Profiling property crimes*. Aldershot: Dartmouth.
- "Nutrition, health and old age", *SA Journal of Clinical Nutrition* 13(1): 31-38.
- CHAIT, A. (1974) *Organization Climate Employee Survey*. Washington: Development Publications.
- COHEN, D.V. (1995) "Creating ethical work climates", *Journal of Socio-Economics* 24(2): 317-344.
- CULLEN, J.B. et al. (1989) "An ethical weather report: assessing the organization's ethical climate", *Organizational Dynamics* 18(2): 50-63.
- CULLEN, J.B. et al. (1993) "The ethical climate questionnaire: an assessment of its development and validity", *Psychological Reports* 73: 667-674.
- DASTMALCHIAN, A. et al. (1991) *The climate of workplace relations*. London: Routledge.
- DENZIN, N.K. & LINCOLN, Y.S. (1998) *Handbook of qualitative research*. London: Sage.
- DE WEERD-NEDERHOF, P.C. (2001) "Qualitative case study research", *Management Decision* 39(7): 513-538.
- DITTON, J. 1977. *Part-time Crime*. London: Macmillan.
- DITTON, J. 1979. *Controlology*. London: Macmillan.
- FERREIRA, M. et al. (1988) *Inleiding tot kwalitatiewe metodes: module 3*. Pretoria: RGN.
- FIEDELDAY, A.C. (1991) *Experiencing nature on hiking trails: a psychological study*. UP: unpublished DPhil-thesis.

- FLICK, U. (1998) *An introduction to qualitative research*. London: Sage.
- FORSGAERDE, M. et al. (2000) "Ethical discussion groups as an intervention to improve the climate in interprofessional work with the elderly and disabled", *Journal of Interprofessional Care* 14(4): 351-361.
- GASTER, W. et al. (1996) "Ethical values in the small business", *SSBIA Conference Papers*.
- GIACOLONE, R. A. & GREENBERG, G. (1996) *Antisocial behavior in organizations*, Thousand Oaks: Sage.
- GREENBERG, J. (1996) *The quest for justice on the job*. London: Sage
- GREENGARD, S. & FILIPOWSKI, D. (1993) "Theft control starts with HR strategies", *Personnel Journal* 72(4): 80-89.
- HARRIS, D.K. & BENSON, M.L. (1999) "Report examines heartbreak of theft in nursing homes", *Aging Today* 20(2), March/April.
- HOFACRE, S.K. (1979) *Employee theft in hospitals*. Riverside: University of California.
- HOGAN, J. & HOGAN, R. (1989) "How to measure employee reliability", *Journal of Applied Psychology* 74(2): April, 273-279.
- HOLLINGER, R.C. & CLARK, J.P. (1983) *Theft by employees*. Lexington: Heath.
- Industrial Court Judgments, RSA.
- JONES, J.W. (1996) "Ensuring an ethical environment", *Security Management* 40(4): 23-26.
- JOOSTE, K. & KILPERT, O. (2002) "The role of management in promoting a motivational work setting for nurses", *Health SA* 7(2): 14-24.
- KADISH, S.H. (Ed.) (1983) *Encyclopaedia of Crime and Justice*. New York : Free Press.
- KARSTEDT, S. (2001) "Comparing cultures, comparing crime", *Crime, Law & Social Change* 36: 285-308.
- LAWLER, E.E. (1977) "Developing a motivating work climate", *Management Review* 66(7): 25-31.
- LEVY, A. (1991a) *Managing theft at work*. Andrew Levy & Associates.
- LEVY, A. (1991b) "Theft at work", *Businessman's law* 21(2): 50-52.

- LILLY, M. (1998) "Abuse of the aged", *Tomorrow*: April/May, 58.
- MAGE, G.C. (2003) "Creating a great service environment", *Healthcare Registration 12(5)*: 9-11.
- MAHLANGU, L. (2001) "Theft: labour solutions", *Enterprise*: October, 74.
- MARS, G. (1993) "Chance, punters and the fiddle: institutionalized pilferage in a hotel dining room", in Warner, M. (Ed), *The sociology of the workplace*. New York: Halsted, 200-210.
- MARS, G. (1994a) "Dock pilferage: a case study in occupational theft", in Rock, P. & McIntosh, M. (Eds), *Deviance and social control*. London: Tavistock, 209-228.
- MARS, G. (1994b) *Cheats at Work*. Aldershot: Dartmouth.
- MAZUR, T. (2001) "Culture beats internal theft", *DSN Retailing Today 40(8)*: April 16, 14.
- MELOY, J.M. (1994) *Writing the qualitative dissertation*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- MILES, M.B. & HUBERMAN, A.M. (1994) *Qualitative data analysis*. 2nd Ed. Thousand Oaks: Sage.
- MUIR, J. (1996) "Theft at work", *Work Study 45(1)*: 27-29.
- MULLEN, F. (1999) "Six steps to stopping internal theft", *Discount Store News*: Jan 25.
- MURPHY, K.R. (1993) *Honesty in the work place*. Pacific Grove: Brooks & Cole.
- NEUMAN, W.L. (2000) *Social research methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- OKPARA, J.O. (2002) "The influence of ethical climate types on job satisfaction of IT managers", *ABAS Conference papers*: July, 6-8.
- OLIPHANT, B.J. & OLIPHANT, G.C. (2001) "Using a behavior-based method to identify and reduce employee theft", *International Journal of Retail & Distribution Management 29(10)*: 442-451.
- OLSON, L. (2002) "Ethical climate as the context for nurse retention", *Chart 99(6)*: 3-5.

- PATTON, M.Q. (2002) *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks: Sage.
- PETERSON, D.K. (2002a) "The relationship between unethical behavior and the dimensions of the ethical climate questionnaire", *Journal of Business Ethics* 41(4): 313-327.
- PETERSON, D.K. (2002b) "Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate", *Journal of Business and Psychology* 17(1): 47-61.
- Preventing employee theft and burglary. www.tufnut.com
- ROBERTSON, J. (2000) *Fraud examination for managers and auditors*. Austin: Viesca Books.
- ROBINSON, S.L. & BENNETT, R.J. (1995) "A typology of deviant workplace behaviors", *Academy of Management Journal* 38(2): 555-572.
- SCHNEIDER, B. (1980) "The service organization: climate is crucial", *Organizational Dynamics* 9(2): 52-65.
- SCHNEIDER, B. (1990) *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- SHAMMARI, M.M. (1992) "Organizational climate", *Leadership and Organization Development Journal* 13(6): 30-32.
- SHEPARD, I.M. et al. (1988) *Thieves at work*. Washington DC: Bureau of National Affairs.
- SHERIDAN, J.E. et al. (1990) "Organization climate in nursing homes", *Academy of Management Proceedings* 1: 90-95.
- SIMS, R.L. & KROECK, K.G. (1994) "The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover", *Journal of Business Ethics* 13(12): 939-948.
- STANLEY, N. et al. (1999) *Institutional Abuse*. London: Routledge.
- STEELE, F. & JENKS, S. (1977) *The feel of the work place*. Reading: Addison-Wesley.
- STENBACKA, C. (2001) "Qualitative research requires quality concepts of their own", *Management Decision* 39(7): 551-555.
- SYMON, G. & CASSELL, C. (1998) *Qualitative methods and analysis in organizational research*. London: Sage.
- TAYLOR, J.C. & BOWERS, D.G. (1972) *Survey of organizations (Crusk)*. Michigan: Ann Arbor.

THERON, S.W. (1995) *Die fenomenologie as 'n navorsingsmetode*.
Pretoria: UP (Diktaat).

TRAVERS, M. (2001) *Qualitative research through case studies*.
London: Sage.

TREVINO, L.K. et al. (1998) "The ethical context in organizations",
Business Ethics Quarterly 8(3): 447-477.

TRYON, G. & KLEINER, B.H. (1997) "How to investigate alleged employee
theft properly", *Work Study* 46(1): 5-8.

DisplayText cannot span more than one line!

VAN DER HOVEN, A. (2001) "Application of an integrated model to explain
criminal behaviour", *Acta Criminologica* 14(2): 59-72.

VAICYS, C. et al. (1996) "An analysis of the factor structure of the ethical
climate questionnaire", *Psychological Reports* 79(1): 115-121.

VAN ZYL, E. & LAZENBY, K. (1999) "Ethical behavior in the South African
organizational context", *Journal of Business Ethics* 21(1): 15-23.

VARDI, Y. (2001) "The effects of organizational and ethical climates on
misconduct at work", *Journal of Business Ethics* 29(4/2): 325-337.

VICTOR, B. & CULLEN, J.B. (1987) "A theory and measure of ethical climate
in organizations", *Research in Corporate Social Performance and
Policy* 9: 51-71.

VICTOR, B. & CULLEN, J.B. (1988) "The organizational bases of ethical work
climates", *Administrative Science Quarterly* 33: 101-125.

WAGNER, J.A. (1998) *Advances in qualitative organization research*.
Greenwich: Jai Press.

WALLACE, J. et al. (1999) "The relationship between organizational culture, organizational climate and managerial values", *The international journal of public sector management* 12(7): 548-564.

WEBER, J. & SEGER, J.E. (2002) "Influences upon organizational ethical subclimates: a replication study of a single firm at two points in time", *Journal of Business Ethics* 41(2/1): 69-85.

WIMBUSH, J.C. & SHEPARD, J.M. (1994) "Toward an understanding of ethical climate", *Journal of Business Ethics* 13(8): 637-648.

WIMBUSH, J.C. & SHEPARD, J.M. (1997) "An empirical examination of the relationship between ethical climate and ethical behavior", *Journal of Business Ethics* 16(16): 1707-1717.

WORK-GROUP COMPUTING REPORT (1998) "Employee theft: the shocking truth", *Edge*: June 15.

BYLAAG : die ECQ-vraelys

Hier volg die “Ethical Climate Questionnaire”, soos aangepas vir die doel van hierdie studie, eers in Engels en dan in Afrikaans.

ETHICAL CLIMATE QUESTIONNAIRE

We would like to ask you some questions about the general climate in your company. Please answer the following in terms of how it really is in your company, not how you would prefer it to be. Be as candid as possible; remember, all your responses will remain strictly anonymous. Please indicate whether you agree with each of the following statements about your company. Use the scale below and write the number which best represents your answer in the space next to each item. To what extent are the following statements true about your company?

Completely false	Mostly false	Somewhat false	Somewhat true	Mostly true
0	1	2	3	4
	Completely true			5

- _____ 1. In this company, people are mostly out for themselves. SI
- _____ 2. The major responsibility for people in this company is to consider efficiency first. EF
- _____ 3. In this company, people are expected to follow their own personal and moral beliefs. PM
- _____ 4. In this company, people look out for each other's good. FT
- _____ 5. There is no room for one's own personal morals or ethics in this company. (R) SI
- _____ 6. It is very important to follow strictly the company's rules and procedures. RP
- _____ 7. Each person in this company decides for himself what is right and wrong. PM
- _____ 8. In this company people protect their own interest above other considerations. SI
- _____ 9. The most important consideration in this company is each person's sense of right and wrong. PM
- _____ 10. The most important concern is the good of all the people in the company. FT
- _____ 11. People are expected to comply with the law and professional standards over and above other considerations. LP
- _____ 12. People in this company have a strong sense of responsibility to the outside community. SR
- _____ 13. In this company, our major concern is always what is best for the other person. (R) PM
- _____ 14. Successful people in this company go by the book. RP
- _____ 15. What is best for each individual is a primary concern in this organization. FT
- _____ 16. In this company, people are expected to strictly follow legal or professional standards. LP

- _____ 17. Our major consideration is what is best for everyone in the company. FT
- _____ 18. In this company, people are guided by their own personal ethics. PM
- _____ 19. Successful people in this company strictly obey the company policies. RP
- _____ 20. In this company, the law or ethical code of the profession is the major consideration. LP
- _____ 21. In this company, each person is expected, above all, to work efficiently. EF
- _____ 22. It is expected that you will always do what is right for the customer and public. SR
- _____ 23. Everyone is expected to stick by company rules and procedures. RP
- _____ 24. People in this company are actively concerned about the customer's and the public's interest. SR
- _____ 25. People are very concerned about what is generally best for employees in the company. FT
- _____ 26. The most efficient way is always the right way, in this company. EF
- _____ 27. People in this company are very concerned about what is best for them. SI
- _____ 28. The effect of decisions on the customer and the public are a primary concern in this company. SR
- _____ 29. It is expected that each individual is cared for when making decisions here. FT
- _____ 30. Efficient solutions to problems are always sought here. EF

Ons wil graag sekere vrae oor die algemene klimaat by die werk aan u vra. Beantwoord asb. die volgende vrae soos hoe dit *werklik* gaan in die werkplek, *nie* soos wat *u dit graag* sal wil hê nie. Wees asb. reguit en eerlik, die antwoorde is anoniem. Meld of u saamstem met die volgende stellings oor u werkplek. Gebruik die skaal wat hieronder gegee is en skryf die nommer neer wat die beste ooreenstem met jou mening in die spasie links. In watter mate is die volgende stellings waar van u werkplek?

ETIESE KLIMAAT VRAELYS

Heeltemal Vals	Meestal Vals	Ietwat Vals	Ietwat Waar	Meestal Waar	
0	1	2	3	4	
			5		

_____ 1. In hierdie plek sorg elke werker net vir hom/haarself. SI

- | | | | |
|-----|-----|---|-------|
| ___ | 2. | Die belangrikste plig van werkers hier is om korrek en deeglik te werk. | EF |
| ___ | 3. | Werkers kry hier ruimte om hul eie persoonlike en morele oortuigings uit te leef. | PM |
| ___ | 4. | Hier gee die werkers ook vir ander werkers om. | FT |
| ___ | 5. | Hier is nie plek vir jou eie persoonlike en morele oortuigings nie. | (R)SI |
| ___ | 6. | Dit is baie belangrik om die reëls en prosedures noukeurig na te kom. | RP |
| ___ | 7. | Hier besluit elke werker self wat reg en verkeerd is. | PM |
| ___ | 8. | Elke werker beskerm sy eie belang bo alle ander belange. | SI |
| ___ | 9. | Die belangrikste oorweging hier is elkeen se gevoel vir reg en verkeerd. | PM |
| ___ | 10. | Die beste belang van al die werkers oorheers hier. | FT |
| ___ | 11. | Bo alles MOET die wet en professionele standaarde nagekom word. | LP |
| ___ | 12. | Werkers hier gee om vir die gemeenskap daarbuite. | SR |
| ___ | 13. | Die belang van die ander werker word hier hoog geag. | (R) |
| ___ | 14. | Hou by die boek en jy is suksesvol, is hier die leuse. | PM |
| ___ | 15. | Wat die beste is vir die individuele werker, is die fokus in hierdie organisasie. | RP |
| ___ | 16. | Wetlike en professionele standaarde word hier streng nagevolg. | FT |
| ___ | 17. | Wat die beste is vir almal in die werkplek, kom eerste. | LP |
| ___ | 18. | Mense word hier gedryf deur hulle eie persoonlike oortuigings. | FT |
| ___ | 19. | Hou by die beleid van onderneming en bereik so sukses hier. | PM |
| ___ | 20. | Die wet of etiese kode van die professie is die grootste oorweging. | RP |
| ___ | 21. | Van almal word veral verwag om reg en deeglik te werk | LP |
| ___ | 22. | Jy moet veral doen wat reg is vir die inwoners en die beeld na buite. | EF |
| ___ | 23. | Van elkeen word verwag om by die werk se reëls en prosedures te hou. | SR |
| ___ | 24. | Werkers hier gee veral om vir die inwoners se belang. | RP |
| ___ | 25. | Die personeel hier gee eintlik om vir wat die beste is vir die werknemers. | SR |
| ___ | 26. | Die korrekte en deeglike manier is altyd die regte manier om te werk. | FT |
| ___ | 27. | Werkers gee eintlik net om vir wat vir hulself die beste is. | EF |
| ___ | 28. | Hoe besluite die inwoners en die publiek raak, is uiters belangrik hier. | SI |
| ___ | 29. | Elke individu se belang word in ag geneem by die neem van besluite. | SR |
| ___ | 30. | Doeltreffende oplossings vir die probleme van werkers word altyd hier gesoek. | FT |
| | | | EF |

SI _____ / _____ =
 EF _____ / _____ =
 FT _____ / _____ =

SR _____ / _____ =
PM _____ / _____ =
RP _____ / _____ =
LP _____ / _____ =
