

**DIE VOORKOMS EN HANTERING VAN WERKSTRES BY
MAATSKAPLIKE WERKERS**

deur

LESLEY HEATHER MARQUARD

voorgelê ter gedeeltelike vervulling van die vereistes vir die graad

MAGISTER DIACONIOLOGIAE
(MAATSKAPLIKE WERK-RIGTING)

aan die

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

STUDIELEIER: DR C C REYNOLDS

MAART 2006

VERKLARING

Studentenommer: 3223-568-2

Ek verklaar hiermee dat *“Die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers”* my eie werk is en dat ek alle bronne wat ek gebruik of aangehaal het deur middel van volledige verwysings aangedui en erken het.

.....
HANDTEKENING
(MEJ L H MARQUARD)

.....
DATUM

OPGEDRA AAN:

Alle maatskaplike werkers wat werkstres ervaar

DANKBETUIGINGS

**Hiermee my opregte dank aan die volgende persone wat hierdie
ondersoek moontlik gemaak het:**

My Hemelse Vader wat my tot hier gelei het en deur gedra het.

My sussie, Ilsé, vir al haar opofferinge en deeglike, harde werk. Sonder jou sou ek dit nie kon vermag nie.

My ouers, David en Agnes asook Henry, Agatha, Marq en Anreé vir hul liefde, ondersteuning en geduld.

Dr CC Reynolds vir sy opbouende leiding.

Susan Botha vir haar hulpvaardigheid en taalkundige versorging.

Maatskaplikewerk-afdeling by Drakenstein Gevangenis vir hul ondersteuning en aanmoediging.

Zenobia Ontong vir haar behulpsaamheid.

Die respondente vir hul deelname en die waardevolle insette wat hulle gelewer het.

OPSOMMING

Die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers

Lesley Heather Marquard

MAGISTER DIACONIOLOGIAE (Maatskaplike werk)

Studieleier: Dr CC Reynolds

Die doel van die navorsingstudie is om die voorkoms en hantering van werksres by maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing te ondersoek ten einde aanbevelings aan die bestuur van welsynsorganisasies te maak met die oog op die bevordering van effektiewe stresbestuur by maatskaplike werkers. Elf welsynsorganisasies in die Paarl-omgewing is in die ondersoek betrek en twintig maatskaplike werkers het aan die ondersoek deelgeneem. Na aanleiding van die empiriese ondersoek is daar tot die gevolgtrekking gekom dat maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing wel werkstres ervaar en dat die meerderheid welsynsorganisasies in die Paarl-omgewing nie oor programme vir streshantering vir hul maatskaplike werkers beskik nie. Daar word onder meer aanbeveel dat beide die maatskaplike werker en die bestuur van die welsynsorganisasie mede-verantwoordelikheid moet neem vir die maatskaplike werker se effektiewe stresbestuur deur middel van individuele- en organisatoriese streshanteringstrategieë.

(**Sleutelwoorde:** werkstres, maatskaplike werker, bestuur van welsynsorganisasie, individuele- en organisatoriese streshanteringstrategieë.)

SUMMARY

The occurrence and management of workstress by social workers

Lesley Heather Marquard

MASTER DIACONIOLOGIAE (Social Work)

Study Leader: Dr CC Reynolds

The purpose of this research study is to investigate the occurrence and management of work stress by social workers in the Paarl-vicinity in order to make recommendations to the management of welfare organisations regarding the promotion of effective stress management of social workers. Eleven welfare organisations in the Paarl-vicinity were involved in the investigation while twenty social workers participated in the investigation. With reference to the empirical study, it was concluded that social workers in the Paarl-vicinity do experience work stress and that the majority of the welfare organisations in the Paarl-vicinity do not have programmes for stress management available for their social workers. Based on these conclusions it was recommended that both the social worker and the organisations must take co-responsibility for the social workers effective stress management by utilizing individual- and organisational stress management strategies.

(**Keywords:** work stress, social worker, management of welfare organizations, individual- and organizational stress management strategies)

INHOUDSOPGAWE

BLADSY

HOOFSTUK 1

INLEIDING TOT DIE STUDIE	1
1.1 AGTERGROND TOT DIE PROBLEEM	1
1.2 FORMULERING VAN DIE NAVORSINGSPROBLEEM	4
1.2.1 Navorsingsprobleem	5
1.3 NAVORSINGSVRAE	5
1.4 DOELSTELLING VAN DIE NAVORSING	6
1.5 UITVOERBAARHEID VAN DIE NAVORSING	6
1.6 NAVORSINGSMETODOLOGIE	7
1.6.1 Navorsingsmetode	7
1.6.2 Navorsingsontwerp	8
1.6.3 Steekproef, streekproefneming en eenheid van ontleding	8
1.6.4 Insameling van data	9
1.6.5 Data-ontleding	10
1.6.6 Etiese aspekte met betrekking tot die navorsing	10
1.6.7 Begripsomskrywings	11
1.6.8 Aanbieding van die studie	11

HOOFSTUK 2

VOORKOMS VAN STRES IN DIE WERKPLEK: 'N LITERATUURSTUDIE	12
2.1 INLEIDING	
2.2 OMSKRYWING VAN STRES	12
2.3 WERKSTRES	14
2.4 SIMPTOME VAN WERKSTRES	16
2.4.1 Fisiologiese of emosionele simptome van werkstres	16
2.4.2 Gedragsimptome van werkstres	17
2.5 STRESSORS IN MAATSKAPLIKE WERK	18
2.6 INTERNE WERKSTRESSORS IN MAATSKAPLIKE WERK	19
2.6.1 Bestuursopset as werkstressor	19
2.6.1.1 Bestuurstyl as werkstressor	19

2.6.1.2	Organisatoriese faktore as werkstressor	21
2.6.1.3	Rituele en prosedures as werkstressor	23
2.6.2	Kantooropset	23
2.6.2.1	Werkomstandighede as werkstressor	24
2.6.2.2	Maatskaplike werkers se kliëntsisteem as werkstressor	25
2.6.3	Personeelopset as werkstressor	27
2.6.3.1	Roldubbelsinnigheid	27
2.6.3.2	Rolkonflik as werkstressor	28
2.6.3.3	Werksekuriteit as werkstressor	29
2.6.3.4	Opleiding en ontwikkelingsgeleenthede as werkstressor	30
2.6.3.5	Werkverrigtingbeoordeling as werkstressor	31
2.6.3.6	Supervisie-verhouding as werkstressor	32
2.6.3.7	Kollegiale verhoudings as werkstressor	33
2.6.4	Professionele opset as werkstressor	34
2.6.4.1	Werkklading as werkstressor	35
2.6.4.2	Bevorderingsgeleenthede as werkstressor	36
2.6.4.3	Status en eise van beroep as werkstressor	38
2.7	SAMEVATTING	39

HOOFSTUK 3

	STRESHANTERINGSTRATEGIEË	40
3.1	INLEIDING	40
3.2	INDIVIDUELE HANTERINGSTRATEGIE VAN WERKSTRES	40
3.2.1	Identifisering van werkstres	41
3.2.2	Ontspanning as hanteringstrategie vir werkstres	41
3.2.3	Oefening as hantering van werkstres	42
3.2.4	Positiewe selfspraak as hanteringswyse van stres	43
3.2.5	Assertiwiteit as hanteringswyse vir stres	43
3.2.6	Selfbewustheid as hanteringswyse vir stress	44
3.2.7	Effektiewe tydbestuur as hanteringswyse vir stres	44
3.2.8	Geestelike oortuigings as 'n hanteringstrategie van werkstres	45
3.3	ORGANISATORIESE HANTERINGSTRATEGIE VIR WERKSTRES	45
3.3.1	Supervisie as hanteringstrategie vir werkstres	45

3.3.2	Opleiding as hanteringstrategie vir werkstres	47
iii		
3.3.3	Effektiewe organisatoriese bestuur as hanteringstrategie vir werkstres	47
3.3.4	Organisatoriese ondersteuning as hanteringstrategie vir werkstres	49
3.3.5	Organisatoriese streshanteringsprogramme vir werkstres	49
3.4	SAMEVATTING	50

HOOFSUK 4

VERWERKING VAN DIE VRAELYS	51
4.1 INLEIDING	51
4.2 EMPIRIESE ONDERSOEK	51
4.2.1 Die ondersoekgroep	51
4.2.2 Duur van ondersoek	51
4.2.3 Aanbieding van die data	51
4.3 IDENTIFISERENDE BESONDERHEDE	52
4.3.1 Organisasie waar maatskaplike werkers werksaam is	52
4.3.2 Dorp waar maatskaplike werkers werksaam is	53
4.3.3 Ouderdom van maatskaplike werkers	53
4.3.4 Diensjare van maatskaplike werkers	54
4.3.5 Geslag van maatskaplike werkers	54
4.4 WERKSTRESSORS BY MAATSKAPLIKE WERKERS	54
4.4.1 Kantooropset as werkstressor	55
4.4.2 Ander werkstressors in kantooropset	56
4.4.3 Kliëntsisteem as werkstressor	57
4.4.4 Professionele opset as werkstressor	58
4.4.5 Ander werkstressors in professionele opset	59
4.4.6 Personeelopset as werkstressor	60
4.4.7 Ander werkstressors in personeelopset	61
4.4.8 Bestuurstyl en werkstres	62
4.5 SUPERVISIE AS WERKSTRESSOR	63
4.5.1 Die supervisie-verhouding as 'n bron van stres	63
4.5.2 Die afwesigheid van die supervisie-verhouding	64
4.6 SIMPTOME VAN WERKSTRES	65
4.6.1 Belewenis van werkopset	65

4.6.2	Belewenis van self	66
iv		
4.6.3	Belewenis van kollegas en werkstres	67
4.6.4	Mediese hulp vir spanning	68
4.7	HANTERING VAN WERKSTRES	68
4.7.1	Individuele aspekte	69
4.7.1.1	Persoonlike belewenis van stres	69
4.7.1.2	Individuele hantering van stres	70
4.7.1.3	Ontspanningsaktiwiteite en hantering van werkstres	71
4.7.1.4	Ander individuele hanteringstrategieë van werkstres	72
4.7.2	Organisatoriese hanteringstrategie vir werkstres	72
4.7.2.1	Personeelontwikkeling as hanteringstrategie vir werkstres	73
4.7.2.2	Programme in die organisasie om werkstres te hanteer	74
4.8	SAMEVATTING	75

HOOFSTUK 5

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN DIE VOORKOMS EN		
HANTERING VAN WERKSTRES BY MAATSKAPLIKE WERKERS		76
5.1	GEVOLGTREKKINGS	76
5.1.1	Die doelstelling van die navorsing	76
5.1.2	Die navorsingsvrae	76
5.1.3	Die profiel van die ondersoekgroep	76
5.1.4	Die voorkoms van werkstres by maatskaplike werkers	77
5.1.5	Werkstressors by maatskaplike werkers	77
5.1.5.1	Die bestuurstyl van 'n organisasie as werkstressor	77
5.1.5.2	Die kantooropset van 'n organisasie as werkstressor	77
5.1.5.3	Die personeelopset van 'n organisasie as werkstressor	78
5.1.5.4	Die professionele opset van 'n maatskaplike werker as werkstressor	78
5.1.6	Supervisie as werkstressor	78
5.1.7	Hantering van werkstres deur maatskaplike werkers	79
5.1.7.1	Individuele hanteringstrategie van werkstres by maatskaplike werkers	79
5.1.7.2	Organisatoriese hanteringstrategieë van werkstres by maatskaplike werkers	79
5.2	AANBEVELINGS	79

5.2.1 Individuele hanteringstrategieë van werkstres vir maatskaplike werkers 80

5.2.2 Organisasoriese hanteringstrategieë vir werkstres by maatskaplike werkers

80

BIBLIOGRAFIE

BYLAE A: VRAELYS AAN MAATSKAPLIKE WERKERS

LYS VAN TABELLE

	BLADSY
Tabel 4.1: Verspreiding van respondente volgens hul organisasie	52
Tabel 4.2: Verspreiding van respondente volgens hul dorp	53
Tabel 4.3: Ouderdom van respondente	53
Tabel 4.4: Diensjare van respondente	54
Tabel 4.5: Geslag van respondente	54
Tabel 4.6: Werkstres in die kantooropset van die organisasie	56
Tabel 4.7: Werkstres vanweë die professionele opset van 'n maatskaplike werker	59
Tabel 4.8: Werkstres vanweë die personeelopset van 'n organisasie	61
Tabel 4.9: Werkstres vanweë die bestuurstyl in die organisasie	62
Tabel 4.10: Blootgestel aan supervisie	64
Tabel 4.11: Stres vanweë die afwesigheid van supervisie	65
Tabel 4.12: Maatskaplike werkers en hul werkopset	66
Tabel 4.13: Belewenis van self	67
Tabel 4.14: Belewenis van kollegas	67

Tabel 4.15: Mediese hulp vir spanning 68

vii

Tabel 4.16: Maatskaplike werkers se deelname aan ontspanningsaktiwiteite 71

Tabel 4.17: Individuele hanteringstrategieë vir werkstres 72

Tabel 4.18: Identifisering van werkstres 73

Tabel 4.19: Hantering van werkstres 74

Tabel 4.20: Programme in organisasies om werkstres te hanteer 75

LYS VAN FIGURE

	BLADSY
Figuur 4.1: Kantooropset en werkstres	55
Figuur 4.2: Werkstres en die kliëntsisteem	57
Figuur 4.3: Selfgeïdentifiseerde stresfaktore met betrekking tot die professionele opset	58
Figuur 4.4: Faktore in die personeelopset	60

VERKLARING

Studentenommer: 3223-568-2

Ek verklaar hiermee dat *"Die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers"* my eie werk is en dat ek alle bronne wat ek gebruik of aangehaal het deur middel van volledige verwysings aangedui en erken het.


.....
HANDTEKENING
(MEJ L H MARQUARD)

03/2006
.....
DATUM

HOOFSTUK 1

INLEIDING TOT DIE STUDIE

1.1 AGTERGROND TOT DIE PROBLEEM

Volgens Davies (1998:9) was maatskaplike werk nog altyd 'n profesie waar teenoor die gemeenskap ambivalente gevoelens geopenbaar het en word die maatskaplikewerkpraktyk gekenmerk deur 'n skaarste aan fondse en dikwels te min personeel. Die profesie poog tans om te funksioneer in 'n omgewing met blokkerende administratiewe stelsels, finansiële beperkings en konflikterende eise (Davies 1998:9).

Volgens Davies (1998:9) is dit met die bogenoemde stellings as agtergrond nie verbasend dat stres in maatskaplike werk een van die dienslewerende profesies is waar stres by sy werkers voorkom nie. Malherbe en Engelbrecht (1992:22) sluit hierby aan en meld dat die maatskaplikewerkprofesie dikwels gelys word as een van die mees stresvolle profesies en gaan toegewyde en sensitiewe praktykbeoefenaars jaarliks verlore vir maatskaplike werk as gevolg van stres.

Schermerhorn, Hunt en Osborn (2000:404) definieer stres as 'n toestand van spanning wat deur individue ervaar word wat uitsonderlike eise, beperkinge of geleenthede in die gesig staar. Greenberg en Baron (1997:230) meld dat stres verwys na 'n komplekse patroon van emosionele toestande, fisiologiese reaksies en verwante kognitiewe reaksies op die eksterne eise (stressors).

Volgens Van der Walt en Simoncelli (2004) impliseer die transaksionele model van stres dat stres nie 'n stimulus of reaksie is nie, maar 'n stimulus-reaksie transaksie waarin 'n individu bedreig voel. Stres word dus nie in die persoon of die situasie aangetref nie, maar is afhanklik van die interaksie tussen die twee. Stres ontstaan vanuit hoe die persoon 'n situasie beoordeel en aanpas daarby. Daarom kan stres omskryf word as enige situasie of omstandigheid wat 'n persoon se welstand bedreig of as bedreigend waargeneem word en daarom hoë eise aan mense se hanteringsvermoëns stel (Van der Walt & Simoncelli 2004:22).

Volgens Lloyd, King en Chenoweth (2002:255 – 256) beskik maatskaplike werkers oor die risiko om stres en uitbranding te ervaar en is hulle ook vatbaar vir werkstres. Alberts

en Motlatla (1998:54) definieer werkstres as die stres wat ontstaan vanuit faktore in die werksomgewing. Uitbranding word deur die Vaktaal Komitee vir maatskaplike werk (1995:6) gedefinieer as 'n toestand wat 'n resultaat is van werskverwante stres en frustrasie en gekenmerk word deur verskillende vlakke van depressie en apatie. Greenberg en Baron (1997:230) identifiseer spanning as 'n verwante term tot stres en omskryf dit as 'n afwyking van normale toestande of funksionering wat 'n resultaat is van die persoon se blootstelling aan stresvolle situasies. Vanweë die relevansie van die terme stres, werkstres, uitbranding en spanning tot mekaar sal hulle vir die doeleindes van die studie sinoniem met mekaar gebruik word.

Davies (1998:22) verduidelik dat daar verskeie faktore is wat aanleiding gee tot stres by maatskaplike werkers. Greenberg en Baron (1997:230) noem hierdié faktore stressors en omskryf dit as faktore in die eksterne omgewing wat stres by werkers teweegbring. Coulshed en Mullender (2001:189-190) identifiseer stressors by maatskaplike werkers as werskdruk (te veel werk om te doen met 'n tydbeperking), swak en onveilige werksomstandighede, swak kollegiale verhoudings, werksekuriteit, geen supervisie, asook aggressie en geweld in die werkplek. Davies (1998:22), Lloyd et al. (2002:257-259) en Lukelelo (2004:3) stem saam dat rolkonflik en roldubbelsinnigheid ook aanleiding gee tot stres by maatskaplike werkers. Van der Walt (1993:136) meld dat moeilike kliënte met kroniese probleme, lae salarisse, lang werksure, uitgebreide administrasie, groot gevalleladings en die lae status van die beroep ook as stressors by maatskaplike werkers geïdentifiseer kan word.

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:31) word groot druk op die maatskaplike werk profesie geplaas om verantwoording te doen oor die kwaliteit van dienste wat gelewer word en terugvoering oor suksesse wat behaal word. Davies (1998:22) sluit hierby aan en meld dat elke maatskaplike werker (veral die wat met kinders werk) bewus is dat hul werk onderworpe is aan gereelde ondersoek van die media, politici en die gemeenskap. Die maatskaplike werk profesie is dus blootgestel aan die media en is die stres wat die maatskaplike werkers ervaar afkomstig van die negatiewe beeld wat die gemeenskap van die profesie het (Malherbe & Engelbrecht 1992:31).

Lloyd et al. (2002:258) en Ross en Ross (1996:197) voer aan dat maatskaplike werkers se blootstelling aan konflikterende eise 'n stressor is. Hierdie bronne van stres is gesentreer rondom kliënte wat onmiddellik hulp verlang terwyl daar van maatskaplike werkers verwag word om verlangde, tydrowende prosedures te volg. Maatskaplike werkers word verbind tot 'n kwaliteit-diens terwyl hul supervisors kwantiteit verlang. Daar is ook verwagtinge van maatskaplike werkers om dienste te verrig sonder voldoende hulpbronne, wat deur die organisasie voorsien moet word (Ross & Ross 1996:197).

Te veel administrasie en te min inligting kan geassosieer word met stres by maatskaplike werkers. Die mees algemene stressors by maatskaplike werkers is te veel werk, druk ten opsigte van beplanning van werk en om werkdoelwitte te bereik, te min tyd om take uit te voer of administratiewe werk te bestuur, asook gebrekkige hulpbronne. 'n Groot werklading en te min tyd om dit te doen, dra dus by tot stres by maatskaplike werkers (Lukelelo 2004:34).

Compton en Galaway (1999:501) voer aan dat uitbranding skadelik vir die maatskaplike werker, die organisasie en die kliënt is. Volgens Kadushin (1992:233) behels uitbranding fisiese, emosionele en gedragsimptome. Vir die maatskaplike werker is daar fisiese en emosionele simptome wat deur Van der Walt (1993:134) en Compton en Galaway (1999:501) geïdentifiseer word as hoofpyne, spierpyne, rugpyne, slaapversteurings, hipertensie asook gevoelens van depressie, woede, hulploosheid, angs, verveeldheid en skuldgevoelens.

Gedragsimptome van uitbranding en die effek daarvan op die organisasie sluit in oneffektiewe en onbekwame maatskaplike werkers, 'n lae moraal en afwesigheid van maatskaplike werkers, asook 'n hoë arbeidsomset vir die organisasie. Verdere gedragsimptome van uitbranding wat 'n effek het op die kliënt is maatskaplike werkers se vermyding van hul kliënte asook 'n afname in die kwaliteit van hul dienste (Compton & Galaway 1989:718, Van der Walt 1993:134).

Volgens Alberts en Motlatla (1998:54) is daar 'n verwantskap tussen stres en werksverrigting. In hierdie verband word daar onderskei tussen konstruktiewe en destruktiewe stres. **Konstruktiewe stres** is positief vir die werknemer en die organisasie

waarin hulle werk. **Destruktiwe stres** is disfunksioneel vir die individu en die organisasie. Terwyl lae tot matige vlakke van stres werksverrigting bevorder, kan uitermatige hoë vlakke van stres 'n persoon se fisiese en geestelike gestel afbreek. Werksverrigting kan daaronder lei as werker siektes ervaar wat deur intense stres teweeggebring is. Algemene reaksies tot hoë vlakke van stres (destruktiwe stres) is afwesigheid van werk, hoë arbeidsomset, foute en ongelukke in die werk, werksontevredenheid, 'n afname in werksverrigting en by tye selfs onetiese gedrag (Alberts & Motlatla 1998:54).

Sodra stres 'n destruktiwe punt bereik, is daar spesifieke tegnieke of programme om stresbestuur te implimenteer. Hellriegel, Slocum en Woodman (2001:210) definieer stresbestuur as enige program wat stres verminder deur mense te help om die stresreaksie te verstaan, die stressors te identifiseer en hanteringstegnieke te benut om die negatiewe impak van stres te minimaliseer. Schermerhorn et al. (2002:407) omskryf stresbestuur as 'n aktiewe benadering om stres te hanteer wat gedrag beïnvloed. Volgens Greenberg en Baron (1997:238) kan beide die werker en die organisasie stappe noem om die nadelige impak van stres te minimaliseer.

Aangesien stres 'n basiese komponent van die maatskaplikewerkprofessie is, behoort strategieë ontwerp te word om die maatskaplike werker te help om van die veelvuldige stressors in die werksituasie te elimineer, te verminder of te hanteer (Malherbe & Engelbrecht 1992:34). Volgens Compton en Galaway (1999:505) is die fokus vir stresbestuur op tegnieke van stresbestuur en stresvermindering wat ontspanningstegnieke, fisiese oefeninge, 'n gesonde dieet en 'n afname in die gebruik van koffie, sigarette asook alkohol en dwelmmisbruik insluit. Dit alles verteenwoordig belangrike tegnieke vir die bevordering van gesondheid en welstand. As 'n metode om werkstres of uitbranding te voorkom of te verminder, spreek dit egter net die simptome aan en nie die werkstressors nie (Compton & Galaway 1999:505).

Ross (1996:97) voer aan dat gesondheidsbevorderingsprogramme in die algemeen en spesifiek stresbestuur neig om te fokus op die individuele werker eerder as op die organisasie. Volgens Compton en Galaway (1999:505) moet strategieë wat die oorsake van werkstres aanspreek, parallel met die bronne van stressors op individuele vlak sowel as op organisatoriese vlak aangespreek word.

Coulshed en Mullender (2001:192) is van mening dat die onus op die organisasie berus om aksie te neem om die risiko van stres te verminder waar dit alreeds bekend is dat 'n stresvolle beroep 'n nadelige effek op 'n werker het. Dit beweeg ons verby die werker se persoonlike hantering van stres na organisatoriese maatreëls soos werkladingbestuur, duidelikheid van prioriteite en prosedures, voldoende supervisie, beskikbaarheid van hulpbronne, personeelbesorgdheid in die lig van geweld en trauma, asook 'n algemene organisasiekultuur om na maatskaplike werkers se bekommernisse te luister en hul bydraes of insette te waardeer. Hierdie maatreëls ontstaan vanuit 'n erkenning dat werkgebaseerde stres nie verstaan kan word buite die werkkonteks nie.

1.2 FORMULERING VAN DIE NAVORSINGSPROBLEEM

Volgens Anastas en MacDonald (1994:33) is probleemformulering die proses waar 'n vraag vir navorsing geïdentifiseer, ontwikkel en ondersoek word om 'n bruikbare antwoord vir die vraag te kry. Die formulering van die navorsingsprobleem is die eerste en mees belangrike stap van die navorsingsproses. Die navorsingsprobleem dien as die grondslag van die navorsingstudie en indien dit goed geformuleer is, kan jy verwag dat 'n goeie studie sal volg (Kumar 1999:35).

Uit die voorafgaande bespreking blyk dit dat maatskaplike werkers stres ervaar weens stressors in hul werksomgewing. Alhoewel 'n klein hoeveelheid stres 'n positiewe effek het deur werkers aan te spoor om hul doelwitte te bereik, kan uitermatige stres 'n werker se gesondheid en werkverrigting nadelig beïnvloed. Organisasies wat stresbestuur ignoreer of dit as 'n lae prioriteit beskou, is geneig om te ly onder lae produktiwiteit, swak moraal en verhoogde reghoofskostes. Die negatiewe effek van stres is so dramaties dat organisasies daaraan moet werk om uitermatige stres in die werksplek te verminder en werkers te help om stresbestuurvaardighede te ontwikkel (Hellriegel et al. 2001:192).

Kritiek teenoor stresbestuurprogramme in die werksomgewing is dat hulle in essensie die "slagoffer blameer" wat werkstres ervaar en sodoende die vele moontlike werkstressors in die organisasie oorsien (Ross 1996:97). Volgens Van der Walt (1993:142) word daar van maatskaplike werkers verwag om wyses te vind om stres te hanteer deur

hoofsaaklik staat te maak op persoonlike hulpbronne en ondersteuningstelsels. Meer effekteiwe bestuur van stres mag bereik word indien dit 'n verantwoordelikheid word wat deur die maatskaplike werker, supervisor en die bestuur van die organisasie gedeel word. Die omvang waartoe die organisasie en die individuele maatskaplike werker leer om stressors effektief in die werkplek te hanteer, het 'n belangrike implikasie vir hul volgehoue welstand en produktiwiteit (Gellis 2002:38).

1.2.1 Navorsingsprobleem

Dit blyk dus dat maatskaplike werkers in diens van welsynsorganisasies blootgestel is aan stressors binne hul werksituasie. Die doel van die navorsing is dus om werkstres by maatskaplike werkers te ondersoek en te beskryf.

1.3 NAVORSINGSVRAE

Die volgende navorsingsvrae kan gestel word:

- 1.3.1 Beleef maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing werkstres?
- 1.3.2 Wat word deur maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing as werkstressors beleef?
- 1.3.3 Op watter wyses hanteer maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing werkstres?
- 1.3.4 Beskik welsynsorganisasies in die Paarl-omgewing oor meganismes om werkstres by maatskaplike werkers teen te werk?

1.4 DOELSTELLING VAN DIE NAVORSING

Die terme doelstellings en doelwitte word gereeld in dieselfde konteks benut, maar het nie dieselfde betekenis nie. 'n Doelstelling is 'n breë verklaring, terwyl 'n doelwit meer spesifiek en op 'n wyse geskryf word wat meting en evaluering toelaat en fasiliteer (Sheafor en Horesji 2002:342-343). Smit (1983:5) noem dat navorsing ten doel het om nuwe kennis in te win nadat 'n spesifieke verskynsel ondersoek is en moet die ondersoek georden en binne 'n bestaande teoretiese raamwerk deur gegee word.

Die doelstelling van die studie is om die voorkoms en hantering van stres by maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing te ondersoek ten einde aanbevelings aan die bestuur van welsynsorganisasies te maak met die oog op die bevordering van effektiewe stresbestuur.

Die doelwitte van die navorsing:

- 1.4.1 Om literatuurstudie te doen oor die stressors wat stres by maatskaplike werkers teweegbring.
- 1.4.2 Om huidige hanteringswyses van stres by maatskaplike werkers te identifiseer.
- 1.4.3 Om welsynsorganisasies se hanteringswyses van werkstres by maatskaplike werkers te beskryf.
- 1.4.4 Om 'n empiriese ondersoek te doen na die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers.
- 1.4.5 Om na aanleiding van die bevindinge en gevolgtrekkings, aanbevelings te maak oor hoe maatskaplike werkers hul stres effektief kan bestuur.

1.5 UITVOERBAARHEID VAN DIE NAVORSING

Volgens Grinnell (1997:58) is navorsing uitvoerbaar indien al die benodigde data deur die spesifieke navorser verkry en ontleed kan word met inagneming van die beskikbaarheid van hulpbronne. Rubin en Babbie (1997:104) sluit hierby aan en meld dat die uitvoerbaarheid van die navorsing bepaal word deur die omvang van die navorsing, die tyd wat dit sal neem om dit te voltooi, die uitgawes, etiese oorwegings, asook die samewerking wat dit van ander vereis. Algemene onkoste van navorsing sluit in personeel onkoste, rekenaaronkoste vir data-verwerking en -ontleding, reisonkoste om data te verkry, langafstand telefoonoproep, uitdruk- en

kopiëringuitgawes, dataversamelingonkoste en posgelde. Een van die mees frustrerende beperking op tyd vir die navorsing behels die verkryging van toestemming vir die studie (Rubin & Babbie, 1997:104 – 105)

Hierdie navorsing is uitvoerbaar omdat die studie by welsynsorganisasies in die Paarl-omgewing uitgevoer sal word. Respondente is dus maklik bereikbaar per telefoon en persoonlike besoeke wat reis- en telefoononkoste sal beperk, asook posgelde en personeelonkoste sal uitskakel aangesien vraelyste persoonlik aan respondente gelewer sal word. Alle ander koste verbonde aan die ondersoek, soos uitdrukking- en kopiëringuitgawes, sal deur die navorser self gedek word. Verkryging vir toestemming vir die navorsing by die onderskeie welsynsorganisasies sal vooraf verkry word deur die vraelyste van die ondersoek aan hulle te voorsien vir goedkeuring, asook die samewerking wat vereis word.

1.6 NAVORSINGSMETODOLOGIE

1.6.1 Navorsingsmetode

Fouché en Delpont (2005:73) meld dat daar tans twee welbekende en erkende benaderings in navorsing is, naamlik die kwantitatiewe en kwalitatiewe paradigmas, wat indringend van mekaar verskil. Volgens Rubin en Babbie (1997:26) beklemtoon 'n **kwalitatiewe metode** die diepte van 'n begrip geassosieer met idiografiese aangeleenthede en poog dit om die dieper betekenis van spesifieke menslike ervarings uit te vind wat bedoel is om teoretiese observasies te genereer wat nie maklik tot getalle herlei kan word nie.

Volgens Fouché en Delpont (2002:79) is die doel van die **kwantitatiewe metode** om die sosiale wêreld objektief te meet, hipoteses te toets en om menslike gedrag te voorspel en te beheer. Die doel van die kwalitatiewe metode is om sosiale lewe en die betekenis wat mense aan alledaagse lewe heg, te verstaan. 'n Kwantitatiewe studie is gebaseer op die toetsing van 'n teorie wat saamgestel is uit veranderlikes, gemeet word met getalle en met statistiese prosedures ontleed word (Fouché & Delpont 2002:79).

Hierdie studie volg die kwantitatiewe navorsingsmetode omrede:

- betekenis te heg aan en begrip te ontwikkel vir die belewenis van werkstres by maatskaplike werkers in hulle daaglikse lewe
- planne aangaande die navorsingsprosedures ontwikkel word voor die studie begin
- data-verkrygingprosedures word toegepas op 'n gestandaardiseerde wyse, aangesien al die respondente dieselfde vraelys sal beantwoord.

1.6.2 Navorsingsontwerp

Volgens Smit (1993:15) omsluit die begrip “navorsingsontwerp” die plan, struktuur en strategie van navorsing. Die navorsingsontwerp verskaf nie antwoorde op die navorsingsvraag nie, maar stel die navorser in staat om wetenskaplike verantwoordbare antwoorde te bekom (Smit 1993:15-16).

Fouché (2002:109) onderskei tussen die verkennende, beskrywende en verklarende navorsingsontwerpe:

- 'n Verkennende navorsingsontwerp word gedoen om insig te kry in 'n situasie, verskynsel, gemeenskap of individu. Die behoefte vir so 'n studie kan ontstaan weens 'n gebrek aan basiese inligting oor 'n nuwe area of om meer bekend te raak met 'n situasie ten einde 'n probleem te formuleer of 'n hipotese te ontwikkel.
- 'n Beskrywende navorsingsontwerp bied 'n beeld van die spesifieke detail van 'n situasie, sosiale opset of verhouding en fokus op die “hoe” en “waarom” vrae. Die navorser begin met 'n goed gedefinieerde onderwerp en doen navorsing om dit akkuraat te beskryf.
- 'n Verklarende navorsingsontwerp word normaalweg gedoen wanneer 'n navorser 'n kwessie teëkom wat alreeds bekend is en 'n beskrywing het, maar hy nog steeds met “waarom” vrae, met ander woorde vrae, worstel. So 'n studie bou op verkennende en beskrywende navorsing, maar gaan voort om die rede te identifiseer waarom sekere goed gebeur (Fouché 2002:109-110).

Vir die doeleindes van die studie sal die verkennende en beskrywende navorsingsontwerp benut word. Die ondersoek is verkennend en beskrywend van aard, aangesien aspekte ondersoek word wat eiesoortig is aan die welsynsorganisasies in die Paarl-omgewing.

1.6.3 Steekproef, steekproefneming en eenheid van ontleding

Volgens Huysamen (1995:38) het 'n navorsingsprobleem altyd op een of ander populasie betrekking. As gevolg van die grootte van die populasie, is dit gewoonlik prakties en ekonomies onmoontlik om alle lede van die populasie by navorsing te betrek en gevolglik moet ons ons verlaat op die gegewens wat vir 'n steekproef vanuit

die populasie bekom is. Strydom en Venter (2002:199) meld dat 'n steekproef bestaan uit die elemente van 'n populasie wat oorweeg word vir insluiting in die studie. 'n Steekproef is dus 'n klein deel van die totale stel objekte, gebeurtenisse of persone wat saam die onderwerp van die studie voorstel.

Rubin en Babbie (1997:272) onderskei tussen twee tipes steekproefneming, naamlik waarskynlikheid en nie-waarskynlikheid steekproefneming. 'n **Waarskynlikheidsteekproefneming** is die proses waar elke element van die populasie 'n gelyke kans het om geselekteer te word en sluit onder meer in die eenvoudige ewekansige steekproef, gestratifiseerde ewekansige steekproewe en tros steekproewe.

'n **Nie-waarskynlikheidsteekproefneming** aldus Rubin en Babbie (1997:273) is 'n proses waar daar nie 'n gelyke kans aan alle elemente vir seleksie gegee word nie en die navorser dus sy oordeel in die steekproefnemingproses benut. Huysamen (1995:38) identifiseer toevallige steekproewe, doelgerigte steekproewe, kwotasteekproewe en sneeubalsteekproewe as voorbeelde van nie-waarskynlikheidsteekproewe.

In hierdie ondersoek is die eenheid van ontleding vir die studie twintig (20) maatskaplike werkers in diens van instansies wat welsynsdienste lewer in die Paarl-omgewing. Weens die beperkte omvang van hierdie studie en dit nie koste en tyd-effektief sou wees om alle maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing te betrek nie, is die doelgerigte nie-waarskynlikheidsteekproefneming vir die ondersoek benut. Volgens Strydom en Venter (2002:207) is dié steekproefneming gebaseer op die algehele oordeel van die navorser in die sin dat die steekproef saamgestel is uit elemente wat die meeste karaktertrekke, verteenwoordiging of tipiese eienskappe van die populasie bevat. Vir die ondersoek is doelbewus maatskaplike werkers geselekteer wat geregistreer is by die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoep, permanent aangestel is by welsynsorganisasies en manlik of vroulik kan wees. Na gesprekke met supervisors by welsynsorganisasies is respondente wat beskikbaar was doelbewus gekies.

1.6.4 Insameling van data

Volgens Anastas en MacDonald (1994:283) handel data-insamelingsmetodes oor die wyse hoe data tydens die navorsing bekom gaan word. Die doel van enige data-insamelingsmetode is om betroubare en geldige data vir ontleding voort te bring (Anastas & MacDonald 1994:365).

Kumar (1999:105) onderskei tussen data-insamelingsmetodes naamlik:

- **Waarneming:** Dit is 'n doelbewuste, sistematiese en selektiewe wyse om te kyk en te luister na 'n interaksie of verskynsel wanneer dit plaasvind.
- **Onderhoud:** In 'n ongestruktureerde onderhoud ontwikkel die onderhoudvoerder 'n raamwerk waarbinne die onderhoud sal geskied en word vrae tydens die onderhoud spontaan geformuleer. In 'n gestruktureerde onderhoud vra die onderhoudvoerder voorafopgestelde vrae.
- **Vraelys:** Is 'n geskrewe lys vrae waarop respondente se antwoorde opgeneem word (Kumar 1999:105).

Tydens hierdie ondersoek sal die vraelys as 'n data-insamelingsmetode gebruik word, aangesien dit sinvol is met die oog op 'n verkennende en beskrywende studie. Voordele van die vraelys is die geheelbeeld wat verkry kan word oor die maatskaplike werkers se menings en beskrywings ten opsigte van die onderwerp, asook die lae koste en tydbesparing wat aan 'n vraelys verbonde is aangesien die navorser dit persoonlik aan die respondente kan lewer en weer invorder. 'n Nadeel van die vraelys is dat daar nie altyd geleentheid is om dieper te eksploreer met betrekking tot die respondente se response op geslote vrae nie.

1.6.5 Data-Ontleding

Data-ontleding beteken die kategorisering, ordening, manipulering en opsomming van data ten einde antwoorde op navorsingsvrae te kry. Die doel van data-ontleding is om data te herlei na verstaanbare en interpreteerbare vorme, sodat die verband van navorsingsprobleme getoets en ondersoek kan word (Kerlinger 1986:125).

Volgens Stoker (1989:211) kan die ontleding van data deur middel van beskrywende en inferensiële tegnieke geskied. Inferensiële tegnieke word benut om afleidings oor populasiekenmerke te maak, terwyl data op 'n sinvolle wyse getabuleer en grafies

voorgestel word deur middel van beskrywende tegnieke. Die beskrywende tegniek vorm deel van beskrywende statistieke om sodoende die vernaamste kenmerke van die data te beklemtoon ten einde interpretasies te vergemaklik (Stoker 1989:211).

In hierdie studie sal die navorser self verantwoordelik wees vir die ontleding van die data. Die data gaan deur middel van tabelle, figure en kwalitatiewe menings ontleed en verwerk word. Data-ontleding gaan persentasie gewys weergegee word en gaan daar by sekere vrae van die rekenkundige gemiddelde gebruik gemaak word.

1.6.6 Etiese aspekte met betrekking tot die navorsing

Om data in te samel by mense, lei tot etiese besorgdheid. Dit sluit in om voorsorg te tref om mense nie seer te maak nie, hul privaatheid in ag te neem en hulle nie te onderwerp aan onnodige navorsing nie. Die navorser moet dus waak teen fisiese en psigiese skade, data vertroulik hanteer, anonimiteit van respondente verseker en hulle met toepaslike respek te hanteer (Goddard 2001:49).

In hierdie ondersoek is respondente se anonimiteit doelbewustelik beskerm, aangesien daar nie na hul naam en van in die vraelyste verneem is nie. Data sal ook vertroulik hanteer word aangesien die data-ontleding deur die navorser self hanteer sal word en ander persone dus nie toegang tot die voltooide vraelyste het nie.

1.6.7 Begripomskrywings

Vir die doeleindes van die studie is die volgende begripomskrywings van toepassing:

Stres – Enige situasie of omstandigheid wat 'n persoon se welstand bedreig of as bedreigend waargeneem word en daarom hoë eise aan mense se hanteringsvermoëns stel (Van der Walt & Simoncelli 2004:22).

Uitbranding – "'n Toestand wat 'n resultaat is van werksverwante stres en frustrasie en gekenmerk word deur verskillende vlakke van depressie en apatie" (Vaktaal Komitee vir maatskaplike werk 1995:6).

Spanning – 'n Afwyking van normale toestande of funksionering wat 'n resultaat is van die persoon se blootstelling aan stresvolle situasies (Greenberg & Baron 1997:230).

Stressors – Faktore in die eksterne omgewing wat stres by werkers teweeg bring (Greenberg & Baron 1997:230).

1.6.8 Aanbieding van die studie

Die verhandeling word soos volg aangebied:

Hoofstuk 1 dien as inleiding tot die studie. Dit sluit in die motivering vir die studie, agtergrond tot die probleem asook die metodologie van die ondersoek.

Hoofstuk 2 dien as oriëntering tot die begrip stres en gee 'n oorsig van die simptome, oorsaaklike faktore of werkstressors by maatskaplike werkers.

Hoofstuk 3 gee 'n oorsig van stresbestuur intervensies wat deur maatskaplike werkers en die organisasie benut kan word.

Hoofstuk 4 gee die resultate en bevindings van die empiriese ondersoek weer.

Hoofstuk 5 is 'n samevatting van die gevolgtrekkings en aanbevelings vir stresbestuur.

HOOFSTUK 2

VOORKOMS VAN STRES IN DIE WERKPLEK: 'N LITERATUURSTUDIE

2.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is om die voorkoms van stres in die werkplek te beskryf. Aandag word gegee aan die omskrywing van stres en werkstres asook die simptome van werkstres met die fokus op fisiologiese of emosionele simptome en gedragsimptome van werkstres. Interne werkstressors in maatskaplike werk naamlik die bestuursopset, kantooropset, personeelopset en die professionele opset van 'n organisasie sal ook bespreek word.

2.2 OMSKRYWING VAN STRES

Volgens Driskell en Salas (1996:9) het stres vele betekenis vir vele mense. Verskillende betekenis is aan die term stres toegevoeg. Betekenis van stres is daarop gerig om 'n algemene term soos stres vir verskillende doeleindes te definieer. Vir 'n meganiese ingenieur is stres die effek van aksie op 'n liggaam soos staal wat spanning teweegbring en gewoonlik gemeet word in kilogram per vierkante sentimeter. Vir 'n taalkundige is stres die relatiewe mag waarmee 'n geluid of lettergreep gespreek word. Vir 'n geneeskundige mag die term stres die skade aan die liggaam beteken (Driskell en Salas 1996:4).

Stres is afgelei van die Latynse woord "stringere", wat beteken om styf te trek (Cartwright & Cooper 1997:3). Volgens Driskell en Salas (1996:5) is die term "stres" die eerste keer benut as 'n onderwerp vir 'n wetenskaplike ondersoek in die werke van Cannon (1935) en Selye (1936).

Volgens Cartwright en Cooper (1997:4) het Walter B Cannon (1935) die effek van stres op diere en mense bestudeer, in besonder die "veg-of-vlug" reaksie. Vanweë hierdie reaksie sal mense of diere verkies om te veg of poog om te vlug wanneer hulle gekonfronteer word met uiterste gevaar. Cannon (1945) het waargeneem dat wanneer sy subjekte situasies van koue, gebrek aan suurstof, of opgewondenheid ervaar, kon hy fisiologiese veranderinge bespeur soos noodgeval nood-afskeiding van adrenalien. Hy het verklaar dat hierdie individue onder stres gebuk gaan (Cartwright & Cooper 1997:4).

Hellriegel et al. (2001:193) meld dat die mediese navorser, Hans Selye (1936), die term stres die eerste keer gebruik het om die liggaam se biologiese, reaksionele meganismes te beskryf. Hy het aangevoer dat stres die nie-spesifieke reaksie van die liggaam is op enige eis wat daarop gemaak word. Volgens Hellriegel en Slocum (1996:566) is die stresreaksie van die liggaam nie-spesifiek, wat beteken dat sekere emosionele, fisiese en kognitiewe reaksies outomaties gebeur en mense die reaksies nie bewustelik kan beheer nie. Die liggaam het egter 'n beperkte kapasiteit om op stressors te reageer en kan stres oor 'n lang periode die liggaam se vermoë om stressors te hanteer, uitput (Hellriegel et al. 2001:193). Volgens Zwickle (1994:10) verwys Selye (1936) na die veranderinge wat in 'n persoon se liggaam voorkom wanneer hy/sy stres ervaar as die algemene aanpassingsindroom. Die algemene aanpassingsindroom is 'n drie-fase interne reaksie waardeur die liggaam gaan weens stres en is onwillekeurig. In die eerste fase van die algemene aanpassingsindroom is daar 'n sein na die brein wanneer 'n stressor waargeneem word wat onwillekeurige, fisiologiese veranderinge in die liggaam veroorsaak. In die tweede fase (weerstand-fase) berei die liggaam hom voor om die noodsituasie te hanteer. Biochemiese veranderinge vind plaas soos die liggaam poog om aan te pas en moontlike skade wat deur die stressor veroorsaak is, te beheer. Om weerstand teen 'n stressor te bied, verbruik baie energie. In die derde fase, wanneer die liggaam nie meer weerstand kan bied of kan aanpas nie, bereik die individu die finale fase, naamlik uitputting, wat ernstige siekte of selfs die dood tot gevolg kan hê (Zwickle 1994:10).

In die 1970's het Richard Lazarus voorgestel dat 'n individu se reaksie op stres afhanklik is van hoe 'n persoon die betekenis van 'n bedreigende of uitdagende gebeurtenis, interpreteer of beoordeel. Hy voer aan dat die intensiteit van 'n streservaring bepaal word deur 'n persoon se gevoel van hoe hy/sy 'n geïdentifiseerde bedreiging kan hanteer. Indien 'n persoon onseker is van sy/haar hanteringsvermoëns, is hulle geneig om hulpeloos of oorweldig te voel (Cartwright & Cooper 1997:5).

Volgens Cartwright en Cooper (1997:5) het Coz (1978) en sy mede-navorsers die idee verwerp om stres te beskou as omgewingsdruk of as 'n fisiologiese reaksie en het daarom voorgestel dat stres beter verstaan kan word as "deel van 'n komplekse en

dinamiese stelsel van 'n transaksie tussen 'n persoon en sy/haar omgewing". Deur stres te beskou as die resultaat van 'n mislukking tussen die individue en sy/haar spesifieke omgewing, kan daar begin word om te verstaan waarom een persoon in 'n sekere omgewing floreer, terwyl 'n ander persoon daarin ondergaan (Cartwright & Cooper 1997:5). Dit is dus duidelik dat daar individuele verskille is in die interpretering en reaksies van stresvolle situasies.

Volgens Driskel en Salas (1996:6) het Lazarus en Folkman in 1984 een van die mees algemeen aanvaarbare, verwante definisies van psigologiese stres voorsien: Psigologiese stres is 'n spesifieke verhouding tussen die persoon en sy omgewing wat deur 'n persoon beoordeel word as die oorskryding van sy/haar hulpbronne en sy/haar welstand bedreig. Stres is dus 'n proses waardeur sekere eise van die omgewing 'n beoordelingsproses ontlok waarin waargenome eise die persoon se hulpbronne om stres te hanteer, oorskry en dit resulteer in ongewensde fisiologiese, psigologiese, gedrags- of sosiale gevolge. Weer eens is dit belangrik om daarop te let dat daar 'n variasie is in die wyse waarop mense reageer op omgewingsgebeurtenisse en dat die mate waarin 'n gebeurtenis stresvol is, nie inherent in die omgewing self is nie (Driskell & Salas 1996:6). Schafer (1996:9) sluit hierby aan en meld dat 'n omgewingsgebeurtenis slegs as stresvol beleef word wanneer 'n persoon dit as stresvol beoordeel, met ander woorde wanneer die persoon die gebeurtenis as gevaarlik vir sy welstand beskou en hy onseker is oor sy vermoë om dit te hanteer. Dus sal dit beteken dat 'n maatskaplike werker stres beleef wanneer hy of sy oordeel dat 'n verhouding (wat 'n verhouding onder andere met sy kliënt, kollegas, werkgewer of gemeenskap insluit) sy of haar vermoë oorskry om die verhouding sinvol te hanteer.

2.3 WERKSTRES

Stres in die werksituasie het gedurende die afgelope jare aansienlike aandag geniet en was daar 'n konstante toevloei van artikels in nuusblaaië, tydskrifte en televisieprogramme oor die gevare wat stres, (en veral stres in die werksituasie) vir die fisieke en geestesgesondheid inhou. Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:22) beklemtoon Smit (1990) dat die maatskaplikewerkpraktyk baie stresvol is en tot uitbranding en hoë wisseling van maatskaplike werkers in Suid-Afrika aanleiding gee. Ross (1996:75) sluit hierby aan en meld dat vele maatskaplike werkers in Suid-Afrika

onder stresvolle omstandighede werk wat onderhewig is aan vinnige maatskaplike verandering, blootstelling aan misdaad en geweld, by tye die slagoffer van fisiese en verbale mishandeling, hoë gevalleladings en die vereiste om besluite te neem wat die lewe van hul kliënte kan beïnvloed, asook onvoldoende hulpbronne om die behoeftes van die gemeenskap te ontmoet wat gekenmerk word deur armoede, werkloosheid, behuisingstekorte en familie-probleme.

Volgens Sheafor en Horesji (2003:581) is maatskaplike werk 'n veeleisende en stresvolle profesie. Davies (1998:32) meld dat net die aard van 'n maatskaplike werk taak (soos kinderbeskerming) stresvol kan wees. Die maatskaplike werker is ook al meer verantwoordbaar vir haar werk, nie net aan die organisasie en eksterne regulerende liggame nie, maar ook aan die kliënt wat die reg tot toegang het tot sy rekords en hom kan wend tot klagteprosedures (Davies 1998:32).

Naidoo en Kasiram (2003:372) meld dat maatskaplike werk in Suid-Afrika worstel om te oorleef en relevant te wees. In 'n ondersoek deur Naidoo en Kasiram (2003) na die uittog van maatskaplike werkers uit Suid-Afrika na Engeland, is maatskaplike werkers se belewenis van stres as een van die bydraende faktore geïdentifiseer waarom maatskaplike werkers Suid-Afrika verlaat. Maatskaplike werkers voer aan dat hulle die meeste van die tyd uitgebrand is en dat geen geldelike toelaag aan hulle gemaak was om in stresvolle werksomstandighede te werk nie. In 'n studie van Ross en Fridjhou (1995) is uitbranding onder maatskaplike werkers in Suid-Afrika ondersoek en is bevind dat 'n gebrek aan herkenning, erkenning en positiewe terugvoer van bestuur primêre stressors by maatskaplike werkers is (Naidoo & Kasiram 2003:372-375).

Werkers in sorg-verskaffing profesies, maatskaplike werkers ingesluit, is geneig tot uitbranding. Maatskaplike werkers se geneigdheid tot uitbranding is weens die aard van die werk wat hulle doen en is spesifiek relevant tot maatskaplikewerkintervensie. Aangesien maatskaplike werk kliënt-gesentreerd is en emosionele betrokkenheid vereis wat stres by die werker ontlok, is dit nie ongewoon om emosioneel uitgeputte en kronies gefrustreerde maatskaplike werkers te hê nie. Uitbranding het negatiewe gevolge vir die individuele maatskaplike werker, die organisasie en die kliënt (Lukelelo: 2004:39).

Volgens Coulshed en Mullender (2001:188) skep sekere organisasies 'n "kultuur van stres" waar hulle hul personeel se risiko om stres te ervaar, verhoog. Maatskaplike werkers toon hoër vlakke van angs en geen werksbevreëdiging, spesifiek in terme van gebrekkige outonomie en geen erkenning vir werk wat goed gedoen is nie. Maatskaplike werkers het ook 'n gevoel dat hul werk nutteloos is aangesien nie veel vir kliënte gedoen kan word in die beperkte tyd en met die gebrekkige hulpbronne wat beskikbaar is nie. Sleutelfaktore wat hierin 'n rol speel is onrealistiese verwagtinge van supervisors wat onvoldoende supervisie gee en dit nie as 'n geleentheid vir erkenning aan maatskaplike werkers benut nie. Dié supervisors is swak in die motivering en ondersteuning van hul personeel, asook om hulle te help om hul werk te organiseer (Coulshed & Mullender: 2001:188).

Die verhoogde bewustheid van die koste (menslik en finansieël) van stres in die werkplek, het gelei tot die bekendstelling van stresbestuurprogramme, gesondheidsbevorderingskemas en in sekere gevalle individuele terapie. Hierdie programme neig om te fokus op hoe die individu beter stres kan hanteer eerder as op faktore in die werkplek wat stres veroorsaak. Die fokus moet eerder wees op die individu en die organisasie asook die strukture, beleid, prosedures en prioriteite van die organisasie. Indien hierdie kwessies nie aangespreek word nie, sal maatskaplike werkers (die mense wat verantwoordelik is vir sekere van die mees kwesbare mense [kliënte] in die gemeenskap) voortgaan om uitgeput en gedemoraliseer te word (Davies 1998:32).

'n Vername stressor vir vele mense, onder andere maatskaplike werkers, is die konflik tussen eise van die werk en die familie. Beide werk- en familiestressors mag bydra tot werk-familie konflik aangesien stres in een area 'n persoon se vermoë om stres in 'n ander area te hanteer, kan verminder (Hellriegel et al. 2001:200). Volgens Nissly, Mor Barak en Levin (2005:81) lei werk-familie konflik tot 'n afname in produktiwiteit, moraal en betrokkenheid by werk, asook werkstres, depressie, verhoogde onverskilligheid en afwesigheid van werk. In 'n studie deur Nissly et al. (2005) met 418 maatskaplike werkers is bevind dat werkstres en werk-familie konflik beide betekenisvol en positief

verwant is aan maatskaplike werkers se voorneme om die beroep te verlaat (Nissly et al. 2005:92).

2.4 SIMPTOME VAN WERKSTRES

Volgens Cooper en Quick (1999:22) is stresverwante simptome die uitkoms van 'n individu se onvermoë om stres te hanteer. Kadushin (1992:233) meld dat die bewusmaking van die simptome van werkstres en uitbranding die maatskaplike werker en sy supervisor in staat sal stel om die aanslag van stres makliker te herken. Cooper en Quick (1999:13), Kadushin (1992:233) en Ross en Altmaier (1994:12) onderskei tussen fisiese, fisiologiese of emosionele asook gedragsimptome van stres. Vir die doeleindes van die studie sal daar gefokus word op gedragsimptome van stres maar sal daar kortliks verwys word na fisiologiese of emosionele simptome van stres.

2.4.1 Fisiologiese of emosionele simptome van werkstres

Ross en Altmaier (1994:12) identifiseer fisiologiese simptome van werkstres as emosionele en kognitiewe probleme wat voorkom onder omstandighede van werkstres. Geen werksbevrediging is die mees algemene gevolg van werkstres, waar 'n werker nie tevrede is met sy werk nie en gebrekkige motivering het om in sy werk te presteer. Addisionele simptome volgens Ross en Altmaier (1994:12), Cooper en Quick (1999:17) en Coulshed en Mullender (2001:191) is depressie, angs, verveeldheid, frustrasie, interpersoonlike konflik, fisiese mishandeling, gebrekkige konsentrasie, skuldgevoelens en buierigheid.

Kadushin (1992:234) meld dat 'n emosioneel uitgebrande maatskaplike werker 'n gevoel van ontnugtering en vervreemding van sy werk het. Die maatskaplike werker het ook 'n neiging tot woede en om gegrief te voel weens die gevolg van 'n gevoel van mislukking en nutteloosheid in sy werk. Lukelelo (2004:40) sluit hierby aan en meld dat die maatskaplike werker homself blameer vir tekortkominge verwant aan sy werk wat hom ontevrede en depressief laat. Hierdie gevoelens kan lei tot 'n afname in die vlak van sy werksverrigting (Lukelelo 2004:40).

2.4.2 Gedragsimptome van werkstres

Ross en Altmaier (1994:13) verdeel gedragsimptome in twee kategorieë. Die eerste groep simptome "behoort" aan die werker (maatskaplike werker) en sluit gedrag in soos vermyding van werk, verhoogde alkohol- en dwelmmisbruik, te min eet en ooreet, aggressie teenoor kollegas of familielede asook interpersoonlike probleme. Die ander gedragsimptome hou verband met die organisasie en is afwesigheid van werk, die werk te bedank, geneigdheid tot ongelukke en verlies aan produktiwiteit (Ross & Altmaier 1994:13).

Schafer (1996:126) identifiseer die volgende as gedragsimptome van stres: geïrriteerdheid, verbale aanval op iemand, die gebruik van slaap en televisie as ontvlugting, verhoogde gebruik van medikasie om te slaap en te ontspan, irrasionele inkopietogte en mediese hulp vir spanning en verwante probleme. Coulshed en Mullender (2001:191) en Cooper en Quick (1999:22) identifiseer addisionele gedragsimptome as: konstante moegheid en moegheid na 'n vroeë aand, gebrekkige belangstelling in aktiwiteite buite die werk, onttrekking van ander, kommunikasie- probleme, afwesigheid van werk, vergeetagtigheid, onnetheid, swak tydbestuur en ongeorganiseerdheid.

Volgens Kadushin (1992:234) het maatskaplike werkers wat aan uitbranding lei, weerstand en traagheid om te gaan werk wat aanleiding gee tot afwesigheid van werk. Wanneer hierdie maatskaplike werkers wel by die werk is, neig hulle om die horlosie dop te hou, afspraak met kliënte uit te stel of te kanselleer en neem hulle ook meer en langer koffie-onderbrekings. Waar hierdie maatskaplike werker voorheen besorg sou gewees het as 'n kliënt nie opdaag vir 'n afspraak nie, is hulle nou verlig. Hulle bied weerstand om telefoonoproep van kliënte te neem en poog om hulle emosioneel van die kliënt te distansieer (Kadushin 1992:234).

Schram en Mandell (1997:547) meld dat sekere werkers (soos maatskaplike werkers) met uitbranding van hul werk ontvlug deur alkohol en dwelms te misbruik of van die werk weg te bly deur te laat weet dat hulle siek is of voor te gee hulle is by die werk terwyl dit nie so is nie. In plaas van entoesiasme oor hul werk, ontwikkel hulle 'n gevoel van nutteloosheid. Sekere maatskaplike werkers ontwikkel ook 'n gevoel van onverskilligheid en sinisme ten einde hulself te beskerm teen enige gevoelens. Agter

hierdie onverskilligheid mag daar 'n idealis wees wat deur sy werk oorweldig is en begin ophou het om vir ander om te gee (Schram & Mandell 1997:547).

Volgens Schram en Mandell (1997:547) kan uitbranding by maatskaplike werkers daartoe lei dat hulle nie meer omgee vir hul kliënte nie en by tye vir hulle kan lag, hulle etiketteer en teenoor hulle op 'n vernederende wyse optree. Compton en Galaway (1999:502) identifiseer dit as "verontpersoonliking", 'n simptoom van uitbranding waar die maatskaplike werker 'n neiging het om teenoor ander op 'n onverskillige, afgetrokke, onbesorgde en onmenslike wyse op te tree. Volgens Kadushin (1992:234) sal die uitgebrande maatskaplike werker in sy interaksie met die kliënt poog om oogkontak te vermy, die fisiese afstand met die kliënt te verhoog, die kliënt subtiel te ontmoedig om emosionele inligting te deel asook om die onderhoud so kort moontlik te hou. Weens die maatskaplike werkers se fisiese moegheid en emosionele uitputting, is hulle ongeduldig en geïrriteerd met hul kliënte. Simpatie, aanvaarding en egte reaksies teenoor die kliënt is moeilik om te kommunikeer wanneer die maatskaplike werker uitgebrand is (Kadushin 1992:234-235).

Compton en Galaway (1999:502) identifiseer 'n addisionele simptoom van uitbranding by maatskaplike werkers, naamlik 'n afname in die gevoel van persoonlike bekwaamheid en 'n gevoel van ontoereikendheid met betrekking tot hulle kliënte. Volgens Kadushin (1992:236) kan die konsensieuse maatskaplike werker met gevoelens van skuld, skaamte en ongemak reageer wanneer hulle bewus word van hul vyandigheid en gegriefdheid teenoor hul kliënte en hulle probleme. Die gedrag wat met uitbranding geassosieer word, verminder die kans om suksesvolle, bevredigende uitkomst met kliënte te behaal. Dit bevestig die gevoelens van hopeloosheid en hulpeloosheid by die maatskaplike werker (Kadushin 1992:236).

2.5 STRESSORS IN MAATSKAPLIKE WERK

Malherbe en Engelbrecht (1992:26) omskryf 'n stressor as enige stimulus wat die individu se ewewig versteur en gevolglik 'n stresreaksie veroorsaak. Volgens Ivancevich en Matteson (2002:281) ontlok stressors verskillende reaksies by verskillende mense en het sekere mense die vermoë om dit beter te hanteer as ander. Hulle kan hul gedrag aanpas ten einde die stressor "tromp-op" te ontmoet. Aan die ander kant is sekere

mense vatbaar of ontvanklik vir stres, met ander woorde hulle beskik nie oor die vermoë om aan te pas by die stressor nie. Stressors het 'n aantal belangrike aspekte wat verwant is aan die verloop van tyd. Blootstelling aan stressors mag relatief kort wees met 'n duidelike begin- en eindpunt (akute stressors). Blootstelling kan egter volhou vir uitgebreide periodes sonder 'n duidelike grenslyn wat dui op kroniese stressors (Auerbach & Gramling 1998:3).

Die bronne van stressors is onbeperk. Vir die doeleindes van die studie sal daar gefokus word op interne of werksgeoriënteerde stressors.

2.6 INTERNE WERKSTRESSORS IN MAATSKAPLIKE WERK

Daar sal aan die volgende interne werkstressors in maatskaplike werk aandag gegee word, naamlik die bestuursopset, kantooropset, personeelopset en die professionele opset van 'n organisasie.

2.6.1 Bestuursopset as werkstressor

Binne die bestuursopset van 'n organisasie kan die volgende geïdentifiseer word as interne werkstressors naamlik die bestuurstyl van 'n organisasie, organisatoriese faktore asook rituele en prosedures in die organisasie.

2.6.1.1 Bestuurstyl as werkstressor

Maatskaplikewerk leierskap is die kommunikasie van die visie wat gegrond is op die maatskaplike- werk etiese kode ten einde 'n proaktiewe proses te skep wat individue, families, groepe, organisasies en gemeenskappe bemagtig. Maatskaplikewerkleiers moet as 'n rolmodel die waardes van die maatskaplikewerkprofessie verpersoonlik. Hierdie leiers moet die toekoms visualiseer en die deelnemende leierskapstyl moet by hulle 'n voorkeur geniet (Mary, 2005:106).

McKenna (2003:358) onderskei tussen die outokratiese en demokratiese leierskapsmodelle, wat ook in die maatskaplikewerkopset kan voorkom, wat vervolgens bespreek sal word:

- i) **Outokratiese leierskapsmodel:** In die model is daar 'n duidelike afwesigheid van krediet vir ondergeskiktes se voorstelle, asook 'n gebrek aan formele erkenning vir

pogings van ondergeskiktes. Die ondergeskikte het ook nie geleentheid om deel te neem in die besluitnemingsproses nie en word dus ontnem van terugvoer. Dit lei tot 'n lae motiveringsvlak.

- ii) **Demokratiese leierskapsmodel:** Deelname deur ondergeskiktes in besluitneming is meer gereeld en konstruktief. Leiers ontvang ondergeskiktes se voorstelle en respekteer dit. Terugvoer word aan ondergeskiktes voorsien wat tot hoë motivering van werkers lei, veral ten opsigte van toekomstige voorstelle (McKenna 2003:358-359).

Volgens Skidmore (1995:40) is 'n maatskaplikewerkeier 'n advokaat vir die demokratiese proses. Hy of sy respekteer die opinies en waardes van sy personeel en ander en besef dat hulle deur deelname die organisasie kan verbeter. Die leier poog om sy personeel op alle vlakke te betrek en is eerste om te erken dat elke werker 'n bydra kan lewer tot die welsyn van die organisasie. Hy of sy is dus nie 'n diktator of 'n outokraat nie. Die maatskaplikewerkeier reik uit na die opinies en idees van sy werkers en waardeer hulle. Hy of sy respekteer die groep proses en erken dat samewerking die meeste van die tyd die beste wyse is om 'n probleem, besluit of beplanning te hanteer (Skidmore 1995:40-41).

Cooper, Dewe en O'Driscall (2001:43) identifiseer 'n organisasie se leierskapstyl as 'n potensiële bron van stres by werkers. Volgens Botha (2000:216) kan beide 'n outokratiese of "laissez-faire" leierskapstyl tot uiterste stres by maatskaplike werkers lei. In 'n outokratiese styl stel die bestuur net eise, sonder dat dit enigsins verduidelik word en word maatskaplike werkers behandel asof hulle vaardighede deurentyd getoets word. In 'n "laissez-faire" styl werk almal doelloos totdat die leier/bestuurder sonder vooraf verduideliking besluit hoe 'n taak afgehandel moet word. Beide hierdie werkswyse lei tot stres. Nog 'n gevolg van beide style, is 'n gebrek aan outonomie, waar maatskaplike werkers die verantwoordelikheid gegee word om 'n spesifieke taak uit te voer, maar nie die gesag toegelaat word om dit te doen nie. Dit lei tot intense onsekerheid en stres (Botha 2000:216).

Ross en Ross (1996:198) voer aan dat maatskaplike werkers dit baie stresvol vind om al die werk te doen terwyl hulle nie oor die mag beskik om besluite te neem nie, met

ander woorde verantwoordelikheid sonder besluitnemingsoutoriteit. 'n Gemeenskaplike bron van frustrasie is die feit dat besluite gereeld geneem word deur persone in bestuursposisies sonder om met die maatskaplike werkers op grondvlak te konsulteer. Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:32) word 'n werker ontnem van outonomie as hy onder die indruk gebring word dat hy oor besluitnemingsgesag beskik, maar ervaar dat sy beslissings deur 'n supervisor beheer word. Dit mag lei tot 'n afname in werkstevredenheid en motivering.

Malherbe en Hendricks (2004:30) het bevind dat tevredenheid met die leierskap in 'n organisasie bydra tot 'n werker (maatskaplike werker) se werkbevrediging. Dit word algemeen aanvaar dat 'n burokratiese en/of outokratiese bestuurstyl werkbevrediging benadeel en kan lei tot die werker se vervreemding van sy werk wat ook 'n simptoom van uitbranding is. Volgens Malherbe en Engelbrecht (2004:31) het King en Botha (1997) in 'n empiriese studie met honderd maatskaplike werkers in die Vrystaat bevestig dat maatskaplike werkers 'n hoë premie plaas op die goeie bestuur van 'n welsynsorganisasie. Skidmore (1995:44) sluit hierby aan en meld dat maatskaplike werkers besorg is oor hul leiers se bestuur van 'n organisasie en dat onetiese gedrag soos oneerlikheid, hulle met weersin vul.

2.6.1.2 Organisatoriese faktore as werkstressor

'n Organisasie voorsien 'n struktuur waarin mense kan saamwerk om gemeenskaplike doelwitte te bereik wat veral belangrik in 'n maatskaplikewerkorganisasie is, aangesien in maatskaplike werk effektiewe organisasie tot effektiewe dienslewering van maatskaplikewerkdienste lei. Organisatoriese strukture behels die vlakke in 'n organisasie met betrekking tot mag, outoriteit, verantwoordelikheid en meganismes om funksies of dienste uit te voer (Skidmore 1995:109-115). Volgens Kadushin (1992:252) dui literatuur op organisatoriese faktore as 'n bron van werkstres. Organisatoriese turbulensie, dit is gereelde herorganisering en veranderinge van reëls, word deur maatskaplike werkers as stresvol beleef. Schram en Mandell (1997:552) meld dat burokrasie in die laaste dekades meer deurdringend geword het en dat maatskaplikewerkorganisasies ook die neiging tot burokrasie volg. Verhoogde burokrasie beteken meer gesentraliseerde en meer hiërargiese beheer, groter werkplekke en verminderde outonomie vir maatskaplike werkers. Kadushin (1992:253)

sluit hierby aan en meld dat 'n hoë vlak van gesentraliseerde mag of besluitneming, 'n hoogs formele hiërargiese stelsel asook 'n uitgebreide struktuur van reëls en prosedures geassosieer word met uitbranding by maatskaplike werkers.

Gebrek aan deelname (in besluitneming), ontoepaslike vlakke van geformaliseerde werkprosedures, gebrek aan voldoende kommunikasie binne die organisasie, asook organisatoriese of kantoorpolitiek, word deur Cooper et al. (2001:48) geïdentifiseer as potensiële organisatoriese stressors. Hiërargiese, burokratiese en organisatoriese strukture mag gebrekkige deelname van hul werkers toelaat in besluite wat hul werk affekteer.

Volgens Ross en Altmaier (1994:48-49) word die mate waartoe werkers betrek word in besluitneming ten opsigte van hul werk, gedefinieer in die vorm van die twee tipes organisatoriese strukture, naamlik gesentraliseerde organisatoriese strukture waarin die meerderheid van die besluitnemingsmag geplaas word op topvlak bestuur. In degesentraliseerde, organisatoriese strukture het werkers meer direkte kontrole van hul werk ten spyte van die vlak wat hulle in die organisasie beklee. Strukture wat individue meer besluitnemingsmag toelaat, produseer minder stres en voorsien die individu ook met 'n groter gevoel van outonomie, verantwoordelikheid, sekerheid, beheer en eienaarskap.

Al werk mense as individue goed saam, word swak kommunikasiekanale, aldus Fontana (1994:37), gereeld gerapporteer as 'n kragtige bron van stres. Botha (2000:209) meld dat waar kommunikasiekanale in 'n organisasie geblokkeer is, kan stres vinnig opbou, aangesien werkers nie weet van wie hulle bevele en opdragte moet verwag nie en aan wie hulle moet rapporteer nie. Dit mag die oorsaak wees van 'n organisasie wat met 'n onbuigsame styl bestuur word. Die gevolge van swak kommunikasiekanale is besluitneming sonder akkurate feite, onvermoë om belangrike informasie oor te dra na die relevante afdelings, asook gevoelens van verminderde beheer oor gebeurtenisse (Fontana 1994:37).

Volgens Gibson, Ivancevich, Donnelly en Konopaske (2003:198) kan hoë vlakke van politieke gedrag in organisasies 'n bron van stres wees en word kantoorpolitiek

deurlopend aangedui as 'n primêre stressor in organisasies. Politieke aktiwiteite, 'n spel en gevegte om mag kan wrywing veroorsaak, disfunksionele kompetisie tussen individue en groepe verhoog, asook stres laat toeneem. Ross en Altmaier (1994:50) meld dat kantoorpolitiek 'n belangrike faktor is in 'n aantal organisatoriese praktyke soos bevorderings of oorplasing, toewysing van voorrade en toerusting, verdeling van outoriteit en koördinerings tussen hoë vlakke van bestuur. Bestuurders wat betrokke is in magspeletjies en politieke alliansies kan stresvolle verwagtinge en eise op werkers plaas (Ross & Altmaier 1994:50).

Beide Compton en Galaway (1999:504) en Botha (2000:209) huldig die mening dat 'n organisasie se doelwitte tot uitbranding en werkstres kan lei by maatskaplike werkers. Indien die organisasie se doelstelling onduidelik is, kan dit resulteer in roldubbelsinnigheid en rolkonflik. Dubbelsinnige doelwitte bemoeilik die meting van die effektiwiteit van intervensie en belemmer die voorsiening van nuttige terugvoer van maatskaplike werkers aan kollegas en supervisors (Compton & Galaway 1999:504). Volgens Botha (2000:209) ontstaan stres by maatskaplike werkers wanneer die organisasie nie doelwitte en elke werker se taak duidelik stel en gereeld hersien nie.

Volgens Compton en Galaway (1999:505) word onvoldoende organisatoriese hulpbronne ook met uitbranding geassosieer. Indien fondse onvoldoende is, het maatskaplike werkers nie genoegsame hulpbronne en ondersteuning om die eise van die dienste te ontmoet nie. Terwyl personeel verminder, gebeur dit nie met die werklading van die organisasie nie en moet maatskaplike werkers tevrede wees met verhoogde en ontoepaslike groot werkladings (Compton & Galaway 1999:505).

2.6.1.3 Rituele en prosedures as werkstressor

Fontana (1989:30) identifiseer onnodige rituele en prosedures in 'n organisasie as belangrike organisatoriese faktore wat as werkstressors dien. Volgens Morales en Sheafor (1998:131) presenteer organisasies met vele eise wat maatskaplike werkersuitput en weerhou van hul primêre doelwit, naamlik om hul kliënte te dien. Eise vir tyd in personeelvergaderings, "papierwerk" (administrasie), evalueringsprosesse, en vele ander aktiwiteite is frustrerend vir die diensgeoriënteerde maatskaplike werker (Morales & Sheafor 1998:131).

Onnodige rituele en prosedures sluit meningvuldige voltooiing van vorms en “papierwerk” in, wat werkers laat voel dat hulle net soveel tyd aan verslagskrywing en voltooiing van opgawes spandeer as aan die eintlike werk self. Om alles te vererger, wil dit voorkom asof baie van hierdie administratiewe werk onnodig is (Fontana 1989:30). Compton en Galaway (1999:504-505) wat ook organisatoriese prosedures as ‘n oorsaak van uitbranding identifiseer, sluit hierby aan en meld dat prosedures (soos die verpligtende insameling van sekere data op alle kliënte ongeag die relevansie vir die kliënt se probleme) ook die kliënt-werker verhouding en die effektiwiteit van die maatskaplike werker belemmer.

Vele vergaderings is ‘n bron van frustrasie vir werkers. In vele professionele organisasies onder meer maatskaplike werk, kla werkers oor die meningvuldige komitees en werkgroepe, wat alles inbraak maak op hul tyd. Klagtes handel ook oor vergaderings op kort kennisgewing en vergaderings wat tydrowend is waartydens irrelevante aspekte bespreek word of in argumente ontaard (Fontana 1989:30-31). Volgens Sheafor en Horesji (2002:423) is ‘n personeelvergadering ‘n kritiese, belangrike instrument in ‘n organisasie se bestuur. Indien dit effektief benut word, bevorder dit kommunikasie en voorkom dit organisatoriese probleme. Ontoepaslike benutting van personeelvergaderings is egter frustrerend vir maatskaplike werkers en kan tot stres lei (Sheafor & Horesji 2003:423).

2.6.2 Kantooropset as werkstressor

Met betrekking tot die kantooropset as werkstressor, word aandag gegee aan die werksomstandighede asook die kliëntsisteem van maatskaplike werkers as werkstressors.

2.6.2.1 Werksomstandighede as werkstressor

Schenk (2004:184) meld dat die organisasie waar maatskaplike werkers werk, verantwoordelik is om die werksomstandighede vir hul werkers te skep, riglyne te formuleer en die basiese benodighede en hulpbronne te voorsien ten einde maatskaplike werkers in staat te stel om hul werk te doen. Volgens Hellriegel et al.

(2001:196) is swak werksomstandighede 'n belangrike werkstressor wat tot verhoogde stresvlakke en 'n afname in werksverrigting lei.

Volgens Ross en Ross (1996:199) sluit swak werksomstandighede beide intrinsieke en ekstrinsieke faktore in. **Intrinsieke** faktore fokus op gebrekkige byvoordele soos behuising- en motorsubsidies, onvoldoende kraamverlof, geen vergoeding vir oortydwerk, beperkte geleenthede vir bevordering, om lang afstande te reis in onpadvaardige voertuie en die faktor om in misdadgedrewe, gewelddadige areas te werk.

Ekstrinsieke of fisiese omgewingsfaktore sluit in: beknoppte akkommodasie wat gedeel moet word met ander werkers en wat inmeng met werkers se behoefte vir privaatheid, kantore wat te klein is vir groepwerk of familieterapie, "siek geboue" wat veroorsaak dat werkers ly aan respiratoriese ongesteldheid en ander gesondheidsprobleme, en gebrekkige, basiese fasiliteite soos telefone en swak lugreëlingstelsels. Verdere bronne van stres spruit uit vaal, onpersoonlike gevangenisomgewings, donker wagkamers, gebrek aan klankdigtheid, sodat ander kan hoor wat bespreek word, en om nie toegelaat te word om die kantoor te versier nie. Ander fisiese stressors sluit in hoë vlakke van geraas van verkeer en gebou-vernuwings/opknappings en geboue wat geleë is in onveilige areas met hoë vlakke van misdaad (Ross & Ross 1996:199).

In 'n studie deur Schenk (2003) met 45 landelike maatskaplike werkers is bevind dat maatskaplike werkers se kantoorruimte beperk was en werkers kantore moes deel. Kantore was vuil en het ook onvoldoende mure gehad, met gevolg dat almal in die wagkamer kan hoor wat die maatskaplike werker en die kliënt bespreek. By sekere kantore was daar nie wagkamers nie en moes kliënte in die koue, reën of son buite vir die maatskaplike werker wag. Vervoer vir maatskaplike werkers is ook 'n groot probleem, aangesien tot twaalf maatskaplike werkers een motor moes deel en motors gereeld buite werking was. Maatskaplike werkers het hierdie probleme as vernederend beleef en gevoel dat hulle nie met waardigheid en as professionele mense behandel word nie (Schenk 2004:186-189).

Botha (2000:211) voer aan dat die werkplek en werksomstandighede van maatskaplike werkers altyd voldoende, inspirerend en professioneel moet wees. So dikwels word gevind dat welsynsorganisasies armoedig en oninspirerend voorkom. Die geboue is vuil en stukkend van buite en is maatskaplike werkers se kantore onpersoonlik, koud en sonder die korrekte professionele ameublement, wat die situasie vererger. Dit is nie alleen neerdrukkend vir die kliënte nie, maar veral ook vir die maatskaplike werkers wat heeldag onder hierdie swak omstandighede moet werk.

Volgens Le Tape (2001:15) sluit die werksomgewing nie net geraas en temperature in nie, maar ook sosiale faktore. Die sosiale deel van die werksomgewing sluit stres in wat ontstaan uit die gevaar verbonde aan die gevangenisopset, byvoorbeeld gevangenisvlugte, bendegevegte, persoonlike dreigemente en smokkelary. Addisioneel tot dit, kan gewelddadige situasies soos gyselaardramas, moord en selfmoord, daartoe lei dat die werker simptome van post-traumatiese stres soos hulpeloosheid, fobies en depressie manifesteer (Le Tape 2001:15-16). Die studie deur Naidoo en Kasiram (1989-1997) ten opsigte van die redes waarom maatskaplike werkers Suid-Afrika verlaat, identifiseer 'n hoë besorgdheid by maatskaplike werkers vir hul veiligheid en sekuriteit, aangesien dit moeilik vir hulle is om voort te gaan met hul werk indien hulle hul werksomgewing as onveilig beskou. Maatskaplike werkers het ook klagtes ten opsigte van hulpbronne wat afwesig of ontoeganklik was, verwaarloosde motors van die organisasie asook onnet en onveilige kantore (Naidoo & Kasiram 2003:375).

2.6.2.2 Maatskaplike werkers se kliëntsisteem as werkstressor

Volgens Kadushin (1992:243) en Compton en Galaway (1999:503) is die maatskaplike werker se verhouding met die kliënt 'n addisionele bron van stres en uitbranding. Compton en Galaway (1999:503) meld dat die maatskaplikewerker kliëntverhouding primêr tot voordeel van die kliënt bestaan en dat die emosionele ondersteuning in die verhouding eksklusief van die werker na die kliënt is. Konstante emosionele ondersteuning en empatie met die kliënt se intense gevoelens lei tot die maatskaplike werker se emosionele uitputting. Uitbranding kom ook voor wanneer die maatskaplike werker met die kliënt identifiseer en sy eie gevoelens nie kan hanteer nie (Compton & Galaway 1999:503).

In 'n studie deur Ross (1996) met 'n groep maatskaplike werkers (N=681) geregistreer by die Suid-Afrikaanse Raad van maatskaplike werkers, asook maatskaplike werkers woonagtig in Gauteng, het vele respondente die aard van hul kliëntsisteem as 'n bron van stres geïdentifiseer. Die stres was verwant aan sosio-ekonomiese omstandighede en daaglikse krisis, moeilike, afhanklike, ondankbare, veeleisende, ongemotiveerde kliënte of militante kliënte wat wonderwerke of onmiddellike hulp van maatskaplike werkers verwag, asook kliënte wat nie wil verander of gehelp wil word nie. Maatskaplike werkers het dit ook as stresvol beskou om met arm gemeenskappe te werk, mense met beperkte potensiaal en hulpbronne, families met komplekse multifaset probleme, getraumatiseerde kliënte asook kliënte met beperkte emosionele en hanterings- hulpbronne (Ross 1996:86).

Die maatskaplike werker het soms met vyandigheid, weerstand en selfs geweld te doen. Hoewel hy/sy kontak mag vrees, word dit van hom/haar verwag om die kontak te maak en boonop nog sy eie gevoelens te hanteer. Stres word vermeerder deur die moontlikheid van fisiese gevaar. Ook kan die besluite wat die maatskaplike werker moet neem met ingrypende veranderinge of gevolge vir 'n kliënt, intense stres vir die werker meebring (Malherbe & Engelbrecht 1992:30). Volgens Botha (2000:218) het navorsing deur Ballach, Pahl en Mclean ten opsigte van redes vir stres by maatskaplike werkers, bevind dat 21% van respondente in hulle werk deur kliënte aangeval word, 46% moes gereeld ernstige dreigemente van geweld aanhoor en 83% is voortdurend beledig en op geskree. Twee en vyftig persent van die respondente was in 'n erge graad emosioneel geaffekteer hierdeur. Maatskaplike werkers moet dikwels met ongemotiveerde kliënte werk of met dié wat nie werklik gehelp wil word nie. Kindermolesteerders, vrouehaters en verkragters val veral in hierdie groep. Om bloot net hulle motivering te bou of hulle samewerking te kry, gaan met groot spanning gepaard, veral ook omdat maatskaplike werkers teenoor diesulkes aanvaardend moet optree (Botha 2000:218).

As gevolg van die veelvoudigheid van sommige kliënte se problematiese omstandighede, kan maatskaplike werkers dikwels nie termineer nie en ontstaan die gevoel dat die werk nooit ophou nie, dat doelwitte nooit bereik word nie en dit maak

die werker moedeloos. In kindersorgwerk, veral in die geval van kindermishandeling, pleegsorg en aanneming, ervaar maatskaplike werkers baie stres, as gevolg van die lewensbelangrike en rigtinggewende besluite wat hulle noodwendig in belang van kinders moet neem. Die addisionele statutêre werk wat hulle moet verrig, kan die stres wat hulle ervaar, ondraaglik maak (Botha 2000:219).

2.6.3 Personeelopset as werkstressor

Die personeelopset in 'n organisasie as werkstressor sluit die volgende interne werkstressors in: roldubbelsinnigheid, rolkonflik, werksekuriteit, opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede, werkverrigtingbeoordeling, supervisieverhouding, asook kollegiale verhoudings.

2.6.3.1 Roldubbelsinnigheid

Volgens Ross en Altmaier (1994:36) is roldubbelsinnigheid verwant aan werkstres. Compton en Galaway (1999:504) identifiseer roldubbelsinnigheid as 'n belangrike werkstressor by maatskaplike werkers en omskryf dit as 'n gebrek aan duidelikheid ten opsigte van 'n werker se regte, verantwoordelikheid, metodes, doelwitte en status binne 'n organisasie. Volgens Rice 1992:195) word roldubbelsinnigheid as 'n bron van werkstres veral gereeld by werkers van die groot en/of swak gestruktureerde organisasies waargeneem. Die werklike stres van roldubbelsinnigheid word egter ondervind wanneer werkers daarvan weerhou word om produktief te wees (Ross & Altmaier 1994:36).

Van der Walt (1993:138) meld dat die rolle en funksies wat maatskaplike werkers vervul, multi-dimensioneel is en dus 'n wye reeks maatskaplike dienste dek. Volgens Lukelelo (2004:45) is roldubbelsinnigheid die resultaat van gebrekkige inligting oor die maatskaplike werker se werk en die verwagting van hoe die werker sy/haar werk moet doen. Hierdie gebrekkige inligting veroorsaak verwardheid by die maatskaplike werker ten opsigte van sy/haar verantwoordelikheid. Volgens Compton en Galaway (1999:504) kan roldubbelsinnigheid die maatskaplike werker se verhouding met mede-werkers en supervisor benadeel weens die verwardheid ten opsigte van werkverantwoordelikhede. Die maatskaplike werker benodig dus 'n duidelike posbeskrywing ten einde rekord te hê van werk wat gedoen moet word en te verseker dat hy/sy dit op die korrekte en toepaslike wyse doen (Lukelelo 2004:45).

Een van die probleme van roldubbelsinnigheid, aldus Fontana (1994:33), is dat werkers blameer word vir iets wat hulle veronderstel het nie hul verantwoordelikheid is nie. Dit los mense kwesbaar, aangesien werkers aangespreek word indien hulle nie tot aksie oorgegaan het vir 'n taak nie. Indien hulle egter inisiatief openbaar en wel tot aksie

oorgaan, word hulle beskuldig van oorskryding van hul verantwoordelikheid of ondermyning van kollegas. Roldubbelsinnigheid bemoeilik dit vir werkers om take te prioritiseer en toepaslik tyd aan elke taak te bestee. Dit is twee faktore wat vername bronne van stres is (Fontana 1994:33).

2.6.3.2 Rolkonflik as werkstressor

Volgens Skidmore (1995:193) is rolkonflik 'n betekenisvolle faktor in uitbranding onder maatskaplike werkers en Compton en Galaway (1999:504) identifiseer rolkonflik ook as 'n belangrike stressor in die werkomgewing. Gibson et al. (2003:217) definieer rolkonflik as konflik wat ontstaan wanneer 'n persoon in 'n organisasie teenstrydige boodskappe ontvang rakende toepaslike rolgedrag. Cartwright en Cooper (1997:17) meld dat rolkonflik bestaan wanneer 'n individu verskeur is tussen konflikterende eise van die werk, met ander woorde om dinge te doen wat hy nie wil doen nie of om dinge te doen wat nie as deel van sy werk beskou word nie. Van der Walt (1993:138) verduidelik dat die werker wat stres ervaar weens rolkonflik, dit moeilik vind om beperkings te stel en addisionele eise te weier. Volgens Spector (2001:206) ondervind mense teenstrydige eise by die werk (intra-rol) of tussen werk en nie-werk (eksterne rol).

Intra-rolkonflik ontstaan, aldus Spector (2001:206) weens veelvuldige eise by die werk. Ross en Ross (1996:197) identifiseer die bronne van stres as: werkers wat verbind is tot kwaliteit diens terwyl supervisors kwantiteit verwag, asook die verwagting van kliënte en werkgewers van maatskaplike werkers om dienste te lewer wat laasgenoemde nie as deel van hul veld van dienslewering beskou nie. Ander bronne wat stresvol is, is om twee base te hê, byvoorbeeld 'n Polisiehoof en 'n supervisor, asook verwagtinge van bestuurskomitees wat nie die rol van maatskaplike werkers verstaan nie (Ross & Ross 1996:197).

Volgens Spector (2001:206-207) geskied **eksterne rolkonflik** tussen die eise van die werk en die nie-werk gebied. Sulke konflik kom algemeen voor wanneer werkers kinders het en die behoeftes van die kinders in konflik is met die eise van die werk. Byvoorbeeld wanneer 'n kind siek is, mag 'n ouer by die huis bly, weg van die werk, en dus rolkonflik ervaar. McKenna (2003:620) identifiseer addisionele omstandighede buite die organisasie wat ook stres veroorsaak as familieprobleme, lewenskrisse, finansiële

probleme, konflik tussen persoonlike oortuigings met dié van die organisasie en familieverpligtinge wat in kompetisie is met die verpligtinge van die organisasie.

Gibson, Ivancevich en Donnely (2000:218) meld dat wanneer 'n individu met rolkonflik gekonfronteer word, word psigologiese stres ervaar wat kan resulteer in emosionele probleme en besluitloosheid. Navorsing het getoon dat rolkonflik gereeld voorkom met 'n negatiewe effek op werksverrigting oor 'n wye spektrum van beroepe. Volgens Botha (2000:212) ontstaan stres by maatskaplike werkers weens rolkonflik wanneer hulle gedurig voorgesê word om "nou dit en dan dat te doen", sonder dat dit enigsins verband hou met hulle werklike take en hulle sodoende nie die take waarvoor hulle aangestel is, kan uitvoer nie. Lukelelo (2004:45) sluit hierby aan en meld dat die moontlikheid tot rolkonflik verhoog wanneer 'n maatskaplike werker se posbeskrywing onduidelik is.

2.6.3.3 Werksekuriteit as werkstressor

Ross en Altmaier (1994:54) meld dat stres ontstaan wanneer werkers onseker voel oor die sekuriteit van hul werk. Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:32) word die mening gehuldig dat vrees vir afdanking of werkloosheid met fisiese en psigiese ongesteldhede geassosieer kan word, aangesien die individu sy selfagting verloor en gevoelens van ontoereikendheid of depressie ondervind. Ross (1994:77) meld dat maatskaplike werkers stres en vrees ervaar weens werk en finansiële sekuriteit, bekommernis oor rasionalisering van poste, asook onsekerheid ten opsigte van toekomstige maatskaplike beleid en die volgehoue voortbestaan en subsidiëring van welsynsorganisasies.

Die huidige vlag van herorganisering en "downsizing" (wat beteken dat 'n organisasie sy personeel moet verminder), aldus Hellriegel et al. (2001:199) is 'n ernstige bedreiging vir loopbane en veroorsaak stres wanneer poste, werkspanne, departemente of die totale organisasie geherstruktureer word. Gibson et al. (2003:199) voer aan dat "downsizing" primêr geassosieer word met die verandering van menslike hulpbronne deur tydelike ontslag, herontplooiing of vroeë aftrede en 'n kragtige stressor is. Volgens Ross en Altmaier (1994:55) is daar 'n "rimpel-effek" in die stres wat werkers ervaar ten opsigte van werkonsekerheid. Stres word nie net ervaar deur die

werker wat sy werk verloor nie, maar stres kom ook voor by die individue wat sien hoe mede-werkers hul werk verloor en dan op hul beurt hulle begin bekommer oor hul eie werksekuriteit.

Ross en Ross (1996:203) meld dat vele maatskaplike werkers 'n vrees het vir afdankings ("retrenchment") of vervanging deur 'n regstellende aksie aanstelling en ook bekommerd is oor die toekomstige bestaan van die organisasie of afdeling waarin hulle werk. Volgens Ross en Ross (1996:203) en Naidoo en Kasiram (2003:376) ervaar maatskaplike werkers gevoelens van onsekerheid en angs ten opsigte van die toekoms van die maatskaplikewerkprofessie in Suid-Afrika.

Volgens Botha (2000:210) kan omstandighede in die organisasie self ook groot onsekerheid en spanning by werknemers veroorsaak. Onsekerheid kan, aldus Fontana (1994), die vorm van gereelde verandering in beleid aanneem, sodat individue nooit presies weet waar hulle staan nie. Vooruitbeplanning word bemoeilik, want sodra werkers hulle met een stel prosedures en besluitneming versoen, word daar van hulle vereis om te verander en hulle met iets heeltemal anders te vereenselwig. Onsekerheid kan ook die vorm aanneem van twyfel oor verskuiwing na 'n minder aantreklike pos, ander kantoor of om in 'n ander seksie te gaan werk (Fontana 1994:31).

2.6.3.4 Opleiding en ontwikkelingsgeleentehede as werkstressor

Volgens Van der Walt (1993:137) is onvoldoende opleiding 'n algemene en spesifieke oorsaak van stres by maatskaplike werkers. Van Zyl en Botha (1997:24) meld dat maatskaplike werkers deurlopende groei en ontwikkeling (beide professioneel en persoonlik) moet nastreef ten einde in staat te wees om met hul wye reeks van kliënte te kan werk. Die maatskaplike werker moet oor kundige kennis beskik en vaardig wees in die toepassing van 'n wye verskeidenheid metodes, teorieë en tegnieke (Van Zyl & Botha 1997:24). Volgens Skidmore (1995:269) is personeelontwikkeling belangrik, aangesien verandering in die maatskaplikewerkpraktyk onafwendbaar is en organisasies op hoogte moet bly met ontwikkeling om 'n effektiewe maatskaplike diens te lewer.

McKenna (2003:569) definieer werknemeropleiding as die sistematiese werwing van vaardighede, reëls, konsepte, of houdings wat resulteer in verbeterde werksverrigting. Opleiding as 'n tegniek vir ontwikkeling is gemoeid met die verbetering van vaardighede van werknemers en die verhoging van hul vermoëns om voortdurende veranderende eise in die werksplek te hanteer. Dit kan lei tot die bemagtiging van werknemers asook 'n verbetering in die kwaliteit van werkverrigting en uitsette, groter veiligheidsbewustheid, hoë vlakke van bevrediging en motivering (McKenna 2003:572).

Soos die eise en kompleksiteit van die meeste professionele beroepe toeneem, is dit nie verbasend dat baie van die mense in dié poste vind dat hulle nie oor die professionele vaardighede beskik wat vir die poste benodig word nie. Hulle voel dat hulle onvoldoende opleiding het vir baie van die take waarvoor hulle verantwoordelik is (Fontana 1994:40). Volgens Ross en Altmaier (1994:52) is opleiding deur middel van werkswinkels, seminare, vakleerlingskappe, posrotasies en deurlopende opvoeding besig om 'n algemene praktyk in vele organisasies te word. Opleiding word as waardevol beskou aangesien individuele werkers baat by die sielkundige beloning om hulself te verbeter en organisasies die voordeel het van werkers met beter vaardighede. Opleiding verteenwoordig ook 'n sleutelkomponent in die sosialisering van nuwe werkers.

Maatskaplike werkers met gebrekkige of onvoldoende opleiding moet deurlopend uitdagings en probleme konfronteer wat hulle nie in staat is om te hanteer nie. Dit beklemtoon die oriëntering van nuwe werkers en deurlopende indiensopleiding. 'n Verwante oorsaak van stres is maatskaplike werkers met hoogs ontwikkelde, gespesialiseerde vaardighede wat 'n gebrek het aan vaardighede soos verslagskrywing, openbare toesprake en assertiwiteit. Hul huidige vaardighede en kennis laat hulle nie kwalifiseer vir bevordering tot hoër posisies nie, wat veroorsaak dat hulle vasgevang in hul huidige situasie voel (Van der Walt 1993:137).

2.6.3.5 Werkverrigtingbeoordeling as werkstressor

Sheafor en Horesji (2003:501) meld dat werkverrigtingbeoordeling of prestasiebeoordeling die sistematiese assessering behels van hoe goed 'n organisasie

se personeel hul werk verrig. Die gereelde beoordeling van sy werkers is 'n fundamentele deel van die organisasie se verpligting om verantwoordbaar te wees aan sy kliënte, die gemeenskap en diegene wat finansiële ondersteuning voorsien.

Volgens Malherbe en Van Bosch (2003:184) is die doel met prestasiebeoordeling, administratiewe besluitneming soos merieteverhogings of moontlike bevordering vanweë besondere prestasie gelewer, afdankings en oorplasinge. Prestasiebeoordeling identifiseer ook leemtes en ontwikkelingsareas in die professionele toerusting van maatskaplike werkers vir toekomstige verbeterde werkprestasie, loopbaangeleenthede en die bereiking van organisasiedoelwitte (Malherbe & Van Bosch 2003:184).

Werkverrigtingbeoordelingstelsels word op só 'n wyse gestel dat tydens 'n sekere periode (byvoorbeeld een keer 'n jaar) die supervisor van 'n werker 'n evaluering voltooi deur die benutting van 'n werkverrigtingbeoordelingsvorm en dit met die werker bespreek. Die bespreking fokus op die supervisor se indrukke van die werker se werk, idees vir verbetering daarvan en die salarisverhoging wat die werker sal ontvang (Brannick & Levine 2002:197).

Volgens Furnham (1999:238) kan stres ontstaan weens swak werkverrigtingbeoordeling as gevolg van min, geen of ooglopend bevooroordeelde terugvoer. Indien 'n organisasie nie 'n goeie, weldeurdagte werkverrigtingbeoordelingstelsel het nie, kan werkers baie of erge stres ervaar.

Ross en Altmaier (1994:53) meld dat twee dimensies geïdentifiseer is om die verband tussen werkstres en werkverrigting terugvoer te verstaan. Eerstens kan 'n foutiewe werkverrigtingstelsel lei tot stres wanneer werkers nie die evalueringsvorm en puntetoekennings verstaan nie. Die tweede dimensie verwant tot stres is gemoeid met die gereeldheid wat 'n individu terugvoer oor werkverrigting ontvang. Hoe minder gereeld 'n werker direkte terugvoer oor werkverrigting ontvang, hoe meer geneig is die werker om stres te ervaar. Stres word ook ervaar wanneer direkte, formele terugvoer slegs een keer 'n jaar tydens die beoordeling geskied (Ross & Altmaier 1994:53-54).

Volgens Malherbe en Van Bosch (2003:182) wil dit voorkom asof prestasiebeoordeling van maatskaplike werkers gerig is op ontwikkeling en dat maatskaplike werkers en maatskaplikewerkbestuurders bevoordeel word deur prestasiebeoordeling. Alhoewel prestasiebeoordeling van kritiese belang vir die effektiewe bestuur van 'n welsynorganisasie is, word die prestasiebeoordeling van maatskaplike werkers dikwels afgeskeep, foutiewelik uitgevoer en met groot negatiewe bejeën. As prestasiebeoordeling professioneel korrek uitgevoer word, hou dit baie waarde en voordele vir 'n organisasie, die supervisor (bestuurder), die maatskaplike werkers en die kliëntsisteem in. As bestuursaktiwiteit behoort prestasiebeoordeling egter met besondere oordeelkundigheid hanteer te word, want 'n maatskaplike werker se selfbeeldfunksionering, motivering, loopbaanontwikkeling en toewyding aan die organisasie word direk daardeur beïnvloed (Malherbe & Van Bosch 2003:182).

2.6.3.6 Supervisie-verhouding as werkstressor

Sheafor en Horejsi (2003:599) definieer supervisie as die verhoging in die voorsiening van menslike dienste deur personeelwerkverrigting te monitor en personeellede by te staan om te groei en ontwikkel in kennis en vaardighede. Die supervisor het 'n tweeledige rol, naamlik die administratiewe supervisie wat die monitor van die werk van die supervisees behels ten einde te verseker dat die organisasie se standarde bereik word. Die tweede rol is ondersteunende supervisie. In dié kapasiteit is die supervisor gemoeid met die werker se werkstevredenheid, moraal en ontwikkeling van werksverwante kennis, waardes en vaardighede (Sheafor & Horejsi 2003:599).

Volgens Botha (2000:217) kan die professionele verhouding tussen die maatskaplike werker en supervisor, wat die stukrag vir die maatskaplike werker moet wees, ongelukkig ook een van die grootste bronne van stres wees. Die redes hiervoor is soos volg:

- i) Die verhouding kan meermale veeleisend wees omdat die maatskaplike werker 'n persoonlike, dog professionele verhouding met 'n persoon in 'n outoriteitsposisie moet aangaan.
- ii) Die maatskaplike werker-supervisor verhouding kan deur sommige maatskaplike werkers as 'n ouer-kind verhouding ervaar word.

iii) 'n Gebrek aan vertroue in dié verhouding lei tot onsekerheid by maatskaplike werkers oor watter inligting om te bespreek, aangesien hulle bang is dat dit teen hulle gebruik sal word (Botha 2000:217).

Malherbe en Engelbrecht (1992:29) sluit hierby aan en meld dat die supervisor se pogings om van die werker 'n kliënt te maak deur ontleding en evaluering van die werker as persoon, kan die werker tot 'n groot mate bedreig en onseker laat voel. Opvoedkundige supervisie kan soms 'n verandering van idees, houdings of gedrag impliseer wat noodwendig stres meebring. Die werker word emosioneel daarby betrek en kan supervisie as 'n bedreiging vir onafhanklikheid beleef. Administratiewe druk rakende die uitvoering van prosedures, die meting van produksie en die evaluering van taakverrigting is ook 'n verdere bron van stres (Malherbe & Engelbrecht 1992:29).

Ross en Ross (1996:196) meld na aanleiding van 'n studie dat maatskaplike werkers ook die volgende klagtes ten opsigte van supervisie het. Persoonlikheidsbotsings, paternalisme, veroordelende houdings van sekere supervisors, destruktiewe supervisiesessies wat werker selektief maak in die inligting wat hulle met hul supervisor deel, supervisors wat konstant werkers "dophou", asook supervisors wat nie op hoogte bly van nuwe ontwikkeling en teorieë nie.

'n Situasië wat in baie organisasies bestaan of aan die ontwikkel is en wat tot verdere stres kan lei, is die algehele gebrek aan supervisiedienste. Maatskaplike werkers wat sonder supervisieleiding moet werk, is altyd onseker oor die geldigheid en kwaliteit van die werk wat hulle doen. Alhoewel maatskaplike werkers toegelaat moet word om kreatief te wees en verantwoordelikheid moet neem vir hulle werk as hulle persoonlik en professioneel wil groei, is dit noodsaaklik dat hulle dit doen onder die leiding van 'n goed opgeleide en vaardige supervisor (Botha 2000:217).

2.6.3.7 Kollegiale verhoudings as werkstressor

Narayan (2005:4) meld dat verhoudings by die werk 'n betekenisvolle rol kan speel, aangesien dit die effek van stres kan teenstaan deur die ondersteunende rol óf tot stres kan aanleiding gee. Compton en Galaway (1999:504) identifiseer die maatskaplike werker se verhouding met kollegas as 'n addisionele bron van stres indien die

verhouding kompetierend en konflikterend is. Volgens Botha (2000:212) ontstaan stres ook by maatskaplike werkers wanneer daar gereeld personeelkonflik in die organisasie voorkom. Skidmore (1995:172-173) meld dat maatskaplike werkers gewoonlik aanvaardend teenoor hul kliënte optree, maar by tye versuim om kollegas te aanvaar en onrealistiese verwagtinge van hulle te hê.

Volgens Hellriegel et al. (2001:199) het groepe en werkspanne 'n belangrike impak op die gedrag van mense in 'n organisasie. Goeie werksverhoudings en interaksies met ander is kritiese aspekte van die organisatoriese lewe, aangesien dit mense help om persoonlike en organisatoriese doelstellings te bereik. Wanneer verhoudings swak is, kan dit bronne van stres word. Die aard van verhoudings met mede-werkers kan ook 'n invloed hê op hoe werkers reageer op ander stressors. Met ander woorde, kollegiale verhoudings kan 'n bron van stres wees óf dit kan die sosiale ondersteuning wees wat werkers help om stres te hanteer (Hellriegel et al. 2001:199).

Positiewe en negatiewe gevolge kan ontstaan weens kollegiale verhoudings. Wanneer die verhouding goed is, lei dit tot die bevordering van individuele en organisatoriese gesondheid. Indien die verhouding egter swak is, kan dit lei tot swak of onvoldoende kommunikasie, 'n afname in werkstevredenheid en 'n gevoel van bedreiging deur kollegas. Jaloesie, vernederings, argumente en tereg wysings is alles bydraend tot gevoelens van stres. Dit lei tot gevoelens van negatiewe emosies wat uitputtend en aftakelend is (McKenna 2003:614).

Isolasie van kollegas se ondersteuning is 'n spesifieke probleem in maatskaplike werk waar die meeste tyd met kliënte spandeer word. Geleenthede om hul professionele probleme met hul kollegas te bespreek, asook simpatie en gerusstelling te verkry dat hul kollegas se ervaringe dieselfde is, is beperk en hulle word ook uitgesluit van terugvoer wat spruit uit hul portuurgroep se kommentaar en beoordelings. Sekere individue beskou isolasie van kollegas as voordelig maar by die meerderheid lei dit tot verhoogde gevoelens van kwesbaarheid en uitgeputte maatskaplike werkers. Dit veroorsaak ook addisionele druk by die werk (Fontana 1994:35).

2.6.4 Professionele opset as werkstressor

Met betrekking tot die professionele opset as interne werkstressor vir maatskaplike werkers word die volgende as interne werkstressors by hulle geïdentifiseer, naamlik werklading, bevorderingsgeleenthede, asook die status en eise van die beroep.

2.6.4.1 Werkklading as werkstressor

Volgens Sheafor en Horesji is die doel met werkkladingbestuur van maatskaplike werkers om 'n effektiewe diens aan kliënte te voorsien en verantwoordelik aan hul organisasie te wees. Compton en Galaway (1999:504) identifiseer die grootte van die werkklading verwant aan uitbranding maar meld dat die kritiese faktor nie die grootte van die werkklading is nie maar die maatskaplike werker se persepsie dat die werkklading te groot is.

Volgens Hellriegel et al. (2001:194) kan te veel werk en nie genoeg tyd om dit te doen nie, vir baie mense stresvol wees. Volgens Spector (2001:260) behels die werkklading die werkseise wat 'n pos op 'n werknemer plaas. Daar word onderskei tussen kwantitatiewe en kwalitatiewe werkkladings. Kwantitatiewe werkklading is die hoeveelheid werk wat 'n persoon moet doen en impliseer 'n groot kwantitatiewe werkklading (werkoorlading) dat 'n persoon te veel het om te doen. 'n Kwalitatiewe werkklading is die moeilikheidsgraad van die werk wat betrekking het op 'n persoon se vermoëns en beteken 'n groot kwalitatiewe werkklading dat 'n werknemer nie oor die vermoë beskik om take van die werk te doen nie, aangesien dit te moeilik is (Spector 2001:260-261).

Kwalitatiewe onderlading geskied wanneer individue glo dat hulle nie oor die vaardighede of bevoegdheid beskik om 'n taak bevredigend af te handel nie. Dit rig net soveel skade aan as oorlading, aangesien die individu nie die geleentheid gegun word om hul vaardighede te benut of tot hul volle potensiaal te ontwikkel nie. Kwantitatiewe onderlading word gekenmerk deur verveeldheid en 'n gebrek aan uitdaging van eentonige, roetine werk. Dié individu voel dat hy nêrens gaan nie en ook nie sy/haar volle potensiaal kan demonstreer nie. Kwalitatiewe onderlading manifesteer in geen werksbevrediging, lae motivering en 'n hoë arbeidsomset. Kwantitatiewe onderlading word verbind met geen bevrediging, depressie, irritasie en psigomatiese klagtes (Cooper et al. 2001:32-33).

Hellriegel et al. (2001:194) meld dat dit vir baie mense stresvol is om so baie werk te doen met nie genoeg tyd en hulpbronne tot hul beskikking nie. Volgens Fontana (1994:36) is daar min mense wat op hul beste presteer wanneer hulle onder konstante

druk is. Ross en Ross (1996:199) omskryf dit as die mate waartoe die druk van die werk en die dringendheid van tyd die werksomgewing domineer. Sy voer aan dat die enigste maatskaplike werkers wat min werksdruk ervaar, die werkers is wat volgens hul eie pas werk en hul werkladings beperk, asook organisasies wat wegbeweeg het van krisisbestuur en poog om meer doelgerig te beplan. In 'n studie met maatskaplike werkers (N=681) in Suid-Afrika, het die meeste respondente (76%) hewige werksdruk en verhoogde werkladings ervaar wat ontketen is deur sosio-ekonomiese faktore en 'n onvermoë om addisionele personeel in diens te neem (Ross & Ross 1996:199).

Faktore wat bydra tot werkstres sluit in keerdatums vir projekte, verslae en opdragte, dringende gevalle en krisisse wat onmiddellike aandag vereis, kliënte wat eis om onmiddellik gesprek te word, uitermatige hoë gevalleladings, die nood om oortyd te werk, swak tydsbestuur, en 'n gebrek aan beheer oor die werklading. 'n Faktor wat 'n impak op die meeste respondente gehad het, volgens Ross en Ross (1996) se studie, was die oormatige administratiewe werk en die gebrek aan sekretariële bystand (Ross & Ross 1996:199). Volgens Lukelelo (2004:46) is 'n tekort aan personeel bydraend tot werkoorlading. Compton en Galaway (1999:505) is van mening dat vermindering van personeel nie lei tot kleiner werkladings nie en maatskaplike werkers tevrede moet wees met verhoogde en onvanpaste groot werkladings.

Baie maatskaplike werkers ontvang groot gevalleladings en word die mening gehuldig dat onrealistiese gevalleladings met min gestruktureerde tyd daarvoor, 'n groot bron van frustrasie is en stres kan veroorsaak. Die samestelling van die kliëntelading kan die maatskaplike werker se werksverrigting dus enersyds kwantitatief en andersyds kwalitatief beïnvloed, weens die intensiteit van die probleme ten opsigte waarvan dienste gelewer moet word. Die kliëntelading wat die maatskaplike werker hanteer, is ook grotendeels deel van die laer sosio-ekonomiese en intellektueel-beperkte bevolkingstratum wat verdere beperkinge op die totale proses van hulpverlening plaas (Malherbe & Engelbrecht 1992:30).

2.6.4.2 Bevorderingsgeleenthede as werkstressor

Volgens Schultz (2001:272) geskied bevordering wanneer 'n werknemer verskuif word van een pos na 'n ander wat hoër is in salaris, verantwoordelikheid of organisatoriese

vlak. Bevorderings is gewoonlik gebaseer op meriete of senioriteit. Vir vele werkers is loopbaanvordering van groot belang aangesien hulle deur 'n bevordering, nie net meer geld verdien nie, maar ook verhoogde status en nuwe uitdagings ervaar (Cartwright & Cooper 1997:19).

Gibson et al. (2003:199) omskryf loopbaanontwikkeling geleentheidstressors as daardie aspekte van die organisatoriese omgewing wat 'n individu se persepsie beïnvloed oor die kwaliteit van sy loopbaan se vordering. Loopbaanveranderlikes mag dien as 'n stressor wanneer hulle bronne van besorgdheid, angs of frustrasie word. Dit kan gebeur wanneer 'n individu bekommerd is oor werklike of denkbeeldige veroudering, voel dat die bevorderingsproses onvoldoende is, of in die algemeen ontevrede is oor sy loopbaanaspirasies en sy huidige posisie.

Cooper et al. (2001:44) meld dat daar 'n groeiende bewys is dat 'n waarneembare gebrek aan bevorderingsgeleenthede, asook 'n gebrek aan vordering in 'n persoon se loopbaan, primêre bronne van werksontevredenheid verteenwoordig en ook funksioneer as vername stressors vir vele mense. Stres word dus veroorsaak deur 'n gebrek aan vooruitgang (of onderbevordering), maar in sommige gevalle is die teenoorgestelde van toepassing waar individue bevordering bo hul vermoëns beleef. Dit mag gebeur wanneer 'n persoon nuwe verantwoordelikhede gegee word waarvoor hy of sy nie die toepaslike voorbereiding of opleiding ontvang het nie (Cooper et al. 2001:47).

Aansluitend tot bevordering is die kwessie van loopbaan-plato. Dit geskied wanneer individue 'n punt van handhawing in hul loopbane bereik en daar 'n afplatting is in hul loopbaan- en vaardigheidsontwikkeling. Onlangse navorsing het bevind dat deurlopende ontwikkeling deur die meerderheid mense verkies word en dat enige plato-effek geneig is tot negatiewe gevolge in terme van werksontevredenheid en psigologiese stres (Cooper et al. 2001:47).

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:31) veroorsaak die vooruitsigte van bevordering vir maatskaplike werkers 'n dilemma van stres, aangesien maatskaplike werkers daarna uitsien om hulle posisie in die lewe te verbeter deur bevordering. In

navorsing is daar tot die slotsom gekom dat die manlike eweknieë bevoordeel word ten opsigte van bevordering. Diskriminasie, gebrek aan bevorderingsmoontlikhede en die gevoel dat iemand in die pad van 'n werknemer se bevordering staan, dien as 'n primêre bron van werksontevredenheid en kan ook stres veroorsaak. 'n Gebrek aan bevordering kan lei tot 'n gevoel van mislukking, nutteloosheid en diensverlating (Malherbe & Engelbrecht 1992:31).

Goeie bevorderingsmoontlikhede, aldus Fontana (1994:30), dra by tot die gevoel om in 'n gewaardeerde professie te wees, maar dien ook as langtermyn doelstellings. Malherbe en Engelbrecht (1992:31) huldig die mening dat alhoewel daar bevorderingsmoontlikhede vir maatskaplike werkers is, die salarisskale nie voldoende is om die werkers bevredigende besoldiging te bied nie. Dié verskynsel kan as oorsaak van die hoë wisseling van personeel in die beroep gesien word. Malherbe en Hendricks (2004:30) sluit hierby aan en meld dat daar bevind is dat daar min of geen bevorderingsgeleenthede beskikbaar is in die maatskaplikewerkprofessie nie en dat daar aangevoer kan word dat die professie in die gevaar is om ambisieuse en dinamiese personeel te verloor weens swak bevorderingsgeleenthede.

2.6.4.3 Status en eise van beroep as werkstressor

Vir die meeste professionele mense word 'n deel van hul identiteit verbind met hul beroep. Indien 'n werk as laag in status deur die gemeenskap beskou word, is dit moeilik om dié vergelyking te stop in terme van wie ons is en van hoe betekenisvol ons is. Dit is nie maklik om 'n egte gevoel van persoonlike waarde te hê as dit voorkom asof ander die werk wat jy doen as van minder belang beskou nie, of die mening huldig dat enige een jou werk kan doen met minimale opleiding en vermoëns nie. Dit is ook 'n hartseer feit in die Westerse wêreld dat baie mense met die mees verantwoordelike werk in die gemeenskap (sorg-professies soos maatskaplike werk) gewoonlik die laagste vergoedings ontvang en in die mees onvoldoende werksomstandighede moet werk. Goeie salarisse en werksomstandighede is nie net waardevol in hulself nie, maar dien ook as wesentlike bewys dat mense ons as waardevol ag (Fontana 1994:29-30).

Volgens Ross en Ross (1996:203) word daar oor die algemeen gevoel dat maatskaplike werk 'n onderbetaalde profesie is wat in lae agting deur die gemeenskap gehou word omdat maatskaplike werkers nie hulself as waardevol beskou nie. Unrealistiese verwagtinge van kliënte, werkgewers, uitvoerende komitees en ander professionele groepe ten opsigte van maatskaplike werkers se rolle en funksies, ontlok stres wanneer daar nie aan die verwagtinge voldoen word nie. Maatskaplike werkers erken dat, as gevolg van 'n onvermoë om hul kennis, rolle en verwagting voldoende aan die breër gemeenskap te definieer, die krediet gewoonlik aan ander persone gegee word.

Botha (2000:215) meld dat die titel van professionele maatskaplike werker – waaronder maatskaplike werkers werk, verwagtinge skep by ander professionele kollegas, kliënte en die gemeenskap. Hulle verwag dat maatskaplike werkers altyd goed aangepaste individue is, hulle beter ouers is en dat hulle huwelike meer suksesvol moet wees. Maatskaplike werkers ervaar baie spanning om aan hierdie verwagtinge te voldoen en die spanning vererger as hulle self op een van hierdie gebiede probleme ervaar (Botha 2000:15).

Te hoë eise aan die maatskaplike werker se verantwoordelikheid of produktiwiteit kan volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:31) stres teweegbring. Die onmoontlike word van die maatskaplike werker in die beroep verwag, wat gevoelens van frustrasie en mislukking tot gevolg het. Die lae status van die beroep en die kritiek van die publiek, veroorsaak stres by die maatskaplike werker aangesien die werker sy waarde en ook die waarde van die profesie aan die publiek moet demonstreer (Malherbe & Engelbrecht 1992:31).

Gemeenskappe plaas deesdae nie meer so 'n hoë premie op maatskaplike werkers se morele integriteit nie en sien maatskaplike werkers eerder as inmengerig en kontrolerend en as 'n groep persone wat die kliëntsisteem wil domineer. Daar is vandag baie meer wantroue en sinisme teenwoordig wat maatskaplike werkers onder verdenking plaas en stres veroorsaak. Weens hul wantroue, bevraagteken die gemeenskappe die verantwoordelikeheidsin van die maatskaplike werkers asook dié van die organisasie en dit daartoe lei dat hulle nie langer finansieel of deur vrywillige dienste 'n bydra tot die organisasie wil maak nie. Dit verhoog die stres waaronder

maatskaplike werkers werk, aangesien daar 'n algemene vermindering van finansiële bronne asook van vrywillige dienste is en organisasies dit moeilik vind om dieselfde kwaliteit en kwantiteit dienste onder hierdie negatiewe omstandighede te lewer (Botha 2000:208).

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:31) word die mening gehuldig dat die maatskaplike werk professione aan die media blootgestel is en dat die maatskaplike werker die stres ervaar wat afkomstig is van die negatiewe beeld wat die publiek van die beroep het. Fontana (1994:42) sluit hierby aan en meld dat maatskaplike werkers een van die prominente professionele groepe is wat rapporteer dat stresfaktore in hul werk nou grootliks toeneem weens die graad van die publieke ondersoek/bestudering wat tans op hulle gefokus is. Hul suksesse gaan meestal sonder enige erkenning verby, maar daar word op hul elke fout of misstap gefokus deur die media en verskeie publieke liggame. Dit inhibeer maatskaplike werkers om die besluite te neem wat hul verantwoordelikheid is.

2.7 SAMEVATTING

Die term stres het vele betekenis vir baie mense en die maatskaplikewerkpraktyk is baie stresvol, wat dui op maatskaplike werkers se onderhewigheid aan werkstres. Hierdie werkstres manifesteer in stresverwante simptome en sal daar vir die doeleindes van dié studie slegs op fisiologiese of emosionele simptome van werkstres, asook gedragsimptome van werkstres, gefokus word. Die studie sal ook net fokus op interne werkstressors en dit sluit in: die bestuursopset, kantooropset, personeelopset en professionele opset.

HOOFSTUK 3

STRESHANTERINGSTRATEGIEË

3.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is om 'n oorsig te gee met betrekking tot streshanteringstrategieë vir maatskaplike werkers. Hepworth, Rooney en Larsen (2003:423) meld dat streshantering 'n wye term is wat 'n verskeidenheid benaderings insluit met 'n gemeenskaplike doel, naamlik om mense in staat te stel om stres meer effektief te hanteer. Volgens Hellriegel et al. (2001:210) verwys streshantering na enige program wat stres verminder deur mense in staat te stel om die stresreaksie te verstaan, stressors te herken en hanteringstegnieke te benut ten einde die negatiewe impak van stres te minimaliseer.

Volgens De Klerk en Botha (1996:209) het die meeste organisasies nie 'n betekenisvolle strategie om stres te hanteer en die algemene geestesgesondheid van sy werkers te bevorder nie. Malherbe en Engelbrecht (1992:34) sluit hierby aan en meld dat aangesien stres 'n basiese en motiverende komponent van die maatskaplikewerk-praktyksituasie is, behoort strategieë ontwerp te word om die maatskaplike werker te help om van die veelvuldige stressors in die werksituasie te elimineer, te verminder of te hanteer.

Ross (1996:97) meld dat kritiek teen streshanteringsprogramme in die werkomgewing is dat dit die werker blameer omdat hy/sy stres ervaar en in die proses die vele stressors in die werkplek oorsien. Volgens Hellriegel et. al. (2001:210) is daar metodes beskikbaar vir die individu en die organisasie om stres te bestuur en die negatiewe effek daarvan te verminder. Baron en Greenberg (1990:245) sluit hierby aan en meld dat beide die individu en die organisasie stappe kan neem om stres te hanteer. In die lig hiervan sal daar vir die doeleindes van die studie gefokus word op individuele en organisatoriese hanteringstrategieë van stres.

3.2 INDIVIDUELE HANTERINGSTRATEGIEË VAN WERKSTRES

Individuele hanteringstrategieë van werkstres verwys na strategieë wat die individu self aanwend om die stres wat hy ervaar, te hanteer. Daar sal gefokus word op die individu se identifisering van werkstres, ontspanning, oefening, positiewe selfspraak en

assertiwiteit, selfbewustheid, effektiewe tydbestuur en geestelike oortuigings as individuele hanteringswyses van werkstres.

3.2.1 Identifisering van werkstres

Volgens Hellriegel et al. (2001:210) behels die eerste stap in individuele stres hantering die herkenning van stressors wat 'n persoon se lewe en werk beïnvloed. Hellriegel en Slocum (1996:569) meld dat die bewustheid van die oorsake van stres en die werker se reaksie op die stressors fundamenteel is tot positiewe, individuele aksies om stres te hanteer. Coulshed en Mullender (2001:208) sluit hierby aan en meld dat maatskaplike werkers se herkenning van stres en hul bewustheid van die effek van stres op hulself verstandige voorkoming is ten einde werkeise te hanteer voordat dit lei tot siekte.

Die maatskaplike werker moet 'n eerlike poging aanwend om stres in sy eie lewe te herken deur te luister na mense wat vir hom omgee en sigbare tekens van stres by hom waarneem. Die maatskaplike werker behoort ook bewustelik self te let op simptome van stres wat hy ervaar (Sheafor & Horesji 2003:581). As die maatskaplike werker bewus is dat hy stres in die werksituasie ervaar, is dit belangrik dat hy die werkstressors moet identifiseer en veral vasstel wanneer en hoe dikwels hy stres ervaar (Malherbe & Engelbrecht 1992:34). Volgens Van der Walt (1993:144) moet die maatskaplike werker verantwoordelikheid aanvaar om sy stres te hanteer en aldus Hellriegel et al. (2001:210) besluit hoe om die werkstressors te hanteer.

3.2.2 Ontspanning as hanteringstrategie vir werkstres

Ross (1996:103) definieer ontspanning as aangename aktiwiteite wat benut kan word om die gees te hernu en te herstel, met ander woorde dit skep 'n teenwig vir die moegheid en leegheid van stres. Volgens De Klerk en Botha (1996:214) is die voordele van ontspanning daarin geleë dat dit die biochemiese gevolge van stres kan omkeer en dat dit die individu kan help om spanningsvolle gebeure in perspektief te plaas, sodat dit die individu 'n verhoogde frustrasie toleransie, vitaliteit, energie en 'n algemene gevoel van selfbeskerming gee.

Ontspanning kan in drie komponente verdeel word, naamlik ontspanningsoefeninge, ontspanningsaktiwiteite en rus (De Klerk & Botha 1996:214). Volgens Van der Walt (1993:144) is daar 'n verskeidenheid **ontspanningsoefeninge** wat benut kan word om stres te voorkom en te hanteer waarvan progressiewe ontspanning die gewildste metode is. Hellriegel et al. (2001:211) verwys ook na progressiewe ontspanning wat die

werker in staat stel om dit tydens die dag te benut ten einde die eise van die werk te hanteer. Malherbe en Engelbrecht (1992:34) sluit hierby aan en meld dat deur progressiewe ontspanning die maatskaplike werker in staat gestel word om vinnig en op enige plek, asook enige tyd van die dag, te kan ontspan. Progressiewe ontspanning behels die progressiewe, sistematiese ontspaning van die liggaam se spiere deur die aandag te vestig op die tone, voete, bene, torso, skouers, nek, kop, arms en laastens die vingers. 'n Ander metode van progressiewe ontspanning is die intense saamtrek van die belangrike spiergroepe, gelyktydige of afwisselend, vir presies vyftien tot dertig sekondes en wanneer die sametrekking gestaak word, volg ontspanning gewoonlik. Volgens Van der Walt (1993:144) het korrekte asemhaling 'n betekenisvolle effek op stres. Malherbe en Engelbrecht (1992:34) noem dat baie mense vlak asemhaal, veral wanneer hulle stres ervaar. As hulle dus diep asemhaal, bring dit 'n toevoer van meer suurstof en energie teweeg, wat sodoende stres verminder (Malherbe & Engelbrecht 1992:34).

Ontspanningsaktiwiteite vir streshantering sluit in vakansies, stokperdjies, musiek, dans, kuns, sang, televisie, flik en buitemuurse aktiwiteite soos tuinmaak (Ross 1996:103). Volgens Van der Walt (1993:144) is stokperdjies 'n waardevolle wyse om stres te verminder. Sheafor en Horesji (2003:582) meld dat maatskaplike werkers stokperdjies en ander belangstellings moet ontwikkel wat kan lei tot aktiwiteite wat verskillend is van hul werk. Maatskaplike werkers moet dus nie net ontspanningstyd neem nie, maar die tyd benut met aktiwiteite wat vir hulle persoonlik lonend is (Compton & Galaway 1999:506).

Genoegsame **rus** en slaap kan nie te veel beklemtoon word nie. 'n Individu behoort gemiddeld sewe tot agt ure per nag slaap te kry. Rustye is noodsaaklik ten einde energie en lewenskrag te herwin. Ontspanning as streshanteringswyse het dus vele benuttingsmoontlikhede binne die werksituasie en neem nie baie tyd in beslag nie. Dit lei ook tot 'n gesonde individu wat beter in staat is om stres te hanteer (De Klerk & Botha 1996:214-215).

3.2.3 Oefening as hantering van werkstres

Van der Walt (1993:144) meld dat gereelde oefeninge basiese wyses is om stres te verminder. Volgens Sheafor en Horesji (2003:582) bou oefening en gesonde eetgewoontes 'n natuurlike weerstand in die liggaam op teen die negatiewe effek van stres.

Malherbe en Engelbrecht (1992:35) en Van der Walt (1993:144) voer aan dat oefening help om stres te verlig, want hoe fikser die liggaam is, hoe beter sal dit in staat wees om die psigiese omvang van stres te hanteer. Volgens De Klerk en Botha (1996:214) verskaf fisiese oefeninge meer energie aan die individu en het dit 'n direkte vermindering van stres tot gevolg. Dit verhoog ook die individu se uithouvermoë en immuniteit.

Malherbe en Engelbrecht (1992:35) is van mening dat streshanteringoefeninge aërobie, ritmiese en gekoördineerde bewegings moet insluit, terwyl Ross (1996:100) addisioneel ook gimnastiek, stap, draf, maratonne, fietsry, strekoefeninge, tennis, muurbal, bergklim, swem en ander watersport identifiseer. Volgens De Klerk en Botha (1996:214) moet oefeninge realisties wees deur aan te pas by individuele behoeftes, op 'n daaglikse basis geskied en moet dit die huidige fiksheid, hulpbronne, tydbeperking en belangstellings van die individu inagneem.

3.2.4 Positiewe selfspraak as hanteringswyse van stres

Volgens Van der Walt (1993:144) en Malherbe en Engelbrecht (1992:35) behels die beoefening van positiewe selfgesprek die ontwikkeling en verfyning van die werker se vermoë om aan stressors op 'n funksionele wyse te dink. Die werker behoort eerstens sy disfunksionele gedagtes te identifiseer en daarna as't ware met homself 'n gesprek of debat te voer oor die geldigheid van die denkwyse (Malherbe & Engelbrecht 1992:35).

Volgens Ross (1996:105) stel hierdie positiewe selfspraak maatskaplike werkers in staat om hulself vry te stel van 'n ongeldige gevoel van skuld en verantwoordelikheid vir ander se lewens. Dit stel werkers ook in staat om stres as 'n uitdaging te beskou, beklemtoon hul positiewe eienskappe en stel hulle in staat om hulself en die situasie realisties te evalueer (Ross 1996:105).

Volgens Sheafor en Horesji (2003:582) is perfektheid nie 'n vereiste in die meeste werkverwante take van maatskaplike werk nie. Hy meld dat maatskaplike werkers moet besef dat almal foute maak en hulle van foute kan herstel deur aan vorige prestasies te dink. Maatskaplike werkers moet ook negatiewe gedagtes oor hulle werk vermy en tyd neem om die positiewe in hulle persoonlike en profesionele lewe te herken en te geniet ten einde stres te hanteer (Sheafor & Horesji 2003:582).

3.2.5 Assertiwiteit as hanteringswyse van stres

Volgens Ross (1996:103) kan assertiewe vaardighede benut word om stres te verminder. Maatskaplike werkers kan assertief optree deur te weier om take te doen wat nie maatskaplike werk van aard is nie, die moed hê om te veg vir hul oortuigings, daarop aandring dat kliënte eienaarskap vir hul probleme moet neem, te streef om die status en werkomstandighede van maatskaplike werkers te verhoog, asook realistiese verwagtinge van hulself en hul kliënte in stand te hou (Ross 1996:103).

3.2.6 Selfbewustheid as hanteringswyse vir stres.

Volgens Van der Walt (1993:145) is selfbewustheid 'n magtige tegniek in die stryd teen stres, aangesien dit volgens Compton en Galaway (1999:506) en Malherbe en Engelbrecht (1992:35) help om stres te verminder. Van der Walt (1993:145) meld dat die maatskaplike werker bewus moet word van sy persoonlike sterkpunte en beperkings. Indien die maatskaplike werker sy persoonlike beperkings verstaan, sal hy nie ontoepaslike verantwoordelikhede aanvaar of onrealistiese doelstellings stel nie en sal sy verwagtinge van sy werk realisties wees (Compton & Galaway 1999:506).

Sheafor en Horesji (2003:581) meld dat deel van streshantering vir die maatskaplike werker is om duidelikheid te kry van wat vir hom belangrik is. Indien die maatskaplike werker bewus is van sy persoonlike behoeftes, kan hy besef dat dit nie voldoende bevredig word in sy werk met kliënte nie, waarop hy ander hulpbronne kan ontwikkel om die behoefte aan te spreek. Wanneer 'n maatskaplike werker selfbewus is, kan hy subjektiewe gevoelens teenoor die kliënt wat effektiewe werk verhinder, herken en dit hanteer (Compton & Galaway 1999:506).

3.2.7 Effektiewe tydbestuur as hanteringswyse vir stres.

Aangesien maatskaplikewerkdienlewering intensief is, is tyd een van sy mees waardevolle hulpbronne (Coulshed & Mullender 2001:208). Volgens Ross en Altmaier (1994:81) is tydbestuur 'n nuttige hulpbron om werkers te help om hanteringswyses vir stres te ontwikkel. Malherbe en Engelbrecht (1992:36) meld dat effektiewe tydbestuur 'n belangrike manier is om stres teen te werk en 'n meer effektiewe lewenstyl aan te kweek.

Maatskaplike werkers moet dus leer om hul tyd te bestuur, aangesien tydbestuur in effek streshantering is. Wanneer tyd effektief bestuur word, word meer en effektiewe werk verrig. Dit dra by tot 'n gevoel van werkbevrediging (Sheafor & Horesji 2003:582). Volgens Ross (1996:107) is die algemene siening dat stres geassosieer word met swak beplanning en organisering, onvoldoende administrasie en onduidelike doelwitte. 'n Belangrike wyse om stres te hanteer en weksdruk te verlig, is om tydbestuur toe te pas en sodoende beheer oor die werklading te hê.

Spesifieke wyses om tydbestuur toe te pas, is: beplanning vir keerdatum; beplan vooruit in terme van daaglikse, weeklikse en maandelikse take en nie te wag vir krisis om te gebeur nie; wend 'n ernstige poging aan om te organiseer en te prioriseer; bly op datum met werk en hou by 'n skedule of gereelde roetine werk maar maak uitsonderings vir veranderinge, krisis en onverwagte eise. Pas self-dissipline toe, hanteer administratiewe take sistematies en moenie toelaat dat dit ophoop nie. Benut lyse en dagboeke om take te prioriseer en uit te voer en ander dae vir kantooronderhoude en tuisbesoeke, breek groot take op in kleiner sub-take of doelwitte om te bereik, benut vrywillige werkers en vervang tuisbesoeke met kantooronderhoude ten einde tyd te bespaar met reis (Ross 1996:107).

3.2.8 Geestelike oortuigings as 'n hanteringstrategie van werkstres

Volgens De Klerk en Botha (1996:215) is geestesgesondheid 'n lewensondersteunende krag. Ross (1996:104) meld dat die geestesfilosofie verwys na die waardes wat verkry word van godsdiens, familie of kulturele tradisie, of uit persoonlike filosofie. Sulke waardes mag dien om die betekenis van potensiële stresvolle gebeurtenis te definieer en strategieë te voorsien om te reageer op sulke gebeurtenisse (Ross 1996:104).

Gebed en religieuse ondersteuning as 'n bron van vrede, kalmte, herstel en onderskraging kan baie waardevol wees. Die waarde van 'n werker se gesonde geestelike grondslag, sy waardes, sy betekenis en doel in die lewe, kan die basis vorm van die werker se streshantering daar dit sy denkraamwerk, belewenis en hantering van stres beïnvloed op 'n positiewe en langtermyn wyse (De Klerk & Botha 1996:215). Spesifieke aktiwiteite wat help om gevoelens van stres te verminder, sluit in: gebed, bywoning van religieuse dienste, geestelike boeke te lees, deel te neem aan geestelike groepe en kerkaktiwiteite asook met jou geestelike leier te praat (Ross 1996:104).

3.3 ORGANISATORIESE HANTERINGSTRATEGIE VIR WERKSTRES

Organisatoriese hanteringstrategieë vir werkstres verwys na strategieë wat die organisasie benut om die individu te help om werkstres te hanteer. Daar sal gefokus word op supervisie, opleiding, effektiewe organisatoriese bestuur, organisatoriese

ondersteuning en organisatoriese stresregeringsprogramme as hanteringswyses vir werkstres.

3.3.1 Supervisie as hanteringstrategie vir werkstres

Supervisie as stresregeringstrategie help om maatskaplike werkers te ondersteun en stres te verminder (Ross 1996:108). Ross en Ross (1996:204) sluit hierby aan en meld dat supervisie stres verminder, aangesien dit 'n veilige en ondersteunende omgewing voorsien waarin die maatskaplike werkers kan ventileer en ontlaai asook geleentheid kry om van hulle supervisor te leer en intellektueel gestimuleer te word. Volgens Van der Walt (1993:143) het supervisie drie hoof funksies, naamlik administratief, opvoedkundig en ondersteunend wat benut kan word in die vermindering van stres.

Die opvoedkundige en ondersteunende funksie van supervisie stel maatskaplike werkers in staat om voldoende voor te berei vir take wat hul hanteringkapasiteit verhoog. Maatskaplike werkers benodig opleiding en insette met betrekking tot hul werk van hul supervisor, asook hul hulp in die herkenning van individuele tekens en simptome van stres (Van der Walt 1993:143). Volgens Malherbe en Engelbrecht moet die supervisor die maatskaplike werker se denke stimuleer en erkenning gee vir sy potensiaal en kragte.

Ondersteunende supervisie bied motivering en dryfkrag aan die maatskaplike werker vir effektiewe dienslewering as hy ervaar dat die supervisor nie slegs beskikbaar is nie, maar ook as begrypende mens bereikbaar is (Malherbe & Engelbrecht 1992:37). Die ondersteuningfunksie is ook belangrik ten opsigte van die voorkoming van stres, maar strek dit ook verder na die totale versterking van die maatskaplike werker se vermoëns sodat hy in staat is om werksverwante stres en druk te hanteer (De Klerk & Botha 1996:217).

Die supervisor se vervulling van die administratiewe funksie voorsien maatskaplike werkers met 'n gevoel van doelgerigheid, prestasie en rigting. 'n Werkbeoordelingstelsel mag op die korttermyn vir werkers stresvol wees, maar versterk bevoegdheid as groei voorkom. Deel van die administratiewe funksie behels die definiëring van rolle asook deelname in besluitneming. Dit elimineer dus verwarring oor

rolle en voorsien die werker met die geleentheid om beleid te beïnvloed (Van der Walt 1993:143).

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:37) is dit die supervisor se taak om stressors van hul maatskaplike werkers op 'n konstante basis te verstaan en om wyses te struktureer waardeur die stres verlig kan word. Kadushin (1992:263) meld dat dit gedoen kan word deur die supervisor se tydelike verwydering van die maatskaplike werker uit die stresvolle situasie. Konferensie en werksinkels is nie net leergeleenthede nie, maar stel ook die werker in staat om weg van die kantoor en sy hoë gevallelading te kom. 'n Dag of middag af in die middel van die week kan ook help om stres te verminder. Deur die maatskaplike werker te help om sy werklading te organiseer, deur prioritisering sekere take af te skaal en sekere keerdadums uit te stel, kan die supervisor die ontwikkeling van stres verminder. Die supervisor kan ook reël vir die tydelike vermindering van die maatskaplike werker se werklading of 'n tydelike skuif na kliënte wat minder problematies is (Kadushin 1992:263).

3.3.2 Opleiding as hanteringstrategie vir werkstres

Opleiding en ontwikkeling is 'n sentrale aspek van menslike hulpbronbestuur en speel 'n belangrike rol om personeel te help om werksdruk te hanteer en stres te vermy (Ross 1996:109). Volgens De Klerk en Botha (1996:221) moet veral aandag gegee word aan die personeelbesorgdheidskonsep, aangesien die maatskaplike werker nouliks vir die behoeftes van die kliënt kan omgee indien daar nie in sy eie behoeftes voorsien word nie. Om stres by maatskaplike werkers te verlig, moet die organisasie voortgesette opleiding voorsien, variasie betreffende werkopdragte handhaaf en behoort daar met personeelontwikkeling nuwe professionele gesigspunte, vaardighede en kennis aan die maatskaplike werker oorgedra te word (Malherbe & Engelbrecht 1992:36).

Volgens De Klerk en Botha (1996:222) is opleiding 'n intellektuele proses waardeur emosionele voeding plaasvind. Die organisasie behoort dus die opleidingsbehoefte van die maatskaplike werker te evalueer, veral dié wat taakuitvoering belemmer, waarna 'n spesifieke werkverwante opleidingsprogram beplan word met inagnome van prioriteite (De Klerk & Botha 1996:222). Compton en Galaway (1999:506) beklemtoon die belangrikheid van programme wat ontwerp is om maatskaplike

werkers se kennis en vaardighede te verhoog, veral ten opsigte van hul interpersoonlike vaardighede, inligting ten opsigte van hul kliëntsisteem, realistiese doelstellings, evalueringtegnieke, asook praktykmodelle wat toepaslik is vir maatskaplikewerkintervensie.

Volgens Ross en Ross (1996:206) help indiensopleiding en oriëntering om stres by maatskaplike werkers te verlig. Indiensopleidingsprogramme voorsien geleenthede om nuwe vaardighede te leer, ou tegnieke te vervolmaak, of 'n dieper teoretiese insig te ontwikkel wat kan help om stres te verminder en personee-effektiwiteit te verhoog (Ross 1996:109). Indiensopleiding moet ook benut word om die nuwe werker te oriënteer met betrekking tot roetinewerk en die reëls en prosedures van die organisasie (Malherbe & Engelbrecht 1992:36).

3.3.3 Effektiewe organisatoriese bestuur as hanteringstrategie vir werkstres

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:142) verminder die effektiewe bestuur van 'n organisasie die ontwikkeling van stres by personeel. De Klerk en Botha (1996:222-223) meld dat die organisasie sy personeel as 'n waardevolle bron moet erken en vanuit hierdie filosofie volg die bepaling van die organisasie se beleid en prosedures wat 'n meer direkte invloed op stres het.

Volgens Compton en Galaway (1999:506) moet organisasies hul beleid hersien wanneer dit blyk dat hul maatskaplike werkers werkstres beleef. Baron en Greenberg (1990:248) sluit hierby aan en meld dat veranderinge in organisatoriese beleid en prosedures help om werkstres te verminder. Dit kan verkry word deur desentralisasie ('n proses waarin outoriteit wyer versprei is in die organisasie) wat gevoelens van hulpeloosheid asook algemene vlakke van stres by werkers verminder. Werkers kan ook groter deelname hê in besluitneming, veral besluite ten opsigte van hul eie werk. Van der Walt (1993:143) voer aan dat bestuurders personeel moet inlig oor toekomstige verandering en aan hulle die geleentheid gee om deel te neem in besluite wat hulle affekteer. Horisontale en vertikale kommunikasiekanale moet in die organisasie gestel word vir objektiewe en konstruktiewe bespreking van probleme, griewe, asook die aanwending van nuwe idees en voorstelle deur bestuur.

Die organisasie se beleid en prosedures, formeel en informeel, moet duidelikheid verskaf ten opsigte van werkfunksies en -take ten einde die roldubbelsinnigheid en rolkonflik by supervisors en maatskaplike werkers te minimaliseer (Compton & Galaway 1999:507). Hellriegel en Slocum (1996:571) sluit hierby aan en meld dat deelnemende formulering van organisatoriese doelstellings sal help om rolkonflik en onsekerheid te verminder en te hanteer.

Volgens De Klerk en Botha (1996:223) kan organisatoriese hanteringswyses van werkstres in ekstrasieke en intrinsieke faktore verdeel word. Intrinsieke erkenning hou verband met die werker se taakuitvoering, soos werksverryking, groei, uitdaging, belangstelling in die werk self, verantwoordelikhede, bevordering, outonomie, selfbeslissing en deelnemende besluitneming. Ekstrasieke beloning word verkry deur geld, erkenning, vryetyd, tydelike onttrekking van werk, werksdeling, werkrotasie, duidelike posbeskrywings, beter werksomstandighede, langer vakansie, korter werksure, meer personeel en bronne, spanbesprekings, toegang tot opleiding en studie, asook vroeë pensioen (De Klerk & Botha 1996:223).

Van der Walt (1993:143) meld dat bestuur se erkenning vir pogings en prestasies van werkers, asook gereelde terugvoer ten opsigte van werksverrigting aan werkers ten einde hul persoonlike en professionele groei te assesser, stres by personeel verminder. Volgens Baron en Greenberg (1990:248) moet die organisasie stappe doen ten einde te verseker dat prestasiebeoordeling en die verspreiding van organisatoriese belonings regverdig is. 'n Jaarlikse banket, waartydens beloning aangebied en sertifikate vir vordering uitgereik word, is 'n belangrike faktor in die voorkoming van stres (Malherbe & Engelbrecht 1992:36).

3.3.4 Organisasoriese ondersteuning as hanteringstrategie vir werkstres

Emosionele en ander vorme van ondersteuning in die werkplek kan deur seniors, soos die bestuur in die organisasie, die supervisors en kollegas van 'n werker voorsien word. Organisasoriese kultuur wat 'n gevoel van besorgdheid oordra, voorsien sterk emosionele ondersteuning wat die werker help om suksesvol verwagtinge en druk van die werk te hanteer (Hellriegel & Slocum 1996:571).

Volgens McShane en Travaglione (2003:244) is kollegiale ondersteuning 'n belangrike wyse om stres te kan hanteer en, aldus Ross en Ross (1996:203), help kollegiale ondersteuning om die impak van werkstres te verminder. Kollegiale ondersteuning sluit in goeie spanverhoudings, ondersteuning van kollegas en groepe soos die Maatskaplike Werk Assosiasie. Volgens Ross (1996:108) sluit kollegiale ondersteuning as 'n streshanteringstrategie ook in: konsultasie, die deel van idees, vra vir hulp en advies, die verbalisering en eksplorering van gevoelens, ondersteuning, informele gesels en besprekings met maatskaplikewerkkollegas en ander professionele mense. Die teenwoordigheid van 'n positiewe groeipatmosfeer, asook goeie spanondersteuning, stel maatskaplike werkers in staat om hul werklading en die stres wat daarmee gepaardgaan, te deel (Ross 1996:108).

McShane en Travaglione (2003:242) meld dat mense in bestuursposisies 'n ondersteunende leierskapstyl moet volg wanneer werkers onder stresvolle omstandighede werk en hul ondersteuning benodig. Volgens Ross en Ross (1996:204) kan bestuur se demonstrering van ondersteuning en waardering teenoor maatskaplike werkers help om stres by werkers te verminder.

3.3.5 Organisasionele streshanteringsprogramme vir werkstres

Vele organisasies het streshanteringsprogramme aangeneem of ontwikkel ten einde hul werkers te help om stres te hanteer. Streshanteringsprogramme wat daarop gemik is om werkstressors te elimineer of te verander, sluit in: verbeterings in die fisiese werkomgewing, verandering in werkladings en keerdadums, herontwerp van poste, strukturele herorganisasie, verandering in werkskedules, bestuur na aanleiding van doelwitte, groter vlakke in deelnemende besluitneming, asook werkwinkels wat rolduidelikheid en rol-analisering hanteer (Hellriegel et al. 2001:211).

Streshanteringsprogramme is ook gerig op persepsies, ervarings en uitkoms van stres. Dit sluit in: spanbou, gedragverandering, loopbaanadvies en werknemerbystandprogramme (WBP), werkwinkels oor tydbestuur, werkwinkels oor stres ten einde werkers te help om die aard en simptome van stres te verstaan, opleiding in ontspanningstegnieke en fisiese fiksheidprogramme of werknemergegesondheidprogramme (WGP) (Hellriegel et al. 2001:212).

Volgens Baron en Greenberg (1990:248) is werknemerfiksheidprogramme daarop gemik om die fisiese fiksheid van werkers te verhoog, aangesien fisiese fiksheid die werkers se weerstand teen die effek van stres verhoog. Werknemer gesondheidprogramme is ontwerp om werkers se fisiese en psigologiese gesondheid te bevorder. Sulke programme is 'n voorkomende benadering tot gesondheidsorg waarby werkers hul vatbaarheid vir siektes verminder en die effek van stressors verlig deur hul leefwyse te verander. Werknemer gesondheidprogramme behels gewoonlik kursusse in streshantering, gewigsverlies, weerhouding van sigarette, asook oefeninge (aërobies) (Hellriegel & Slocum 1996:571).

Ross (1996:97) meld dat werknemerbystandprogramme (WBP) verwys na die voorsiening van terapedienste aan die werker deur die organisasie. McShane en Travaglione (2003:240) sluit hierby aan en meld dat WBP terapedienste is wat werkers help om persoonlike of organisatoriese stressors te oorkom en meer effektiewe hanteringswyses aan te neem. WBP kan een van die mees effektiewe streshantering intervensies wees, waar die terapie werkers help om die werkstressors te verstaan, streshanteringsvaardighede te verwerf en hierdie vaardighede toe te pas (McShane & Travaglione 2003:240).

3.4 SAMEVATTING

Streshantering verwys na enige program wat stres verminder. Aangesien stres 'n basiese en motiverende komponent van die maatskaplikewerkpraktyksituasie is, moet daar strategieë wees wat maatskaplike werkers kan help om die stres wat hulle ervaar te hanteer. Strategieë wat benut kan word, is onder meer individueel, waar die maatskaplike werker self wyses aanwend om sy werkstres te hanteer. Strategieë is ook organisatories, as die organisasie wyses aanwend om die maatskaplike werker te help om werkstres te hanteer.

HOOFSTUK 4

VERWERKING VAN DIE VRAELYS

4.1 INLEIDING

Die doel met hierdie hoofstuk is om die resultate van die verwerkte vraelyste met betrekking tot die ondersoek na die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers, te bespreek. Daar word eerstens aandag gegee aan die ondersoekgroepe, die duur van die ondersoek en hoe die data wat verkry is, aangebied sal word. Daarna word die verwerkte data (resultate) soos uit die vraelyste verkry, aan die hand van bestaande literatuur bespreek en geïnterpreteer.

4.2 EMPIRIESE ONDERSOEK

Die empiriese ondersoek het die volgende ingesluit:

4.2.1 Die Onderzoekgroep

Die opname was beperk tot maatskaplike werkers in die Paarl Vallei omgewing wat die dorpe Paarl en Wellington ingesluit het. Elf organisasies waar maatskaplike werkers werksaam is, was in die ondersoek betrokke en het 20 respondente (maatskaplike werkers) ingesluit.

'n Vraelys is aan elk van die respondente (24) uitgedeel maar slegs twintig (20) vraelyste is vanaf die respondente terug ontvang.

4.2.2 Duur van ondersoek

Die ondersoek sou aanvanklik een week geduur het naamlik vanaf 7 Desember 2005 tot 14 Desember 2005. Vanweë sekere respondente se werksdruk is die ondersoek verleng na twee weke naamlik tot 21 Desember 2005. Ten spyte van hierdie vergunning is slegs twintig (20) van die vier-en-twintig (24) vraelyste terug ontvang. Vraelyste is persoonlik by die organisasies afgelewer asook afgehaal. Slegs een respondent het geweier om 'n vraelys te voltooi vanweë haar komende vakansieverlof.

4.2.3 Aanbieding van die data

Die data (soos verkry uit die ondersoek) word aangebied deur eerstens te verwys na die vraag wat aan die respondente gestel is. Die response van die respondente op

dié vraag word dan in tabelle/figure of in kort opsommings saamgevat en verwerk, waarna die bevindinge bespreek word met verwysing na toepaslike literatuur. By vrae (21, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6.3 en 2.6.6) waar die respondente die mate van stres op 'n 10-puntskaal (waar 1 = Min stres en 10 = Baie stres) moes aandui, is die verwerking van data soos volg gedoen: Die rangordeplasing is as 'n kontinuum beskou met een gelykstaande aan min stres en tien gelykstaande aan baie stres. Die berekende gemiddelde van die plasing van elke item is bereken. Die posisie van elke item op die kontinuum dui die rangordeplasing van die item aan. By oop vrae is soortgelyke antwoorde gegropeer en is slegs die response wat die meeste deur die respondente genoem is, aangedui. Die navorser het 'n faktor as 'n werkstressor geïdentifiseer indien die meerderheid van die respondente die spesifieke faktor as 'n stressor uitgewys het. By die berekening van die rekenkundige gemiddelde is die desimale punt afgerond.

4.3 IDENTIFISERENDE BESONDERHEDE

4.3.1 Organisasies waar maatskaplike werkers werksaam is

Die respondente is versoek om aan te dui by watter organisasie of welsynsorganisasie en in watter dorp hul werksaam is. Tabel 4.1 illustreer die verspreiding van respondente volgens hul organisasie.

Tabel 4.1: Verspreiding van respondente volgens hul organisasie

n=20

ORGANISASIE	RESPONDENTE	
	f	%
BADISA Paarl	1	5 %
BADISA Wellington	1	5 %
Kinder-en Gesinsorgvereniging Paarl	1	5 %
Kinder-en Gesinsorgvereniging Wellington	1	5 %
Vereniging vir Liggaamlike Gestremdes Paarl	3	15 %
SANRA Paarl	2	10 %
Hospice Paarl	2	10 %
Drakenstein Korrektiewe Dienste Paarl	5	25 %
Drakenstein Munisipaliteit Paarl	1	5 %
Paarl Hospitaal	2	10 %
Miqlat Paarl	1	5 %
TOTAAL	20	100 %

Uit Tabel 4.1 blyk dat twee van die elf (11) organisasies wat in die ondersoek betrek is, staatsinstellings is, een 'n semi-staatsinstelling en die ander agt nie-regeringorganisasies is. Die meerderheid van die respondente, naamlik 60 % (12) is dus werksaam by nie-regeringorganisasies.

By vyf van die elf (11) organisasies wat in die ondersoek betrek is, is daar slegs een maatskaplike werker werksaam. Die oorblywende ses organisasies het ten minste twee maatskaplike werkers by hul organisasie met Drakenstein Korrektiewe Dienste wat die grootste getal maatskaplike werkers vir die studie in diens het, naamlik 25 % (5).

4.3.2 Dorp waar maatskaplike werkers werksaam is

Die respondente is versoek om aan te dui in watter dorp hulle werksaam is. Tabel 4.2 illustreer die verspreiding van respondente volgens hul dorp.

Tabel 4.2: Verspreiding van respondente volgens hul dorp

n=20

DORP	RESPONDENTE	
	f	%
Wellington	2	10 %
Paarl	18	90 %
TOTAAL	20	100 %

Twee respondente (10 %) is in Wellington werksaam. Die meerderheid respondente naamlik 90 % (18) is werksaam in die Paarl.

4.3.3 Ouderdom van maatskaplike werkers

Die respondente is versoek om hul ouderdom aan te dui. Die ouderdom van die maatskaplike werkers word vervat in Tabel 4.3.

Tabel 4.3: Ouderdom van respondente

n=20

OUERDOM	f	%
21 – 25 jaar	2	10 %
26 – 30 jaar	4	20 %
31 – 35 jaar	6	30 %
36 – 40 jaar	3	15 %
41 – 45 jaar	2	10 %
46 – 50 jaar	2	10 %
51 jaar +	1	5 %

TOTAAL	20	100 %
--------	----	-------

Uit die gegewens van Tabel 4.3 is dit duidelik dat die ondersoekgroep verteenwoordigend is van al die ouderdomsgroepe soos uiteengesit in die vraelys (sien Bylae A) en dus 'n verteenwoordigende mening kan gee oor die voorkoms en hantering van werkstres.

4.3.4 Diensjare van maatskaplike werkers

Die respondente is versoek om hul diensjare as maatskaplike werkers aan te dui. In Tabel 4.4 word die respondente se diensjare geïllustreer.

Tabel 4.4: Diensjare van respondente.

n=20		
DIENSJARE	f	%
1 – 5 jaar	6	30 %
6 – 10 jaar	5	25 %
11 – 15 jaar	7	35 %
16 – 20 jaar	0	0 %
21 – 25 jaar	1	5 %
25 jaar +	1	5 %
TOTAAL	20	100 %

Die respondent is verteenwoordigend ten opsigte van die aantal diensjare na aanleiding van die indelings van diensjare in Tabel 4.4, met die uitsluiting van 16 – 20 jaar. Die respondente se diensjare strek dus vanaf een tot meer as 25 jaar. Gesien in die lig van die aantal diensjare wat die maatskaplike werkers in die ondersoek het, kan daar afgelei word dat hulle betekenisvolle minings sal kan gee met betrekking tot werkstres.

4.3.5 Geslag van maatskaplike werkers

Die respondente is versoek om aan te dui of hul manlik of vroulik is. Tabel 4.5 beeld die geslag van die respondente uit.

Tabel 4.5: Geslag van respondente

n=20		
GESLAG	f	%
Vroulik	20	100 %
Manlik	0	0 %
TOTAAL	20	100 %

Uit die gegewens in Tabel 4.5 is dit duidelik dat die ondersoekgroep slegs uit vroue bestaan en dus nie verteenwoordigend ten opsigte van geslag is nie. Daar was egter geen beheer oor die aangeleentheid nie, aangesien daar slegs vroulike maatskaplike werkers by die betrokke organisasies werksaam is.

4.4 WERKSTRESSORS BY MAATSKAPLIKE WERKERS

Ten opsigte van moontlike werkstressors binne die kantooropset, professionele opset, personeelopset en die bestuur van 'n organisasie, moes die respondente eers self faktore (deur middel van oop vrae) identifiseer wat werkstres by hulle veroorsaak waarna sekere geïdentifiseerde faktore vanuit die literatuur aan hulle voorgehou is. Werkstres by maatskaplike werkers is hiervolgens bepaal. By "oop vrae" is ooreenstemmende faktore soos geïdentifiseer deur die respondente in verskillende kategorieë geplaas en is die vyf wat gemiddeld die meeste voorkom, ontleed.

4.4.1 Kantooropset as werkstressor

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:29) kan die **kantooropset** of steurings wat die maatskaplike werker mag verhinder om 'n taak af te handel, spanning veroorsaak en word stres by die werk vermeerder deur ontoereikende fisiese werksomstandighede. Ten einde hierdie stelling te verifieer, is ondersoek ingestel na watter faktore in die kantooropset van 'n organisasie stres by maatskaplike werkers teweegbring. Dié mate van stres moes die respondente op 'n 10-puntskaal (waar 1 - Min stres en 10 - Baie stres is) aandui. Die responente moes eers **self faktore** identifiseer (sien vraag 2.1.1 in Bylae A). Figuur 4.1 gee 'n weergawe van die respondente se response op die vraag.

Figuur 4.1: Kantooropset en werkstres

Self-geïdentifiseerde faktore	1 – Min stres	10 – Baie stres	Gemiddelde
Werktoerusting wat foutief is	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	9
Onveiligheid van personeel	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	9
Beperkte finansiële fondse	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	9
Gebrek aan tegnologie	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	9 10	8
Onvoldoende kantore	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	8 9 10	7
Geraas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	8 9 10	7
Gebrek aan basiese fasiliteite	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	8 9 10	7

Uit Figuur 4.1 is dit duidelik dat daar verskeie faktore in die **kantooropset** van 'n organisasie is wat 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Hierdie faktore, soos deur die respondente geïdentifiseer, sluit aan by Ross en Ross (1996:199) se siening dat onder meer gebrekkige basiese fasiliteite, onvoldoende kantore en onveiligheid van personeel bronne van werkstres by maatskaplike werkers in hierdie ondersoek is.

Volgens Schenk (2004:184) is dit die organisasie se verantwoordelikheid om die basiese benodighede en hulpbronne aan maatskaplike werkers te voorsien, ten einde hulle in staat te stel om hul werk te doen. Respondente se identifisering (Figuur 4.1) van werktoerusting wat foutief is, gebrek aan tegnologie en beperkte finansiële fondse vir noodsaaklike hulpbronne, dui daarop dat die organisasie nie die basiese benodighede en hulpbronne voorsien nie.

Daar word vervolgens gelet op die respondente se siening met betrekking tot faktore wat werkstres binne die **kantooropset** veroorsaak (sien vraag 2.3 in Bylae A). Dié faktore is vanuit die literatuur geïdentifiseer.

4.4.2 Ander werkstressors in kantooropset

Daar is aan die respondente sekere potensiële werkstressors in die **kantooropset** voorgehou soos dit vanuit die literatuur geïdentifiseer is (Sien vraag 2.3 Bylae A). Die respondente moes eers deur 'n "JA" of "NEE" aandui of die spesifieke faktore op hom/haar van toepassing is en **daarna** die mate van stres wat hulle daaromtrent beleef op 'n 10-puntskaal aandui. Tabel 4.6 dui die response aan met betrekking tot watter mate die geïdentifiseerde faktore in die **kantooropset** van die organisasie werkstres teweegbring.

Tabel 4.6: Werkstres in die kantooropset van die organisasie

n=20

In my kantooropset is daar (die)	JA		NEE		1 – Min stres		10 – Baie stres		Gemid- delde					
	Resp.	%	Resp.	%	1	2	3	4		5	6	7	8	9
Voertuie padvaardig om dienste te lewer	19	95 %	1	5 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voldoende kantoorruimtes om dienste te lewer	13	65 %	7	35 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Genoegsame geleenthede tot bevordering	8	40 %	12	60 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voldoende vervoer om dienste te lewer	12	60 %	8	40 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Die woord Respondente word ter wille van die tabel as "Resp" afgekort.

Schenk (2004:184) voer aan dat die organisasies waar maatskaplike werkers werkzaam is, verantwoordelik is om die werkomstandighede vir hul werkers te skep. Ross en Ross

(1996:199) sluit hierby aan en meld dat swak werkomstandighede onder meer beperkte geleenthede vir bevordering en onpadvaardige voertuie insluit. Uit Tabel 4.6 is dit duidelik dat 60 % (12) van die respondente voel dat daar nie genoegsame geleenthede tot bevordering in hul kantooropset is nie en dit 'n groot mate van stres by hulle meebring. Alhoewel onpadvaardige voertuie wel in 'n groot mate werkstres meebring, in die geval net by een (5 %) van die respondente, voorsien die organisasies (in die ondersoek) padvaardige voertuie aan sy personeel.

In 'n studie deur Schenk (2004:186-189) met 45 landelike maatskaplike werkers in 2003 is bevind dat maatskaplike werkers se kantoorruimtes beperk was en daar nie voldoende vervoer vir maatskaplike werkers was om dienste te lewer nie. Tabel 4.6 toon dat slegs 40 % (8) van die respondente nie oor voldoende vervoer beskik om dienste te lewer nie en net 35 % (7) se kantoorruimtes beperk is. Alhoewel hierdie twee probleme nie deur al die maatskaplike werkers gedeel word nie, is dit duidelik dat dit twee bronne van werkstres is aangesien dit 'n groot mate van stres meebring wanneer maatskaplike werkers daaraan blootgestel word.

Die afleiding kan gemaak word (Uit Figuur 4.1 en Tabel 4.6) dat daar verskeie faktore in die kantooropset van 'n organisasie is wat 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Dit is duidelik uit die studie dat waar die organisasie nie die nodige hulpbronne en fasiliteite vir dienslewering aan die maatskaplike werker voorsien nie, 'n groot mate van werkstres by hulle teenwoordig is.

4.4.3 Kliëntsisteem as werkstressor

Die respondente is versoek om **self faktore** ten opsigte van hul **kliëntsisteem** te identifiseer, wat werkstres by hulle teweegbring. Hulle moes terselfdertyd op 'n 10-puntskaal (waar 1 – Min stres en 10 – Baie stres is) aandui tot watter mate die **self-geïdentifiseerde faktore** stres by hulle veroorsaak (sien vraag 2.1.1.1 in Bylae A). Die response van die respondente word in Figuur 4.2 voorgestel.

Figuur 4.2: Werkstres en die kliëntsisteem

Self-geïdentifiseerde faktore	1 – Min stres	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gemiddelde
Kliënte se gebrek aan respek vir maatskaplike	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9

werkers														
Kliënte wat afhanklik is van maatskaplike werkers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8	
Manipulerende gedrag van kliënte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8	
Kliënte se swak ondersteuningsisteme	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8	
Swak samewerking van kliënte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7	
Veeleisende kliënte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7	
Gebrekkige insig by kliënte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7	
Kliënte se lae motivering tot gedragverandering	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7	

Volgens Kadushin (1992:243) en Compton en Galaway (1999:503) is die maatskaplike werker se verhouding met die kliënt 'n bron van stres. Ross (1996:86) sluit hierby aan en meld dat die stres wat maatskaplike werkers, ervaar verwant is aan afhanklike, veeleisende, ongemotiveerde kliënte wat nie wil verander of gehelp wil word nie, asook kliënte met beperkte emosionele en hanteringshulpbronne. Botha (2000:218) meld dat dit met groot spanning by maatskaplike werkers gepaardgaan, net om kliënte se motivering te bou of hulle samewerking te verkry.

Uit Figuur 4.2 is dit duidelik dat die faktore wat vanweë die **kliëntsisteem** werkstres by maatskaplike werkers veroorsaak, ooreenstem met die bogenoemde literatuur. Addisionele bronne wat as stressors beleef word en nie deur die literatuur aangedui word nie, is kliënte se swak ondersteuningsisteme (wat kliënte se gedragsverandering bemoeilik), kliënte se gebrek aan respek vir maatskaplike werkers, asook kliënte se manipulerende gedrag.

Die afleiding kan gemaak word dat die afwesigheid van 'n professionele verhouding tussen die maatskaplike werker en die kliënt 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Dit is egter duidelik dat die kliënt se omstandighede en gesindheid (waaroor die maatskaplike werker nie beheer het nie) 'n effek op die professionele verhouding kan hê.

4.4.4 Professionele opset as werkstressor

Te hoë eise aan die maatskaplike werker se verantwoordelikheid of produktiwiteit kan volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:31) stres teweegbring. Ondersoek is dus ingestel na die **professionele opset** van maatskaplike werkers, met betrekking tot watter faktore in die professionele opset werkstres by hulle teweegbring.

Die respondente is versoek om **self faktore** ten opsigte van die **professionele opset** in hul organisasie te identifiseer wat werkstres by hulle teweegbring. Hulle moes terselfdertyd op 'n 10-puntskaal (waar 1 – Min stres en 10 – Baie stres is) aandui tot watter mate dié faktore werkstres by hulle veroorsaak (sien vraag 2.1.3 in Bylae A). Figuur 4.3 gee 'n weergawe van die respondente se response.

Figuur 4.3: Selfgeïdentifiseerde stresfaktore met betrekking tot die professionele opset

Self-geïdentifiseerde faktore	1 – Min stres	10 – Baie stres	Gemiddelde
Onrealistiese verwagtinge van die rol van maatskaplike werkers	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	9
Hoë werklading van maatskaplike werkers	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	8
Verlies aan kwaliteit maatskaplikewerk-dienslewering vanweë hoë werklading	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	8
Te veel administratiewe werk	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	10	7

Uit Figuur 4.3 is dit duidelik dat die faktore soos onrealistiese verwagtinge van maatskaplike werkers, hoë werklading en te veel administratiewe werk in die **professionele opset**, 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers meebring. 'n Hoë werklading is, aldus Hellriegel et al. (2001:194), vir werkers, wat ook onder andere maatskaplike werkers insluit, stresvol en dus 'n bron van stres. Ross en Ross (1996:199) identifiseer oormatige administratiewe werk as 'n werkstressor en lei onrealistiese verwagtinge van die rol van maatskaplike werkers daartoe dat hulle baie spanning ervaar, aldus Botha (2000:15). Die verlies aan kwaliteit maatskaplikewerk-dienslewering vanweë hoë werkladings is 'n direkte gevolg van die hoë werkladings maar is op sigself 'n bron van stres wat 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers veroorsaak.

Vervolgens sal daar gelet word op respondente se siening met betrekking tot faktore in die **professionele opset** wat werkstres veroorsaak (sien vraag 2.5 in Bylae A). Die faktore is vanuit die literatuur geïdentifiseer.

4.4.5 Ander werkstressors in professionele opset

Sekere potensiële werkstressors in die **professionele opset** soos vanuit die literatuur geïdentifiseer, is aan die respondente voorgehou (sien vraag 2.5 in Bylae A). Die respondente moes eers aandui of die spesifieke faktore op hom/haar van toepassing is

deur "JA" of "NEE" te antwoord en daarna moes hulle op 'n 10-puntskaal aandui, die mate van stres wat hulle daaromtrent beleef. Tabel 4.7 dui die response aan met betrekking tot watter mate die **professionele opset** van 'n maatskaplike werker werkstres by hulle teweegbring.

Tabel 4.7: Werkstres vanweë die professionele opset van 'n maatskaplike werker

n=20

Stelling:	JA		NEE		1 – Min stres 10 – Baie stres										Gemi d- delde
	Resp.	%	Resp.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ek het beheer oor my werklading	15	75 %	5	25 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9
Ek het 'n uitermatige hoë gevallelading	8	40 %	12	60 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
My professione status het 'n lae professionele status	16	80 %	4	20 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Daar is voldoende personeel in my organisasie	6	30 %	14	70 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7

- Die woord Respondente word ter wille van die tabel as "Resp." afgekort

Volgens Ross en Ross (1996:199) dra 'n uitermatige hoë gevallelading en 'n gebrek aan beheer oor 'n maatskaplike werker se werklading daartoe by dat 'n werker werkstres ervaar. Weer eens, soos blyk uit Tabel 4.7 is dit 40 % (8) van die respondente (wat die minderheid is) wat 'n uitermatige hoë gevallelading het en slegs 25 % (5) (wat ook in die minderheid is) wat nie beheer oor hul werklading het nie. Beide aspekte het egter by dié respondente 'n groot mate van werkstres meegebring, wat Ross en Ross (1996) se mening bevestig dat 'n uitermatige hoë gevallelading en 'n maatskaplike werker se gebrek aan beheer oor haar werklading, bronne van werkstres is.

Lukelelo (2004:46) meld dat 'n tekort aan personeel bydraend is tot werkoorlading en soos gesien kan word ook 'n bron van stres is, aangesien 70 % (14) van die respondente aangedui het dat 'n tekort aan personeel in hul organisasie 'n groot mate van stres teweegbring. Die lae professionele status van die maatskaplikewerkprofessie is ook 'n groot bron van stres aangesien 80 % (16) van die respondente aangedui het dat dit 'n groot mate van werkstres by hulle meebring en dit deur Malherbe en Engelbrecht (1992:31) as 'n bron van stres beskou word.

Die afleiding kan gemaak word (uit Figuur 4.3 en Tabel 4.7) dat die meerderheid respondente beheer het oor hul werklading en nie 'n uitermatige hoë gevallading het nie. Beide is egter bronne van stres vanweë die groot mate van stres wat dit veroorsaak. Die afleiding kan ook gemaak word dat die hoë werklading van maatskaplike werkers gepaardgaan met die verlies aan kwaliteit dienslewering en die tekort aan personeel kan bydraend wees tot dié bronne van stres.

4.4.6 Personeelopset as werkstressor

Narayan (2005:4) meld dat verhoudings by die werk 'n betekenisvolle rol kan speel, aangesien dit die effek van stres kan teenstaan deur die ondersteunende rol, óf tot stres kan aanleiding gee. Daar is ondersoek ingestel of die **personeelopset** van 'n organisasie stres by maatskaplike werkers teweegbring.

Respondente is gevra om **self faktore** in die **personeelopset** van hul organisasie te identifiseer wat werkstres teweegbring en om terselfdertyd aan te dui op 'n 10-puntskaal (waar 1 – Min stres en 10 – Baie stres is) tot watter mate dié faktore werkstres by hulle veroorsaak (sien vraag 2.1.4 in Bylae A). Figuur 4.4 is 'n voorstelling van die respondente se response.

Figuur 4.4: Faktore in die personeelopset

Self-geïdentifiseerde faktore	1 – Min stres	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gemiddelde
Werksdruk deur supervisor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
Konflik tussen personeellede	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Gebrekkige verantwoordelikeheidsbesef van personeellede	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Gebrek aan samewerking tussen personeellede	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7

Uit Figuur 4.4 is dit duidelik dat die faktore soos werksdruk deur supervisor, konflik tussen personeellede en 'n gebrekkige verantwoordelikeheidsbesef van personeellede in die **personeelopset** van 'n organisasie 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Dit kan dus as bronne van werkstres by maatskaplike werkers beskou word.

Malherbe en Engelbrecht (1992:29) meld dat supervisors se administratiewe druk rakende die uitvoering van prosedures, die meting van produksie en die evaluering

van taakverrigting 'n bron van stres vir maatskaplike werkers is. Dit sluit aan by die werksdruk deur supervisors wat as 'n bron van stres deur die respondente geïdentifiseer is.

Daar sal vervolgens gelet word op die respondente se siening met betrekking tot faktore wat werkstres binne die **personeelopset** veroorsaak (sien vraag 2.4 in Bylae A). Die faktore was vanuit die literatuur geïdentifiseer.

4.4.7 Ander werkstressors in personeelopset

Daar is aan die respondente sekere potensiële werkstressors in die **personeelopset** voorgehou, soos dit vanuit die literatuur geïdentifiseer is (sien vraag 2.4 in Bylae A). Die respondente moes eers deur 'n "JA" of "NEE" aandui of die spesifieke faktore op hom/haar van toepassing is en **daarna** die mate van stres wat hulle daaromtrent beleef op 'n 10-puntksaal aandui. Tabel 4.8 is 'n voorstelling ten opsigte van die response deur die maatskaplike werkers.

Tabel 4.8: Werkstres vanweë die personeelopset van 'n organisasie

n=20

Stelling:	JA		NEE		1 – Min stres 10 – Baie stres										Gemiddelde
	Resp.	%	Resp.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Daar bestaan verwarring tussen my take en die van my kollegas	2	10 %	18	90 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
Addisionele take tot my posbeskrywing verhoed dat ek my eie werk kon doen	9	45 %	11	55 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Ek beskik oor 'n duidelike posbeskrywing	17	85 %	3	15 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7
Is personeelkonflik afwesig	6	30 %	14	70 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6
My kollegas is ondersteunend teenoor my	18	90 %	2	10 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6
Daar is voldoende geleenthede tot opleiding in my organisasie	15	75 %	5	25 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5

- Die woord Respondente word ter wille van die tabel as "Resp." afgekort

Uit Tabel 4.8 is dit duidelik dat die verwarring tussen take van kollegas 'n groot mate van stres teweegbring maar word dit nie deur die meerderheid respondente in die ondersoek as 'n werkstressor beleef nie. Die meerderheid respondente beleef egter die aanwesigheid van personeelkonflik as 'n bron van stres aangesien 70 % (14) respondente dit as 'n stressor geïdentifiseer het. Volgens Botha (2000:212) ontstaan

stres by maatskaplike werkers wanneer daar gereeld personeelkonflik in die organisasie voorkom. Die aanwesigheid van personeelkonflik is deur 70 % (14) van die respondente in Tabel 4.8 erken en bring dit wel stres by maatskaplike werkers teweeg, alhoewel dit relatiewe lae stres inhou in verhouding met die ander vorme van stres.

Daar kan dus afgelei word dat die meerderheid organisasies oor duidelike posbeskrywings beskik wat roldubbelsinnigheid minimaliseer asook voldoende geleenthede tot bevordering verskaf, alhoewel dit vir sekere respondente bronne van stres is vanweë die groot mate van stres wat dit teweegbring. Personeelkonflik is ook vir die meerderheid respondente 'n bron van stres ten spyte van die feit dat dit in direkte kontras is met die meerderheid respondente wat hul kollegas as ondersteunend beleef. Werksdruk van supervisors en gebrek aan samewerking tussen personeellede kan moontlik bydra of 'n rol speel in personeelkonflik.

4.4.8 Bestuurstyl en werkstres

Cooper et al. (2001:43) identifiseer die **bestuurstyl** van ('n) bestuurder(s) in 'n organisasie as 'n potensiële bron van stres by maatskaplike werkers. Sekere potensiële werkstressors in die **bestuurstyl**, van bestuurders soos geïdentifiseer vanuit die literatuur, is aan die respondente voorgehou (sien vraag 2.2 in Bylae A). Die respondente moes eers deur 'n "JA" of "NEE" aandui of die spesifieke faktore op hom/haar van toepassing is en **daarna** op 'n 10-puntskaal aandui die mate van stress wat hulle daaromtrent beleef. Tabel 4.9 dui die response aan met betrekking tot watter mate die bestuurstyl in 'n organisasie werkstres by maatskaplike werkers teweegbring.

Tabel 4.9: Werkstres vanweë die bestuurstyl in die organisasie

My bestuurder	JA		NEE		n=20										Gemiddelde
	Resp.	%	Resp.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gee erkenning vir my werk	11	55 %	9	45 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Gee erkenning vir my opinies	10	50%	10	50 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Verskaf voldoende hulpbronne om my werk te verrig	6	30 %	14	70 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Gee voldoende kennisgewing vir vergadering	12	60 %	8	40 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8
Verneem na my insette tydens besluitneming	9	45 %	11	55 %	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7

- Die woord Respondente word ter wille van die tabel as "Resp." afgekort

Uit Tabel 4.9 blyk dit dat onvoldoende voorsiening van hulpbronne aan maatskaplike werkers in die ondersoek, 'n faktor is in die **bestuurstyl** van bestuurders wat as 'n werkstressor by maatskaplike werkers gesien kan word. Dit bevestig Compton en Galaway (1999:505) se siening dat onvoldoende organisatoriese hulpbronne met uitbranding by maatskaplike werkers geassosieer word.

Cooper et al. (2001:48) identifiseer maatskaplike werkers se gebrek aan deelname tydens besluitneming as 'n potensiële organisatoriese stressor. Uit Tabel 4.9 is dit duidelik dat die helfte van die respondente erkenning kry vir hul opinies van hul bestuur en dat daar na hul insette verneem word tydens besluitneming. Gebrek aan erkenning vir hul opinies en versuim om na hul insette te verneem tydens besluitneming is egter vir die ander helfte van die respondente bronne van stres aangesien dit 'n groot mate van stres by hulle teweegbring. In beide gevalle het dit 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweeg gebring. Alhoewel slegs 45 % (9) van die respondente voel dat bestuur nie erkenning gee vir hul werk nie en net 40 % (8) aanvoer dat bestuur nie voldoende kennisgewing vir vergaderings gee nie, is dit 'n wesenlike probleem vir dié respondente. Die afleiding kan gemaak word dat verskeie faktore in die **bestuurstyl** van bestuurders van 'n organisasie werkstres by maatskaplike werkers veroorsaak.

4.5 SUPERVISIE AS WERKSTRESSOR

Volgens Botha (2000:217) kan die professionele verhouding tussen die maatskaplike werker en supervisor wat die stukrag vir die maatskaplike werker moet wees, ongelukkig ook een van die grootste bronne van stres vir die maatskaplike werker wees. Ondersoek is dus ingestel by maatskaplike werkers of die supervisie-verhouding of die afwesigheid daarvan werkstres veroorsaak, asook na die redes waarom die supervisie-verhouding werkstres teweegbring.

4.5.1 Die supervisie-verhouding as 'n bron van stres

Respondente is versoek om aan te dui of hulle tans supervisie ontvang en indien wel of hulle hul supervisie-verhouding as 'n bron van stres beleef. Indien die supervisie-

verhouding wel 'n bron van stres is moes hulle op 'n 10-puntskaal (waar 1 – Min stres en 10 – Baie stres is) aandui tot watter mate die supervisie-verhouding werkstres by hulle teweegbring (sien vrae 2.6.1, 2.6.2, en 2.6.3 in Bylae A). In Tabel 4.10 is die response van die maatskaplike werkers wat in hierdie ondersoek betrek is, met betrekking tot die ontvangs van supervisie (vraag 2.6.1 in Bylae A).

Tabel 4.10: Blootstelling aan supervisie

	f	%
JA	13	65 %
NEE	7	35 %
TOTAAL	20	100 %

n=20

Tabel 4.10 toon dat die meerderheid respondente 65 % (13) supervisie ontvang en slegs 35 % (7) van die respondente ontvang nie supervisie nie. Van die 65 % (13) van die respondente wat wel supervisie ontvang, het slegs 30,8 % (4) aangedui dat hulle die supervisie-verhouding as 'n bron van stres beleef en het dit vir hulle op die 10-puntskaal 'n gemiddelde punt van 7 ten opsigte van werkstres meegebring. Alhoewel die meerderheid respondente nie die supervisie-verhouding as 'n bron van stres beleef nie, bring dit 'n bo-gemiddelde mate van stres teweeg by maatskaplike werkers vir wie dit wel 'n probleem is.

Respondente wat aangedui het dat hulle hul supervisie-verhouding as 'n bron van werkstres beleef, is versoek om te motiveer waarom dit vir hulle 'n bron van stres is. Uit hul motiverings is die volgende redes saamgevat:

- Gebrekkige ondervinding van supervisors.
- Supervisors wat maatskaplike werkers soos kinders hanteer deur hul werk gedurig te monitor en te kontroleer asook nie hul opinies en unieke werkswyses in ag neem tydens supervisie nie.
- Supervisors wat nie maatskaplike werkers se hoë werkladings in ag neem nie en hulle oorlaai met addisionele werk.

Die respondente se redes vir hul supervisie-verhouding as bron van werkstres sluit aan by die bestudeerde literatuur. Ross en Ross (1996:196) meld dat supervisors wat werkers

konstant "dophou", asook supervisors wat nie op hoogte bly van nuwe ontwikkelinge en teorieë nie, 'n bron van stres vir maatskaplike werkers is.

4.5.2 Die afwesigheid van die supervisie-verhouding

Die respondente wat nie supervise ontvang nie, is versoek om aan te dui of die afwesigheid van supervise vir hulle 'n bron van stres is. Indien wel, moes hulle op 'n 10-puntskaal (waar 1 – Min stres en 10 – Baie stres is) aandui in watter mate die afwesigheid van supervise werkstres by hulle veroorsaak (sien vrae 2.6.1, 2.6.5 en 2.6.6 in Bylae A). Tabel 4.11 gee 'n weergawe van die sewe respondente wat aangedui het hulle ontvang nie supervise nie, se respons of hulle stres beleef of nie.

Tabel 4.11: Stres vanweë die afwesigheid van supervise

	f	%
JA	1	14,3 %
NEE	6	85,7 %
TOTAAL	7	100 %

Tabel 4.11 toon dat van die 35 % (7) van die respondente wat nie supervise ontvang nie, het slegs 14,3 % (1) aangedui het dat die afwesigheid van supervise vir haar 'n bron van stres is en op die 10-puntskaal 'n telling van 7 ten opsigte van werkstres aangedui het. Daar word afgelei dat die afwesigheid van supervise by hierdie ondersoekgroep **nie** 'n bron van stres is nie.

4.6 SIMPTOME VAN WERKSTRES

Volgens Cooper en Quick (1999:22) is stresverwante simptome die uitkoms van 'n individu se onvermoë om stres te hanteer. Soos reeds vroeër genoem, word daar vir die doeleindes van die studie slegs gefokus op gedragsimptome van werkstres. Onderzoek is dus gedoen om te bepaal of van hierdie gedragsimptome wel by maatskaplike werkers voorkom deur te fokus op hul belewenis van hul werkopset, hulself, hul kollegas en hul kliënte met inagneming van hul huidige werksituasie. Daar is ook by maatskaplike werkers verneem of hulle al ooit mediese hulp vir spanning ontvang het en in watter vorm die mediese hulp was.

4.6.1 Belewenis van werkopset

Respondente is versoek om aan te dui (met die beskrywing: nooit/soms/altyd) tot watter mate die stellings ten opsigte van die belewenis van hul werkopset op hulle van toepassing is, met inagneming van hul huidige werksituasie (sien vraag 3.1 in Bylae A). In Tabel 4.12 is die response van die respondente.

Tabel 4.12: Maatskaplike werkers en hul werkopset.

n=20

	Nie tevrede met werk		Verveeld met werk		Nutteloos in werk		Skuldgevoelens oor werk	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NOOIT	7	35 %	10	50 %	11	55 %	9	45 %
SOMS	11	55 %	10	50 %	9	45 %	9	45 %
ALTYD	2	10 %	0	0 %	0	0 %	2	10 %
TOTAAL	20	100 %	20	100 %	20	100 %	20	100 %

Die maatskaplike werkers se belewenis van hierdie simptome: **“soms”** dui daarop dat die simptome voorkom maar nie gereeld nie terwyl **“altyd”** daarop dui dat die simptome konstant teenwoordig is. Uit Figuur 4.12 voel die meerderheid respondente, 55 % (11) **soms** en 10 % (2) **altyd**, nie tevrede met hul werk nie. Die helfte 50 % (10) van die respondente is **soms** verveeld met hulle werk terwyl meer as die helfte van die respondente 55 % (11) **nooit** nutteloos in hul werk voel nie. Die meerderheid respondente het egter skuldgevoelens oor hul werk 45 % (9) **soms** en 10 % (2) **altyd**.

Volgens Ross en Altmaier (1994:12) is die mees algemene gevolg van werkstres dat 'n werker nie tevrede is met sy werk nie. Cooper en Quick (1999:17) en Coulshed en Mullender (2001:191) identifiseer addisionele simptome van stres as onder meer verveeldheid met werk en skuldgevoelens oor werk.

Uit die ondersoek kan afgelei word dat simptome van stres met betrekking tot hul dienslewering wel by maatskaplike werkers voorkom. Die meerderheid respondente in die ondersoek ervaar die simptome egter op 'n ongereelde grondslag (maar is dit **soms** teenwoordig) en is die twee mees algemene simptome skuldgevoelens oor en ontevredenheid met hul werk.

4.6.2 Belewenis van self

Respondente is gevra om aan te dui (met die beskrywing: nooit/soms/altyd) tot watter mate die stellings ten opsigte van hul belewenis van hulself, met inagneming van hul huidige werksituasie, op hulself van toepassing is (sien vraag 3.2 in Bylae A). Tabel 4.13 is 'n voorstelling van die respondente se response.

Tabel 4.13: Belewenis van self

n=20

	Gebrekkige konsentrasie in werk		Konstant moeg ten spyte van vroeë aande		Traag om te gaan werk	
	f	%	f	%	f	%
NOOIT	6	30 %	5	25 %	5	25 %
SOMS	14	70 %	13	65 %	12	60 %
ALTYD	0	0 %	2	10 %	3	15 %
TOTAAL	20	100 %	20	100 %	20	100 %

Uit Tabel 4.13 blyk dat die meerderheid van die respondente 70 % (14) beleef **soms** gebrekkige konsentrasie in hul werk. Die meerderheid respondente [65 % (13) **soms** en 10 % (2) **altyd**] is konstant moeg ten spyte van vroeë aande asook traag om te gaan werk 60 % (12) **soms** en 15 % (3) **altyd**. Coulshed en Mullender (2001:191), Cooper en Quick (1999:22) en Kadushin (1992:234) identifiseer gebrekkige konsentrasie in die werk, konstante moegheid ten spyte van vroeë aande en 'n traagheid om te gaan werk as moontlike simptome van werkstres. Die afleiding kan dus gemaak word dat die bogenoemde simptome by die meeste respondente in hierdie ondersoek teenwoordig is en dat die meeste maatskaplike werkers moontlike simptome van werkstres ervaar weens hul huidige werksituasie.

4.6.3 Belewenis van kollegas en werkstres

Respondente is versoek om aan te dui (met die beskrywing nooit/soms/altyd) met inagneming van hul huidige werksituasie, tot watter mate die stellings ten opsigte van die belewenis van hul kollegas 'n invloed op hulself het (sien vraag 3.3 in Bylae A). In Tabel 4.14 is die response van die respondente.

Tabel 4.14: Belewenis van kollegas

n=20

	Geïrriteerd met kollegas		Gefrustreerd met kollegas	
	f	%	f	%
NOOIT	7	35 %	8	40 %
SOMS	13	65 %	12	60 %
ALTYD	0	0 %	0	0 %
NOOIT	20	100 %	20	100 %

Die meerderheid maatskaplike werkers 65 % (13) is soms geïrriteerd met hul kollegas. Sestig persent (12) is soms gefrustreerd met hul kollegas wat ook op die meerderheid

van die respondente dui ten opsigte van hoe hulle hul kollegas beleef. Ross en Altmaier (1994:12), Cooper en Quick (1999:17), Coulshed en Mullender (2001:191) en Schafer (1996:126) identifiseer ook geïrriteerdheid en frustrasie as 'n simptome van stres. Dit kan daarop dui dat die maatskaplike werkers moontlik simptome van werkstres ervaar en hul kollegas die bron van hul werkstres is wat teenstrydig is met Tabel 4.8 waar 90 % (18) van die respondente hul kollegas as ondersteunend beleef.

4.6.4 Mediese hulp vir spanning

Respondente is versoek om aan te dui of hulle al ooit mediese hulp vir spanning ontvang het. Indien wel, moes hulle aandui wat die vorm van hierdie mediese hulp was (sien vrae 3.4 en 3.4.1 in Bylae A). Figuur 4.15 is 'n voorstelling van maatskaplike werkers wat al mediese hulp vir spanning ontvang het.

Tabel 4.15: Mediese hulp vir spanning

	n=20	
	Mediese hulp vir spanning	
	f	%
JA	8	40 %
NEE	12	60 %
TOTAAL	20	100 %

Die vorm van mediese hulp wat maatskaplike werkers wat positief geantwoord het ontvang het, is soos volg:

- Medikasie in die vorm van anti-depressante en kalmeermiddels.
- Pastorale sielkundige terapie.
- Maatskaplike werkers is ook deur hul dokters op siekteverlof geplaas.

Bykans die helfte, naamlik 40 % (8) van die respondente, het al mediese hulp ontvang vir spanning wat hulle ervaar het. Dit bevestig die voorkoms van stres by maatskaplike werkers. Die vorm van mediese hulp, naamlik medikasie, terapie en siekteverlof, dui op die groot mate van stres wat hulle ervaar het, wat dus mediese hulp genoodsaak het. Dit dui ook daarop dat maatskaplike werkers op daardie stadium nie meer in staat was om self hul stres te hanteer nie en hulp moes kry om hulle daarmee te help. Die afleiding kan dus gemaak word dat maatskaplike werkers wel stres ervaar en stres in so 'n mate beleef dat dit mediese hulp noodsaak.

4.7 HANTERING VAN WERKSTRES

Hepworth et al. (2003:423) meld dat streshantering 'n wye term is wat 'n verskeidenheid benaderings insluit met 'n gemeenskaplike doel, naamlik om mense in staat te stel om stres meer effektief te hanteer. Greenberg en Baron (1990:245) onderskei tussen individuele en organisatoriese streshanteringstrategieë wat vir die doeleindes van die studie by maatskaplike werkers in hul werkopset ondersoek is.

As die maatskaplike werker bewus is dat hy stres in die werksituasie ervaar, is dit belangrik dat hy die stressors in sy werksituasie moet identifiseer (Malherbe & Engelbrecht 1992:34). Volgens Van der Walt (1993:144) moet die maatskaplike werker verantwoordelikheid aanvaar om sy stres te hanteer. Ondersoek is dus ingestel na maatskaplike werkers se bewustheid/herkenning van stres by hulself, hul wyses om stres te hanteer, hul deelname aan ontspanningsaktiwiteite en redes waarom hulle nie daaraan deelneem nie, asook ander individuele hanteringstrategieë.

4.7.1 Individuele aspekte

4.7.1.1 Persoonlike belewenis van stres

Respondente is versoek om aan te dui hoe hulle weet dat hulle stres beleef as gevolg van hulle werksituasie (sien vraag 4.1.1 in Bylae A). Respondente se bewustheid van hul werkstres word in die volgende gedrag en gevoelens saamgevat:

- Slapelose nagte vanweë werkaspekte.
- Dink gedurig aan werk by die huis.
- Weerstand om te gaan werk.
- Ongemotiveerdheid en gebrekkige belangstelling in werk.
- Konstante moegheid.
- Is geïrriteerd met werkaspekte, hul kollegas en kliëntsisteem.
- Ervaar gevoelens van woede, mismoedigheid, magteloosheid, frustrasie en negatiwiteit.
- Voel oorweldig en voel die kleinste taak is moeilik om uit te voer.
- Is emosioneel en oorsensitief.

Die bogenoemde gevoelens en gedrag wat deur die respondente geïdentifiseer is, stem ooreen met van die simptome van stres soos bespreek in Hoofstuk 2 punt 2.4. Dit is dus duidelik dat die respondente bewus is van die simptome van die werkstres wat hulle ervaar. Dit sluit aan by Coulshed en Mullender (2001:208,) wat meld dat maatskaplike werkers se herkenning van stres en hul bewustheid van die effek van stres op hulself verstandige voorkoming is, ten einde werkeise te hanteer voor dit tot siekte lei.

4.7.1.2 Individuele hantering van stres

Respondente is versoek om aan te dui wat hulle doen om hul werkstres te hanteer (sien vraag 4.1.2 in Bylae A). Maatskaplike werkers se wyses om hul werkstres te hanteer, word in die volgende aksies saamgevat:

- Ontlaai deur middel van kommunikasie met kollegas en vriende.
- Bid.
- Doen ontspanningsoefeninge en -aktiwiteite.
- Konfronteer en hanteer bronne van stres.
- Praat oor probleem of situasie.
- Prioritiseer en beplan werk.
- Verkry kundige advies of hulp.
- Alleentyd.
- Gebruik medikasie.
- Probeer berus in omstandighede.
- Ignoreer die werkstres en doen niks.

Die respondente se wyses om werkstres te hanteer, is uiteenlopend. Van die respondente hanteer stres nie op 'n effektiewe wyse nie, aangesien hulle dit ignoreer, in hul omstandighede berus en medikasie gebruik wat 'n direkte kontras is met Van der Walt (1993:144) se siening dat maatskaplike werkers verantwoordelikheid moet aanvaar om hul stres en, aldus Hellriegel et al. (2001:210), ook hul werkstressors te hanteer.

Sommige van die ander respondente se wyses om hul stres te hanteer, is effektief en sluit individuele hanteringstrategieë in, soos bespreek in Hoofstuk 3 onder punte 3.2.2., 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.7 en 3.2.8, naamlik ontspanningsoefeninge en -aktiwiteite, geestelike aktiwiteite, assertiwiteit en effektiewe tydbestuur van hul werk.

Die afleiding kan dus gemaak word dat van die respondente in die studie daadwerklike pogings aanwend om stres wat hulle ervaar, te hanteer. Dit blyk dat daar ander respondente is wat egter ontkennend ten opsigte van hul werkstres is en blyk dit asof hulle verkies om slagoffers van hul omstandighede te wees.

4.7.1.3 Ontspanningsaktiwiteite en hantering van werkstres

Respondente is versoek om aan te dui (deur JA/NEE te antwoord) of hulle aan enige ontspanningsaktiwiteite deelneem. Indien hulle "JA" antwoord, moes hulle dié aktiwiteite waaraan hulle deelneem noem en indien hulle antwoord "NEE" is, moes hulle motiveer waarom hulle nie aan ontspanningsoefeninge deelneem nie (sien vrae 4.1.3, 4.1.4 en 4.1.5). Tabel 4.16 is die response van die maatskaplike werkers in hierdie ondersoekgroep.

Tabel 4.16: Maatskaplike werkers se deelname aan ontspanningsaktiwiteite

n=20

	f	%
JA	10	50 %
NEE	10	50 %
TOTAAL	20	100%

Tabel 4.16 toon dat die helfte van die respondente deelneem aan ontspanningsaktiwiteite terwyl die ander 50 % (10) hulle daarvan weerhou. Die tipes ontspanningsaktiwiteite waaraan die 50 % (10) wat "JA" geantwoord het, deelneem, is soos volg: sosialiseer met vriende en familie, tuinwerk, luister na musiek, mediteer, doen fisiese oefeninge, klim berg, stap, draf en ontspan deur te fliiek, te lees, na die teater te gaan, 'n skuimbad te neem en met kinders te speel.

Die ander 50 % (10) van die respondente wat nie aan ontspanningsaktiwiteite deelneem nie, se redes is soos volg (sien vraag 4.1.5 in Bylae A):

- moegheid.
- verpligtinge teenoor huis en kinders.
- tydfaktor.
- gebrekkige belangstelling en geen behoefte aan ontspanningsaktiwiteite nie.
- gebrekkige kennis ten opsigte van ontspanningsaktiwiteite.
- te veel inspanning om 'n ontspanningsaktiwiteit te doen.

'n Verband is waargeneem tussen die tipes ontspanningsaktiwiteit en die redes vir geen ontspanningsaktiwiteite nie. Waar verpligtinge teenoor hul kinders vir sekere respondente 'n rede is, is dit vir ander respondente 'n ontspanningsaktiwiteite om met hul kinders te speel. Redes, naamlik moegheid en te veel inspanning om 'n aktiwiteit te

doen, is in direkte kontras met ontspanningsaktiwiteite soos 'n skuimbad te neem en na musiek te luister wat nie veel inspanning verg nie. Die afleiding word gemaak dat die respondente verskillende persepsies het van wat ontspanningsaktiwiteite is en sluit dit aan by 'n ander rede, naamlik 'n gebrekkige kennis ten opsigte van ontspanningsaktiwiteite. Dit kan dan ook die rede wees waarom sekere respondente geen belangstelling en geen behoefte het aan ontspanningsaktiwiteite nie.

4.7.1.4 Ander individuele hanteringstrategieë van werkstres

Respondente is versoek om aan te dui of hulle met stellings (sien Tabel 4.17 hieronder) ten opsigte van individuele hanteringstrategieë vir werkstres saam stem of nie (sien vraag 4.1.6 in Bylae A). Tabel 4.17 is die response met betrekking tot maatskaplike werkers se siening of sekere individuele hanteringstrategieë 'n rol kan speel in die hantering van werkstres.

Tabel 4.17: Individuele hanteringstrategieë vir werkstres

n=20

STELLING	Stem saam		Stem nie saam nie	
	Respondente	%	Respondente	%
Positiewe selfspraak help maatskaplike werkers stres hanteer.	17	85 %	3	15 %
Maatskaplike werkers wat assertief is, hanteer stres makliker.	17	85 %	3	15 %
Indien ek my positiewe sterk punte verstaan, hanteer ek stres makliker.	14	70 %	6	30 %
Ontspanningsaktiwiteite help om werkstres maklik te hanteer.	19	95 %	1	5 %
Godsdiens kan 'n rol speel in die hantering van werkstres.	17	85 %	3	15 %

Uit Figuur 4.17 is dit duidelik dat die oorgrote meerderheid van die respondente van mening is dat positiewe selfspraak 85 % (17), assertiewe maatskaplike werkers 85 % (17), 'n maatskaplike werker se insig in sy/haar positiewe sterk punte 70 % (14), ontspanningsaktiwiteite 95 % (19) en godsdiens 85 % (17), kan help om werkstres effektief of makliker te hanteer. Dit bevestig die effektiwiteit van die individuele hanteringstrategieë van werkstres, soos bespreek in Hoofstuk 3 punt 3.1.

4.7.2 Organisatoriese hanteringstrategie vir werkstres

Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:37) is dit die supervisor se taak om stressors van hul maatskaplike werkers op 'n konstante basis te verstaan en om wyses te struktureer waardeur stres verlig kan word. Ondersoek is dus ingestel om te bepaal of personeelontwikkeling 'n rol kan speel in die **identifisering** en **hantering** van werkstres. Die respondente moes in beide gevalle hulle antwoorde motiveer.

4.7.2.1 Personeelontwikkeling as hanteringstrategie vir werkstres

Respondente is versoek om aan te dui of personeelontwikkeling 'n rol kan speel in die identifisering en hantering van werkstres by maatskaplike werkers (sien vrae 5.1.3 in Bylae A). Tabele 4.18 en 4.19 is 'n voorstelling van die response van die respondente op die twee vrae.

Tabel 4.18: Identifisering van werkstres

	n=20	
	f	%
JA	16	80 %
NEE	4	20 %
TOTAAL	20	100 %

Uit Tabel 4.18 is dit duidelik dat die meerderheid van die respondente naamlik 80 % (16) van mening is dat personeelontwikkeling 'n rol kan speel in die identifisering van stres by maatskaplike werkers. Dit sluit aan by Ross (1996:109) se siening dat personeelopleiding en -ontwikkeling 'n belangrike rol speel om personeel te help om werksdruk te hanteer en stres te vermy. 'n Samevatting van die motiverings wat deur die 80 % (16) van die respondente verskaf is waarom personeelontwikkeling 'n rol speel in identifisering van stres, is onder meer: "Personeelontwikkeling gee geleentheid om hul gevoelens te ontlaai, gee leiding om stres te identifiseer, dien as bewusmaking van stres en stressors en sal ook leemtes in hul opleiding kan bepaal".

Slegs 20 % (4) van die respondente is van mening dat personeelontwikkeling nie 'n rol kan speel in die identifisering van werkstres nie. 'n Samevatting van die motiverings wat deur dié respondente verskaf is waarom personeelontwikkeling nie 'n rol kan speel nie, is onder meer: "Maatskaplike werkers sal nooit hul stres erken nie, vanweë stigmatisering. Personeelontwikkelingsessies vind op 'n ongereelde grondslag plaas".

Die afleiding kan gemaak word dat die meerderheid respondente van mening is dat personeelontwikkeling 'n rol kan speel in die identifisering van werkstres en huldig slegs enkele van die respondente nie dié mening nie. Die mening dat maatskaplike werkers nie hul stres sal erken nie vanweë stigmatisering, word oorskadu deur die menings van die meerderheid respondente dat maatskaplike werkers geleentheid sal hê om hul

gevoelens te ventileer en stres en stressors te identifiseer wat dui op hul openlikheid en in direkte kontras is met vrees vir stigmatisering.

Tabel 4.19: Hantering van werkstres

	f	%
JA	17	85 %
NEE	3	15 %
TOTAAL	20	100 %

Tabel 4.19 toon dat die oorgrote meerderheid van die respondente, 85 % (17), van mening is dat personeelontwikkeling ook 'n rol in die hantering van werkstres by maatskaplike werkers kan speel. Uit 'n samevatting van hul motiverings is dit duidelik dat hierdie respondente personeelontwikkeling ten opsigte van streshantering positief beleef, aangesien dit meer geleenthede tot ontlading by kollegas bied en hulle terselfdertyd bemagtig in die ontwikkeling van streshanteringsvaardighede. Dit sluit aan by Malherbe en Engelbrecht (1992:36) se mening dat personeelontwikkeling nuwe professionele gesigspunte, kennis en vaardighede aan maatskaplike werkers moet oordra, ten einde stres by hulle te verlig. Die 15 % (3) van die respondente wat nie hiermee saamstem nie, blyk egter nie negatief te wees ten opsigte van personeelontwikkeling vir streshantering nie. Uit 'n samevatting van hul motiverings word die menings gehuldig dat personeelontwikkeling vir die hantering van stres moeilik in eenmanskantore en in organisasies is waar die personeel nie 'n homogene groep maatskaplike werkers is nie, sal plaasvind.

4.7.2.2 Programme in die organisasie om werkstres te hanteer

Respondente is versoek om aan te dui of hul organisasie oor streshanteringsprogramme, werknemerfiksheidprogramme en werknemerbystandsprogramme (EAP) beskik. (sien vrae 5.1.4 in Bylae A). Tabel 4.20 bevat die response van die respondente.

Tabel 4.20: Programme in organisasies om werkstres te hanteer

n=20

ORGANISASIES	Streshanterings -programme	Werknemerfikshei d-programme	Werknemerbystan d-programme
	JA/NEE	JA/NEE	JA/NEE
BADISA Paarl	Nee	Nee	Nee
BADISA Wellington	Nee	Nee	Nee
Kinder- & Gesinsorgvereniging Paarl	Nee	Nee	Nee
Kinder- & Gesinsorgvereniging Wellington	Nee	Nee	Nee
Vereniging vir Liggaamlike gestremdes Paarl	Nee	Nee	Nee
SANRA Paarl	Nee	Nee	Ja
Hospice Paarl	Nee	Nee	Nee
Drakenstein Korrektiewe Dienste Paarl	Nee	Ja	Ja
Drakenstein Munisipaliteit Paarl	Ja	Nee	Ja
Paarl Hospitaal	Ja	Nee	Ja
Miqlat Paarl	Nee	Nee	Nee

Uit Tabel 4.20 is dit duidelik dat die meerderheid organisasies, naamlik sewe van die elf organisasies in die ondersoek, nie oor een van die programme vir streshantering beskik nie. Dit is ook duidelik dat dié sewe organisasies hoofsaaklik die nie-regeringorganisasies is. Twee van die organisasies in die ondersoek beskik oor streshanteringsprogramme (1 staatinstelling en 1 semi-staatinstelling), slegs een organisasie het 'n werknemerfiksheidprogram (staatinstelling) en het vier van die organisasies werknemerbystandprogramme (2 staatinstelling, 1 semi-staatinstelling en 1 nie-regeringorganisasie). Die afleiding kan dus gemaak word dat die staatinstellings in die ondersoek wel voorsiening maak vir ten minste een van die programme vir hul werkers om stres te hanteer, terwyl die meerderheid nie-regeringorganisasies nie oor een van die programme beskik nie.

4.8 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is daar aandag gegee aan die verwerking van die vraelys (Bylae A) en bevindinge en afleidings is gemaak. In die volgende hoofstuk word daar gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak op grond van die bevindinge in hierdie hoofstuk.

HOOFSTUK 5

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN DIE VOORKOMS EN HANTERING VAN WERKSTRES BY MAATSKAPLIKE WERKERS

Die doel van hierdie hoofstuk is om gevolgtrekkings en aanbevelings te maak na aanleiding van die empiriese ondersoek. Inligting sal aangebied word deur die gevolgtrekking te stel en dit dan te motiveer na aanleiding van die bevindinge in Hoofstuk 4. Die aanbevelings sal dan na aanleiding van die gevolgtrekkings gemaak word.

5.1 GEVOLGTREKKINGS

Gevolgtrekkings sal gemaak word oor die bereiking van die doelstelling van die navorsing, die navorsingsvrae, die profiel van die ondersoekgroep, die voorkoms van werkstres by maatskaplike werkers na aanleiding van die teenwoordigheid van gedragsimptome van werkstres, werkstressors by maatskaplike werkers en die hantering van werkstres deur maatskaplike werkers.

5.1.1 Die doelstelling van die navorsing

Die doelstelling van die navorsing is bereik deurdat die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing bepaal kon word. Dit is bepaal deurdat werkstres en gedragsimptome van stres by die maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing geïdentifiseer is. Hanteringswyses van stres is tydens die ondersoek by die maatskaplike werkers geïdentifiseer en kan daar aanbevelings gemaak word vir effektiewe stresbestuur.

5.1.2 Die navorsingsvrae

Al drie die navorsingsvrae is beantwoord, aangesien daar bepaal is dat maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing wel stres beleef asook wat hul werkstressors is. Daar is ook bepaal op watter wyses maatskaplike werkers in die Paarl-omgewing hul werkstres hanteer.

5.1.3 Die profiel van die ondersoekgroep

Die meeste maatskaplike werkers is werksaam in die Paarl self en alhoewel daar meer nie-regeringsorganisasies in die Paarl-omgewing is, is die meeste maatskaplike werkers

in die ondersoek werksaam by staatinstellings. Byna die helfte van die organisasies wat beman word deur slegs een maatskaplike werker is hoofsaaklik die nie-regeringorganisasies. Die maatskaplike werkers in die ondersoekgroep is verteenwoordigend van alle ouderdomgroepe (21 - 51 jaar +) en aantal diensjare (1 - 25 jaar +). Die ondersoekgroep is egter nie verteenwoordigend ten opsigte van geslag nie, aangesien daar slegs vroulike maatskaplike werkers by die organisasies werksaam is.

5.1.4 Die voorkoms van werkstres by maatskaplike werkers

Die gevolgtrekking word gemaak dat werkstres by maatskaplike werkers voorkom vanweë die teenwoordigheid van die gedragsimptome van werkstres. Die voorkoms van die gedragsimptome verskil egter aangesien die gedragsimptome periodiek maar ook konstant by maatskaplike werkers teenwoordig is. Maatskaplike werkers ervaar werkstres periodiek of op 'n konstante basis.

5.1.5 Werkstressors by maatskaplike werkers

Daar is 'n verskeidenheid werkstressors in 'n organisasie wat werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Gevolgtrekkings word oor die volgende werkstressors gemaak:

5.1.5.1 Die bestuurstyl van 'n organisasie as werkstressor

Die gevolgtrekking word gemaak dat maatskaplike werkers werkstres ervaar vanweë die bestuurstyl in hul organisasie. Alhoewel die meerderheid maatskaplike werkers in die ondersoek werkstres ervaar vanweë die bestuurstyl van hul organisasie, wissel die getal maatskaplike werkers ten opsigte van die faktore wat werkstres by hulle teweegbring. Ten spyte daarvan is dit egter duidelik dat die faktore in die bestuur van 'n organisasie 'n groot mate van werkstres meebring by elke maatskaplike werker op wie dit 'n effek het.

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat die volgende faktore in die bestuur van 'n organisasie werkstres by maatskaplike werker teweegbring: bestuur wat geen erkenning vir maatskaplike werkers se werk en opinies gee nie, asook die bestuur se versuim om voldoende hulpbronne te verskaf sodat maatskaplike werkers hul werk kan doen.

5.1.5.2 Die kantooropset van 'n organisasie as werkstressor

Die gevolgtrekking word gemaak dat die kantooropset van 'n organisasie wel werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Voldoende kantoorryuimtes en vervoer, asook padvaardige voertuie is by die meeste organisasies in die ondersoek nie 'n probleem nie, maar by organisasies waar dit wel 'n probleem is, is dit werkstressors wat 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers veroorsaak.

Die gevolgtrekking word ook gemaak dat die volgende faktore in die kantooropset van 'n organisasie werkstres by maatskaplike werkers teweegbring: hoofsaaklik beperkte geleentheid vir bevordering, onveiligheid van personeel, beperkte finansiële fondse en werktoerusting wat foutief is.

5.1.5.3 Die personeelopset van 'n organisasie as werkstressor

Die gevolgtrekking word gemaak dat die personeelopset van 'n organisasie 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Alhoewel roldubbelsinnigheid, kollegas wat nie ondersteunend is nie en onvoldoende geleentheid tot opleiding nie 'n probleem vir die meerderheid maatskaplike werkers in die ondersoek in hul organisasies is nie, is dit duidelik dat die bogenoemde faktore, asook personeelkonflik, 'n groot mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Die personeelopset van 'n organisasie bevat dus faktore wat werkstres vir maatskaplike werkers meebring.

Faktore in die personeelopset wat egter die grootste mate van werkstres by maatskaplike werkers teweegbring, is soos volg: werksdruk deur supervisors, gebrekkige samewerking en konflik tussen personeellede asook 'n gebrekkige verantwoordelikebesef van personeellede.

5.1.5.4 Die professionele opset van 'n maatskaplike werker as werkstressor

Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die professionele opset van 'n maatskaplike werker werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Die tekort aan personeel in 'n organisasie en die lae professionele status van die maatskaplikewerkprofessie, asook onrealistiese verwagtinge van die rol van maatskaplike werkers het by die meerderheid

maatskaplike werkers 'n groot mate van werkstres meegebring. 'n Groot mate van werkstres is ook deur die klein hoeveelheid maatskaplike werkers beleef wat 'n uitermatige hoë gevallelading en geen beheer oor hul werklading het nie. Dit dui daarop dat die professionele opset van 'n organisasies faktore bevat wat werkstres by maatskaplike werkers veroorsaak.

5.1.6 Supervisie as werkstressor

Die gevolgtrekking kan gemaak word dat supervisie in 'n mindere mate werkstres by maatskaplike werkers teweegbring. Die meerderheid maatskaplike werkers in die ondersoek beleef nie supervisie of die afwesigheid van supervisie as 'n werkstressor nie. Dit is egter vir die klein getal maatskaplike werkers 'n probleem wat supervisie en die afwesigheid daarvan as 'n bron van stres beleef, aangesien beide 'n groot mate van werkstres by hulle teweegbring. Dit dui daarop dat supervisie in 'n geringe mate werkstres by maatskaplike werkers veroorsaak.

5.1.7 Hantering van werkstres deur maatskaplike werkers

5.1.7.1 Individuele hanteringstrategieë van werkstres by maatskaplike werkers

Die gevolgtrekking word gemaak dat maatskaplike werkers in die ondersoek bewus is van die voorkoms van werkstres by hulself. Maatskaplike werkers se hantering van werkstres is egter uiteenlopend en is daar van die maatskaplike werkers wat nie hul werkstres effektief hanteer nie. Maatskaplike werkers neem nie almal aan ontspanningsaktiwiteite deel nie, aangesien hulle verskillende persepsies en 'n gebrekkige kennis ten opsigte van ontspanningsaktiwiteite het wat 'n rol speel in hul gebrekkige belangstelling en geen behoefte aan ontspanningsaktiwiteite nie. Die meeste maatskaplike werkers in die ondersoek huldig die mening dat ontspanningsaktiwiteite, positiewe selfspraak, assertiwiteit, godsdiens en insig in hul positiewe sterkpunte maatskaplike werkers help om hul werkstres te hanteer. Ander effektiewe wyses van streshantering by maatskaplike werkers sluit in: ontlading by kollegas en vriende, konfronteer en hanteer bronne van stres, alleentyd en die verkryging van kundige advies of hulp.

5.1.7.2 Organisasoriese hanteringstrategieë van werkstres by maatskaplike werkers

Daar is tot die gevolgtrekking gekom dat die meerderheid maatskaplike werkers in die ondersoek van mening is dat personeelontwikkeling 'n rol speel in die identifisering en hantering van werkstres by maatskaplike werkers. Dit is egter moeilik in organisasies met slegs een maatskaplike werker, waar personeelontwikkeling ongereguleerd plaasvind, asook in organisasie waar die personeel nie 'n homogene groep maatskaplike werkers is nie.

Die gevolgtrekking kan ook gemaak word dat die meeste nie-regeringorganisasie in die ondersoek nie oor streshanteringsprogramme, werknemerfiksheidprogramme en ook werknemerbystandprogramme beskik nie. Dié organisasies neem dus nie medeverantwoordelikheid vir hulle maatskaplike werkers se streshantering nie.

5.2 AANBEVELINGS

Aan die hand van die gevolgtrekkings word die volgende aanbevelings gemaak wat maatskaplike werkers kan help om hul werkstres effektief te hanteer. Aangesien effektiewe streshantering by maatskaplike werkers die verantwoordelikheid is van beide die maatskaplike werker en die organisasie sal aanbevelings gemaak word ten opsigte van individuele en organisatoriese hanteringstrategieë.

5.2.1 Individuele hanteringstrategieë van werkstres vir maatskaplike werkers

Die maatskaplike werker moet gereeld die volgende evalueer: die voorkoms van gedragsimptome van werkstres by hulself, hoe gereeld die simptome by hulle voorkom, asook wat die werkstressors is wat die simptome veroorsaak.

Maatskaplike werkers moet kennis verkry oor die verskeidenheid ontspanningsaktiwiteite en ná self-insig bepaal watter van dié aktiwiteite hul belangstelling wek en sal inpas by hul lewens- en werkprogram sodat hulle daarby kan inskakel om hul werkstres te verminder.

Deur positiewe selfspraak, insig in hul sterkpunte en godsdiens te benut in stresvolle situasies, kan maatskaplike werkers ook hul werkstres hanteer.

Maatskaplike werkers kan hul werktyd effektief bestuur deur die beplanning, organisering en prioritisering van hul werk met behulp van 'n dagboek. Hulle moet selfdissipline toepas in die uitvoering van hul werk, asook hul dienslewering gereeld evalueer om te bepaal of hulle in beheer van hul werklading is.

Ander effektiewe wyses vir stres hantering is om by vriende en kollegas te ventileer, bronne van stres te konfronteer en te hanteer (assertiewe stres hanteringstrategie), alleentyd asook die verkryging van kundige advies of hulp by 'n dokter en sielkundige.

5.2.2 Organisasoriese hanteringstrategieë vir werkstres by maatskaplike werkers

Die bestuur van 'n organisasie, asook maatskaplike werkers se supervisors, moet medeverantwoordelikheid neem vir die maatskaplike werkers se stres hantering.

Erkenning moet deur die bestuur van 'n organisasie aan maatskaplike werkers gegee word vir hul werk en opinies en moet die bestuur ook aan maatskaplike werkers voldoende hulpbronne verskaf om hul werk te doen. Bestuurslede moet deursigtig en konsekwent wees in die hantering van personeelaangeleenthede, asook by hul personeel betrokke wees deur met hulle te kommunikeer en aan hulle samewerking te verleen.

Die bestuur van die organisasie is ook verantwoordelik vir en moet toesien dat kantore vir die maatskaplike werkers voldoende is, maatskaplike werkers veilig is, daar genoegsame fondse vir maatskaplike werkers is om hul werk te kan doen, kantore oor basiese fasiliteite en tegnologie beskik, asook dat alle werktoerusting in 'n werkende toestand is.

Supervisors moet toesien dat maatskaplike werkers (veral die wat 'n behoefte daaraan het) supervisie ontvang en dat die supervisie-verhouding 'n gelyke verhouding is waar daar wedersydse respek vir mekaar en mekaar se opinies is. Supervisors moet ook die administratiewe, opvoedkundige en ondersteunende funksies benut om werkstres by maatskaplike werkers te verminder. Supervisors moet veranwoordelikheid neem om bewustelik te let op konflik tussen personeellede en tydens konflik situasies die

onderskeie partye in konsultasies te betrek waartydens die konflik bespreek word en daar op moontlike oplossings vir die konflik gefokus word.

Personeelontwikkeling kan benut word om werkstres by maatskaplike werkers te identifiseer en te hanteer. Organisasies waar daar slegs een maatskaplike werker werksaam is en die personeel nie 'n homogene groep maatskaplike werkers is nie, kan saam gegropeer word en kan hul maatskaplike werkers saam personeelontwikkeling ontvang, asook aan mekaar die nodige ondersteuning verskaf. Die bestuur van 'n organisasie moet toesien dat personeelontwikkeling gereeld (drie maandeliks) plaasvind.

Organisasies moet toesien dat hul organisasies oor streshanteringsprogramme, werknemerbystandprogramme en werknemerfiksheidprogramme beskik. Aangesien die meeste organisasies nie oor dié programme beskik nie, kan die organisasies personeelontwikkeling benut om streshanteringsprogramme te hanteer. Die organisasie kan ook eksterne kundiges kry om aan hul maatskaplike werkers die nodige werknemerbystand te verskaf. Werkswinkels kan benut word om werknemerfiksheidprogramme aan maatskaplike werkers te verduidelik.

Gereelde formele en informele spanbouseessies van maatskaplike werkers met supervisors en kollegas om onderlinge verhoudinge te versterk en personeel meer ondersteunend teenoor mekaar te maak. Hierdie is ook 'n goeie wyse om personeelkonflik te hanteer en te voorkom.

BIBLIOGRAFIE

- 1 ALBERTS, E.M. & MOTLATLA, M.D.C. 1998. **Human Resources Management.** Johannesburg: International Thomson, Publishing Southern Africa (Pty) Ltd.
- 2 ANASTAS, J.W. & Macdonald, M.L. 1994. **Research Design for Social Work and the Human Services.** New York: Lexington Books.
- 3 AUERBACH, S.M. & GRAMLING, S.E. 1998. **Stress Management, Psychological Foundations.** New Jersey: Prentice Hall.
- 4 BARON, R.A. & GREENBERG, J. 1990. **Behaviour in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work 3rd edition.** Boston: Allyn and Bacon.
- 5 BOTHA, N.J. 2000. **Supervisie en konsultasie in maatskaplike werk.** Stellenbosch: Druforma
- 6 BRANNICK, M.T. & LEVINE, E.L. 2002. **Job Analysis.** California: Sage Publications, Ing.
- 7 CARTWRIGHT, S. & COOPER, C.L. 1997. **Managing workplace Stress.** London: Sage Publications.
- 8 COMPTON, B.R. & GALAWAY, B. 1999. **Social Work Processes 6th Edition.** Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- 9 COOPER, C.L., DEWE, P.J. & O'DRISCALL, M.P. 2001. **Organizational Stress. A review and critique of theory, research and applications.** London: Sage Publications.
- 10 COOPER, C.L. & QUICK, J.C. 1999. **Stress and Strain.** Oxford: Health Press.

- 11 COULSHED, V. & MULLENDER, A. 2001. **Management in Social Work 2nd Edition**. Hampshire: Palgrave.
- 12 DAVIES, R. 1998: **Stress in Social Work**. London: Jessica Kingsley Publishers.
- 13 DE KLERK, H.J & BOTHA, D. 1996. Die voorkoming en hantering van beroepsmatheid in maatskaplike werkers. **Die Maatskaplike werk – Navorser – Praktisyn**, 9(3): 208-228.
- 14 FOUCHÉ, C.B. 2002. Problemformulation. **In: DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L Research at Grass Roots. For the social sciences and human service professions 2nd edition**. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- 15 FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2002. Introduction to the research process. **In: DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L Research at Grass Roots. For the social sciences and human service professions 2nd edition**. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- 16 FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2005. Introduction to the research process. **In: DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. Research at Grass Roots 3rd edition**. Hatfield: Van Schaik Publishers.
- 17 DRISKELL, J.E. & SALAS, E. 1996. **Stress and Human Performance**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- 18 FONTANA, D. 1994. **Managing Stress**. London: The British Psychological Society and Routledge Ltd.
- 19 FURNHAM, A. 1999. **The psychology of behaviour at work**. London: Psychology Press Publishers.

- 20 GELLIS, Z.D. 2002. Coping with Occupational Stress in Healthcare: A comparison of Social Workers and Nurses. **Administration in Social Work**, 26(3): 37-51.
- 21 GIBSON, J.L., IVANCEVICH, J.M. & DONNELLY, J.H. (Jr) 2000. **Organizations behaviour, structure, processes 10th edition**. Boston: McGraw-Hill Companies, Inc. 2003
- 22 GIBSON, J.L., IVANCEVICH, J.M., DONNELLY, J.H. (Jr) & KONOPASKE, R. 2003. **Organizations**. Boston: McGraw-Hill Companies, Inc.
- 23 GODDARD, W. 2001. **Research Methodology. An Introduction 2nd edition**. Landsdowne: Juta & Co. Ltd.
- 24 GREENBERG, J. & BARON, R.A. 1997. **Behavior in Organizations. Understanding and managing the human side of work 6th edition**. New Jersey: Prentice Hall.
- 25 GRINNELL, R.M. 1997. **Social work research and evaluation: Quantative and Qualitative approaches 5th edition**. Illinois: Peacock Publishers.
- 26 HELLRIEGEL, D. & SLOCUM, J.W. 1996. **Management 7th Edition**. Ohio: South Western College Publishing.
- 27 HELLRIEGEL, D., SLOCUM, J.W. & WOODMAN, R.W. 2001. **Organizational Behaviour 9th edition**. Australia: South-Western College Publishing.
- 28 HEPWORTH, D.H., ROONEY, R.H. & LARSEN, J.A. 2003: **Direct Social Work Practice: theory and skills 6th edition**. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- 29 HUYSAMEN, G.K. 1995. **Metodologie vir die sosiale en gedragwetenskappe**. Durban: Southern Boekuitgewers.

- 30 IVANCEVICH, J.M. & MATTESON, M.T. 2002. **Organizational behaviour and management with PowerWeb**. Boston: McGraw-Hill Companies, Inc.
- 31 KADUSHIN, A. 1992. **Supervision in Social Work 3rd Edition**. New York: Columbia University Press.
- 32 KERLINGER, F.N. 1986. **Foundations of Behavioral Research 3rd edition**. Texas McGraw-Hill Companies, Inc.
- 33 KUMAR, R. 1999. **Research Methodology. A step-by-step guide for beginners**. London: Sage Publications Ltd.
- 34 LE TAPE, A.R. 2001. **Psychosocial stress experienced by correctional officials**. Stellenbosch: University of Stellenbosch (Unpublished Magister Dissertation).
- 35 LLOYD, L. KING, R. & CHENOWETH, L. 2002. Social Work, stress and burnout: A review. **Journal of Mental Health**. 11(3): 255-265
- 36 LUKELELO, N. 2004. **An Investigation of Burnout Amongst Medical Social Workers working in Childrens Wards**. Stellenbosch: University Stellenbosch.
- 37 MALHERBE, B.R. & ENGELBRECHT, N.A. 1992. Die maatskaplike werker en stres in die werksituasie. **Social work/Maatskaplike werk**, 28(2):22-39.
- 38 MALHERBE, B.R. & HENDRICKS, E. 2004. An investigation into the determinants of job satisfaction and the improvement of quality of work life of grassroots social workers. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 40(1):25-42.
- 39 MALHERBE, B.R. & VAN BOSCH, K.L. 2003. 'n Ondersoek met betrekking tot prestasiebeoordeling van maatskaplike werkers in welsynsorganisasies. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 39(2): 182-198.

- 40 MARY, N.L. 2005. Transformational Leadership in Human Service Organizations. **Administration in Social Work**, 29(2): 105-108.
- 41 MCKENNA, E.G. 2003. **Business psychology and organizational behaviour: a students handbook 3rd edition**. New York: Psychology Press Ltd.
- 42 MCSHANE, S. & TRAVAGLIONE, T. 2003. **Organizational Behaviour on the Pacific Rim**. Boston: McGraw Hill.
- 43 MORALES, A.T en SHEAFOR, B.W. 1998. **Social Work: A profession of many faces 8th Edition**. Boston: Allyn and Bacon.
- 44 NAIDOO, S. & KASIRAM, M. 2003. Social Work in South Africa: Quo Vadis? **Social Work/Maatskaplike Werk**, 39(4): 372-379.
- 45 NARAYAN, G.S. 2005. Social Workers in Management: Work/family stress and issues of self-care. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 41(1): 1-16.
- 46 NISSLY, J.A., MOR BARAK, M.E. & LEVIN, A. 2005. Stress, Social Support and Worker's Intentions to leave their jobs in Public Child Welfare. **Administration in Social Work**, 29(1): 79-97.
- 47 RICE, P.L. 1992. **Stress and Health 2nd Edition**. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- 48 ROSS, E. 1996. The impact of Societal Factors on South African Social Workers Experience of Occupational Stress. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 32(1): 75-87.
- 49 ROSS, E. 1996. How South African Social Workers cope with Occupational Stress. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 32(2): 97-111.
- 50 ROSS, E. & ROSS, A.G. 1996. Work stress in social work: Myth or reality? **Die Maatskaplike Werk-Navorsing-Praktisyn**, 9(3):191-207.

- 51 ROSS, R.R. & ALTMAIER, E.M. 1994. **Intervention in occupational stress.** London: Sage Publications.
- 52 RUBIN, A. & BABBIE, E. 1997. **Research methods for social work 3rd edition.** Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- 53 SCHAFER, W. 1996. **Stress Management for Wellness 3rd Edition.** Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers.
- 54 SCHENK, C.J. 2004. Working Conditions of Social Workers in Rural areas in South Africa. **The Social Work Practitioner-Researcher**, 16(2): 181-198.
- 55 SCHERMERHORN, J.R., HUNT, J.G. & OSBORN, R.N. 2000. **Organizational Behavior 7th edition.** New York: John Wiley and Sons, Inc.
- 56 SCHRAM, B. & MANDELL, B.R. 1997. **An Introduction to Human Services: policy and practice 3rd Edition.** Needham Heights: Allyn & Bacon.
- 57 SCHULTZ, H.B. 2001. Induction and staffing decisions. **In:** NEL, P.S., GERBER, P.D., VAN DYK, P.S., HAASBROEK, G.D., SCHULTZ, H.B., SONO, T. EN WERNER, A. **Human resource management 5th edition.** Cape Town: Oxford University Press.
- 58 SHEAFOR, B.W. & HORESJI, C.R. 2003. **Techniques and guidelines for social work practice 6th edition.** Boston: Allyn and Bacon.
- 59 SKIDMORE, R.A. 1995. **Social Work Administration: dynamic management and human relationships.** Boston: Allyn and Bacon.
- 60 SMIT, G.J. 1983. **Navorsingsmetodes in die gedragswetenskappe.** Pretoria: Haum.

- 61 SMIT, G.J. 1993. **Navorsing. Riglyne vir beplanning en Dokumentasie.** Pretoria: Southern Boekuitgewers.
- 62 SPECTOR, P.E. 2001. **Industrial and Organizational Psychology: research and practice 2nd edition.** New York: John Wiley and Sons, Inc.
- 63 STOKER, D.J. 1989. **Basiese steekproefnemingsmetodes.** Geredigeer deur J. Schnetler. Meningspeilingsentrum, Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing. Pretoria.
- 64 STRYDOM, H. & VENTER, L. 2002. Sampling and sampling methods. **In: DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L Research at Grass Roots. For the social sciences and human service professions 2nd edition.** Pretoria: Van Schaik Publishers.
- 65 VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. **New Dictionary of Social Work/Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk.** Kaapstad: CTP Book Printers (Pty) Ltd.
- 66 VAN DER WALT, G.E. 1993. Burnout among social workers: The cost of caring? **Social Work/Maatskaplike Werk**, 29(2):134-145.
- 67 VAN DER WALT, R. & SIMONCELLI, F. 2004. Desk rage from workplace stress. **HR Future**, March: 22-24.
- 68 VAN ZYL, R. & BOTHA, N.J. 1997. The Professional Development of Social Workers. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 33(1): 24-35.
- 69 ZWICKLE, S.B. 1994. **Workplace stress.** Wisconsin: Families International, Inc.

BYLAE A: VRAELYS AAN MAATSKAPLIKE WERKERS

VRAELYS

LEES NOUKEURIG

Voltooi asseblief al die vrae volledig. Waar nodig merk u antwoord met 'n regmerk (✓) of verskaf volledige verduidelikings om meer kwalitatiewe menings te kry ten einde sinvolle bevindinge tot voordeel van u en u praktyk te maak.

1 IDENTIFISERENDE BESONDERHEDE

1.1 Naam van u organisasie

1.2 Naam van dorp

1.3 U ouderdom.

21 – 25 jaar	
26 – 30 jaar	
31 – 35 jaar	
36 - 40 jaar	
41 – 45 jaar	
46 – 50 jaar	
51 jaar +	

1.4 Aantal diensjare as maatskaplike werker.

- minder as 'n jaar	
1 – 5 jaar	
6 – 10 jaar	
11 – 15 jaar	
16 – 20 jaar	
21 – 25 jaar	
25 jaar +	

1.4 Geslag.

Manlik	
--------	--

2.1.4 Faktore in u personeelopset wat werkstres by u teweegbring.

	1 – Min stres					10 – Baie stres				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.2 Bestuurstyl in die organisasie

Dui aan of u die volgende beleef met betrekking tot die bestuur van u organisasie deur “JA” of “NEE” te antwoord. Dui asseblief terselfdertyd op die 10-puntskaal aan die mate van stres wat elke aspek by u teweegbring.

My bestuurder	JA	NEE	1 – Min stres					10 – Baie stres				
Gee erkenning vir my werk			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gee erkenning vir my opinies			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verneem na my insette tydens besluitneming			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verskaf voldoende hulpbronne om my werk te verrig			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gee voldoende kennisgewing vir vergadering			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.3 Kantooropset

Dui aan of u die volgende beleef met betrekking tot u kantooropset deur “JA” of “NEE” te antwoord. Dui asseblief terselfdertyd op die 10-puntskaal aan die mate van stres wat elke aspek by u teweegbring.

In my kantooropset is daar (die)	JA	NEE	1 – Min stres					10 – Baie stres				
Genoegsame geleenthede tot bevordering			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voldoende vervoer om dienste te lewer			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voertuie padvaardig om dienste te lewer			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voldoende kantoorruimtes om dienste te lewer			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.4 Personeelopset

Dui aan of u die volgende beleef met betrekking tot u personeelopset deur “JA” of “NEE” te antwoord. Dui asseblief terselfdertyd op die 10-puntskaal aan die mate van stres wat elke aspek by u teweegbring.

Stelling:	JA	NEE	1 – Min stres					10 – Baie stres				
Ek beskik oor 'n duidelike posbeskrywing			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Addisionele take tot my posbeskrywing, verhoed dat ek my eie werk nie kan doen nie			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Daar bestaan verwarring tussen my take en die take van my kollegas			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Is personeelkonflik afwesig			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
My kollegas is ondersteunend tot my			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Daar is voldoende geleentheid tot opleiding in my organisasie			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.5 Professionele opset

Dui aan of u die volgende beleef met betrekking tot u professionele opset deur "JA" of "NEE" te antwoord. Dui asseblief terselfdertyd op die 10-puntskaal aan die mate van stres wat elke aspek by u teweegbring.

Stelling:	JA	NEE	1 – Min stres					10 – Baie stres				
Ek het 'n uitermatige hoë gevallelading			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ek het beheer oor my werklading			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Daar is voldoende personeel in my organisasie			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
My profesie het 'n lae professionele status			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.6 Supervisie

2.6.1 Ontvang u tans supervisie?

JA	NEE
JA	NEE

2.6.2 Indien "JA", op vraag 2.6.1 beleef u u supervisie verhouding as 'n oorsaak van werkstres by u.

2.6.3 Indien "JA" op vraag 2.6.2 dui op die onderstaande 10-puntskaal aan tot watter mate die supervisie-verhouding stres by u teweegbring.

1 – Min stres					10 – Baie stres				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.6.4 Motiveer waarom die supervisie-verhouding stres by u teweegbring?

2.6.5 Indien u **nie** supervisie ontvang nie, is dit vir u 'n bron van stres?

JA	NEE
----	-----

2.6.6 Indien “JA” op vraag 2.6.5 dui aan op die onderstaande 10-puntskaal tot watter mate die afwesigheid van supervisie werkstres by u veroorsaak.

1 – Min stres					10 – Baie stres				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3 SIMPTOME VAN STRES

In die onderstaande tabelle dui aan in watter mate die stellings op u van toepassing is, met inagnam van u huidige werksituasie:

3.1 Werkopset	NOOIT	SOMS	ALTYD
Ek voel nie tevrede met my werk nie			
Ek voel verveeld met my werk			
Ek voel nutteloos in my werk			
Ek het skuldgevoelens oor my werk			

3.2 Self	NOOIT	SOMS	ALTYD
Ek beleef gebrekkige konsentrasie in my werk			
Ek is konstant moeg ten spyte van vroeë aande			
Ek is traag om te gaan werk			

3.3 Kollegas	NOOIT	SOMS	ALTYD
Ek is geïrriteerd met my kollegas			
Ek is gefrustreerd met my kollegas			

3.4 Het u al ooit mediese hulp vir spanning ontvang?

JA	NEE
----	-----

3.4.1 Indien “JA” op vraag 3.4, in watter vorm was dié mediese hulp?

4 HANTERING VAN WERKSTRES

4.1 Individuele aspekte

4.1.1 Hoe weet u u beleef stres as gevolg van u werksituasie?

4.1.2 Afhangende van die oorsake van u werkstres wat doen u om die werkstres te hanteer?

4.1.3 Neem u deel aan enige ontspanningsaktiwiteite?

JA	NEE
----	-----

4.1.4 Indien "JA" op vraag 4.1.3 aan watter ontspanningsaktiwiteite neem u deel?

4.1.5 Indien u antwoord by 4.1.3 "NEE" was, dui aan waarom u nie aan enige ontspanningsaktiwiteite deelneem nie?

4.1.6 Dui aan of u saamstem of nie saamstem nie met die volgende stellings:

STELLING	Stem saam	Stem nie saam nie
Positiewe selfspraak help maatskaplike werkers stres hanteer.		
Maatskaplike werkers wat assertief is, hanteer stres makliker.		
Indien ek my positiewe sterk punte verstaan, hanteer ek stres makliker.		
Ontspanningsaktiwiteite help om werkstres maklik te hanteer.		
Godsdienst kan 'n rol speel in die hantering van werkstres.		

4.1.6.1 Enige kommentaar op enige van die stellings in vraag 4.1.6?

5. ORGANISATORIESE AKTIWITEITE

5.1 Kan personeelontwikkeling 'n rol speel in die:

i) Identifisering van werkstres by maatskaplike werkers?

JA	NEE
----	-----

5.1.2 Indien "JA" of "NEE" op vraag 5.1.3 (i), verduidelik u antwoord:

ii) Hantering van werkstres by maatskaplike werkers

JA	NEE
----	-----

5.1.3 Indien "JA" of "NEE" op vraag 5.1.3 (ii), verduidelik u antwoord:

5.1.4 Beskik u organisasie oor:

	JA	NEE
Streshanteringsprogramme		
Werknemerfiksheidprogramme		
Werknemerbystandsprogramme (EAP)		

6 **ALGEMEEN**

Enige ander kommentaar wat u het met betrekking tot stres in die werkplek.
