

Laat-adolesente se belewenis van selfhandhawing in die werkomgewing

The experience of late adolescents of assertiveness in the work environment

PHILIP MINNAAR

Sol-Tech

CHRIS MYBURGH

Departement Opvoedkundige Sielkunde
Universiteit van Johannesburg
E-pos: chrism@uj.ac.za

MARIE POGGENPOEL

Departement Verpleegkunde
Universiteit van Johannesburg



Philip Minnaar



Chris Myburgh



Marie Poggenpoel

<p>PHILIP MINNAAR is tans besig met sy doktorsgraad aan die Universiteit Johannesburg en is die waarmende hoof van Sol-Tech, ambagsopleidingskollege. Sol-Tech is 'n inisiatief van die Solidariteit Vakbondunie.</p>	<p>PHILIP MINNAAR is enrolled for doctoral studies at the University of Johannesburg. Currently he is acting principal at Sol-Tech, an initiative of the trade union Solidarity.</p>
<p>CHRIS MYBURGH is professor in die Departement Opvoedkundige Sielkunde aan die Universiteit Johannesburg. Hy is 'n NRF-erkende navorser en het wyd gepubliseer.</p>	<p>CHRIS MYBURGH is professor in the Department of Educational Psychology at the University of Johannesburg. He has published widely and is rated as an established researcher.</p>
<p>MARIE POGGENPOEL is professor in die Departement Verpleegkunde aan die Universiteit van Johannesburg. Sy is 'n NRF-erkende navorser en het wyd gepubliseer.</p>	<p>MARIE POGGENPOEL is professor in Psychiatric Nursing Science at the University of Johannesburg. She has published widely and is rated as an established researcher.</p>

ABSTRACT

The experience of late adolescents of assertiveness in the work environment

This research focuses on the experience of late adolescents of assertiveness in the work environment. The development of people's social skills stems from and is maintained by means of interaction with other people. This is a crucial stage of development during late adolescence when proficiency in work ethics, relationships and especially assertiveness should be shaped, as these have direct bearing on the situation when someone does not act in an assertive manner in the work environment. People who are able to act in an assertive manner are capable of expressing their feelings, thoughts and convictions without any aggression, in a non-destructive way, and to act in neither an extremely controlling nor an inappropriately reticent manner.

The researchers became aware of the fact that the behaviour, social skills and especially the assertiveness of a number of late adolescents at a specific private technical training college, given their age, appeared inappropriate in the workplace. They communicate ineffectively and are not able to verbalise expectations regarding their needs in the work environment. The researchers

wondered whether these adolescents would be able to communicate in an adult manner with employees, as well as to what extent they would be able to take a stand solely on their own behalf, when having to contend with possible challenges in the work environment.

The emancipation of late adolescents often gives rise to mixed emotions experienced by them. They simultaneously look forward to and fear the process of becoming adults, often resulting in their withdrawing themselves. Other persons often tend to view them as being incompetent. They strive after independence and criticise any boundaries, which in turn often involves them in conflict. They reveal low quality problem-solving skills that relate to superficial intra- and interpersonal skills in relationships with other persons.

A postmodern constructivist paradigm (Creswell 2007:20-21) was followed in this research. This qualitative, explorative and descriptive research investigated the experience of assertiveness of late adolescents in the work environment. The aims were to explore and describe the manner in which late adolescents experience their own assertiveness in relation to superiors, peers and subordinates in the work environment. The students were invited to participate in the research. Semi-structured interviews were conducted with the participants and applicable scenarios were used.

The data was analysed by applying Tesch's open coding approach (Babbie & Mouton 2006:276,277). After the data had been analysed, it was established that late adolescents find it difficult, feel exposed and experience distress in communicating their needs. They also experience being unjustly blamed and need tangible substantiation in order to prove their perceived innocence. They are easily intimidated by superiors, which causes them to settle for the preferences of other people. When they experience that they are backed into a corner, they tend to use aggressive language and behaviour. They employ coping mechanisms to gain control of the situation, resulting in physical and psychological dissociation from the problem. Alternatively they will consider resigning and start looking for other employment.

Guidelines for the facilitation of assertive behaviour among late adolescents are given in order to enable them to act assertively in the work environment. These guidelines further focus on self-acceptance and self-awareness, developing an internal locus of control, and eliciting manners in which stress and anxiety can be managed. Finally, the development of constructive communication skills is addressed.

KEY CONCEPTS: Late adolescent, assertiveness, workplace, interpersonal relationship, passive behaviour, distress, coping mechanisms

TREFWOORDE: Laat-adolesent, selfhandhawing, werkomgewing, interpersoonlike verhouding, passiewe gedrag, bekommernis, hanteringsmeganismes

OPSOMMING

Die fokus van hierdie navorsing is op die belewenis van laat-adolesente ten opsigte van selfhandhawing in verhoudings in die werkomgewing. Die navorsers het opgelet dat laat-adolesente by 'n spesifieke tegniese opleidingskollege se sosiale vaardighede, en veral hul selfhandhawing tussen volwassenes, gegewe hul ouderdom, ongepas voorkom. Die emansipasieproses van laat-adolesente wek dikwels gemengde gevoelens omdat hulle na volwassewording uitsien, maar dit terselfdertyd vrees.

'n Postmoderne konstruktivistiese navorsingsparadigma is in hierdie navorsing gebruik. 'n Kwalitatiewe, verkennende, beskrywende en kontekstuele navorsingsontwerp is gevolg. Die doel van die navorsing was om laat-adolesente se belewenisse met betrekking tot hul eie self-

handhawing teenoor hul meerderes, gelykes en ondergeskiktes in die werkomgewing te verken en te beskryf. Semi-gestruktureerde onderhoude is met die deelnemers gevoer aan die hand van drie scenario's. Daar is gevind dat die laat-adolescente voel hulle word blootgestel in hul werksituasies. As gevolg hiervan beleef hulle ontreding en vind hulle dit moeilik om hul behoeftes in die werkomgewing te kan kommunikeer. Hulle beleef dat hulle geblameer word en versamel vroegtydig bewyse om hul eie onskuld te kan bewys. Hulle beleef dat hulle maklik deur hul toesighouers geïntimideer word. Gevolglik is hulle geneig om aggressiewe taal en gedrag te gebruik om hulself te verdedig. Hulle gebruik hanteringsmeganismes, wat met fisiese en psigologiese distansiering van die probleem gepaardgaan, om beheer oor 'n situasie te kry. Wanneer hulle beleef dat hulle bedreig word, oorweeg hulle ook bedanking as 'n alternatief en wil 'n ander werk soek. Riglyne vir die fasilitering van selfhandhawende gedrag by laat-adolescente is geformuleer.

AGTERGROND EN RASIONAAL

In hierdie artikel word Erikson (Louw 1990:64) se omskrywing van adolessensie en die implikasies vir laat-adolessensie aanvaar. Volgens Erikson strek adolessensie vanaf puberteit en kan dit soms tot in die vroeë volwasse stadium oorloop. Laat-adolessensie is dus die tydperk waartydens naskoolse opleiding en toetreding tot die arbeidsterrein plaasvind. In die besonder is die groep deelnemers aan hierdie navorsing uit die ouderdomsgroep 18 tot 21 jaar geneem. Hierdie groep laat-adolescente het naskoolse opleiding, met 'n kombinasie van toetreding tot die werksituasie, ontvang.

Rees en Graham (1991:1) omskryf selfhandhawing in die werksituasie as 'n persoon se vermoë om versoeke te rig of te weier, gevoelens uit te druk en gesprekke te begin of te beëindig. Volgens Heroldt (2002:41) gaan selfhandhawing oor selfversekerdheid en 'n bereidheid om met gemak binne interpersoonlike situasies 'n standpunt te stel, sonder om ander mense se regte daardeur te skaad. Dit gaan ook oor die rig of weier van versoeke en om gesprekke in die werksituasie te kan aanknoop of te beëindig. In aansluiting hierby dui selfhandhawing op 'n persoon se vermoë om binne die eise van die werksituasie daartoe in staat te wees om eie standpunte te stel, dit te handhaaf en dit op 'n realistiese wyse aan te pas. 'n Onvermoë tot selfhandhawing kan daartoe lei dat werkers op 'n geestesongesonde wyse aan druk ten opsigte van onbillike versoeke deur werkgewers toegee, dat hulle aggressie teenoor ander werkers kan ontwikkel en dat hulle die gevoel om van ander persone se opinies te verskil, onderdruk wanneer dit noodsaaklik is (Back & Back 1999:xi). Hoewel sosiale vaardighede aanvanklik deur interaksie met persone binne die gesin gevorm word (Sadock & Sadock 2003:215), behoort individue tydens laat-adolessensie toenemend weg van hul ouerhuse eie, onafhanklike besluite te neem. Laat-adolescente ervaar sensitiwiteit aangaande hul selfbeeld (Sadock & Sadock 2003:1311) en bly deesdae heelwat langer in hul ouerhuse aan (Andrew, Eggerling-Boeck, Sandefur & Smith 2007:226). Dit teken 'n beeld van skynbare onvermoë om selfhandhawend in die werkomgewing op te tree (Coetzee & Roythorne-Jacobs 2007:48). Sadock en Sadock (2003:215) stel dit dat laat-adolescente terselfdertyd uitsien na, maar ook die proses van volwassewording vrees. Hulle is egter nie altyd geneë om dit te erken nie. Hulle raak maklik in konfrontasies betrokke en onttrek hulself dan (Simos 1979:16). Hulle openbaar 'n onvermoë om empatie met ander persone te toon en ervaar dikwels probleme met interpersoonlike verhoudings. Hierdie skynbare onvermoë om hulself in verhoudings te kan handhaaf, beïnvloed hul toetreding tot die arbeidsveld en hul verhoudings in die werksopset, omdat dit hul vermoë om nuwe kennis en vaardighede vinnig en

optimaal aan te leer, inperk en produksie ondermyn. Ray (2008:12) is van mening dat laat-adolessente deel van die werkloosheidsyfer kan word tensy hulle betyds bygestaan word om in dinamiese selfhandhawende volwassenes te ontwikkel.

PROBLEEMSTELLING

Daar is by 'n privaat ambagsopleidingskollege opgemerk dat studente enersyds nie hul eie behoeftes aangaande opleiding en verwagtings in 'n werksituasie kan kommunikeer nie, en dat hulle andersyds geneig is om onderling daaroor te kla. Dit wil voorkom asof studente nie hul indrukke, menings en uitdagings openlik individueel kan of wil stel nie. Hierdie skynbare onvermoë om hulself te kan handhaaf was sigbaar in die opleidingsituasie, maar veral opmerklik tydens hul toetrede tot die werksituasie. Navorsing in hierdie verband is skynbaar glad nie in Suid-Afrika gedoen nie. Die vraag het ontstaan hoe laat-adolessente hulle selfhandhawing teenoor meederes, gelykes en ondergeskiktes in die werkomgewing beleef en wat gedoen kan word om hulle daarmee te help.

NAVORSINGSDOELWITTE

Die doel van die navorsing is om laat-adolessente se belewenis met betrekking tot hul eie selfhandhawing in verhoudings in die werkomgewing te verken en te beskryf. Op grond van die inligting voortvloeiend uit hierdie ondersoek is riglyne geformuleer om laat-adolessente te begelei om tydens hul toetrede tot die werkomgewing selfhandhawend te kan optree.

NAVORSINGSONTWERP EN -METODE

'n Postmoderne konstruktivistiese kwalitatiewe navorsingsparadigma is in hierdie navorsing gebruik. In hierdie paradigma poog individue om die wêreld waarin hulle leef en werk te verstaan (Creswell 2007:20-21). 'n Kwalitatiewe, verkennende, beskrywende en kontekstuele ontwerp, met 'n induktiewe benadering, is gevolg (Maykut & Morehouse 2001:2,3; Babbie & Mouton 2006:273). Die navorsing is in twee fases gedoen. Fase 1 het die beskrywing van die belewenis van laat-adolessente met betrekking tot hul selfhandhawing in die werkomgewing behels, en in fase 2 is riglyne om selfhandhawende gedrag te fasiliteer, beskryf.

POPULASIE, STEEKPROEF EN DATA-INSAMELING

Studente van 'n privaat ambagsopleidingskollege is uitgenooi om aan die navorsing deel te neem. 'n Doelgerigte steekproef (Maykut & Morehouse 2001:56) is uit die populasie geneem. Die populasie het uit laat-adolessente in die ouderdomsgroep 18 tot 21 jaar bestaan. Hierdie laat-adolessente het naskoolse ambagsopleiding, wat ses maande teoretiese opleiding en daarna ses maande se werk behels, ondergaan. Die opleiding duur drie jaar. Drie voorafopgestelde scenario's is tydens individuele onderhoude gebruik (Minnaar 2009:151-153). Die scenario's skets tipiese situasies wat werkers uitdaag om selfhandhawend teenoor persone in die werkplek op te tree, dit wil sê met hulle toesighouers, hulle gelykes en met persone wat aan hulle ondergeskik is. Scenario's is gekies om 'n veilige klimaat ten opsigte van sensitiewe onderwerpe te skep (Barter & Renold 1999:2). Onderhoude is op grond van die scenario's gevoer totdat dataversadiging bereik is (Grady 1998:26). Die drie scenario's is een vir een aan die deelnemers gegee. Hulle is gevra om hulle in te leef in die scenario van 'n spesifieke situasie. Die onderhoudvoerder sal dan

aan elke deelnemer vra: hoe beleef jy hierdie situasie? En hoe sal jy hierdie situasie hanteer? (Minnaar 2009:31).

Data-analise

Data-analise behels die voorstelling en rekonstruksie van 'n verskynsel (Coffey & Atkinson 1996:108). Onderhoude, veldnotas en waarnemings het deel van die data-insamelingsproses gevorm. Die data is met behulp van Tesch se metode vir oopkodering geanaliseer (Babbie & Mouton 2006:490). Elke getranskribeerde onderhoud en die veldnotas is deurgelees om deelnemers se beleving van hulle eie selfhandhawing vas te stel. Betekeniseenhede oor deelnemers is onderstreep en saamgegroeper om temas en ondersteunende kategorieë te vorm. 'n Onafhanklike kodeerder het tydens 'n konsensusgesprek die sentrale temas en kategorieë wat geïdentifiseer is, bevestig, waarna literatuurkontrolle gebruik is om bevindinge te ondersteun (Burns & Grové 1997:119).

VERTROUENSWAARDIGHEID

Vertrouenswaardigheid is deurgaans toegepas (Babbie & Mouton 2006:276,277). Vier strategieë, naamlik waarheidswaarde, oordraagbaarheid, konsekwentheid en bevestigbaarheid is toegepas om vertrouenswaardigheid te verseker.

Waarheidswaarde is verseker deur deurgaans erkende navorsingsbeginsels toe te pas (Krefting 1991:215). Langdurige betrokkenheid by die privaat opleidingskollege vir ambagspersone het verseker dat die bevindings deurlopend met deelnemers en studente gekontroleer is. **Oordraagbaarheid** is verseker deur die demografie op so 'n wyse te beskryf dat ander navorsers die bevindings in 'n soortgelyke konteks en op 'n soortgelyke groep sal kan toepas. Die resultate is dig met direkte aanhalings van die deelnemers beskryf (Babbie & Mouton 2006:277). **Konsekwentheid** is verseker deur 'n ouditspoor van die onderhoude, veldnotas en waarnemings aangaande die deelnemers te hou. Verder is die demografie gedokumenteer. 'n Onafhanklike kodeerder het die bevindinge bevestig. **Bevestigbaarheid** is verseker deur die natuurlike verloop en die gevolgtrekkings op skrif te stel. Die rou data en aanvanklike koderingsproses is op aanvraag beskikbaar (Krefting 1991:216).

ETIESE ASPEKTE

Vier etiese beginsels is dwarsdeur die navorsing toegepas: respek vir outonomie van deelnemers, om skade te vermy, om deelnemers se belange te bevorder en geregtigheid te bevorder (Dhai & McQuoid-Mason 2011:43-44). Respek vir outonomie is toegepas deur moontlike deelnemers uit te nooi om aan die ondersoek deel te neem en deelnemers het vrywillig skriftelike, ingeligte toestemming tot deelname gegee. Om skade te vermy, is deelnemers se reg op privaatheid en anonimiteit beskerm deur alle inligting vertroulik te hanteer en op 'n eerlike wyse te rapporteer (Minnaar 2009:45-46). Deelnemers het die geleentheid gehad om hulle beleving oor eie selfhandhawing in die werkplek te verwoord en dit het 'n positiewe uitwerking op hulle gemoedstoestand gehad omdat die navorser onbevooroordeeld na hulle geluister het. Die resultate van die navorsing is in die tydskrif van die arbeidsbeweging aan wie die spesifieke privaat arbeidskollege behoort, gepubliseer. Hierdeur is die studente en dosente bewus gemaak van die deelnemers se beleving van hulle selfhandhawing in die werksituasie. Die navorsing het verder daartoe gelei dat 'n oriëntasieprogram ontwerp is wat laat-adolesente moes voltooi voordat hulle

vir die eerste keer na die werksituasie gaan vir ervaring. Op hierdie wyse is verseker dat die verantwoordelikheid teenoor die deelnemers aan die navorsing en die gemeenskap nagekom is.

REALISASIE VAN DIE STEEKPROEF

Ses-en-twintig persone, tussen die ouderdom 18 en 21 jaar, het op die uitnodiging gereageer en 11 persone het aan die gestelde kriteria voldoen (Minnaar 2009:48-50). Dataversadiging is bereik nadat nege onderhoude gevoer is. Dataversadiging behels dat daar geen verdere nuwe inligting na vore gekom het nie. Drie deelnemers was vroulik en ses manlik. Die deelnemers het met behulp van hul ouers se finansiële ondersteuning of beursfondse studeer. Al die deelnemers het hulle eerste jaar van ambagopleiding suksesvol voltooi. Hierdie eerste jaar het bestaan uit ses maande teoretiese opleiding wat gevolg is deur ses maande praktiese werkservaring.

BEVINDINGS

Die elf individue wat deelgeneem het aan hierdie navorsing het hulle beleving van hulle selfhandhawing in die eerste ses maande van hulle praktiese werkervaring na hulle ses maande teoretiese voorbereiding beskryf. Dit blyk dat die deelnemers selfhandhawing in die werkomgewing as moeilik en blootstellend beleef. Deelnemers ervaar emosionele angs wanneer hul behoeftes en gevoelens gekommunikeer moet word. Dit blyk dat deelnemers se probleemoplossingsvaardighede swak ontwikkel is en dat gevoelens van magteloosheid hulle moedeloos en passief maak. Deelnemers rasionaliseer en ontken hul gevoelens. Verder oorreeger deelnemers in 'n poging om afstand tussen hulle en 'n situasie waarin konfrontasie beleef word, te bewerkstellig. Deelnemers beleef dit dat hulle die blaam dra en dat hulle die slagoffers van omstandighede is. Hierdie belewenisse lei gevolglik daartoe dat deelnemers ontnugter word en agterdogtig is en poog om hul eie "gewaande onskuld" te bewys. Dikwels volg onsekerheid en beleef die deelnemers 'n verlies aan selfvertroue (Minnaar 2009: 51), wat weer daartoe lei dat hulle ervaar dat hulle al hoe minder selfhandhawend in die werkomgewing optree. Die volgende drie temas is geïdentifiseer: deelnemers beleef 'n gevoel van minimale persoonlike bevoegdheid, wat tot emosionele angs in verhoudings met ander lei; hulle beleef belemmerde inter- en intrapersoonlike verhoudings in die werkplek; en hulle gebruik hanteringsmeganismes om in spanningsvolle situasies te oorleef. Hierdie temas word vervolgens met behulp van direkte aanhalings uit die data toegelig.

Tema 1 - Deelnemers beleef 'n gevoel van minimale persoonlike bevoegdheid, wat tot emosionele angs in verhoudings met ander lei

Deelnemers beleef: 'n gevoel van minimale bevoegdheid om oplossings vir situasies te vind, 'n minimale vermoë om ander te oortuig, en werksverwagtinge as oorweldigend.

- **Deelnemers beleef minimale bevoegdheid om oplossings vir situasies te vind**

Die deelnemers ervaar dat hul aksies deur kundige persone in die werkomgewing dopgehou word. Een deelnemer het opgemerk:

"... Jissie, 'n mens is – hoe kan ek sê? Paniekerig. Jy weet nie wat om te doen nie, wat gaan nou aan ..? Eers sê hy dit, ek moet so, ek moet dit doen, nou moet ek ewe skielik dit doen ..."

so ek verstaan nie mooi wat aangaan nie ... dan raak ek sommer ... regtig deurmekaar ...”
(deelnemer C, 18 jaar)

Nuwelinge in ’n werksituasie het skynbaar ’n onvoldoende verwysingsraamwerk ten opsigte van wat hulle behoort en nie behoort te doen nie (Shanahan, Mortimer & Kruger, 2002:10; Zimmer-Gembeck & Mortimer 2007:123). Dit blyk dat wanneer deelnemers werkgewers probeer “paai”, dit op hul vrees vir konflik gebaseer is. ’n Deelnemer het gesê:

“... Kyk, jy moet jou kliënt gelukkig hou en jy moet jou baas gelukkig hou en jy wil nog jou gelukkig hou. So dit is maar so wissel; jy moet van die een na die ander spring om almal gelukkig maar te hou ... dan word jy nie weerskante uitgetrap nie ...” (deelnemer E, 20 jaar)

Om almal te probeer “paai”, beteken dat deelnemers nie uitgetrap word nie en geen konfrontasies kan gevolglik plaasvind nie.

Deur aksies uit te stel, hoop deelnemers heimlik dat iemand anders oplossings vir hul uitdagings sal vind. ’n Deelnemer het die volgende opgemerk:

“... Ek dink as ek oor ’n week – kom ons sê ’n week – nog sien die ou drentel op sy eie pad aan ... Miskien as die baas praat met hom, miskien kry die baas hom gemotiveer ...” (deelnemer A, 18 jaar)

Deelnemers oordeel dat indien hulle slegs reëls toepas, niemand ’n vinger na hulle kan wys nie. ’n Deelnemer het dit soos volg verduidelik:

“... Ek sal so kontrakkie daar opstel en laat hy daarby teken. As daar fout kom moet dit nie op my blameer word nie want ek het gesê daai is nie reg nie ...” (deelnemer I, 19 jaar)

Wanneer deelnemers vermoed dat ander mense hulle nie sal glo nie, versamel hulle dikwels vroegtydig konkrete bewyse om hul onskuld te staaf.

• Deelnemers beleef ’n minimale vermoë om te oortuig

Tydens die onderhoude met die deelnemers het hul hul belewenisse van “blootgestel-te-wees” met ongepaste laggies, sugte en stiltes, sowel as verminderde oogkontak, bevestig. Een deelnemer het dit as volg verwoord:

“... jy is maar ’n skamerige ou ... jy sal sukkel om hom in die oë te kyk en hom aan te vat oor die situasie ...” (deelnemer B, 20 jaar)

Om oogkontak te vermy, asook ongepaste laggies, kan ’n nieverbale masker wees om ongemak te verbloem (Nelson-Jones 2006:77).

Deelnemers het skynbaar ’n ingesteldheid dat meer persone groter geloofwaardigheid aan ’n saak verleen. Een deelnemer het soos volg gereageer:

“... kyk as jy in ’n moeilike situasie is en jy hanteer dit alleen sal jy dit ‘eventually’ kan hanteer ... maar as jy mense het wat saam met jou in die situasie is dan is dit net soveel makliker ...” (deelnemer D, 19 jaar)

Soms is dit moeilik om ander te oortuig, maar met meer mense wat die saak steun, kan ander mense makliker oorreed word (Lussier & Achua 2007:117).

Deelnemers bejeën ander mense skynbaar met agterdog. Hierdie agterdog hou verband met hul belewenis van minimale bevoegdheid. Een deelnemer het die volgende verduidelik:

“... moenie vyande met jou kollega maak voordat jy met die projek begin nie, ... Moenie, enige iets kan verkeerd loop ... hy besluit net om [die elektrisiteit] aan te skakel. Jy het geen bewyse dat dit hy is nie, behalwe as jy hom gesien het ...” (deelnemer F, 20 jaar)

Die afwesigheid van vertrouensverhoudings veroorsaak dat laat-adolescente ander se optrede as minder regverdig tot selfs onregverdig beskou (Greenberg 2007:171).

Deelnemers het ervaar dat die werkomgewing op die beginsel van straf en beloning funksioneer. ’n Deelnemer het verduidelik:

“... as jy klaar ’n klag teen jou naam het, dit bly vir altyd teen jou naam en dit gaan vir jare saam met jou gaan en as dit eers op jou rekord is, dit wys jou, jy is dalk nie so vertroubaar nie ...” (deelnemer H, 18 jaar)

• Deelnemers beleef werkverwagtinge as oorweldigend

Die oorgang van skool en ouerhuis na die werkomgewing het deelnemers soos vreemdelinge laat voel. ’n Deelnemer het haar misnoeë as volg weergegee:

“... jy’t hierdie opgewondenheid om te sê: ‘Liewe hemel, uiteindelik kry ek ’n kans om by ’n regte werk uit te kom ..., maar sodra jy daar is ontdek jy, nee – hierdie is ’n ander wêreld. Dis heeltemal anders as skool, [en] my ouerhuis. Hier’s nie enige vriende nie ... jy’s heeltemal op jou eie ...” (deelnemer C, 18 jaar)

Laat-adolescente se persepsie dat hulle nie enige ondersteuning in die werkomgewing gaan kry nie, veroorsaak stres en laat hulle beleef dat die werk te moeilik is en dat die tyd wat toegestaan word om dit af te handel, onredelik is (Sutherland & Cooper 2002:35).

Deelnemers het dit beleef dat hulle gedurig onderdruk word. Een deelnemer het gesê:

“... Hy’s soos ... dit laat my sleg voel. Hy laat my voel ja, ek is nie goed genoeg om daar te wees nie ... dit voel net, ek wil sommer net loop, ek wil nie meer daa’ wees nie ... dan voel ek sommer net ek is, ek beteken niks ...” (deelnemer F, 20 jaar)

Deelnemers probeer die belewenis van onderdrukking oorleef en hou ter wille van ’n inkomste aan werk.

Deelnemers was bekommerd daarvoor dat hulle vir die geringste voorval hul werk kon verloor. ’n Deelnemer het as volg gereageer:

“... wat as ek nie môre terug is nie en ek verloor my werk ..? So as hy jou ’n geleentheid gee, moenie dit op-dinges nie! As jy jou eerste kans blaas, waar die hel gaan jy weer ’n werk kry ..?” (deelnemer A, 18 jaar)

Om te kan werk en ’n eie inkomste te verdien, is immers ’n mylpaal op die pad na volwaardige selfstandigheid (Kastner & Wyatt 2002:238). Daar is oor kulture heen in verskeie studies oor

adolessensie bevind dat adolessente 'n hoë prioriteit aan hul toekomsvoorbereiding en potensieële werk gee (Vondracek & Porfeli 2003:109).

Deelnemers het werkverlies as 'n beperking ervaar en het gekies om ander werkers te probeer tevrede hou. 'n Deelnemer het die ongemak deur die baas se teenwoordigheid probeer verlig:

"... En dan kry ek die baas nader ... en dan staan hy daar terwyl ek met daai ou praat dan probeer ek dit uitlos ... en dan as hy dan 'moan' dan kan hy vir my werkgewer 'moan' ..." (deelnemer I, 19 jaar)

Werkseise word beskou as psigologiese stresfaktore wat in die werkomgewing teenwoordig is en wat as oorlading deur die werkers beleef word (Sulsky & Smith 2005:37).

Die werkstempo en werksonsekerhede het as stresfaktore gemanifesteer; veral die waargenome voortdurende "onreg" wat deelnemers moes ly. 'n Deelnemer is as volg deur 'n werkgewer ingelig:

"... 'Luister, dis nie skool hierdie nie ... ons gaan jou nie smee om iets te doen nie. Hierdie is werk, nie skool nie, word groot.' Ek bedoel, hoe word jy nou groot in een dag? Jy's nog nuut in hierdie ding, jy's nog besig om te leer ... Jou opleidingsjare is maar hel ..." (deelnemer D, 19 jaar)

Die druk om nie met iets saam te stem nie, is groot, en onderdruk dikwels mense se bereidheid om te verskil, wat dan moedeloosheid veroorsaak (Chaleff 2003:170).

Tema 2 – Deelnemers beleef belemmerde inter- en intrapersoonlike verhoudings in die werkplek weens minimale selfvertroue

Deelnemers beleef: eie passiewe gedrag sowel as eie passief-aggressiewe gedrag as belemmerend in inter- en intrapersoonlike verhoudings in die werkplek weens minimale selfvertroue.

• Deelnemers beleef eie passiewe gedrag

Deelnemers het beleef dat hulle skynbaar nie aktief genoeg in hulle eie belang optree nie maar net passief in die werksituasie optree. Hulle het verminderde selfvertroue beleef teenoor enige persone wat langer as hulself by die instansie betrokke is:

"... partykeer moet jy net mense los om te doen wat hulle wil ... net om draaglike werkomstandighede te hê ... so dek jy mos al twee kante ..." (deelnemer H, 18 jaar)

Die wyse waarop iemand op botsende doelwitte reageer, is 'n aanduiding van die belangrikheid van die doelwitte, asook die verhouding met die ander party (Johnson 2003:255).

Die persepsies van deelnemers was dat ander mense se verskonings altyd aanvaarbaar is. Een deelnemer het opgemerk:

"... ja, ek sal maar net stilbly. Mense maak foute en ek gee nie regtig om daaroor nie. Dit pla my nie soveel nie. Dit pla my op die moment maar 'n week daarna gaan dit ook maar net weg ..." (deelnemer F, 20 jaar)

Mense in bestuursposisies word soms as meer eerbiedwaardig as gewone werkers beskou. Werkers mag egter 'n onvermoë hê om dit in te sien (Goodman 2001:19,20,63).

Die idee van die deelnemers om ander werk te gaan soek, is waarskynlik sprekend van hul passiwiteit om probleme op te los. Een deelnemer het die volgende gesê:

“... as hy nie wil luister nie dan sal ek maar miskien aansoek doen vir 'n ander pos of ietsie. Of uit die storie uitklim, dat ek nie my tyd daar mors nie ...” (deelnemer D, 19 jaar)

In die aanloop tot oorweging van 'n ander werk, het die deelnemers maar besluit om voor te gee dat hulle tred hou en gelukkig is.

- **Deelnemers beleef eie passief-aggressiewe gedrag**

Deelnemers sien nie kans vir konflik met hul meerderes nie, maar kom wel innerlik in opstand. 'n Deelnemer het sy oënskynlik gewillige samewerking as 'n spel beskryf:

“... as hy wil leiding neem dan gaan ek net maak of ek saamspeel ... so dis eintlik soos 'n 'game' wat jy speel met hom maar hy besef dit nie ...” (deelnemer B, 20 jaar)

Selfs tydens die onderhoude het die deelnemers soms probeer bluf. Een deelnemer het erken:

“... OK, ek sal eerlik wees ... nou praat ek die reïne waarheid, regtig ...” (deelnemer I, 19 jaar)

Vertikale magsgedifferensieerde gedrag deur werkgewers teenoor werknemers laat laat-adolesente met die oortuiging dat dit so moet wees (Culbert & Ullmen 2001:13).

Die deelnemende laat-adolesente het besluit om voor te gee dat niks fout is nie. 'n Deelnemer het haar as volg uitgespreek:

“... Selfs as jy nie gelukkig is nie: Sit net 'n 'smile' op jou gesig sodat ander jou 'smile' kan sien ... moenie hulle vertel van die slegte dinge wat hulle aan jou gedoen het nie. Sê net dankie vir die geleentheid ...” (deelnemer G, 19 jaar)

Leuens behels ook die beskerming van ander mense, maar veral meerderes, by die werk, waar laat-adolesente moes toekyk hoe iets van die werkgewer wederregtelik gevat word (Furnham 1997:361).

Deelnemers het magteloos gevoel om iets aan die situasie te kan doen en het dit selfs oorweeg om self iets van die werkgewer te steel. Een deelnemer het haar belewenis soos volg gedeel:

“... OK, daar 's 'n klomp korrupsie in die eerste plek ... Weet jy wat sal ek doen? Jy gaan iets by die werk steel – dis wat buite gebeur. Hulle steel saam met die toesighouers ...” (deelnemer C, 18 jaar)

Werkers is, volgens Hornstein (2003:139), geneig om van werkgewers wat hulle nie respekvol behandel nie, te steel.

- **Deelnemers beleef eie aggressiewe gedrag**

Deelnemers het ook uitstel en passiwiteit teenoor ondergeskiktes getoon, maar tog die volgende aan die hand gedoen:

“... met [werkers] ... en die persoon wat bo-oor my sien dat ek my werk doen – net met hom sit en ... hulle net weer bewus maak ... en net hulle in kennis stel van wat die moontlike nagevolge kan wees ... Dit maak dit net makliker om later stappe te neem ...” (deelnemer E, 20 jaar)

As voorlaaste uitweg dreig hulle met afdanking.

Deelnemende laat-adolescente het hul drif op ander gefokus. ’n Deelnemer het genoem dat indien skree nie werk nie, daar baklei word:

“... toe sê ek vir hom: ‘maar luister, jy’s hier om te werk ... so help my net asseblief’ ... en dan sal hy nog steeds nie wil nie ... dan skree ons maar op mekaar ... dan gaan ek vir hom sê ek gaan vir jou slaan, jy moet pas op ... en dan ... as hy sê jy moet kom, ... dan moet dit maar gebeur ... dan moet ons maar baklei ...” (deelnemer B, 20 jaar)

Indien verbale aggressie alleen nie werk nie, is laat-adolescente ook bereid om fisiese geweld as opsie teenoor ander te noem of te oorweeg (Braiker 2001:132).

Die meeste deelnemers het nie die gedagte om wraak te neem woordeliks uitgespreek nie, maar die gedagte om te vergeld het wel by hulle ontstaan. Een deelnemer het dit as volg uitgedruk:

“... dit help nou nie ek probeer [hom] om elke hoek en draai met ’n hamer doodslaan nie, ek sal nog steeds vriendelik met hom wees ... dit help nie jy raak ... hoe kan ek sê ... jy maak van hom ’n vyand nie ...” (deelnemer H, 18 jaar)

Wanneer hulle hulself eers fisies van die probleem gedistansieer het, gebeur dit baie selde dat laat-adolescente wel wil optree.

Tema 3 – Deelnemers beleef dat hulle hanteringsmeganismes gebruik om in spanningsvolle situasies te oorleef

Deelnemers beleef hulle hanteringsmeganismes: eie veralgemening van situasies, dat hulle probeer om gebeure so gou as moontlik agter die rug kry, en dat hulle deur ’n bril na hulle eie realiteit na gebeure kyk.

- **Deelnemers beleef eie veralgemening van situasies**

Met behulp van veralgemening kon laat-adolescente regverdiging vind om passief te bly. ’n Deelnemer het die oënskynde verset van ’n ondergeskikte as volg beleef:

“... maar daar is altyd iemand wat nooit hulle kant bring nie of wat moeilik wil wees ... vir my wys ek het eintlik nie ’n sê nie ...” (deelnemer B, 20 jaar)

Mense met ’n negatiewe persepsie van ander mense ervaar dat hulle uitgebuit en geviktimiseer word (Mozdzierz & Peluso 2009:171).

- **Deelnemers beleef dat hulle probeer om gebeure so gou as moontlik agter die rug te kry**

Om hul angs te verminder, het deelnemende laat-adolescente probeer om gebeure so gou as moontlik agter die rug te kry. ’n Deelnemer het sy belewenis as volg opgesom:

“... net wegskuif. Ek voel dit is ‘oraait’. Dis nie altyd ‘oraait’ nie maar ek voel persoonlik dis ‘oraait’ so ek skuif dit eenkant toe weg ...” (deelnemer G, 19 jaar)

Om gevoelens en emosies te onderdruk, beteken dat alles as rasioneel en logies beskou word (Furnham 1997:361).

- **Deelnemers beleef dat hulle hulle emosies op andere projekteer**

Deelnemers beleef angs en frustrasie, maar ervaar terselfdertyd dat daar nie vir hulle ruimte gelaat word om eise te stel nie, en daarom projekteer hulle dit op ander mense en gebeure. ’n Deelnemer vertel:

“... Kyk baie van hulle as hy sien jy werk nie saam met hom nie ... dan word hulle kwaad en dan gaan huil hulle by die werkgewer ...” (deelnemer I, 19 jaar)

Projeksie is ’n geneigdheid om innerlike gevoelens na buite te rig (Furnham 1997:209).

- **Deelnemers beleef dat hulle deur ’n bril van hulle eie realiteit na gebeure kyk**

Laat-adolescente kon onbillike optrede teen hulself insien, maar het nie by magte gevoel om enige iets daaraan te doen nie. ’n Deelnemer het gesê:

“... Hy moet met die gewete ... daarmee leef. Dis nie my gewete wat vir my elke aand gaan pla en wakker hou en goed nie. Dis sy gewete wat hom gaan wakker hou ...” (deelnemer D, 19 jaar)

Soms word mense geleer dat net die “goeie” en uitnemende tel, en dat die uitkoms daarvan meer is as om in die eerste plek geluk te ervaar (Drake 2006:104).

Die deelnemende laat-adolescente se wêreldbeskouings word deur egosentriese sienswyses van net een realiteit – hul eie – bepaal. Een deelnemer het die volgende opgemerk:

“... maar in my oogpunt as ’n ou saam met ’n ander ou kuier en hulle praat en jy word ... afgedank, wat sê dit vir jou? Dit sê vir jou dat daai ou het jou sleggesê by jou baas ... want hy kan enige ou slegsê ...” (deelnemer C, 18 jaar)

Deelnemers kyk deur die bril van hul eie realiteit na gebeure en beleef dit as die enigste waarheid, op grond waarvan hulle wilde gevolgtrekkings maak en dit dan as feite gebruik (Nelson-Jones 2006:4,68).

RIGLYNE

Laat-adolescente behoort bewus gemaak te word van die feit dat hulle, onafhanklik van ander, ook mense in eie reg is. Vier riglyne aangaande die fasilitering van die ontwikkeling van selfhandhawing by laat-adolescente in die werkomgewing is geformuleer.

Riglyn 1: fasiliteer selfaanvaarding en selfbewussyn om selfvertroue te ontwikkel

Riglyn 1 is gestel om die laat-adolesente se beleving van minimale bevoegdheid te oorkom en hulle selfvertroue te ontwikkel. Navorsing het getoon dat die mate waartoe mense hul sienswyses oor hulself of hoe hulle dink ander hulle aanvaar, verander, direk verwant is aan die verandering van hul selfbeeld (Leary 2006:227). Soms ontwikkel mense 'n hulpeloosheid as gevolg van gedragskondisionering in hul vroeëre jare, maar is hulle onbewus daarvan. Selfbewussyn is dus nodig as basis vir selfaanvaarding, en ten einde hierdie grondslag te lê, behoort mense hul aandag ook op hulself te rig (Johnson 2003:89). Dit is verder die sleutel om bewuste denke, positiewe verbeelding en 'n onafhanklike wilskrag om eie besluite te kan neem, oop te sluit (Covey 1999:30,31,39). Laat-adolesente kan hulself monitor deur self op hul eie spontane reaksies in verskillende situasies te let (Johnson 2003:79). Hulle behoort begelei te word om dan ingesteldhede soos veralgemening, blamering, projeksies en katastrofiese denke in hulself raak te sien (Le Roux & De Klerk 2001:49,58). Hierdie proses kan hulle van hul eie sterkpunte bewus maak, wat weer tot 'n gevoel van bevoegdheid kan lei.

Riglyn 2: fasiliteer 'n interne lokus van beheer vir konstruktiewe verhoudings

Riglyn 2 is geformuleer om laat-adolesente se beleving van belemmerende inter- en intrapersoonlike verhoudings in die werkplek weens minimale selfvertroue aan te spreek. Wanneer laat-adolesente probleme ervaar, is hul eerste opsie om dit aan eksterne situasies of persone toe te skryf (Drafke 2009:326). Dit ontlok verdere selfkritiek en negatiewe gevoelens by laat-adolesente. Wanneer die eksterne omgewing vir hul probleme blameer word, word selfhandhawing ingeperk. Om gevoelens te ervaar en dit met ander te deel, is noodsaaklik vir geestesgesonde welstand (Johnson 2003:168). Die neem van 'n eie besluit tussen ander mense is dus nodig vir die ontwikkeling van vertroue in 'n eie oordeel en om meer as een opsie te ondersoek (Reece & Brandt 2005:97). Verder verbeter positiewe terugvoer positiewe interne reaksies en probleemoplossing (Murphy & Oberlin 2005:170) en gee dit 'n gevoel van interne beheer. 'n Lewe met 'n inherente ingesteldheid tot interne beheer beteken 'n begrip vir moontlikhede, verantwoordelikhede en besluite wat die lewenskoers positief beïnvloed. Met die aanleer van hierdie ingesteldhede word laat-adolesente bemagtig om konstruktief en met vertroue meer selfhandhawend tussen ander te kan optree.

Riglyn 3: fasiliteer stres- en angsbeheer om werksangs te verminder

Riglyn 3 is daarop gerig om die laat-adolesente se beleving van die gebruik van hanteringsmeganismes om in spanningsvolle situasies te oorleef, aan te spreek. Ongeag enige vorige ervaring, beleef die meeste mense 'n mate van angs wanneer hulle nuwe vaardighede moet aanleer (Sutherland & Cooper 2002:53). Een aspek wat stres en angs veroorsaak, is wanneer ander mense se kritiek persoonlik opgeneem word. Om te kan onderskei tussen wanneer kritiek persoonlik gemik is en wanneer nie, moet laat-adolesente 'n interne lokus van beheer ontwikkel om eksterne kritiek te kan beoordeel (Rees & Graham 1991:78). 'n Persoonlikheidsvraelys met gepaardgaande stressor-identifikasie kan laat-adolesente help om 'n interne lokus van beheer te ontwikkel. Min sosiale ondersteuning lei ook soms tot emosionele angs, en daarom is sosiale vriendskapstrukture verdere metodes om stres mee teen te werk (Johnson 2003:305). Binne die sosiale kring kan laat-adolesente bewus raak van hul eie spontane reaksies en in die beskermde omgewing kan hulle begin om vaardighede van selfhandhawing aldaar te beoefen.

Riglyn 4: fasiliteer konstruktiewe kommunikasievaardighede

Laastens is riglyn 4 daarop gerig om laat-adolescente te ondersteun sodat hulle selfhandhawend kan optree (Le Roux & De Klerk 2001:78). Konstruktiewe kommunikasie is noodsaaklik vir selfhandhawende gedrag. Verwarring tree gou in wanneer verbale en nieverbale boodskappe verskil (Johnson 2003:169). Dit is egter oneffektiewe kommunikasie om net van situasies te onttrek sonder om oplossings daarvoor te vind (Johnson 2003:258). Wanneer beide partye wel bereid is om konflik op te los, behoort woede-uitbarstings eerstens uit die weg geruim te word (Alberti & Emmons 1996:135). Om nee te kan sê en ander mense se “nee” te aanvaar, beteken ook dat grense gestel en gerespekteer word sonder dat dit aktiewe konflik veroorsaak (Braiker 2001:66). Die stel van grense is ’n uitstaande kenmerk van selfhandhawing, wat oor die verbintenis tussen mense handel en op ’n groter begrip vir ander se sienswyses dui (Townend 2007:57). Hierdie grense kan deur middel van effektiewe kommunikasie op ’n selfhandhawende wyse aan ander oorgedra word.

SAMEVATTING EN SLOTGEDAGTES

Die doel van die navorsing was om die belewenis van laat-adolescente ten opsigte van selfhandhawing in die werkomgewing aan die begin van hul werksloopbane te verken en te beskryf. Daar is vooraf vermoed dat dit vir die laat-adolescente ongemaklik in die werkomgewing is, en die resultate het dit bevestig. Riglyne is saamgestel om selfhandhawende gedrag met behulp van fasilitering by laat-adolescente te bevorder.

In verdere navorsing kan onder meer ondersoek ingestel word na die rol en effektiwiteit van die leerarea-lewensoriëntering ten opsigte van skoolverlaters se eerste kennismaking met die werkomgewing, die ontwerp van ’n psigo-opvoedkundige program om selfhandhawing by laat-adolescente in die werkomgewing te fasiliteer, asook die belewenis van selfhandhawing in die werkomgewing van pas afgestudeerde gegradueerde jong volwassenes.

Die toekoms van gemeenskappe hang af van die sukses wat behaal word in die voorsiening van toekomsweë aan jongmense om ’n ekonomiese bydrae tot die land te lewer. Wanneer die toekomspraak vir laat-adolescente stabiel en duidelik aangedui is, en ’n uitnodiging tot hulle rig, kan ons vertrou dat opkomende generasies hul plek in die geleedere van bekwame, produktiewe volwassenes van die land sal inneem (Larson, Wilson & Mortimer 2002:159).

BIBLIOGRAFIE

- Alberti, R.E. & Emmons, M.L. 1996. *Your perfect right. A guide to assertive living*. California: Impact Press.
- Andrew, M., Eggerling-Boeck, J., Sandefur, G.D. & Smith, B. 2007. The “inner side” of the transition to adulthood: how young adults see the process of becoming an adult. In *Advances in life course research. Constructing adulthood: agency and subjectivity in adolescence and adulthood*. (Vol. 11:225–251). Geredigeer deur MacMillan, R. California: Elsevier JAI Press.
- Babbie, E. & Mouton, J. 2006. *The practice of social research*. Kaapstad: Oxford University Press Southern Africa.
- Back, K. & Back, K. 1999. *Assertiveness at work. A practical guide to handling awkward situations*. 3^e uitgawe. New York: McGraw-Hill.
- Barter, C. & Renold, E. 1999. The use of vignettes in qualitative research. *Social research update*, 25. <http://sr.u.soc.surrey.ac.uk/SRU25.html>. Surrey. [9 Februarie 2008].
- Braiker, H. 2001. *The disease to please. Curing the people-pleasing syndrome*. New York: McGraw-Hill.
- Burns, N. & Grové, S.K. 1997. *The practice of nursing research. Conduct, critique and utilization*. 3^e uitgawe. Philadelphia: W.B. Saunders.

- Chaleff, I. 2003. *The courageous follower: standing up to and for our leaders*. 2^e uitgawe. California: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Coetzee, M. & Roythorne-Jacobs, H. 2007. *Career counselling and guidance in the workplace*. Kaapstad: Juta.
- Coffey, A. & Atkinson, P. 1996. *Making sense of qualitative data*. London: Sage.
- Creswell, J.W. 2007. *Qualitative inquiry and research design*. London: Sage.
- Culbert, S.A. & Ullmen, J.B. 2001. *Don't kill the bosses! Escaping the hierarchy trap*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.
- Covey, S. 1999. *The 7 habits of highly effective families*. London: Simon & Schuster.
- Dhai, A. & McQuoid, D. 2011. *Bioethics, human rights and health law: principles and practice*. Cape Town: Juta.
- Drafke, M. 2009. *The human side of organisations*. 10^e uitgawe. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Drake, D. 2006. *Problems of conduct*. New York: BiblioBazaar.
- Furnham, A. 1997. *The psychology of behaviour at work. The individual in the organisation*. United Kingdom: Psychology Press.
- Grady, M.P. 1998. *Qualitative and action research: a practitioner handbook*. Indiana USA: Phi Delta Kappa Educational Foundation.
- Greenberg, J. 2007. Positive organisational justice: from fair to fairer – and beyond. In Dutton, J.E. & Ragins, B.R. (redakteurs). *Exploring positive relationships at work. Building a theoretical and research foundation*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Heroldt, M. 2002. *Counseling: Self-development. Leadership and assertiveness. Study guide*. United Kingdom: Common Wealth University.
- Hornstein, H.A. 2003. *The haves and the have nots: the abuse of power and privilege in the workplace – and how to control it*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Johnson, D. 2003. *Reaching out. Interpersonal effectiveness and self-actualization*. 8^e uitgawe. Boston: Pearson Education, Inc.
- Kastner, L.S. & Wyatt, J. 2002. *The launching years. Strategies for parenting from senior year to college life*. New York: Clarkson Potter Publishers.
- Krefting, L. 1991. Rigor in qualitative research: the assessment of trustworthiness. *The Journal of Occupational Therapy*, 45(3):214–222.
- Larson, R.W., Wilson, S. & Mortimer, J.T. 2002. Conclusions: adolescents' preparation for the future. In Larson, R.W., Brown, B.B. & Mortimer, J.T. (redakteurs). *Adolescents' preparation for the future. Perils and promise*. New York: Blackwell Publishing.
- Leary, M. 2006. A functional evolutionary analysis of the impact of interpersonal events on the intrapersonal self-processes. In *Self and relationships. Connecting intrapersonal and interpersonal processes*. Edited by Vohs, K.D. & Finkel, E.J. New York: The Guilford Press.
- Le Roux, J.P. & De Klerk, H.J. 2001. *Emosionele intelligensie. Die alles-in-een-werkboek vir optimale persoonlike groei*. Kaapstad: Human & Rosseau (Edms.) Bpk.
- Louw, D.A. 1990. *Menslike ontwikkeling*. 2^{de} uitgawe. Pretoria: HAUM
- Lussier, R.N. & Achua, C.F. 2007. *Leadership: theory, application and skill development*. USA: Cengage Learning.
- Maravelas, A. 2005. *How to reduce workplace conflict and stress. How leaders and their employees can protect their sanity and productivity from tension and turf wars*. New Jersey: Career Press Inc.
- Maykut, P. & Morehouse, R. 2001. *Beginning qualitative research. A philosophic and practical guide*. Philadelphia: Routledge-Falmer.
- Minnaar, P.C. 2009. Die belewenis van laat-adolesente van selfhandhawing in verhoudings in die werkomgewing aan die begin van hulle werksloopbaan. Magister verhandelings. Johannesburg: Universiteit van Johannesburg.
- Mozdzierz, G. & Peluso, P.R. 2009. *Principles of counseling and psychotherapy: learning the essential domains and nonlinear thinking of master practitioners*. New York: Routledge.
- Murphy, T. & Oberlin, L.H. 2005. *Overcoming passive-aggression. How to stop hidden anger from spoiling your relationships, career, and happiness*. Massachusetts: Da Capo Press. 'n Lid van die Perseus Books Group.

- Nelson-Jones, R. 2006. *Human relationship skills coaching and self-coaching*. 4^e uitgawe. East Sussex: Routledge.
- Ray, M. 2008. Onderwyskrisis. Gesoek: 68000 ingenieurs/vakmanne. *Finweek*, 12 Februarie, 2008: 12–15.
- Reece, B.L. & Brandt, R. 2005. *Effective human relations. Personal and organisational applications*. 9^e uitgawe. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.
- Rees, S. & Graham, R.S. 1991. *Assertion training. How to be who you really are*. New York: Routledge.
- Sadock, B.J. & Sadock, V.A. 2003. *Kaplan and Sadock's synopsis of psychiatry. Behavioral sciences/clinical psychiatry*. 9^e uitgawe. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkens.
- Shanahan, M.J., Mortimer, J.T. & Krüger, H. 2002. Adolescence and adult work in the twenty-first century. In Larson, R.W., Brown, B.B. & Mortimer, J.T. (redakteurs). *Adolescents' preparation for the future. Perils and promise*. New York: Blackwell Publishing.
- Simos, B. 1979. *A time to grieve. Loss as a universal human experience*. New York: Family Service Association of America.
- Sulsky, L. & Smith, C. 2005. *Work stress*. California: Thomson Wadsworth.
- Sutherland, V.J. & Cooper, C.L. 2002. Models of job stress. In Thomas, J.C. & Hersen, M. (redakteurs). *Handbook of mental health in the workplace*. London: Sage.
- Townend, A. 2007. *Assertiveness and diversity*. Hampshire, New York: Palgrave MacMillan.
- Vondracek, F.W. & Porfeli, E. 2003. The world of work and careers. In Adams, G.R. & Berzonsky, M.D. (redakteurs). *Blackwell handbook of adolescence*. United Kingdom: Blackwell Publishing.
- Zimmer-Gembeck, M.J. & Mortimer, T.J. 2007. Selection process and vocational development: a multi-method approach. In Macmillan, R. (redakteur). *Advances in life course research. Constructing adulthood: agency and subjectivity in adolescence and adulthood*. (Vol. 11:121–148). San Diego, USA: Elsevier Ltd.