

**RIGLYNE VIR DIE IMPLEMENTERING VAN WERKNEMER-
HULPPROGRAMME BINNE DIE DEPARTEMENT VAN
KORREKTIEWE DIENSTE IN DIE WES-KAAP**

DONALD E. JOSEPH

**TESIS INGELEWER TER GEDEELTELIKE VOLDOENING AAN
DIE VEREISTES VIR DIE GRAAD M.A. IN MAATSKAPLIKE
WERK AAN DIE UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH**



STUDIELEIER: DR M.S. WEEKES

MAART 2002

VERKLARING

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige ander Universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

OPSOMMING

Die doel van hierdie studie is om 'n teoretiese en praktiese riglyne daar te stel vir die implementering van werknemershulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Daar is van 'n verkennende navorsingsontwerp gebruik gemaak. In die studie is die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk internasionaal sowel as in Suid-Afrika bespreek.

Die aard en omvang van werknemershulpprogramme is bespreek. Daar is aandag geskenk aan werknemershulpprogramme binne organisasie verband. Die funksies van die werknemershulpprogram praktisyn sowel as die huidige aard van bedryfs maatskaplike werk binne die Departement van Korrektiewe Dienste is bespreek. Die rolle, kennis en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker is ook bespreek.

'n Empiriese ondersoek is gedoen waarvan ses werknemerhulpprogram praktisyns deelgeneem het. Vir die doel van die empiriese ondersoek is 'n vraelys ontwerp. Daar is gebruik gemaak van 'n gestruktureerde vraelys en onderhoude om data te versamel. Aan die einde van die studie word daar sekere aanbevelings gemaak wat gebaseer is op die gevolgtrekkings en die bevindings van die studie.

SUMMARY

The purpose of this study is to provide a theoretical and practical guidelines for the implementation of employee assistance programmes at the Department of Correctional Services in the Western Cape. An explorative research design was used. The historical development of occupational social work international as well as the historical development of occupational social work in the South African context was discussed.

The nature and content of employee assistance programmes is also discussed. Attention was given to employee assistance programmes within the organizational context. The functions of the EAP practitioner as well as the current nature and content employee assistance programmes within the Department of Correctional Services is discussed. The roles, knowledge and skills of the occupational social worker is also discussed.

An empirical investigation was undertaken in which six EAP practitioners participated for the purpose of the study a questionnaire was designed. A structured questionnaire as well as interviews was conducted in order to gather data. Certain recommendations are made based upon the conclusions and findings.

INHOUDSOPGAWE

BLADSY

HOOFSTUK EEN

**Riglyne vir die implementering van
werknemershulpprogramme binne die Departement van
Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.**

1.	Inleiding	1
1.1	Motivering vir die studie	1
1.2	Die doelstelling van die studie	4
1.3	Doelwitte van die studie	4
1.4	Die afbakening van die navorsingsveld	4
1.5	Navorsings metodologie	5
1.6	Data verwerkingsprosedure	6
1.6.1	Literatuurstudie	6
1.6.2	Empiriese studie	6
1.7	Aanbieding	7

HOOFSTUK TWEE**BLADSY****DIE AARD EN OMVANG VAN WERKNEMERSHULP-PROGRAMME**

2.1	Inleiding	8
2.2	Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk: Internasionale perspektief	8
2.2.1	Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika Die tydperk vanaf 1900 tot 1940	8
	Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika. Die tydperk vanaf 1940 tot 1970	10
	Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika. Die tydperk vanaf 1970 tot huidiglik	13
2.2.1.1	Welsynkapitalisme	14
2.2.1.2	Persoonlike probleem oriëntasie	15
2.2.1.3	Diensmodel	18
2.2.1.4	Die voorkomingsmodel	18
2.2.1.5	Organisatoriese verandering	19
2.3	Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in Europese lande.	20

2.4	Die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk binne die Suid-Afrikaanse konteks.	22
2.5	Werknemershulpprogramme binne organisasie verband.	28
2.6	Die huidige aard van bedryfs maatskaplike werk binne die Departement van Korrektiewe Dienste	32
2.6.1	Die funksies van die maatskaplike werk praktisyn binne die Departement van Korrektiewe Dienste	34
2.6.1.1	<u>Terapeutiese kategorie</u>	34
2.6.1.1.1	Assessering	35
2.6.1.1.2	Korttermyn intervensie	35
2.6.1.1.3	Verwysing na toepaslike hulpbronne	35
2.6.1.1.4	Krisisintervensie	35
2.6.1.1.5	Herintegrasië	36
2.6.1.2	<u>Voorkomings/Pro-Aktiewe kategorie</u>	36
2.6.1.2.1	Voorkomings seminare, praatjies, werksinkels en bewustheidsprogramme	36
2.6.1.2.2	Opleiding	36
2.6.1.2.3	Gemeenskap projekte	36
2.6.1.2.4	Ontwikkeling van 'n advies komitee	37
2.6.1.3	<u>Informasie kategorie</u>	37
2.7	Samevatting	38

HOOFSTUK 3**BLADSY****DIE ROLLE, KENNIS EN VAARDIGHEDE
VAN DIE BEDRYFS MAATSKAPLIKE WERKER**

3.1	Inleiding	39
3.2	Die tipologie van vyf diensmodelle	41
3.2.1	Werknemersdiensmodel	41
3.2.1.1	Berader	42
3.2.1.2	Konstruktiewe konfronteerder	43
3.2.1.3	Makelaar	43
3.2.1.4	Advokaat	44
3.2.1.5	Bemiddelaar	44
3.2.1.6	Opvoeder	44
3.2.2	Die werkgewer of werkorganisasie diensmodel	45
3.2.2.1	Konsultant	45
3.2.2.2	Ontleder	45
3.2.2.3	Opvoeder	46
3.2.2.4	Program ontwikkeling	46
3.2.3	Verbruikersmodel	47
3.2.4	Die korporatiewe maatskaplike verantwoordelike model	47
3.2.5	Openbare/publieke beleidsmodel	48
3.3	Rolvervullings van die bedryfs maatskaplike werker	48
3.3.1	Werknemerhulpprogram bestuurder	49
3.3.2	Vakbond maatskaplike werker	50
3.3.3	Regstellende aksie spesialis	51
3.3.4	Personeel bestuurder	52
3.3.5	Werknemer ontwikkeling en opleiding	53

3.3.6	Stedelike maatskaplike aangeleenthede spesialis	54
3.3.7	Menslike hulpbron spesialis	55
3.3.7.1	Werknemer verhoudings	55
3.3.7.2	Beplanning en voordele administrasie	55
3.3.7.3	Opleiding en organisasie ontwikkeling	56
3.3.8	Bemarkings spesialis	56
3.4	Die bedryfs maatskaplike werker en werknemerhulpprogramme	57
3.4.1	Beplanning en beleidsformulering ten opsigte van verwysings	57
3.4.2	Arbeidsmag onderrig	58
3.4.3	Opleiding	58
3.4.3.1	Self verwysing	60
3.4.3.2	Informele verwysing	60
3.4.3.3	Formele verwysing	61
3.4.3.4	Indirekte verwysing	61
3.4.4	Konsultasie en Terugvoering	61
3.4.5	Evaluering	62
3.5	Organisatoriese kultuur	63
3.6	Samevatting	65

HOOFSTUK VIER

BLADSY

**DIE IMPLEMENTERING VAN WERKNEMERHULP-
PROGRAMME BINNE DIE DEPARTEMENT VAN
KORREKTIEWE DIENSTE IN DIE WES-KAAP:
EMPIRIESE ONDERSOEK**

4.1	Inleiding	67
4.2	Teikenpopulasie	68
4.3	Inhoud van die vraelyste	68
4.4	Responskoers	68
4.5	Navorsings resultate	69
4.5.1	Die bevoegdheide van die werknemerhulpprogram praktisyn	69
4.5.2	Kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn	76
4.5.3	Maatskaplike werk dienslewering	79
4.6	Samevatting	84

HOOFSTUK VYF

BLADSY

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1	Inleiding	86
5.2	Gevolgtrekkings	86
5.2.1	Literatuurstudie	87
5.2.2	Bevoegdheede van die werknemerhulpprogram praktisyn	87
5.2.3	Kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn	88
5.2.4	Maatskaplike werk dienslewering	89
5.3	Aanbevelings	90
5.4	Bibliografie	

LYS VAN TABELLE

BLADSY

Tabel 4.1:	Bevoegdhede van die werknemerhulpprogram praktisyn	69
Tabel 4.2:	Kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn	76
Tabel 4.3:	Aard van kliëntsisteem probleme	79
Tabel 4.4:	Die teikensisteem van dienslewering	81
Tabel 4.5:	Verwysings van lede na die werknemerhulpprogram praktisyn	82

HOOFSTUK 1

1. INLEIDING

Die primêre funksie van werknemerhulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste is die vroeë identifisering en hantering van maatskaplike funksioneringsprobleme en onproduktiwiteit binne die werksopset. Die afleiding kan dus gemaak word dat maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset produksie georiënteerd is met die oogmerk op verhoogde produktiwiteit. In hierdie studie gaan bedryfs maatskaplike werk binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap ondersoek word en riglyne daargestel word vir die effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme.

1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE

Met die aanbreek van die nuwe millenium het bedryfs maatskaplike werkers hul eerste buiging gemaak binne die Departement van Korrektiewe Dienste. Voorheen was daar geen voorsiening gemaak vir professionele dienslewering aan personeellede binne organisatoriese verband nie en personeellede was aangewese op eksterne hulpverlening. 'n Groot leemte binne die Departement van Korrektiewe Dienste was egter dat bestuur hierdie verwysingsfunksie op hulself geneem het deur personeellede op 'n informele wyse te verwys na eksterne organisasies. Die nadeel hieraan verbonde was egter dat maatskaplike disfunksionering binne die werksplek diep gewortel word en dit het 'n negatiewe invloed op produktiwiteit aangesien personeellede ongemotiveerd was om hulp te verkry vir hul maatskaplike probleme.

Probleme is egter ook nie betyds identifiseer nie juis omdat bestuur en toesighouers hierdie funksie van probleem identifisering vervul het en sodoende is maatskaplike disfunksionering dieper gewortel en produktiwiteit binne die werksplek verder verlaag. Lombard (1995:465) is egter van mening dat hierdie eksterne model van dienslewering meer vertroulik is aangesien professionele bemoeienis geskied weg van die werksplek. Verskeie leemtes ten opsigte van eksterne dienslewering is egter ondervind deurdat die

kommunikasie tussen die werkgewer en die eksterne dienslewering agent nie doeltreffend is nie.

Terugvoering van die eksterne organisasie ten opsigte van intervensie wat reeds gelewer is, is dus nie voldoende nie. Nog 'n leemte met betrekking tot die eksterne model van dienslewering is dat die werkgewer nie 'n rol vervul ten opsigte van nasorg dienslewering aan die personeellede nie. Weinig personeellede het dus werklik baat gevind by eksterne hulpverlening terwyl maatskaplike disfunksionering wyer en wyer uitkring by die werksplek. Volgens Smith & Gould (1988:82) is afwesigheid van diens; lae produktiwiteit en probleem werkers se onvermoë om met kollegas oor die weg te kom herkende aanwysers van swak werkvertoning.

Hoofde en toesighouers gebruik egter nie hierdie herkende aanwysers om probleem werkers te identifiseer en te hanteer nie. Laat opdaag vir werk, vroeg afdiens gaan, verlengde etensuur, werkers wat nie terugkom na hul etensuur, afwesigheid van diens, verlaagde produktiwiteit deurdat keerdadums nie nagekom word nie is simptome van maatskaplike disfunksionering wat by die werksplek voorkom. Werkers met maatskaplike disfunksionering kry dit egter dikwels reg om vir lang tydperke hul werk te behou ten spyte van hul maatskaplike disfunksionering en nieteenstaande die feit dat hul werk agteruit gaan. Produksie bly dus laag en werkers ontvang nie maatskaplike intervensie ten opsigte van hul maatskaplike disfunksionering nie.

Dit blyk dus ook asof toesighouers en hoofde binne die Departement van Korrektiewe Dienste ook nie hierdie herkende aanwysers met betrekking tot maatskaplike disfunksionering gebruik nie ten einde probleem werkers te identifiseer en hul behoeftes te hanteer nie. Maatskaplike disfunksionering en lae produktiwiteit word dus grootliks hierdeur instand gehou.

Maatskaplike werk intervensie binne organisatoriese verband het altyd ten doel om groei en ontwikkeling te bewerkstellig, om werkers aan te moedig tot selfhandhawing en om werkers te help om tot hul volle potensiaal te ontwikkel.

In aansluiting hiermee sien Ozawa (1980:404) die doel van bedryfs maatskaplike werk om produktiwiteit te verhoog, om die stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werker te bevorder. Volgens Akabas (1995:1779) is dit juis die werkers en hul afhanklikes wat die teikensisteem van bedryfs maatskaplike werk uitmaak. Dit blyk dus hieruit dat die aanstelling van bedryfs maatskaplike werkers en die implementering van werknemershulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste maatskaplike disfunksionering en verlaagde produktiwiteit tog kan oplos.

Die Departement van Korrektiewe Dienste glo dat die sukses van werknemershulpprogramme afhang van die mate waartoe bestuur, werkers en vakbondunies bereid is om saam te werk aan gemeenskaplike probleemoplossing en doelwitbereiking. Die primêre funksie van werknemershulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste is die identifisering en hantering van maatskaplike funksionerings, probleme en onproduktiwiteit. Dit is egter nuutgeskepte poste en duidelike riglyne vir die implementering van werknemershulpprogramme ontbreek. Daar is vier bedryfs- maatskaplike werkers aangestel gedurende Januarie 2000. Die poste word onderskeidelik gevul by Pollsmoor Gevangenis in Tokai, Goodwood Gevangenis in Edgemead, George Gevangenis in George en Drakenstein Gevangenis in Paarl. Gedurende Maart 2001 is twee addisionele bedryfs maatskaplike werk poste gevul by Voorberg Gevangenis in Porterville en Helderstroom Gevangenis in Caledon. Hierdie maatskaplike werk praktisyns funksioneer onder een bestuurder. Die bestuurder is gestasioneer by die Hoofkantoor van die Departement van Korrektiewe Dienste in Pretoria. Die maatskaplike werk praktisyns funksioneer dus heeltemal onafhanklik sonder direkte supervisie of ondersteuning. Duidelike riglyne vir die effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme ontbreek dus binne die werksopset.

1.2 **DIE DOELSTELLING VAN DIE STUDIE**

Die doelstelling van die navorsing studie is om 'n teoretiese en praktiese riglyne daar te stel vir die doeltreffende implementering van werknemers hulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste.

1.3 **DOELWITTE VAN DIE STUDIE**

Uit die doelstelling vloei die volgende doelwitte:

- om die aard van werknemers hulpprogramme te omskryf;
- om die huidige aard van werknemers hulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste te omskryf;
- om die rolle, kennis en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker te omskryf;
- om riglyne te omskryf vir 'n effektiewe verwysingsproses vir bestuurders van werknemers.

1.4 **DIE AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSVELD**

Die ondersoek sal gedoen word binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Daar sal spesifiek gefokus word op die ses bedryfsmaatskaplike werkers wat reeds by die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap aangestel is. Hierdie ses bedryfs maatskaplike werkers is werksaam by Pollsmoor Gevangenis; Goodwood Gevangenis; George Gevangenis; Helderstroom Gevangenis; Voorberg Gevangenis en Drakenstein Gevangenis.

Die ses bedryfs maatskaplike werkers resorteer onder een bestuurder wat gestasioneer is by die hoofkantoor in Pretoria. Die bestuurder gaan egter nie betrek word by die studie aangesien die bestuurder nie direk betrokke is by die implementering van werknemerhulpprogramme op grondvlak nie. Die bestuurder lewer ook nie direkte supervisie aan praktisyns nie en daarom gaan die bestuurder nie betrek word by die studie nie.

1.5 NAVORSINGS METODOLOGIE

Vir die doeleindes van hierdie studie gaan daar van die verkennende navorsingsontwerp gebruik gemaak word.

Volgens Reid & Smit (1981:67) neem 'n studie 'n verkenningsontwerp aan wanneer dit gebruik word om 'n verskynsel te verstaan, maar ook 'n verskynsel tot stand te bring. Die verskynsel hier ter sprake is die implementering van werknemers hulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.

'n Navorsingsontwerp implementeer dus navorsingsbeplanning en is die bloudruk of 'n spesifieke plan waarvolgens data ingesamel, ontleed en geïnterpreteer word.

Volgens Mouton & Marias (1989:43) het 'n verkennende studie ook ten doel om 'n verkenning te maak van 'n relatief onbekende terrein. Die oogmerke met sodanige verkenning is uiteenlopend, naamlik:

- om nuwe insigte oor 'n verskynsel in te win (die oogmerk van die studie is om nuwe insigte te ontwikkel oor die implementering van werknemerhulp-programme binne die Departement van Korrektiewe Dienste);
- om as 'n voorondersoek tot 'n meer gestruktureerde studie van 'n verskynsel te dien
- om sentrale konsepte en konstrukte te ondersoek;
- om prioriteite vir verdere navorsing vas te stel en
- om nuwe hipotesis oor 'n bepaalde verskynsel te ontwikkel.

1.6 DATA VERWERKINGSPROSEDURE

1.6.1 LITERATUURSTUDIE

Die literatuurstudie behels die naslaan van toepaslike en bekombare literatuur met betrekking tot die onderwerp; naamlik werknemers hulpprogramme. Hierdie literatuurstudie word onderneem ten einde 'n beter begrip te verkry oor die ontwikkeling en implementering van werknemers hulpprogramme.

Gepubliseerde en ongepubliseerde bronne, boeke, tydskrifte en proefskrifte wat reeds oor veral werknemers hulpprogramme onderneem is, is aangewend. Hierdie bronne is hoofsaaklik bronne van Amerika, Brittanje maar ook uit Suid-Afrika.

1.6.2 EMPIRIESE STUDIE

Vir die doel van die empiriese studie is 'n vraelys ontwerp. Die vraelys is deur ses verskillende maatskaplike werk praktisyns voltooi. Daar sal gebruik gemaak word van 'n gestruktureerde vraelys en onderhoude om data te versamel. Die doel van die vraelys en onderhoude is om vas te stel tot watter mate werknemershulpprogramme toeganklik is vir alle segmente van die personeelgroepering en watter maatskaplike probleme van werknemers wel hanteer word binne die beskikbare werknemershulpprogramme. Die doel van die studie is ook om vas te stel tot watter mate werknemershulpprogramme wel benut word deur werknemers in die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Indien werknemershulpprogramme egter onderbenut word deur die werknemers sal die studie ook behels om vas te stel wat die rede vir onderbenutting van werknemershulpprogramme is. Aanvullend tot die benutting van werknemershulpprogramme behels die doel van die studie ook om teoretiese en praktiese riglyne daar te stel vir verwysingsprosedures vir effektiewe implementering van werknemershulp-programme.

1.7 DIE AANBIEDING VAN DIE STUDIE

Die studie sal uit die volgende hoofstukke saamgestel word.

Die inleiding tot die studie word in hoofstuk een uiteengesit.

Hoofstuk twee omvat die aard en omvang van werknemers hulpprogramme; die huidige funksionering van bedryfs maatskaplike werkers binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.

In hoofstuk drie word die rolle, kennis en vaardighede van die bedryfsmaatskaplike werker sowel as die verskillende verwysings benaderings vir effektiewe dienslewering aangebied.

Hoofstuk vier handel oor die empiriese ondersoek, tesame met die bevindings.

Die studie word afgesluit deur hoofstuk vyf met die gevolgtrekkings en aanbevelings.

HOOFSTUK 2

DIE AARD EN OMVANG VAN WERKNEMERSHULPPROGRAMME

2.1 Dit is noodsaaklik dat daar gekyk word na die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk ten einde die aard en omvang van werknemershulpprogramme beter te begryp. Dit is veral noodsaaklik dat daar gekyk word na die internasionale ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk en hoe dit die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk binne die Suid-Afrikaanse konteks beïnvloed het. Vervolgens gaan die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk binne die internasionale konteks uiteengesit word. Daar gaan eerstens gefokus word op die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika en tweedens gaan daar gekyk word na die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in Europese lande.

2.2 DIE GESKIEDKUNDIGE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERK: 'n INTERNASIONALE PERSPEKTIEF

Die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika en ander Europese lande gaan in terme van verskillende fases van ontwikkeling uiteengesit word. Die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in Europa en in die Verenigde State van Amerika verskil en is dus nie dieselfde nie.

2.2.1 Die geskiedkundige ontwikkeling in die Verenigde State van Amerika

Die tydperk vanaf 1900 tot 1940

Een van die instansies waar maatskaplike werk binne 'n werksplek benut is om berading en maatskaplike dienslewering aan werkers te bied, het volgens Masi (1982:4) ontstaan by die Northern States Power Company in Minneapolis.

Reeds in 1917 was daar 'n werknemershulpprogram, 'n binne-huis diensmodel, wat hulpverlening verskaf het aan werknemers en hul afhanklikes. 'n Maatskaplike werker, Ruth Gage Thompson het die program geïnisieer. Vroeg in die 20ste eeu was daar egter ook gebruik gemaak van sogenaamde welsyn sekretaresses om maatskaplike hulpverlening aan werkers te bied.

Hierdie welsyn sekretaresses het dikwels 'n godsdienstige of opvoedkundige agtergrond gehad en hulle was nie in staat om werkers in krisis-situasies te help nie. Volgens Akabas & Kurzman (1982:209) was die rol van die welsyn sekretaresse tweeledig van aard, naamlik verbetering van werksomstandighede en verhoogde produktiwiteit van bestuur.

Ook ongeveer dieselfde tyd (1917) wat maatskaplike dienslewering programme by Northern State Power Company begin het, het 'n ander werknemershulpprogram in New York naamlik die Departement van maatskaplike dienste begin. 'n Maatskaplike werker, Elizabeth Evans het in 1944 oor die maatskaplike dienste program geskryf. In haar skrywe het sy volgens Masi (1982:5) die rol van die maatskaplike werker binne die werksopset in drie (3) areas opverdeel.

Eerstens het sy geglo dat die praktisyn moet beskik oor omvattende inligting met betrekking tot maatskaplike organisasies, gesondheid, opvoedkundige en ontspannings hulpbronne binne die gemeenskap.

Tweedens het sy geglo dat die maatskaplike werk praktisyns betrokke moet wees en ondersteuning moet bied aan werkers tydens finansiële nood en lenings. Derdens het sy persoonlike berading van maatskaplike werk praktisyns aan werknemers verwag binne die werksopset. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat maatskaplike werkers binne die werksopset oor 'n uitgebreide kennisbasis moet beskik, dat die maatskaplike werker binne die werksopset meer betrokke is en nie net slegs by individuele berading nie. Dit wys dus die omvangryke aard van bedryfs maatskaplike werk in die begin van die 20ste eeu in die Verenigde State van Amerika.

Die geskiedkundige ontwikkeling in die Verenigde State van Amerika.

Die tydperk vanaf 1940 tot 1970

Volgens Masi (1982:6) het maatskappye, unies en selfs die regering ag geslaan op die emosionele en finansiële behoeftes van die mense wat geraak was deur die Eerste Wêreld Oorlog. Die lewering van maatskaplike dienste na die oorlog aan werkers het nie net gefokus op maatskaplike opheffing nie, maar het die werkers ook in staat gestel om meer produktief te wees ten tye waar produktiwiteit juis essensieël was. Daar het dus reeds 'n klemverskuiwing gekom met betrekking tot dienslewering. Die fokus van intervensie was dus nie net op maatskaplike opheffing van werknemers nie, maar ook op verhoogde produktiwiteit binne die arbeidsmark. Organisatoriese belange het toe reeds 'n fokus gevorm van bedryfs- maatskaplike werk. Dit is weer eens 'n bewys dat maatskaplike dienslewering binne die werksopset wyer strek as slegs maatskaplike opheffing.

'n Gesamentlike projek is in 1943 van stapel gestuur deur beide The National Maritime Union en The United Seamans Services as gevolg van 5000 mense wat op see gesterf het. Dienslewering was hoofsaaklik ondersteunend van aard en het onder andere die volgende ingesluit, finansiële ondersteuning aan families van afgestorwenes, ondersteuning met betrekking tot werkloosheid en ongeskiktheids versekering van werkers, berading en verwysing van werkers vir hospitalisering. Maatskaplike werkers het hierdie funksies vervul.

Volgens Masi (1982:6) het die Federale Regering in 1942 begin met werknemers berading. Die Siviele Dienste Kommissie het gedurende hierdie tyd hul eerste departementele skrywe oor werknemers berading uitgereik en die funksies van maatskaplike dienslewering soos volg uitgebeeld:

- om enige situasies te hanteer wat deur 'n werknemer of sy toesighouer voorgehou word wat produktiwiteit affekteer;

- om inligting te voorsien met betrekking tot behuising, ontspannings hulpbronne, opvoedkundige geleenthede, maatskaplike organisasies, finansiële begroting, kerk organisasies, mediese en psigiatriese fasiliteite en voeding;
- die identifisering van individuele behoeftes van werkers wat spesialiteits aandag benodig;
- om die aard en omvang van probleme met die werkers te bespreek en die hantering van sodanige probleme;
- berading aan werkers met betrekking tot probleme wat hul werk raak onder andere verblyf en werksomstandighede, gesondheid, rekreasie, opvoeding en ander areas van selfontwikkeling;
- die verwysing van werknemers na hulpbronne binne die gemeenskap;
- deurlopende kontak en skakeling met personeel beamptes met betrekking tot werwing standarde, plasing van werkers en die hantering van ongunstige werksomstandighede;
- assitering en die ontwikkeling en aanbieding van oriëntering, induksie- en personeel ontwikkelingsprogramme.

Straussner (1990:2) stem ooreen hiermee en definieër bedryfs maatskaplike werk as 'n spesialiteitsarea in maatskaplike werk wat die menslike behoeftes en die maatskaplike behoeftes van die werkers gemeenskap aanspreek deur 'n verskeidenheid van intervensie strategieë wat gemik is op optimale aanpassing tussen die individue en sy omgewing. Binne hierdie konteks kan die bedryfs maatskaplike werker 'n wye reeks van individuele- en gesinsprobleme en verhoudingsprobleme binne die organisasie hanteer. Hieruit is dit ook baie duidelik dat maatskaplike dienslewering binne die werksopset ontwikkel en die fokus van intervensie is wyer as slegs die individuele werker.

Alhoewel maatskaplike dienslewering binne die werksplek wel wyer uitkring as slegs die individuele behoeftes van die werker is dit egter ook duidelik dat die Maatskaplike werk praktisyn nie in isolasie funksioneer nie, maar in samewerking met personeelbeamptes en bestuur. Dit wil dus voorkom asof maatskaplike werkers soos wat werknemershulpprogramme ontwikkel en uitbrei 'n meer prominente rol vervul binne die organisasie. Die maatskaplike werker vervul dus nie meer slegs 'n beradingsrol nie, maar ook funksies van konsultasie, opvoeder, skakeling en program ontwikkeling.

In 1944 het J.L. Hudsonn Company in Detroit 'n werknemers konsultasie sentrum gestig (Masi, 1982:8). Die sentrum het maatskaplike werk dienslewering daargestel aan nagenoeg 15 000 werknemers. Die sentrum het gesluit in 1973 en gealmalgemeer met Dayton Company van Minneapolis. In 1974 is daar 'n kontraktuele ooreenkoms gestig met The United Community Services. Hierdie kontraktuele ooreenkoms het ook maatskaplike dienslewering aan werknemers daargestel onder andere berading, inligting verskaffing en verwysing na gemeenskap organisasies.

Ook in 1948 was daar een maatskaplike werker en drie sielkundiges aangestel by The Prudential Life Assurance Home Office in New Jersey, waartydens berading verskaf is aan 11 000 werknemers (Masi, 1982:8). Dit wil dus voorkom asof maatskappye al hoe meer bewus geword het van die belangrike rol wat maatskaplike werkers binne die werksopset kan vervul.

Gedurende die Tweede Wêreld Oorlog (1939 - 1945) het maatskaplike werk dienslewering beskikbaar geword vir werkers met militêre beroepe. Hierdie werknemershulpprogramme vir militêre werkers was volgens Masi (1982:9) deur die Amerikaanse Rooi Kruis Vereniging hanteer. Die programme was hoofsaaklik vir die werknemers. In 1959 het Polaroid Corporations in Cambridge 'n voltydse maatskaplike werker aangestel. Die funksie van hierdie maatskaplike werker was hoofsaaklik individuele berading, groepfasilitering en konsultasie. Dit dien ook as 'n aanduiding dat maatskappye die noodsaaklikheid van maatskaplike werkers binne die arbeidsmag besef het en daarop gereageer het.

Gedurende 1964 tot 1968 het die Nasionale Instituut vir Geestes Gesondheid en Rehabilitasie Dienste Administrasie 'n spesiale projek gefinansieer by die Columbia Universiteit. Die projek het bekend gestaan as die Industriële Maatskaplike Sentrum. Dit het ook maatskaplike werk dienslewering aan werkers daar gestel.

Die geskiedkundige ontwikkeling in die Verenigde State van Amerika

Die tydperk vanaf 1970 tot huidiglik

Gedurende 1969 is maatskaplike werk dienslewering volgens Masi (1982:10) by Kennecott Copper Corporation beskikbaar gestel. Dit was egter 'n 24 uur-'n-dag beradingsprogram vir werknemers en hul familie. Alkoholmisbruik, gesinsberading, huweliksberading en finansiële probleme van werknemers is hanteer. Masi (1982:11) is ook van mening dat die stigting van die Nasionale Instituut vir Alkoholmisbruik en Alkoholisme in 1970 'n betekenisvolle ontwikkeling is in die stryd teen alkoholisme by die werksplek.

Die CAN Financial Corporation in Chicago het in 1973 'n maatskaplike werker aangestel. Die meeste gevalle was self-verwysing vir hoofsaaklik huweliks- probleme en ander gesinsprobleme. Dit wil dus voorkom asof die fokus van maatskaplike intervensie by hierdie maatskappy steeds die individuele werker was en dat werknemershulpprogramme nog nie verder ontwikkel het nie. Die maatskaplike werker het dus nog nie 'n prominente rol in die maatskappy vervul nie. So ook het die Ford Motor Company en General Motors in 1975 maatskaplike werkers aangestel vir die maatskappy se alkohol en dwelmprogram. Alhoewel die hoofdoelstelling van intervensie wel alkohol en dwelm afhanklikheidsprogramme is, is daar ook aandag bestee aan ander maatskaplike probleme van die werkgewer.

Googins (1987:38) kategoriseer die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika in vyf afsonderlike ontwikkelingsfasies, nl. welsynkapitalisme, persoonlike probleem oriëntasie, diensmodel, voorkomingsmodel en organisatoriese verandering wat soos volg uiteengesit word.

2.2.1.1 WELSYNKAPITALISME

Die historiese oorsprong van bedryfs maatskaplike werk in die Verenigde State van Amerika dateer volgens Googins & Godfrey (1987:20), Kuzman & Akabas (1982:209), Straussner (1990:3) en Akabas (1995:1781) terug na die 19de eeu van welsynkapitalisme en die aanstelling van welsyn sekretaresses. Straussner (1990:3) verwys na welsynkapitalisme as daardie voordele en dienste wat vrywilliglik deur werkers gelewer is in 'n poging om kontrole te behou oor die werksmag sowel as om die nuwe ongeskoolde werksmag te sosialiseer tydens industrialisasie. Die onderskeie funksies van die welsyn sekretaresse het volgens Straussner (1990:5) die volgende behels:

- Fisiese welsyn wat ingesluit het verantwoordelikhede ten opsigte van gesondheidsorg, veiligheid, sanitasie en behuising van werkers,
- Kulturele welsyn wat areas gedek het soos ontspanning, biblioteke en opvoedkunde,
- Persoonlike welsyn wat gevallewerk behels het aan die individuele werker en sy gesin,
- Ekonomiese welsyn wat ingesluit het die administrasie van lenings en pensioengelde van werkers.

Akabas (1995:1781) stem ooreen dat welsyn sekeretaresses aangestel is om werkers te help met probleme wat hulle ondervind het by die werksplek. Die ontstaan van bedryfs- maatskaplike werk kan dus gevind word met die aanbreek van industrialisasie. Gedurende die 19de eeu het werk organisasies tydens hierdie nuwe industriële revolusie begin om maatskaplike aangeleenthede binne werksverband te hanteer (Googins 1987:39).

Tydens die aanvanklike fase is maatskaplike werk dienslewering daar gestel om spesifiek alkoholisme by die werksplek te hanteer. Akabas (1995:1781). Is egter van mening dat alhoewel alkoholisme binne die werksplek die fokus van die vroeë

maatskaplike werk dienslewering was, het huidige programme ontwikkel in 'n "broad-brush" benadering. Hierdie maatskaplike werk dienslewering binne organisasie verband het dus hoofsaaklik die basiese behoeftes van werkers hanteer.

Kurzman & Akabas (1982:203) en Googins (1987:39) is egter van mening dat welsynkapitalisme hoofsaaklik 'n poging was om die stigting van vakbondunies te blokkeer aangesien die organisasies welsynprogramme daar wou stel om werkers te verseker dat die organisasies vir hul probleme omsien en gevolglik nie vakbond unies nodig het nie. Sodoende het werk organisasies gepoog om 'n gesonde en produktiewe werkerskorp te verseker.

Straussner (1990:3) beskou egter die ontstaan van bedryfs maatskaplike werk as seksisties aangesien vroulike werkers daardeur gehelp is om aan die veeleisende take van die arbeidsmag te voldoen. Alhoewel die vroeër fokus van werknemershulpprogramme gekonsentreer het op hulpverlening aan alkoholiste binne die werksopset, en as 'n blokkasie gedien het vir die totstandkoming van vakbond unies het hierdie eerste fase van ontwikkeling tog 'n belangrike rol vervul waartydens werk organisasies tog 'n bydrae gelewer het om probleme van werkers te hanteer. Hierdie aanvanklike ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk by wyse van welsynkapitalisme het ook die basis gevorm waartydens verdere ontwikkeling plaasgevind het.

2.2.1.2 Persoonlike probleem oriëntasie

In die VSA gedurende die laat 1960's het 'n paar ge-isoleerde maatskappye en unies soos Polaroid en Die Algemene Klere en Tekstiel Unie van New York begin om maatskaplike werkers aan te stel (Googins, 1987:40). Hierdie maatskaplike werkers se funksie was hoofsaaklik individuele berading en rehabilitasie aan werkers en unielede.

Soortgelyke dienslewering het egter ook begin posvat by Europese maatskappye in Duitsland, Frankryk en Holland. Dienslewering was egter primêr gefokus op individuele werk waartydens persoonlike probleme soos alkoholisme aangespreek is. Die intervensie strategieë was gefokus op

werksprestasies waartydens potensieële alkoholisme en persoonlike probleme identifiseer was wat produktiwiteit negatief beïnvloed het. Persoonlike probleme en alkoholisme het juis gemanifesteer in verlaagde produktiwiteit. Alhoewel maatskaplike werkers nou saam gewerk het met toesighouers en hoofde binne werksverband en self bereid was met opleiding aan toesighouers, was die primêre fokus van dienslewering steeds die individu.

Tydens hierdie tweede fase van ontwikkeling is die ontdekking gemaak deur bestuur en unies, wie ook al vir die diensverskaffing verantwoordelik was, dat alkoholisme en dwelmmisbruik slegs simptome is van dieperliggende maatskaplike probleme (Ozawa, 1980:467). Dienslewering het dus meer uitgebrei om die dieperliggende maatskaplike probleme van die werknemers te hanteer.

Hierdie probleme sluit in huislike probleme, gesins- en huweliks probleme en finansiële probleme van werknemers. Dit is dus probleme wat volgens Ozawa (1980:467) verband hou of voortvloei uit alkoholisme.

Die volgende is voorbeelde van sodanige uitgebreide dienslewering:

- intervensie vir individuele-, huweliks- en finansiële probleme;
- krisisintervensie vir emosionele-, sielkundige probleme en werksverwante ongeluksvoordele;
- opvoedkundige programme ten opsigte van voorbereiding vir aftredes, bewustmakings programme vir alkoholisme en dwelmmisbruik en gesondheid;
- skakeling en verwysing met ander organisasies;
- selfhelpprogramme bv. Ondersteuningsgroepe;
- ontspanningsprogramme;
- konsultasie met bestuur oor individuele probleme van werknemers.

Dit is dus duidelik hieruit dat werknemersprogramme ontwikkel ten opsigte van die fokus van intervensie wat uitbrei. Alhoewel die individuele werknemer steeds die fokus van maatskaplike intervensie is, maak werksverwante kwessies soos aftredes, ongeluksvoordele, ontspanning, skakeling met bestuur en verwysings na ander gemeenskaps organisasies ook nou deel uit van maatskaplike intervensie. Die funksie van die bedryfs maatskaplike werker was dus nie slegs individuele intervensie nie, maar ook die fasilitering van groepe en konsultasie met bestuur.

2.2.1.3 Diensmodel

Hierdie ontwikkelingsfase het volgens Googins (1987:42) organisatoriese probleme hanteer en die fokus was op sisteem probleme van die organisasie en probleme van die breë samelewing. Maatskaplike dienslewering het dus organisatoriese intervensie behels. Insteede van slegs individuele berading het maatskaplike dienslewering dus verbreed met die fokus op pro-aktiewe dienslewering aan die organisasie en die breë samelewing. Programme is dus nie geskep volgens 'n spesifieke probleem nie, bv. alkoholisme, maar programme is aangepas volgens die voortdurende veranderende behoeftes van die werker en die organisasie. 'n Verskeidenheid behoeftes van individue en die organisasie is dus hanteer. Tydens hierdie fase het organisasie belange ook nou deel begin vorm van die fokus van maatskaplike intervensie, bv. verhoogde produktiwiteit en die instandhouding van gesonde verhoudings tussen werknemers, vakbond unies en bestuur.

2.2.1.4 Die voorkomingsmodel

Volgens Googins (1987:43) is die voorkomingsmodel egter nog in sy ontwikkelingsfase en daarom het min praktisyne al verder as hierdie vlak van intervensie, naamlik voorkomende dienslewering, beweeg. Kurzman & Akabas (1982:212) is ook van die opinie dat die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in 'n wegspring posisie is en dus nog nie gevorderde vlakke van organisasie verandering bereik het nie.

Die doel van die intervensie binne die voorkomingsmodel is die verbetering en instandhouding van 'n gesonde werkers populasie. Binne die voorkomingsmodel word daar ook klem gelê op die ontwikkeling van voorkomingsprogramme. Die teikengroepe vir intervensie is dus nie net hoë risiko werknemers nie, maar ook lae risiko werknemers.

Hierdie klemverskuiwing met 'n voorkomings oogmerk verbind dus die breë koöperatiewe doelwitte van die organisasie met die daarstelling en instandhouding van 'n gesonde werknemers populasie en omgewing.

Gesamentlike deelname en verantwoordelikheid om die verlangde doelstelling van 'n gesonde werknemers populasie en omgewing te bereik is egter onderliggend aan hierdie voorkomingsmodel. Hierdie gesamentlike deelname en verantwoordelikheid is tussen werkers, hul gesinne, die breë gemeenskap en die organisasie. Die maatskaplike werk praktisyn beweeg dus weg van individuele bemoeienis van werkers en vertolk nou rolle van opvoeder, advokaat- en programskepper.

2.2.1.5 Organisatoriese verandering

Sisteen- en organisatoriese beradings is kenmerkend van hierdie finale ontwikkelingsfase. Dienslewering behels dus deelname in beleidsformulering. Werksekuriteit en stabiliteit van die werksmag word dus gesamentlik nagestreef deur bestuur en werknemers. Hier beweeg bestuur en werkers nader aan mekaar met 'n gesamentlike visie van vooruitgang. Soos wat dienslewering meer na hierdie makro vlak van intervensie beweeg, sal die vaardighede van die praktisyn noodwendig moet verskerp. Funksies van die praktisyn sal dus insluit arbitrasie, onderhandeling, opvoeding en konsultasie. Organisatoriese verandering is die optimale vlak van intervensie van maatskaplike werk binne die bedryfsopset. Die benodigde kennisbasis van die praktisyn sal volgens Ozawa (1980:468) dan insluit begrip met betrekking tot groot organisasies, die ekonomie, die maatskaplike omgewing waarbinne die organisasie geleë is, sowel as die politieke omstandighede rondom die organisasie.

Werknemershulpprogramme kan dus beskou word as 'n brug tussen werknemers en die breë organisasie.

Dit word dus die instrument waar beide die individuele behoeftes van die werknemer en die behoeftes van die organisasie hanteer kan word.

Volgens Googins & Davidson (1993:481) sal bestuur onwillig wees om toepaslike intervensie proramme te implementeer indien die organisasie nie maatskaplike verandering en ontwikkeling binne organisatoriese terme beskou nie. Daarom bly dit so belangrik dat die maatskaplike werk praktisyn bestuur aanmoedig vir maatskaplike verandering en ontwikkeling deur voortdurende dialoog en deurgee van inligting. Werknemershulpprogramme dien dus as 'n raamwerk waarbinne maatskaplike probleme binne organisasie verband aangespreek word. Navorsing oor die implementering van werknemershulpprogramme en die kommunikasie van navorsingsbevindings na bestuur is 'n waardevolle instrument om bestuursbesluite en beleidsformulering te beïnvloed.

2.3 **DIE GESKIEDKUNDIGE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS- MAATSKAPLIKE WERK IN EUROPEUSE LANDE**

Die betrokkenheid van maatskaplike werkers in die werksplek in Europese lande was hoofsaaklik as gevolg van die oorlog. Daar was dikwels 'n groot behoefte aan rekonstruksie na die verwoesting van 'n oorlog. So was baie maatskaplike werkers benut ten einde die behuisingsnood van werknemers by maatskappye te hanteer, wat ontstaan het as gevolg van die oorlog.

Maatskaplike dienslewering was dus primêr gefokus op individuele werk waartydens persoonlike probleme, gesinsprobleme en alkoholmisbruik van werknemers aangespreek is. Hierdie was dikwels probleme van werknemers wat uitgekring het na die werksplek en nie meer vermy kon word nie. Voorkoming van enige aard was egter nie deel van enige maatskaplike werk dienslewering nie.

'n Groot deel van maatskaplike werk dienslewering by die werksplek het dus daaruit bestaan dat produksie werkers bygestaan is met behuisingsprobleme, mediese probleme, ongeschiktheid van werkers en hul verwysing na eksterne hulpbronne binne die gemeenskap. Volgens Googins & Godfrey (1987:173) was die kliniese aspekte wat maatskaplike werkers binne die werksplek moes hanteer aangeleenthede soos depressie, schizofrenia en ander geestesgesondheids probleme.

Maatskaplike werkers het egter ook baie tyd spandeer aan werkers wat hartaanvalle ervaar het en werkers wat met kanker gediagnoseer was. Dit blyk dus asof maatskaplike werkers dikwels hul professionele grense moes oorskry om ook mediese en sielkundige aspekte moes hanteer. So het maatskaplike werkers binne die werksplek ook omgewingsaspekte hanteer waartydens toesighouers dikwels onderrig en opleiding ontvang het met betrekking tot byvoorbeeld gestremdheid. Sodoende het die fokus van maatskaplike werk dienslewering binne die werksplek begin verskuif vanaf direkte individuele intervensie na onderrig en opleiding. Maatskaplike werkers het dus 'n integrale deel begin vorm ten opsigte van die algemene funksionering van maatskappye.

Volgens Googins & Godfrey (1987:174) het maatskappye reeds in 1919 hul werknemers en hul gesinne bygestaan. Binne hierdie maatskappye was daar spesiale aandag bestee aan die korrekte behoeftes van werknemers. Die adviseringsrol wat maatskaplike werkers toe vervul het was meer beskou as 'n integrale organisatoriese funksie en sodoende was maatskaplike werkers beskou as intra-organisatoriese spanlede. Dit blyk dus asof die beradingsfunksie nie ten volle by maatskaplike werkers gesetel was nie, maar eerder gedeel was met ander personeellede en bestuur. Soos wat tegnologie egter ontwikkel het, het die belangrikheid van maatskaplike werkers binne maatskappye toegeneem. Die afleiding kan dus ook gemaak word dat maatskaplike werkers ook toe 'n belangrike rol vervul het ten opsigte van opleiding aan werkers en hertoewysings van werkers soos wat verandering in die werksplek toegeneem het as gevolg van tegnologiese ontwikkeling.

Hier is ook 'n belangrike klemverskuiwing van maatskaplike werk dienslewering vanaf die individuele behoeftes van die werknemer na ontwikkelingsbehoefte binne die werksplek.

Die rol van die maatskaplike werker het dus steeds verbreed vanaf 'n individuele terapeut na 'n veranderingsagent binne die maatskappy. So het die spektrum van maatskaplike werk dienslewering binne die werksplek vergroot. Dit is dus duidelik sigbaar dat maatskaplike werk dienslewering binne die werksopset nie net fokus op maatskaplike opheffing van werkers nie, maar ook arbeidsaangeleenthede aanspreek.

Dit is egter ook duidelik dat maatskaplike werkers binne die werksopset nie in isolasie funksioneer nie, maar saamwerk met ander personeellede en bestuur. Die onderskeie funksies van die maatskaplike werker het dus binne die arbeidsopset uitgebrei en die fokus is definitief nie meer slegs op individuele intervensie nie. Die fokus van maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset sluit ook in personeelaangeleenthede byvoorbeeld herklassifikasie van werkers en arbeidsaspekte soos verbeterende werksomstandighede, instandhouding van onderlinge verhoudings tussen personeel, bestuur en vakbond unies. Daar is egter ook 'n prominente fokus op verhoogde produktiwiteit. Soos wat die werkers se behoefte vir materiële bystand afgeneem het was daar dus 'n klemverskuiwing van maatskaplike werk dienslewering. Die rol van die maatskaplike werker binne die arbeidsopset het dus verander vanaf 'n welsyn "giver" na 'n veranderingsagent.

2.4 **DIE ONTWIKKELING VAN BEDRYFS MAATSKAPLIKE WERK BINNE DIE SUID-AFRIKAANSE KONTEKS**

Du Plessis (1990:229) is van mening dat die welsynstelsel in Suid-Afrika voor die 1994 demokratiese verkiesing verdeel was tussen verskillende groepe op grond van ras. Verskillende dienste is aan verskillende bevolkingsgroepe beskikbaar gestel. Daar was dus rasse verdeling in welsynbeplanning.

Hierdie welsynstelsel het nie ruimte gebied vir bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika nie, aangesien dit nie voorsiening gemaak het nie vir die hantering van maatskaplike probleme en veranderinge wat gepaard gegaan het met industrialisasie.

Powry (2001:33) stem hiermee saam en voer aan dat die grootste stremende faktor vir die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika was die politieke stelsel van apartheid waardeur verskillende dienste vir verskillende bevolkingsgroepe deur wetgewing afgedwing was. Powry (2001:33) is ook van mening dat hierdie omstandighede veelvuldige probleme onder veral nie-blanke werksmag geskep het wat nie deur bedryfs maatskaplike werk hanteer is nie.

Alhoewel bedryfs maatskaplike werk nie die probleme van werkloosheid, ongeskoolde arbeid en verbrokkeling van gesinsisteme tydens industrialisasie in Suid-Afrika in 'n apartheidstelsel kon hanteer nie, is Du Plessis (1990:229) van mening dat maatskaplike werk dienslewering by die werksplek tog geleentede kan bied vir intervensie wat nie gebaseer is op rasseverdeling nie. Du Plessis (1990:229) waarsku egter daarop dat die totstandkoming van bedryfs maatskaplike werk nie beskou moet word as 'n plaasvervanger of kompetisie vir die Regering gesubsidieërde maatskaplike werk nie. Een van die rasionaal vir die totstandkoming van bedryfs maatskaplike werk is juis volgens Du Plessis (1990:229) die onderbenutting van maatskaplike werk dienste binne die gemeenskap deur die arbeidsmag. Bedryfs maatskaplike werk kan wel beskou word as ondersteunend en bevorderlik tot die idee dat die Regering onttrek en die verantwoordelikheid van diensverskaffer meer en meer verplaas op die privaat sektor en vakbond unies. Bedryfs maatskaplike werk het egter ook nie in die lig hiervan ontstaan as gevolg van privatisering nie.

Du Plessis (1990:234) voer aan dat dit eers gedurende 1976 was dat besigheids organisasies betrokke begin raak het om apartheid aan te spreek. Besigheids-organisasies was genoodsaak om betrokke te raak by die sosio-politieke probleme in Suid-Afrika aangesien internasionale sanksies druk toegepas het en groot implikasies gehad het vir die ekonomie.

Die veranderings wat teweeg gebring is deur die aanbevelings van die Wiehahn Kommissie in 1979 het die omstandighede van werkers en die werksomgewing ingrypend verander deurdat swart werkers en swart vakbond unies erkenning gekry het.

Die bevordering van ekonomiese ontwikkeling, maatskaplike geregtigheid, arbeidsvrede en gelyke geleentede binne die werksplek het nou onverhinderde geleentede daar gestel vir die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk.

Huidiglik is daar geen sistematiese rekord oor die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika nie. Volgens Du Plessis (1990), Lombard (1995) en Rankin (1991) is bedryfs maatskaplike werk 'n onlangse ontwikkeling. Informasie kon egter wel bekom word vanuit studies en verhalings wat studente onderneem het vanaf die 1960's tot 1980's.

Volgens Du Plessis (1990:239) het Dhlamini; Martine; Marcow en Botha verskillende studies onderneem met betrekking tot bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika. Dhlamine het in 1963 gevind by die Public Utility Transport Company PU TCO dat daar weinig 'n verskil bestaan tussen maatskaplike werkers wat binne die werksplek praktiseer en personeelbestuurders (Du Plessis 1990:239). Sy het dus geglo dat personeel-bestuurders ten volle bewus moet wees van die beskikbare hulpbronne in die gemeenskap en moes daar die funksie van verwysing na eksterne bronne vervul. Dhlamini het ook geargumenteer dat die oplossing van die persoonlike probleme van werknemers nie gesetel is binne die aanstelling van maatskaplike werkers deur bestuur nie omdat die struktuur van die arbeidsomgewing maatskaplike werk beperk. Sy het voorgestel dat personeelbestuurders vanweë hul unieke posisie in die maatskappy die mees gepaste persone is om die persoonlike behoeftes van die individuele werker te hanteer in die werksopset. Hierdie siening spruit uit die lig van die verskeie verantwoordelikhede van die personeelbestuurder, naamlik die hantering van aanstellings en induksie van nuwe werknemers, die hou van personeelrekords, die hantering van gesondheidsaspekte en afwesigheid van werkers.

Sy het twee modelle aangebied as alternatiewe vir die aanstelling van maatskaplike werkers deur bestuur. Eerstens het sy voorgestel dat verskeie maatskappye saamkom en gesamentlik betaal vir maatskaplike werk dienste. Sy was oortuig dat indien maatskappye self betaal vir maatskaplike werk dienste, die dienste wel benut gaan word. 'n Tweede alternatief was wat sy voorgestel het, is die dienste van 'n besoekende maatskaplike werker van 'n eksterne organisasie.

Sy het egter ook haar steun gegee vir 'n maatskaplike werk aanstelling binne 'n vakbond aangesien die hoofdoelstelling van 'n vakbond die beskerming van werknemers belange is. Sy het egter geen ruimte gesien vir maatskaplike werk dienslewering met betrekking tot arbeidskwessies en organisasie verandering nie. Dit is egter duidelik dat haar oorbeklemtoning van gevallewerk 'n refleksie is van die tipe maatskaplike werk van daardie tyd.

Nog 'n studie was onderneem volgens Du Plessis (1990:241) deur Martine in 1996 aan die Universiteit van Natal. Die doelstelling van haar studie was om die geleentheid te bepaal vir maatskaplike werk dienslewering binne die werksplek.

Sy verskil van Dhlamini en erken dat maatskaplike werkers die potensiaal het om voorkomend die werk binne die werksplek en dat hul dienste wel toeganklik is in die werksplek. Ook Botha het volgens Du Plessis (1990:241) gevind dat maatskaplike werkers binne die werksplek meer 'n eksterne fokus het deurdat daar grootliks gekonsentreer word op gesinsprobleme buite die werksplek. Botha het geargumenteer dat maatskaplike werkers binne die werksplek nie eksterne welsyn organisasies se dienste moet dupliseer nie, maar eerder op hul potensiaal binne die maatskappy moes fokus en dit vergroot.

Volgens Du Plessis (1990:242) het Marcow ook in 1974 gevind dat probleme binne die werksplek nie die hoof fokus van die maatskaplike werker is nie. Op 'n kleiner skaal is arbeidskwessies tog aangespreek deur maatskaplike werkers, bv. konflik tussen toesighouers en werknemers, klagtes en griewe van werknemers met betrekking tot salarisse en verplasingsaansoeke.

Marcow (1974) was van mening dat die praktisering van maatskaplike werk binne die werksomgewing in Suid-Afrika nie genoeg erkenning kry nie. Marcow het die volgende redes hiervoor aangevoer:

- die afwesigheid van regeringsdruk vir bedryfs maatskaplike werk;
- die mense was nie bewus wat maatskaplike werk binne die werksplek kan bied nie en;

- universiteite het nie bedryfs maatskaplike werk kursusse aangebied nie.

Gedurende 1983 het Du Plessis 'n studie onderneem na die geleentede vir maatskaplike werkers om binne 'n bedryfsopset te funksioneer. Een van haar aanbevelings was dat daar 'n professionele liggaam vir bedryfs maatskaplike werkers gestig moes word. Gedurende 1983 is die Forum vir bedryfs maatskaplike werkers gestig met 'n ledetal van 50 lede. Hierdie forum het as 'n netwerk gedien en het die uitruil van idees, ondervindings, kundigheid en ondersteuning gefasiliteer.

Die Departement van Maatskaplike werk aan die Universiteit van Witwatersrand het sedert 1986 die eerste gespesialiseerde nagraadse kursus in bedryfs maatskaplike werk op vierdejaars-vlak aangebied. Sodoende is bedryfs maatskaplike werk aan maatskappye en vakbonde bemark (Du Plessis 1990:243). Ontwikkeling het dus plaasgevind.

Die meeste bedryfs maatskaplike werkers in Suid-Afrika is aangestel deur bestuurders in maatskappye, ten einde dienste te lewer aan werkers en hul gesinne. Daar is ongeveer 200 bedryfs maatskaplike werkers wat volgens hierdie "bestuursmode" aangestel is (Du Plessis 1990:244). Daar is egter wel 'n handjievol bedryfs maatskaplike werkers wat werk as konsultante aan maatskappye. Huidiglik is daar egter nie akkurate inligting oor presies hoeveel bedryfs maatskaplike werkers daar in Suid-Afrika is nie. Gedurende 1989 was daar egter wel 'n poging Nasionaal om bedryfs maatskaplike werk te koördineer onder die vaandel van die Instituut van Personeelbestuur.

Volgens Du Plessis (1990:246) verteenwoordig werknemershulpprogramme nie die volle spektrum van bedryfs maatskaplike werk nie. Werknemershulpprogramme verteenwoordig egter wel 'n komponent van bedryfs maatskaplike werk. Huidiglik is daar egter geen akkurate inligting oor presies hoeveel werknemershulpprogram praktisyns daar in Suid-Afrika is nie.

Gedurende 1987 het Du Plessis gepoog om al die bedryfs maatskaplike werkers in Suid-Afrika te identifiseer. Daar was volgens Du Plessis (1990:234) 170 bedryfs maatskaplike werkers waarvan 30% binne die mynbou bedryf gewerk het. Ander groepe bedryfs maatskaplike werkers was gevind by Eskom en Yskor. Die bedryfs maatskaplike werkers is hoofsaaklik aangestel om spesifieke probleme soos alkohol- en dwelmmisbruik te hanteer wat produktiwiteit negatief beïnvloed het. Berading om werkers was toe die norm. SANRA (Suid-Afrikaanse Nasionale Raad vir Alkohol en Dwelm afhanklikheid) het 'n betekenisvolle rol gespeel om besigheids organisasies in te lig oor die uitgawes wat gepaard gaan met alkohol- en dwelmafhanlikheid by die werksplek.

Volgens Marius (1993:20) het groepe maatskappye soos Anglo Alpha, Anglo American, Everite, Suid-Afrikaanse Brouery, Samcor en Eerste Nasionale Bank ook gedurende 1985 begin om werknemershulpprogramme vir hul werknemers daar te stel. Die redes vir die totstandkoming van werknemershulpprogramme behels volgens Marius (1993:21) die behoefte wat ontstaan het vir alternatiewe metodes om swak werkprestasie te hanteer, 'n gevoel van interne sowel as eksterne sosiale verantwoordelikheid en die onvermoë van die formele welsynstruktuur om alle kultuurgroepe te akkommodeer. Du Plessis (1990:235) voer ook aan dat die motiverings vir die aanstelling van bedryfs maatskaplike werkers hoofsaaklik te make het met die instandhouding van produktiwiteit sowel as bestuurders se onvermoë om menslike probleme aan te spreek. Dit is dus duidelik hieruit dat bedryfs maatskaplike werkers 'n tweeledige doel het, naamlik om produksie te verhoog en die aanspreek van maatskaplike probleme.

Du Plessis (1992:39) en Lombard (1995:439) is van mening dat werknemershulpprogram praktisyns in Suid-Afrika hoofsaaklik gemoeid is met intervensie op mikro vlak en veral gebruik maak van die metodes van maatskaplike werk wat respektiewelik fokus op hulpverlening eerstens aan die individue en dan groepe. Powry (2001:37) steun hierdie uitgangspunt en voer aan dat bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika by die Persoonlike

probleem oriëntasie gekonsentreer is aangesien daar hoofsaaklik op werknemershulpprogramme gekonsentreer word.

2.5 WERKNEMERSHULPPROGRAMME BINNE ORGANISASIE VERBAND

Volgens Ozawa (1980:465) is die ontwikkeling van werknemers hulpprogramme die resultaat van 'n dinamiese interaksie van verskeie faktore. Hierdie faktore behels onder andere die behoeftes van werkers en hul gesinne en hoofsaaklik om gesinne bymekaar te hou. Die faktore sluit egter ook in die aspirasies van werkers om hul lewenskwaliteit te verhoog. Binne 'n breë perspektief gesien sal die funksie van werknemershulpprogramme dus wees om werknemers te help om hul vermoëns maksimaal te ontwikkel en te benut ten einde die eise van die lewe te hanteer sowel as om die organisasie te help om aan te pas en te reageer op organisatoriese- en omgewings verandering.

Die doelstellings en doelwitte van werknemers hulpprogramme word dus deur verskeie faktore beïnvloed. So word die doel, missie, strategie en aktiwiteite van werknemers hulpprogramme beïnvloed deur die politieke, ekonomiese en maatskaplike aspekte wat ook die organisasie en die breë samelewing beïnvloed. Daarvoor is dit 'n sentrale dilemma van werknemers hulpprogramme, naamlik hoe om organisatoriese behoeftes aan te spreek sonder om die organisasie identiteit te verloor. Werknemers hulpprogramme kan dus die behoeftes van die breë populasie by die werk waar baie probleme voorkom omvat, terwyl bedryfs- maatskaplike werkers terselfdertyd die beskikbare hulpbronne binne die werksopset kan benut ten einde probleme aan te spreek.

Volgens Googins & Davidson (1993:477) is daar sterk tendense dat probleme in maatskaplike werk gekonseptualiseer word binne 'n raamwerk van die individu wat die probleem ervaar. Alhoewel maatskaplike probleme individueel na die bedryfs-maatskaplike werker gebring word is dit egter duidelik dat maatskaplike probleme hul oorsprong het by die werksomgewing, die gesin of die gemeenskap waar binne die werknemer lewe. Daarom is die uitbrei en ontwikkeling van werknemershulpprogramme 'n natuurlike proses

en volgens Googins & Davidson (1993:477) 'n manier hoe die organisasie kan reageer op die sosiale faktore wat die funksionering van die organisasie beïnvloed word deur die organisasie. Werknemershulpprogramme het ook die vermoë om die organisasie te beïnvloed.

Volgens Akabas (1995:1780) is die impak van bedryfs maatskaplike werk binne die bedryfsopset nie net gesentreer rondom die bedryfsopset nie, maar het dit ook 'n betekenisvolle impak op dienste en beleidsaspekte weg van die werksplek. So kan bedryfs maatskaplike werkers die omgewing waarbinne dienslewering plaasvind tot voordeel van die kliënt beïnvloed. Die doel van werknemers hulpprogramme is juis om produktiwiteit te verhoog, om die stabiliteit van die arbeidsmag te verhoog en om die verhouding tussen werkers, werkgewers en unies te verhoog (Ozawa, 1980:464).

Googins & Davidson (1993:477) ondersteun hierdie uitgangspunt van Ozawa (1980) en is van mening dat die primêre funksie van die praktisyn assessering, intervensie en verwysings van kliënte vir intervensie is met die oogmerk om produktiwiteit te verhoog. Carol & Watson (1997:11) stem ook ooreen hiermee en voer aan dat die praktisyn se verantwoordelikheid primêr daarin lê om die probleemwerker geskik vir werk te kry. Die afleiding uit vermelde skrywers se standpunte kan dus gemaak word dat die klem tydens hulpverlening eerder val op werksprestasie en produktiwiteit as slegs die algemene welstand van die werker. Vanuit die stellings is dit egter ook duidelik dat die fokus van intervensie wyer strek as slegs die individuele behoeftes van die werknemer en ook organisatoriese behoeftes aanspreek.

Die hantering van aspekte binne die organisasie bring volgens Googins & Davidson (1993:483) die bedryfs-maatskaplike werker in kontak met die hoofstroom van die organisasie en sodoende ontwikkel betekenisvolle verhoudings met ander afdelings binne die organisasie.

Die belange van die arbeidsmag vorm ook deel van die fokus van maatskaplike werk dienslewering sowel as die omgewing waarbinne dienslewering geskied. Die metode van maatskaplike werk dienslewering sal dus ook nie meer slegs individuele berading en hulpverlening wees nie, maar

ook meso en makro vlak intervensie insluit. Die maatskaplike werk praktisyn beweeg dus weg van individuele bemoeienis van werkers en vertolk ook nou rolle van opvoeder, advokaat en programskepper. Die onderskeie funksies van die praktisyn sal dus onder andere insluit arbitrasie, onderhandeling, opvoeder en konsultasie. Vanweë die unieke posisionering van die maatskaplike werker binne die organisasie, hul blootstelling aan 'n verskeidenheid van probleme wat die organisasie raak, is die maatskaplike werker in 'n unieke posisie om intervensie programme te herkonseptualiseer.

Die teikengroep van maatskaplike werk dienslewering binne die werksopset strek dus wyer as die individuele werker en sluit die organisasie en die breë omgewing ook in.

So 'n wyer sisteem benadering beteken dus dat die implementering van werknemers hulpprogramme op 'n groter skaal toegepas moet word deurdat die organisasie op makrovlak betrek word. Daarom is dit ook ontoepaslik volgens Googins & Godfrey (1993:479) om intervensie aan individue en gesinne daar te stel sonder begrip van organisatoriese strukture en prosesse en sonder begrip van programimplementering en organisasie intervensie. Indien maatskaplike werk egter steeds relevant wil bly binne die arbeidsopset met betrekking tot dienslewering in die voortdurende veranderde koöperatiewe klimaat, is 'n fokus verandering na organisatoriese intervensie belangrik vir oorlewing.

Maatskaplike werk dienslewering omsluit egter steeds mikro tot makro-vlak intervensie en individuele probleme word nou binne omgewingskonteks gekonseptualiseer, terwyl omgewings- en organisatoriese verandering sentraal bly ten opsigte van die aanspreek van individuele probleme.

Makrovlak intervensie geskied egter ook wanneer die organisasie die maatskaplike werk praktisyn gebruik om die effek van verandering op die individuele werker te assessee en toepaslike voorkomings- en intervensie strategieë ontwikkel. Deurdat die maatskaplike werker egter ook organisasie behoeftes aanspreek bring dit hom/haar ook in kontak met ander eenhede binne die organisasie, bv. menslike hulpbronne eenheid. Operasionele

verhoudings verskerp sodoende tussen die maatskaplike werk praktisyn en ander belanghebbendes. Werknemers hulpprogramme fasiliteer dus interskakeling tussen verskillende eenhede binne die organisasie en kan sodoende die identifisering van organisasie probleme en die mobilisering van intervensie programme inisieer.

Werknemers hulpprogramme bied dus breë toeganklikheid vir hulpverlening aan werknemers aangesien 'n verskeidenheid van probleme aangespreek word. Deurdadig die maatskaplike werk praktisyn deelname het aan die hantering van verskeidenheid van organisasie probleme en persoonlike probleme van werknemers, verkry hulle 'n magsbasis om beleidsformulering te beïnvloed.

Volgens Googins & Davidson (1993:483) is beleidsformuleerders bestuurders geneig om na praktisyn te kyk wat aktief deelneem en bydraes maak op organisatoriese vlak. Maatskaplike werk praktisyns moet derhalwe makro vlak intervensie daarstel ten einde aktiewe bydraes en insae kan lewer tydens beleidsformulering en beleidsverandering. Sodoende speel die maatskaplike werk praktisyn 'n belangrike rol in organisasie groei en ontwikkeling. Dit blyk dus asof die menslike behoeftes en maatskaplike behoeftes van die organisasie meer kompleks raak soos wat die grense tussen die organisasie en die eksterne omgewing verstrengel raak. Ontwikkeling soos, bv. Vigs noodsaak praktisyns om te herposisioneer met nuwe praktyk kennis, vaardighede en rolvervullings. Googins & Davidson (1993:480) waarsku egter dat hierdie nuwe rolverdelings nie verwar moet word met ander veranderde aktiwiteite soos organisatoriese ontwikkeling, spanbou of organisasie ontwerp nie.

Die praktisyn moet egter gedurig poog om die interne en eksterne omgewing te verbind deur intervensie wat daarop gemik is om verandering te weeg te bring by beide die individue en die organisasie.

Volgens Cronje (1992:38) het hierdie operasionele verandering 'n onmiddellike effek op die organisasie en daarom moet dit versigtig hanteer word. Die maatskaplike werk praktisyn moet egter 'n balans kan handhaaf tussen die individuele behoeftes van die werknemer en die behoeftes van die breë organisasie. Terselfdertyd moet die maatskaplike werk praktisyn egter ook seker maak dat die werknemers hulpprogramme nie 'n polisie karakter aanneem wat problematiese werkers dreig met afdanking, maar die essensie van maatskaplike werk, naamlik intervensie te alle tye behoue bly.

2.6 **DIE HUIDIGE AARD VAN BEDRYFS MAATSKAPLIKE WERK BINNE DIE DEPARTEMENT VAN KORREKTIEWE DIENSTE**

Bedryfs maatskaplike werk in die Departement van Korrektiewe Dienste is 'n nuwe diensbeleid. Gedurende Januarie 2000 is werknemershulpprogram praktisyns vir die eerste keer in die Departement van Korrektiewe Dienste aangestel en gevolglik is daar weinig literatuur beskikbaar.

Die Departement van Korrektiewe Dienste demonstreer sy sensitiwiteit en toegewydheid vir die maatskaplike welstand van sy werkers juis deur werknemershulpprogramme. Die primêre funksie van werknemers hulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste is die identifisering en hantering van maatskaplike funksionerings probleme en onproduktiwiteit.

Die maatskaplike disfunksionering en onproduktiwiteit hou verband met die persoonlike probleme van werkers, insluitende maar nie beperk tot gesondheidsprobleme, huweliksprobleme, alkohol, dwelms, emosionele probleme en stres wat wel produktiwiteit beïnvloed. Die Departement van Korrektiewe Dienste glo egter ook dat die sukses van werknemers hulpprogramme afhang van die graad waartoe bestuur, werkers en vakbonde die volgende beginsels toepas. Die beginsels sluit volgens die Departement van Korrektiewe Dienste se beleidsdokument van Januarie 2000 die volgende in:

- Konfidensialiteit;
- Onpartydigheid;
- Vrywilligheid;
- Intervensie;
- Dissipline;
- Gelyke behandeling en;
- Neutraliteit;

KONFIDENSIALITEIT: Alle inligting wat wel bespreek word tydens intervensie mag nie ontbloe word aan enige persoon nie.

ONPARTYDIGHEID: Deelname aan werknemers hulpprogramme moet nie 'n werker se werksekuriteit of kans tot bevordering bevoordeel nie, of enige ander voordele of voorregte.

VRYWILLIGHEID: Deelname aan werknemers hulpprogramme moet vrywillig geskied sonder dat bestuur werkers hoef aan te moedig en selfverwysing ondermyn word.

INTERVENSIE: Pogings moet aangewend word wat vroeë identifisering en intervensie daarstel, want sodoende word goeie prognose gefasiliteer.

DISSIPLINE: Werkers moet nie geëtiketeer word of swak behandel word deurdat hulle aan werknemers hulpprogramme deelneem nie.

GELYKE BEHANDELING: Werkers wat wel deelneem en betrek word by werknemers hulpprogramme moet dieselfde gesien word as werknemers met mediese probleme.

NEUTRALITEIT: Werknemers hulpprogramme moet nie bots met die bestaande administratiewe prosedures nie.

Alhoewel hierdie beginsels algemene beginsels is binne die beoefening van maatskaplike werk, word hierdie beginsels ook beklemtoon binne die beoefening van maatskaplike werk in die arbeidsopset.

Die werknemerhulpprogram praktisyn moet selektief wees met betrekking tot die inligting wat deurgegee word aan toesighouers en hoofdes binne die werksplek. Werkers wat probleme ervaar en wel gebruik maak van die dienste van die werknemerhulpprogram praktisyn moet op 'n vrywillige basis inskakel by hulpverlening. Werknemers hulpprogramme moet egter nie indruis met die algemene funksionering van die organisasie nie en inbraak maak op die veilige bewaking van gevangenesse nie. Die werknemerhulpprogram praktisyn vervul dus verskeie funksies binne die Departement van Korrektiewe Dienste en word soos volg uitgebeeld.

2.6.1 Die funksie van die werknemershulpprogram praktisyn binne die Departement van Korrektiewe Dienste

Die funksie van die maatskaplike werker praktisyn kan volgens die Departement van Korrektiewe Dienste se werknemers hulpprogram beleidsdokument van (Januarie 2000) in drie kategorieë verdeel word:

- Terapeutiese kategorie
- Voorkomings kategorie
- Informasie kategorie

2.6.1.1 **TERAPEUTIESE KATEGORIE**

Binne die terapeutiese kategorie sluit die dienste van die maatskaplike werk praktisyn die volgende funksies in.

2.6.1.1.1 Assessering

Die assesseringsfunksie behels die identifisering van maatskaplike probleme onder andere persoonlike probleme van werkers, huweliks- en gesinsprobleme, alkohol- en dwelmmisbruik, emosionele en stres verwante probleme en gesondheidsprobleme wat produktiwiteit negatief beïnvloed.

2.6.1.1.2 Korttermyn intervensie

Die kort termyn intervensie behels hoofsaaklik die hantering van die maatskaplike probleme wat wel identifiseer is van werknemers op 'n korttermyn basis. Die intervensie program strek ongeveer vanaf twee tot maksimum tien sessies.

2.6.1.1.3 Verwysing na toepaslike hulpbronne

Dit behels die verwysing van werknemers na toepaslike hulpbronne binne die gemeenskap. Dit is hoofsaaklik probleme wat die maatskaplike werk praktisyn nie self binne die organisasie kan hanteer of oplos nie. 'n Voorbeeld hiervan is die verwysing van 'n werknemer met 'n alkohol probleem na 'n rehabilitasie inrigting binne die gemeenskap.

2.6.1.1.4 Krisis intervensie

Krisis intervensie behels die hantering van maatskaplike probleme deur die maatskaplike werk praktisyn wat onmiddellike aandag en hantering verg. Nadat krisis ingryping gedoen is kan die werknemer wat die probleem ervaar het by 'n korttermyn intervensie program ingesluit word of self na toepaslike hulpbronne binne die gemeenskap verwys word afhangeende wat die aard en omvang van die krisis is.

2.6.1.1.5 Herintegrasië

Die funksie van herintegrasië behels bystand en ondersteuning van die maatskaplike werk praktisyn aan werknemers om weer in te skakel by werksverrigtinge na intervensie.

2.6.1.2 VOORKOMINGS/PRO-AKTIEWE KATEGORIE

Binne die voorkomingskategorie sluit die dienste van die maatskaplike werk praktisyn die volgende funksies in.

2.6.1.2.1 Voorkomings seminare, praatjies, werkswinkels en bewustheidsprogramme

Die hou van werkswinkels en praatjies deur die maatskaplike werk praktisyn behels hoofsaaklik die deurgee van inligting en bewusmaking aan personeellede, die beskikbare maatskaplike werk dienste binne werksverband. Dit sluit dus ook in die bemerking van werknemers hulpprogramme aan bestuur en die breë personeelkorps.

2.6.1.2.2 Opleiding

Die opleidingsfunksie van die maatskaplike werk praktisyn behels die opleiding aan toesighouers en bestuur, die identifisering, hantering en verwysing van probleem werknemers. Hierdie opleiding sluit ook in die verwysingsprosedures en kanale wat gevolg kan word wanneer daar maatskaplike disfunksionering identifiseer word.

2.6.1.2.3 Gemeenskapsprojekte

Gemeenskap projekte behels die deelname en betrokkenheid van die breë gemeenskap aan maatskaplike aangeleenthede by die werksplek. Dit is dus die funksie van die maatskaplike werk praktisyn om die gemeenskap betrokke te kry en deel te vorm aan maatskaplike opheffing by die werksplek.

2.6.1.2.4 Onwikkeling van 'n advies komitee

Die ontwikkeling van 'n advieskomitee behels die stigting van 'n komitee bestaande uit bestuur, personeelvertegenwoordigers en vakbondlede. Hierdie komitee hanteer dan op 'n kollektiewe vlak maatskaplike geleenthede by die werksplek.

2.6.1.3 INFORMASIE KATEGORIE

Binne die informasie kategorie behels die dienste van die maatskaplike werk praktisyn die ontwikkeling van 'n hulpbron sentrum. Hierdie hulpbron sentrum dien dan as 'n verwysingsraamwerk waaruit maatskaplike disfunksionering en onproduktiwiteit hanteer word.

Vanuit die bogenoemde drie kategorië funksies van die maatskaplike werk praktisyn blyk dit dat bedryfs maatskaplike werk binne die Departement van Korrektiewe Dienste die meeste verband hou met die tweede ontwikkelingsvlak van bedryfs maatskaplike werk, nl. persoonlike probleem oriëntasie. Hierdie afleiding word gestaaf deur die feit dat uitgebreide maatskaplike dienslewering tydens die persoonlike probleem oriëntasiefase presies dieselfde is as die funksies van die maatskaplike werk praktisyn binne die terapeutiese funksie.

Dit sluit in intervensie vir individuele-, huweliks- en finansiële probleme, krisis intervensie vir emosionele-, sielkundige probleme en werksverwante ongeluksvoordele, opvoedkundige programme, bewusmakingsprogramme vir alkohol en dwelmmisbruik en gesondheid, skakeling en verwysing met ander organisasies en konsultasie met bestuur oor individuele probleme. Daar is dus geen deelname van die maatskaplike werk praktisyn aan beleidsformulering nie.

Gevolgtlik vorm sisteem en organisasie intervensie nog nie deel uit van maatskaplike werk dienslewering binne die Departement van Korrektiewe Dienste.

2.7 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is daar gekyk na die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk. Daar is gefokus op die internasionale ontwikkeling en na die nasionale ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk. Tydens die aanbieding van die internasionale ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk is daar gekonsentreer op die Verenigde State van Amerika sowel as Europese lande.

Dit was 'n universiële verskynsel in die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike internasionaal dat bedryfs maatskaplike werk begin het by 'n enkelvoudige dienslewering. Die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika blyk 'n kwessie te wees van sporadiese dienslewering wat aan struktuur en doelgerigheid ontbreek het.

Daar het egter meerdertyd 'n klemverskuiwing gekom vanaf 'n enkelvoudige dienslewering. Die fokus van intervensie was dus nie slegs op maatskaplike opheffing van werkers nie, maar ook op verhoogde produktiwiteit binne die arbeidsmag.

Alhoewel die ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk nie presies dieselfde tendense van ontwikkeling volg as die ontwikkeling internasionaal nie, beteken dit nie dat bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika nie ook vlakke van organisatoriese ontwikkeling sal bereik nie.

Alhoewel internasionale ontwikkelings tendense van bedryfs maatskaplike werk wel toepaslik in 'n Suid-Afrikaanse konteks, moet die unieke politieke, ekonomiese en maatskaplike omstandighede en klimaat van Suid-Afrika nie uit die oog verloor word nie.

Du Plessis (1990:243) is juis van mening dat sosio-politieke en ekonomiese omstandighede, die agenda en waardes van die organisasie sowel as die behoeftes van die verbruiker die praktisering van Bedryfs maatskaplike werk in Suid-Afrika sal beïnvloed.

HOOFSTUK 3

DIE ROLLE, KENNIS EN VAARDIGHEDE VAN DIE BEDRYFS MAATSKAPLIKE WERKER

3.1 INLEIDING

Die doel van berading binne die werksplek is om volgens Kurzman & Akabas (1982:201); Ozawa (1980:464); Du Plessis (1992:29); Googins & Godfrey (1987:37) en Googins & Davidson (1993:478) groei en ontwikkeling by die klient maar ook by die organisasie te bewerkstellig, om kliente aan te moedig om vir hulself te sorg, om selfhandhawing na te streef en om die klient tot hul volle potensiaal te ontwikkel. Dit is egter dikwels nie moontlik om die klient te help om tot sy volle potensiaal te ontwikkel nie, veral wanneer daar botsende belange tussen die klient en die organisasie bestaan nie. Dit gebeur soms dat die struktuur van die organisasie nie genoeg ruimte bied vir selfaktualisering van persone nie.

Soos wat maatskaplike intervensie binne die bedryfsopset ontwikkel na hoër vlakke gaan die rolle en vaardighede van die praktisyn volgens Ozawa (1980:469) meer neig na 'n makro prototipe en omsluit dan funksies van arbitrasie, onderhandeling, onderrig en konsultasie in. Die werksplek bied juis uitstekende geleenthede vir opleiding aan personeel en die maatskaplike werker praktisyn moet hierdie geleenthede benut in die intervensie proses. Die aanvanklike doel van opleiding kan natuurlik wees om die aard en omvang van werknemershulpprogramme te bemark, maar opleiding kan ook as 'n kanaal dien waardeur inligting aan werkers en bestuur deurgegee kan word.

Deur die diversiteit van rolle, kennis en vaardighede word die maatskaplike werk praktisyn aan 'n groot en ontwikkelende diensveld bloot gestel. Te midde hiervan word maatskaplike werk praktisyns aan 'n verskeidenheid van geleenthede vir intervensie gebied wanneer die arbeidsmark betree word.

Maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset is produksie georiënteerd met die oogmerk op verhoogde produktiwiteit en die instandhouding van gesonde verhoudings tussen bestuur, werknemers en vakbonde deur die identifisering en hantering van maatskaplike probleme by die werksplek.

Wanneer daar egter na maatskaplike werk dienslewering by die werksplek gekyk word en in gedagte gehou word hoeveel geleenthede daar vir intervensie beskikbaar is, moet daar besef word dat kliniese vaardighede nie alleen voldoende is vir intervensie binne die werksplek nie. Die maatskaplike werker praktisyn moet egter kliniese vaardighede kombineer met administratiewe vaardighede en bestuursvaardighede wat hom/haar instaat sal stel om te beweeg vanaf die identifisering van individuele behoeftes op mikrovlak tot die ontwikkeling en implementering van werknemershulpprogramme en beleids-formulering op makro vlak.

Die kennis, rolle en vaardighede van die praktisyn is dus so gespesialiseerd dat kennis van die ekonomie, organisatoriese gedrag, vakbond-geskiedenis, die arbeidsmag en mannekragbeleid ook belangrik is vir effektiewe dienslewering. Ozawa (1980:469) is van mening dat die kennisbasis en kennisbenodighede van die maatskaplike werker ook areas moet insluit van die ekonomie en die politieke omgewing waarbinne die organisasie ontwikkel. Vervolgens gaan daar aandag bestee word aan die rolle, kennisbasis en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker.

Die rolle, kennis en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker is egter binne die arbeidsopset so omvangryk dat dit binne 'n tipologie van vyf afsonderlike diensmodelle aangebied gaan word.

3.2 DIE TIPOLOGIE VAN VYF DIENSMODELLE

Straussner (1990:8-15) konseptualiseer die verskillende diensareas van bedryfs maatskaplike werk, sowel as die rolle en vaardighede wat deur die maatskaplike werk praktisyn benut word in 'n tipologie van vyf afsonderlike modelle, naamlik die werknemer diensmodel, die werkgewer/werkorganisasie diensmodel, die verbruikers diensmodel, die korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheid diensmodel en die publieke/openbare beleidsmodel. Ozawa (1980:467-469) verdeel egter maatskaplike werk dienslewering binne die bedryfsopset in vier afsonderlike ontwikkelingsfasies. Daar is duidelike ooreenstemming tussen die twee skrywers se sienings met betrekking tot maatskaplike werk dienslewering binne die bedryfsopset alhoewel Ozawa slegs van vier fases melding maak in teenstelling met Straussner se vyf modelle van maatskaplike dienslewering. Maatskaplike dienslewering binne die bedryfsopset sowel as die kennisbasis, rolle en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker gaan vervolgens aangebied word binne die raamwerk van die tipologie van vyf diensmodelle.

3.2.1 DIE WERKNEMERS DIENSMODEL

Die werknemers diensmodel konsentreer volgens Straussner (1990:8) op die implementering van programme en die verskaffing van maatskaplike werk dienslewering wat primêr fokus op die behoeftes van die induiduele werker. Volgens Ozawa (1980:467) word maatskaplike werk dienslewering by die werksplek daargestel om een of twee spesifieke probleme byvoorbeeld alkohol- of dwelmmisbruik aan te spreek. Alhoewel maatskaplike werk dienslewering primêr fokus op die induiduele werknemer is Straussner (1990:8) van mening dat bestuur voordeel geniet uit hierdie dienslewering aangesien produksie sowel as die toegewydheid van die werker deur sodanige dienste verhoog word. Binne hierdie werknemers diensmodel is daar 'n verskeidenheid van aktiwiteite en dienste wat resorteer binne die parameters van werknemershulpprogramme.

Die volgende is voorbeelde van sodanige maatskaplike werk dienslewering, berading aan individuele, huwelik- en gesinsberaad, finansiële probleme, alkohol- en dwelmmisbruik, gesondheidsorg, krisis intervensie vir emosionele en psigiologiese probleme, werksongelukke, opvoedkundige programme oor aftrede, beplanning, skakeling en verwysing na ander organisasies, self-help programme, ontspanningsprogramme en konsultasie met bestuur oor organisasie en individuele probleme (Ozawa 1980:468). Volgens Straussner (1990:9) word die werknemers diensmodel die meeste deur bedryfs maatskaplike werkers benut en die model omvat ook die meeste tradisionele maatskaplike werk rolle soos berader, tussenganger, advokaat en makelaar. Die verskillende maatskaplike werk rolle gaan vervolgens hanteer word.

3.2.1.1 Berader

Binne die beradingsrol doen die bedryfs maatskaplike werker assessering, kort- en lang termyn berading met individuele, gesinne en groepe. Die bedryfs maatskaplike werker help die werker om sy probleme uit te spreek, om hul behoeftes te verwoord, om begrip te ontwikkel oor die dinamika van die probleem en moontlike oorsaaklike faktore te vind, en om alternatiewe en moontlike oplossings vir hul probleme te vind. Die kennis basis en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker binne hierdie konteks van dienslewering blyk hoofsaaklik dieselfde te wees as dié van tradisionele maatskaplike werk. Dit sluit onder andere in onderhoudvoering, intervensie-vaardighede, assessering-vaardighede met individue in probleemareas soos alkohol- en dwelmmisbruik, krisisintervensie vaardighede, kommunikasie vaardighede en begrip van groep- en gesinsdinamika. Wat egter wel maatskaplike werk in die bedryfs opset anders maak is die maatskaplike werker se uitgebreide begrip vir die arbeidsopset, begrip van die verskillende rolle van bestuur en begrip oor die impak van die werksplek op die funksionering van die individuele werker. Du Plessis (1990:203) beklemtoon juis die werksplek as een van die belangrikste omgewings waarin mense met mekaar omgang en daarom moet dit nie ignoreer word nie.

Die rede hoekom die werksplek so 'n belangrike vertrekpunt vir maatskaplike intervensie is, is omdat maatskaplike probleme binne 'n bedryfskonteks geplaas word en met die werksopset in verband gebring word. Die maatskaplike probleme van werkers word dus binne die werksopset identifiseer en hanteer, maar ook vanaf die werksplek verwys na eksterne bronne buite die organisasie, indien nodig.

3.2.1.2 Konstruktiewe konfronteerder

Volgens Straussner (1990:10) is die rolvervulling van konfronteerder binne tradisionele maatskaplike werk dienslewering spesifiek met betrekking tot alkohol- en dwelmmisbruik baie oneffektief. Dit word toegeskryf aan die inherente ontkenning wat teenwoordig is tydens die aanspreek van alkohol- en dwelmmisbruik.

Daarom is hierdie rolvervulling van konstruktiewe konfrontering so 'n nuttige rol binne die werksplek aangesien die bedryfs maatskaplike werker die toesighouer, vakbond verteenwoordiger en selfs gesinslede kan gebruik om die werker met 'n chemiese afhanklikheidsprobleem te konfronteer. 'n Deeglike begrip van die dinamika van chemiese afhanklikheid, gesinssisteme, beleidsaspekte en vriendekring van die werker is noodsaak binne hierdie rolvervulling.

3.2.1.3 Makelaar

Binne hierdie rolvervulling van makelaar bring die bedryfs maatskaplike werker die werknemer wat 'n probleem ervaar in aanraking met bestaande hulpbronne binne en buite die organisasie. 'n Werker met 'n alkohol probleem kan byvoorbeeld verwys word na binne-pasiënt behandeling of na 'n self-help groep binne die organisasie of buite in die gemeenskap. Die kennisbasis en vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker inherent binne hierdie rolvervullings sluit dus kennis in oor verwysingsprosedures na eksterne organisasies, begrip oor individuele- en organisasie teenstand, kennis van organisasie- en gemeenskap hulpbronne, vaardighede met betrekking tot interskakeling tussen bestaande hulpbronne.

3.2.1.4 Advokaat

Binne hierdie rolvervulling van advokaat help die bedryfs maatskaplike die kliënt om dienste en hulpbronne te verkry wat die kliënt om een of ander rede nie self kan bekom nie. Die bedryfs maatskaplike werker tree dus op as 'n advokaat namens die kliënt ten einde die uiteindelijke doel van intervensie te bereik. Marias (1993:4) waarsku egter dat dit nie eties is om sonder die kliënt se toestemming op te tree nie en daarom moet die bedryfs maatskaplike werker altyd sensitief wees vir die behoeftes van die werkers.

3.2.1.5 Bemiddelaar

Binne hierdie rolvervullings hanteer die bedryfs maatskaplike werker konflik wat bestaan tussen individue of sisteme en vertolk die spesifieke behoeftes van elke party. Volgens Straussner (1990:11) behels vaardighede binne die rolvervulling assesserings vaardighede met betrekking tot die aard en omvang van die konflik, redes tot die konflik en toepaslike atmosfeerskepping ten einde die konflik effektief op te los. Die bemiddelings rol is 'n nuttige rolvervulling waar daar met kliënte gewerk word wat nie vrywillig inskakel by intervensie nie en sodoende kan die bedryfs maatskaplike werker die grense tussen dissipline aspekte en intervensie aspekte uitklaar met die werker. Volgens Marias (1993:4) moet die wen- en verloor konsep tydens die dispute verwyder word en die verskillende partye moet eerder prioriteite bepaal waarop gefokus kan word tydens die intervensieproses.

3.2.1.6 Opvoeder

Binne hierdie rolvervullings verskaf die bedryfs maatskaplike werker inligting, verduidelikings sowel as modelle vir effektiewe gedrag en vaardighede. Tydens hierdie rolvervulling word die kliënt dus geleer of gelei om deur middel van probleemoplossende vaardighede te oorleef.

3.2.2 DIE WERKGEWER OF WERK ORGANISASIE DIENSMODEL

In die werkgewer of werk organisasie diensmodel is die organisasie die primêre kliënt en nie die individuele werker of 'n groep werknemers nie. Volgens Straussner (1990:11) is die werkgewer diensmodel primêr gefokus om beleid en dienste binne die organisasie te identifiseer wat direk betrekking het op die werksplek. Volgens Ozawa (1900:1980) behels hierdie fase organisatoriese intervensie. Voorbeelde van bedryfs maatskaplike werk rolle binne hierdie model sluit dus in konsultasie met bestuur oor sake soos die ontwikkeling van 'n dagsorgsentrum, verskaffing van gesondheidsorg, analise oor die impak van personeelvermindering op produktiwiteit en regstellende aksie voorstelle vir minderheidsgroepe by die werksplek soos vrouens en gestremdes. Die spesifieke rolvervullings van die bedryfs maatskaplike werker binne die werkgewers diensmodel behels volgens Straussner (1990:11) konsultant, analiserder, opleidingsbeampte en program ontwikkelaar en hierdie rolvervullings gaan vervolgens afsonderlik hanteer word.

3.2.2.1 Konsultant

Binne hierdie rolvervulling van konsultant werk die bedryfs maatskaplike werker met ander personeel ten einde hul vermoëns te verbreed sodat personeel verskeie aspekte van organisasie- en menslike dinamika beter kan verstaan. Sodoende word personeel se vermoëns tot probleem oplossing verhoog. Volgens Marias (1993:6) is die klem tydens die konsultasie proses op hulp aan ander om hulself te help. Probleme word dus nie vir die personeel opgelos nie.

3.2.2.2 Ontleder

Binne hierdie rolvervulling van ontleder evalueer en ontleed die bedryfs maatskaplike werker inligting, organisasie- en omgewingsdinamika, beleid, wetgewing en die impak daarvan op die organisasie.

3.2.2.3 Opvoeder

Binne hierdie rolvervulling van opvoeder funksioneer die bedryfs maatskaplike werker as 'n opleidingsbeampte. Die bedryfs maatskaplike werker maak dus bestuur en personeellede bewus van problematiese aspekte binne die organisasie. Hierdie rolvervulling behels egter ook volgens Straussner (1990:12) opleiding aan toesighouers ten einde toesighouers instaat te stel om te reageer op die behoeftes van die werknemer met 'n probleem en probleme binne die organisasie. Dit is 'n funksie van die bedryfs maatskaplike werker om toesighouers op te lei met betrekking tot werknemershulpprogramme, wat dit behels en watter verwysingsprosedures gevolg kan word. Winkelpleck & Smith (1988:471) is juis van mening dat opleiding as 'n kanaal kan dien waar inligting oor maatskaplike disfunksionering aan bestuur deurgegee kan word. Die werksplek bied dus uitstekende geleentheid vir opleiding aan toesighouers en bestuur en bedryfs maatskaplike werkers moet hierdie geleentheid benut. Dit is belangrik dat toesighouers 'n breë begrip het van werknemershulpprogramme. Toesighouers moet weet wat werknemershulp-programme behels, watter tipe probleme wel deur werknemershulpprogramme hanteer word en watter tipe probleme nie deur werknemershulpprogramme hanteer word nie. Volgens Winkelpleck & Smith (1988:47) kan bedryfs maatskaplike werkers ook toesighouers op 'n indirekte wyse oplei, byvoorbeeld plakkaat van werknemershulpprogramme en verwysingsprosedures op strategiese plekke by die werksplek plaas. Strategiese plekke kan onder andere insluit die personeelkamer of raadsaal, die teekamer, die voorportaal, die onstpanningsaal en in kantore van toesighouers en bestuur.

3.2.2.4 Program ontwikkeling

Binne hierdie rolvervulling van program ontwikkeling identifiseer en implementeer die bedryfs maatskaplike werker nuwe programme wat die behoeftes binne die werksplek gaan aanspreek. Volgens Kurzman & Akabas (1982:201) ontwikkel en analiseer die bedryfs maatskaplike werker bestuurs inligting vir programme binne die organisasie en bly die organisasie die primêre fokuspunt.

3.2.3 DIE VERBRUIKERSMODEL

Volgens Straussner (1990:13) fokus die verbruikersmodel op die behoeftes van die verbruikers eerder as op die behoeftes van die werknemer of werkgever. Masi (1985:100) beklemtoon ook die belangrikheid van die verbruiker en voer aan dat die verhouding tussen die verbruiker en die organisasie baie belangrik is. Rolvervullings binne die verbruikers model behels berader, program beplanner en ontwikkeling, konsultant en advokaat. Hierdie verskillende rolvervullings is reeds in die voorafgaande diensmodel breedvoerig verduidelik en gaan dus nie weer daarop uitgebrei word aangesien dit dieselfde is.

3.2.4 DIE KORPORATIEWE MAATSKAPLIKE VERANTWOORDELIKHEIDS MODEL

Volgens Masi (1985:95 – 96) bestaan daar 'n gesamentlike interafhanklikheid tussen die samelewing en die werkorganisasie en daarom het die werkorganisasie 'n maatskaplike verantwoordelikheid teenoor die samelewing, naamlik om maatskaplike probleme binne die samelewing te hanteer. Du Plessis (1990:236) stem saam en is van mening dat die bedryfs maatskaplike werker 'n bydrae kan maak tot die korporatiewe verantwoordelikheid deur middel van behoefte bepalings en program beplanning. Dit is dus duidelik dat die korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheids model fokus op die identifisering van maatskaplike probleme binne die samelewing waarbinne die organisasie bestaan. In teenstelling met die vorige diensmodelle naamlik die werknemers en werkgever/werkorganisasie diensmodel is die fokus op bydraes om die sosiale en ekonomiese welstand van die samelewing te bevorder. Straussner (1990:13) identifiseer die volgende rolvervullings binne die korporatiewe maatskaplike verantwoordelikheids diensmodel, naamlik gemeenskap verhoudings konsultant, gemeenskapdiens koördineerder, stedelike maatskaplike aangeleenthede spesialis.

Verantwoordelikheid binne hierdie rolvervullings sluit in onder andere identifisering en skakeling met gemeenskapleiers, behoefte bepalings binne gemeenskap verband, konsultering en ontwikkeling van nuwe programme en dienste. Die bedryfs maatskaplike werker vervul dus die rolle van gemeenskap ontleder en beplanner, programontwikkeling, makelaar, advokaat en onderhandelaar.

3.2.5 OPENBARE/PUBLIEKE BELEIDSMODEL

Die openbare/publieke beleidsmodel behels volgens Straussner (1990:13) die identifisering, formulering en analise van openbare beleid, programme en dienste wat direk of indirek die werksmag affekteer. Vaardighede van die bedryfs maatskaplike werker wat belangrik is vir dienslewering binne hierdie model is beleidsbeplanning en beleid analise, program ontwikkeling en interskakeling tussen die organisasie met ander organisasies binne die samelewing.

Vanuit die verskillende diensareas van bedryfs maatskaplike werk is daar verskeie ander rolvervullings en aktiwiteite wat die bedryfs maatskaplike werker ook vervul onder andere werknemerhulpprogram bestuurder, vakbond maatskaplike werker, regstellende aksie spesialis, personeelbestuurder, werknemer ontwikkeling en opleiding, stedelike maatskaplike aangeleentede spesialis, menslike hulpbron spesialis en bemarkings spesialis. Hierdie rolvervullings gaan vervolgens afsonderlik aangebied word.

3.3 ROLVERVULLINGS VAN DIE BEDRYFS MAATSKAPLIKE WERKER

Googins & Godfrey (1987:85 – 990), Du Plessis (1994:45 - 49), Bargal & Karger (1991:99 - 107) en Straussner (1990:8 -14) identifiseer die volgende, naamlik werknemerhulpprogram bestuurder, vakbond maatskaplike werker, regstellende aksie spesialis, personeel bestuurder, werknemer ontwikkeling en opleiding, stedelike maatskaplike aangeleentede spesialis, menslike hulpbron spesialis en bemarkings spesialis as gevestigde en opkomende rolle van ‘n maatskaplike werker binne die werksopset.

3.3.1 WERKNEMERHULPPROGRAM BESTUURDER

Die bestuursaktiwiteite van 'n werknemerbystandprogram bestuurder verteenwoordig volgens Googins & Godfrey (1987:85) 'n wye spektrum van vaardighede en funksies. Die aktiwiteite sluit onder andere in die koördinerings van werknemers hulpprogram aktiwiteite en ook konsultasies met die werknemers bystandprogram personeel wat vir die lewering van die dienste verantwoordelik is. Die werknemersbystandprogram bestuurder kan egter ook direk betrokke wees by die hantering van die behoeftes van die algemene personeellede. Verantwoordelikhede van die werknemerbystandprogram bestuurder sluit ook in supervisie met die personeel wat die dienste lewer sowel as die ontwikkeling van standaarde vir maatskaplike werk dienslewering aan personeel.

Ander rolvervullings van die werknemerbystandprogram bestuurder behels die fasilitering van interskakeling tussen werknemersbystandprogram personeel binne die organisasie met dienste verskaffers buite die organisasie. Dit behels dus die ontwikkeling en instandhouding van 'n eksterne verwysingsnetwerk. Die rol van 'n werknemersbystandprogram bestuurder behels ook gedurige konsultasie met ander bestuurders binne die organisasie. 'n Belangrike rol van die werknemerbystandprogram bestuurder is om die werknemerbystandprogramme binne die organisasie te laat deel vorm van die bestuurs-, opleiding- en ontwikkelingsprogram van die organisasie. Volgens Googins & Godfrey (1987:86) gaan dit sodoende effektiewe kommunikasie, probleem oplossing en program benutting binne die organisasie verhoog. Die werknemerbystandprogram bestuurder moet dus toesien dat werknemerbystandprogramme 'n integrale deel vorm van die program komponente van die organisasie. Dit sluit dus ook in dat werknemerbystandprogram bestuurders seksies binne die organisasie identifiseer wat nie werknemerbystandprogram dekking het nie. Die breë doelstelling van 'n werknemerbystandprogram bestuurder is volgens Googins & Godfrey (1987:86) om juis totale werknemerbystandprogram dekking te verseker in alle seksies binne die organisasie.

Hierdie aktiwiteit behels egter ook dat werknemer-bystandprogram bestuurders gedurig werknemberystandprogramme moet vergroot en ontwikkeling ten einde ook tred te hou met die voortdurende verandering en groeiende behoeftes van die organisasie.

Sodoende speel die werknemer-bystandprogram bestuurder 'n belangrike rol in die identifisering van organisasie behoeftes. Aanvullend tot die identifisering van organisasie behoeftes behels rolvervullings van die werknemberystandprogram bestuurder ook aanbevelings en ondersteuning aan bestuur ten opsigte van menslike hulpbron beplanning binne die organisasie. Die werknemer-bystandprogram bestuurder is dus in 'n unieke posisie ten einde besluitnemings prosesse en beleidsformulering binne die organisasie te beïnvloed deur direkte insae en aanbevelings te lewer.

3.3.2 VAKBOND MAATSKAPLIKE WERKER

Die primêre doel van intervensie binne vakbond unies is volgens Masi (1982:38) die hantering van maatskaplike behoeftes van werknemers. Die aktiwiteite van die maatskaplike werker binne vakbonde strek vanaf direkte maatskaplike werk dienslewering aan vakbondlede tot die beklemtoning en hantering van maatskaplike aangeleenthede op nasionale vlak. Maatskaplike werk dienslewering behels dus direkte hulpverlening deur tegniese ondersteuning en bystand aan vakbondlede, opleiding, opvoeding, inligting verskaffing en verwysing na eksterne dienste verskaffers binne die gemeenskap. Aktiwiteite behels dus ook die hou van seminare aan vakbondlede met betrekking tot kommunikasie en probleemoplossing. Volgens Masi (1982:45) behels die maatskaplike werk dienslewering aan die werknemers opvoedkundige- of beradings groepe en konsultasies aan vakbond unies oor interne- en eksterne beleid. Googins & Godfrey (1987:87) stem ooreen dat die maatskaplike werker binne vakbond unies insette lewer met betrekking tot beleid en aktiwiteite sluit dus ook in beïnvloeding van beleidsformulering en besluitnemings-prosesse binne die organisasie.

Konsultasies vind dus plaas met beide bestuur en die personeelkorps. Die maatskaplike werker binne vakbonde monitor die maatskaplike werk dienslewering binne die organisasie, evalueer die effektiwiteit van werknemers-bystandprogramme en identifiseer die behoeftes van vakbondlede. Volgens Straussner (1990:41) moet die maatskaplike werker egter bereid en instaat wees om binne die raamwerk van die vakbond unie te funksioneer. Die maatskaplike werker moet dit dus nie as 'n beperking beskou nie.

3.3.3 REGSTELLENDEN AKSIE SPESIALIS

Regstellende aksie beamptes het gewoonlik sekere hoof funksies binne 'n organisasie. Die funksies behels volgens Googins & Godfrey (1987:89) onder andere die monitering van regstellende aksie beleid en die toepassing daarvan by die werksplek. Masi (1982:123) en Kurzman & Akabas (1982:203) voer egter aan dat die maatskaplike werker addisionele opleiding benodig met betrekking tot regstellende aksie wetgewing en beleid ten einde doeltreffend binne die arbeidsopset te funksioneer. Die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker behels volgens Masi (1982:122) ook die koördinerings, monitering en implementering van regstellende aksie programme binne die werkorganisasie.

Maatskaplike werk dienslewering binne die regstellende aksie seksie van die organisasie behels dus die beskerming van die belange van minderheidsgroepe teen diskriminasie en die misrekening van individuele vryheid en geregtigheid by die werksplek. Die aktiwiteite van die regstellende aksie spesialis behels dus tegniese bystand en ondersteuning aan alle werknemers wat dienste benodig. Die totale werknemers bevolking naamlik bestuur, minderheidsgroepe en die breë werknemers word dus betrek. Aktiwiteite behels egter ook volgens Straussner (1990:73) dat die bedryfs maatskaplike werker probleme van diskriminasie ondersoek sowel as berading aan partye ten einde konflik op te los.

Dit blyk dus asof personeelopleiding met betrekking tot regstellende aksie beleid en prosedures vir die toepassing daarvan nie 'n funksie is wat by die algemene bestuurders van die organisasie gesetel is nie maar eerder by die maatskaplike werk praktisyn wat binne die parameter funksioneer van 'n regstellende aksie spesialis. Dienslewering kan egter ook gevallelading bestuur insluit, maar ook direkte intervensie aan personeellede wat dienste benodig in gevalle van diskriminasie of onregverdige of onbillike hantering. Ander verantwoordelikhede van die regstellende aksie spesialis behels ook die monitering van wetgewing en hofsake wat verband hou met regstellende aksie. Die afleiding kan hieruit gemaak word dat die regstellende aksie spesialis gedurig op hoogte moet wees ten opsigte van nuwe ontwikkeling oor regstellende aksie beleid sodat veranderings van regstellende aksie beleid binne die organisasie toegepas kan word en nuwe regstellende aksie beleid implementeer kan word binne die organisasie.

3.3.4 PERSONEEL BESTUURDER

Die maatskaplike praktisyn wat binne die parameters van 'n personeel bestuurder binne 'n organisasie funksioneer moet volgens Googins & Godfrey (1987:90),

Mc Carthy & Steck (1990:23) en Ranklin (1991:42) 'n omvattende begrip het van die organisasie strukture sowel as begrip vir die unieke kultuur van die organisasie.

Die aktiwiteite van die maatskaplike werk praktisyn behels onder andere om saam met ander algemene bestuurders binne die organisasie te werk oor finansiële aangeleenthede en begrotings van die organisasie. Die maatskaplike werk praktisyn moet dus ook oor 'n breë kennisbasis beskik van finansiële sake van die organisasie ten einde effektiewe dienslewering daar te stel.

Gedurige konsultasies vind dus plaas met algemene bestuurders oor personeel aangeleenthede soos personeelbehoefte, werksverhoudings probleme en beroepsbeplanning. Die maatskaplike werk praktisyn funksioneer dus nie in isolasie nie, maar werk daaglik saam met bestuur om 'n wye spektrum van probleme binne die organisasie die hoof te bied.

Dit is dus ook belangrik dat die maatskaplike werk praktisyn begrip het van individuele- en groepsgedrag van werknemers binne die organisasie. Aktiwiteite van die maatskaplike werk praktisyn behels dus ook probleem oplossing en mediasie met bestuur. Verantwoordelikhede sluit ook in om leierskap en vaardighede van personeellede te ontwikkel en om alle personeellede samewerkend te kry in 'n gemeenskaplike strewe na doelwitbereiking. Personeellede moet dus op beide 'n persoonlike vlak en in hul beroepe ontwikkel. Dit is 'n funksie van die maatskaplike werker praktisyn en sodoende bly die maatskaplike werk praktisyn ook sensitief vir organisasie verandering.

Maatskaplike werk dienslewering binne die parameters van personeel bestuur behels dus die hantering van personeel probleme en die identifisering van hulpbronne ten einde probleem oplossing te fasiliteer. Hierdie rolvervullings geskied egter nie in isolasie nie maar in samewerking met algemene bestuurders in die organisasie.

3.3.5 WERKNEMER ONTWIKKELING EN OPLEIDING

Volgens Googins & Godfrey (1987:92) is dit tipies dat wanneer organisasies ontwikkel in grootte en kompleksiteit dat die behoefte vir personeelopleiding, menslike hulpbron ontwikkeling en personeel verrykings meer sigbaar word. Daarom moet maatskaplike werkers volgens Bargal & Karger (1991:104) instrumenteel wees in die ontwikkeling, opleiding en hulpbron uitbreiding binne die organisasie sodat werknemers optimaal saam met die organisasie kan groei en ontwikkel.

Rolvervullings van die maatskaplike werk praktisyn wat binne die parameters van werknemerontwikkeling en opleiding funksioneer behels dus die ontwikkeling van opleidingsprogramme en die bestuur van sodanige opleidingsprogramme binne die organisasie.

Die uitdaging aan die maatskaplike werker van werknemers ontwikkeling en opleiding is dus om 'n gesonde en produktiewe werksomgewing te skep binne die organisasie waartydens individuele werknemers en die breë organisasie gesamentlik streef na optimale benutting van ontwikkelingsgeleenthede binne die organisasie. Opleidingsrolle, organisasie ontwikkelingsrolle en selfs beroeps-intervensie bied ideale geleenthede aan die maatskaplike werk praktisyn om individuele en organisasie behoeftes aan te spreek. Aktiwiteite sluit egter ook in om die gaping wat dikwels bestaan tussen bestuur en produksie werknemers te vernou en ook om verhoudings tussen verskillende seksies binne die organisasie te versterk.

3.3.6 STEDELIKE MAATSKAPLIKE AANGELEENTHEDE SPESIALIS

Die rolvervullings van die maatskaplike werk praktisyn wat binne die parameters van stedelike maatskaplike aangeleenthede spesialis funksioneer behels onder andere om bestuur te adviseer met betrekking tot kulturele, opvoedkundige-, regstellende aksie- en menslike hulpbron beleid sowel as oor plaaslike politieke aangeleenthede. Rolvervullings behels egter ook om 'n bewustheid binne die organisasie te kweek oor plaaslike en nasionale belange. Sodoende poog die maatskaplike werk praktisyn om die gaping te vernou tussen die kulturele verskille en verskillende verwagtinge wat bestaan tussen die organisasie en die gemeenskap waarbinne die organisasie geleë is. Aktiwiteite sluit ook in om die organisasie te adviseer om gemeenskapsbronne te ondersteun en te ontwikkel. Volgens Googins & Godfrey (1987:93) is opgeleide maatskaplike werkers bevoeg om organisasies bystand te verleen in die hantering van maatskaplike en omgewings aangeleenthede.

Hierdie funksie hoef dus nie deur algemene bestuurders binne die organisasie vervul word nie. Soos wat maatskappye meer sensitief word vir die omgewing waarbinne die maatskappy geleë is en hul tradisionele perspektiewe met betrekking tot hul publieke verhoudings gaan verbreed sal die behoeftes vir maatskaplike werk praktisyns toeneem.

Daarom is dit belangrik dat die maatskaplike werk praktisyn deeglike begrip het van interpersoonlike en groepdinamika, maar ook veral sensitief en instaat is om kruis kulturele aangeleenthede van personeelle binne die organisasie te kan hanteer. Derhalwe is dit belangrik dat die maatskaplike werk praktisyn gedurig nuwe inligting inwin tydens die ontwikkeling van intervensie programme. Sodoende is daar meer 'n sistematiese benadering tot probleem oplossing en verkry bestuur van 'n organisasie 'n maatskaplike dimensie.

3.3.7 MENSLIKE HULPBRON SPESIALIS

Straussner (1990:72 –73) is van mening dat die maatskaplike werker die arbeidsmark kan betree deur addisionele areas as slegs werknemers hulpprogramme. Hierdie areas waardeur die maatskaplike werker die arbeidsmark kan betree sluit in werknemer verhoudings, beplanning en voordele administrasie en opleiding en organisasie ontwikkeling. Dit resorteer egter onder die vaandel van die menslike hulpbron spesialis en die areas gaan vervolgens afsonderlik aangebied word.

3.3.7.1 Werknemer verhoudings

Binne die area van werknemer verhoudings behels die funksie van die bedryfs maatskaplike werker die instandhouding van gesonde verhoudings tussen die werknemers en bestuur. Die aktiwiteite van die bedryfs maatskaplike werker sluit dus in die hantering van konflik wat mag bestaan sowel as die hantering van klagtes van werknemers.

3.3.7.2 Beplanning en voordele administrasie

Binne die area van beplanning en voordele administrasie behels die rolvervullings van die bedryfs maatskaplike werker om personeel in te lig oor hul bepaalde voordele. 'n Voorbeeld hiervan is 'n werknemer wat 'n operasie moet ondergaan kan deur die bedryfs maatskaplike werker ingelig word oor die voordele wat die mediese fonds dek en die bydraes wat die werknemer self moet doen.

3.3.7.3 Opleiding en organisasie ontwikkeling

Doeltreffende funksionering van 'n maatskaplike werk praktisyn binne die parameters van 'n menslike hulpbron spesialis vereis volgens Googins & Godfrey (1987:97) deeglike begrip van die menslike hulpbron beleid van die organisasie. Die verskillende aktiwiteite behels onder andere die assessering van organisasie behoeftes wat die kulturele diversiteit van die personeel in ag neem en die ontwikkeling van inherente menslike hulpbron beleid. Ander rolvervullings sluit in ontwikkeling van ondersteunings programme aan personeel wat binne die organisasie verplaas word of selfs werknemers wat die organisasie verlaat. Opleiding en organisasie ontwikkeling behels ook volgens Straussner (1990:73) opleidingsessies in die vorm van seminare by die werksplek. Areas soos verbeterde kommunikasie, tydbesteding en vaardighede met betrekking tot toesighouding kan binne hierdie opleidingsessies hanteer word. Die fokus van opleiding en organisasie ontwikkeling is dus duidelik gerig op die stigting en instandhouding van 'n gesonde arbeidsmag wat bydraend is tot organisasie produktiwiteit. Die vermoë van die bedryfs maatskaplike werker om te kan konsulteer op bestuursvlak sowel as die vermoë om behoefte assessering te doen binne alle vlakke in die organisasie is dus belangrike rolvervullings.

3.3.8 **BEMARKINGS SPESIALIS**

Bemaking is nie 'n funksie wat oor die algemeen assosieër word met maatskaplike werk dienslewering nie. Dit is egter 'n funksie wat meer en meer op die voorgrond tree soos wat verskillende meganismes van dienslewering meer kompetend word in die arbeidsmark. Du Plessis (1990:212) voer aan dat voortdurende bemaking en die sigbaarheid van werknemershulpprogramme belangrik is in 'n organisasie. Volgens Googins & Godfrey (1987:99) is dit belangrik vir die maatskaplike werk praktisyn om die volgende aspekte in gedagte te hou tydens bemaking:

- watter tipe werknemersbystandprogram benodig die organisasie, 'n binne-huis of 'n eksterne model.
- wat is die behoeftes van die personeel,

- en die organisasie,
- beskikbare fondse.

Soos wat bemarking meer ontwikkel en algemeen gaan voorkom is dit belangrik dat maatskaplike kennis en vaardighede ontwikkel om hierdie funksie te vul binne organisasies.

Dit is dus duidelik sigbaar dat die aktiwiteite van die bedryfs maatskaplike werker binne die arbeidsopset 'n wye spektrum van vaardighede en verantwoordelikhede verteenwoordig. Die bedryfs maatskaplike werker moet egter gedurig 'n balans tref tussen die belange van die individuele werker en die belange van die breë organisasie. Dit is egter belangrik dat die bedryfs maatskaplike werker instaat is om nie slegs die behoeftes van die individuele werknemer kan hanteer nie, maar ook die breë werknemers populasie en die werks omgewing. Die bedryfs maatskaplike werker moet dus instaat kan wees suksesvol te kan beweeg tussen mikrovlak intervensie na makro-vlak intervensie.

3.4 **DIE BEDRYFS MAASKAPLIKE WERKER EN WERKNEMERHULP-PROGRAMME**

Werknemershulpprogramme vorm volgens Winkelpleck & Smith (1988:45) Du Plessis (1990:246) Googins & Davidson (1993:478) en Straussner (1990:3) 'n belangrike komponent van bedryfs maatskaplike werk, maar dek definitief nie die volle spektrum van bedryfs maatskaplike werk nie. Binne die werknemershulp-programme vervul die bedryfsmaatskaplike werker belangrike funksies onder andere beplanning en beleidsformulering ten opsigte van verwysings, arbeidsmag onderrig, opleiding, konsultasie en terugvoer en evaluering. Hierdie funksies gaan vervolgens afsonderlik hanteer word.

3.4.1 **BEPLANNING EN BELEIDSFORMULERING TEN OPSIGTE VAN VERWYSING**

Beplanning vir effektiewe verwysings begin by die inisiële beplanning van die werknemershulpprogram self. Wie gaan betrek word by dienslewering?

Watter probleme gaan deur die werknemershulpprogramme hanteer word en watter probleme gaan uitgesluit word?

Gaan selfverwysings aanvaarbaar wees? Wie gaan die outoriteit hê om direkte verwysings te doen? Watter reëls gaan geld ten opsigte van konfidensialiteit? Die praktisyn het dus die geleentheid om hierdie vrae te beantwoord en sodoende deel hê aan beleidsformulering. Die maatskaplike werker praktisyn het ook die verantwoordelikheid om die arbeidsmag te onderrig met betrekking tot die werknemershulpprogramme.

3.4.2 ARBEIDSMAG ONDERRIG

Onderrig en opleiding is volgens Du Plessis (1990:211) 'n sentrale deel van werknemershulpprogramme. Die primêre doel van opleiding aan die arbeidsmag is volgens Winkelpleck & Smith (1988:470) om alle belange groepe by die werksplek bewus te maak van die waarde en potensiaal van werknemershulpprogramme. Dit is die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker praktisyn om bemarking te doen ten opsigte van die doel, beleid, programme en prosedures. Dit is veral belangrik dat die maatskaplike werker praktisyn die verskillende kanale van verwysings beklemtoon, asook die probleme wat hanteer word en die belangrike aspek van konfidensialiteit. Die praktisyn moet hom egter self ook bemark op alle organisatoriese vlakke en 'n beeld van bereikbaarheid, bevoegdheid en professionaliteit uitdra. Die suksesvolle implementering en benutting van werknemershulpprogramme hang grootliks af tot watter mate die arbeidsmag ingelig is oor werknemershulpprogramme.

3.4.3 OPLEIDING

Die werksplek bied uitstekende geleenthede vir opleiding aan toesighouers en bestuur en die bedryfsmaatskaplike werker moet hierdie geleenthede benut. Dit is 'n funksie van die bedryfsmaatskaplike werker om toesighouers op te lei met betrekking tot werknemershulpprogramme, wat dit behels en watter verwysings-prosedures gevolg kan word.

Die aanvanklike doel van opleiding kan volgens Kuzman & Akabas (1982:219) wees om die aard en omvang van werknemers hulpprogramme te bemark, maar opleiding kan ook as die kanaal dien waar inligting oor maatskaplike disfunksionering aan bestuur deurgegee word.

Sodoende kan mites en miskonsepsies oor maatskaplike disfunksionering afgebreek word. 'n Sleutelfunksie van bedryfsmaatskaplike werkers is juis om toesighouers en bestuur op te lei om werksprestasie probleme en lae produktiwiteit te identifiseer, aangesien bestuur dikwels onkundig en gevolglik onsensitief en vyandig is tydens konfrontasie van probleemwerkers. Sodoende word die identifisering en hantering van maatskaplike probleme binne die werksplek alle personeellede se verantwoordelikheid. Du Plessis (1990:211) stem saam dat toesighouers toepaslike vaardighede benodig ten einde verwysings van werknemers met probleme te fasiliteer.

Dit is belangrik dat toesighouers 'n breë begrip het van werknemershulpprogramme. Toesighouers moet weet wat werknemershulpprogramme behels, watter tipe probleme wel deur werknemershulpprogramme hanteer word en watter tipe probleme nie deur werknemers hulpprogramme hanteer word nie. Toesighouers moet egter ook weet hoe en waar om die bedryfsmaatskaplike werker te kontak ten alle tye. Die toesighouers moet dus bewus gemaak word van die verskillende verwysingsmetodes wat gevolg kan word.

Hierdie opleiding van toesighouers kan op verskillende maniere plaasvind. Opleiding kan op 'n formele wyse plaasvind byvoorbeeld gestruktureerde opleidingsessies aan toesighouers, seminare of tydens personeelvergadering. Dit kan egter ook geskied op 'n informele wyse, byvoorbeeld onderlinge geselskap met personeellede.

Toesighouer opleiding behels egter ook dat toesighouers deur bedryfsmaatskaplike werkers opgeskerp word om probleme betyds te kan raaksien. Sodoende word toepaslike bystand vanaf bestuur gelewer en word die implementering van werknemershulpprogramme kollektief bedryf. Gesamentlike deelname kan dus ook die effektiewe implementering van werknemershulpprogramme verseker. Toesighouers en bestuur moet dus

werknemershulpprogramme beskou as 'n hulpmiddel wat gaan help met menslike hulpbronne bestuurstake.

Dit is egter ook belangrik dat toesighouers ondersteuning deur die bedryfs maatskaplike werker kry tydens die hantering van probleemgevalle op 'n manier wat in lyn is met organisasie beleid en goeie bestuur, maar wat ook terselfdertyd die belange van die klient respekteer.

Die manier hoe werknemers verwys word na die werknemerhulpprogram praktisyn is volgens Winkelpleck & Smith (1988:47) 'n belangrike konsiderasie tydens die beplanning en implementering van werknemerhulpprogramme. Winkelpleck & Smith (1988:47-48) identifiseer vier benaderings hoe verwysings van werknemers en werknemerhulpprogram praktisyns kan geskeid, naamlik selfverwysings, informele verwysings, formele verwysings en indirekte verwysings. Hierdie verwysings gaan vervolgens afsonderlik hanteer word.

3.4.3.1 SELF VERWYSING

Self verwysing verwys na 'n self-inisieerde, vrywillige aksie van 'n werknemer waartydens die werknemerhulpprogram praktisyn genader word oor beskikbare maatskaplike werk dienste. Die primêre funksie van die praktisyn ten opsigte van die praktisyn ten opsigte van self verwysing is om akkurate inligting deur te gee aan die werknemer wat hulp soek en om konfidensialiteit te verseker sowel as om homself/haarself beskikbaar te stel vir dienslewering.

3.4.3.2 INFORMELE VERWYSING

Winkelpleck & Smith (1988:48) waarsku dat informele verwysings van lede deur hul toesighouers versigtig hanteer moet word aangesien dit 'n sensitiewe aangeleentheid vir die betrokke werknemer kan wees. Hierdie informele verwysings vind gewoonlik plaas in gevalle waar die toesighouer 'n goeie werksverhouding met die betrokke werknemer het en in gevalle waar produktiwiteit nog nie beduidend negatie beïnvloed is nie.

3.4.3.3 FORMELE VERWYSING

Tydens formele verwysings reageer toesighouers op 'n formele manier deur lede te verwys na die werknemerhulpprogram praktisyn. Formele verwysing is dus 'n doelbewuste aksie vanaf toesighouers of bestuur. Winkelpleck & Smith (1988:48) beklemtoon dit egter dat toesighouers tydens formele verwysings nie die maatskaplike probleme van die betrokke werknemer moet assesser nie, maar slegs die formele verwysing hanteer. Tydens formele verwysing het produktiwiteit reeds baie laag

3.4.3.4 INDIREKTE VERWYSING

Indirekte verwysing behels waar lede self op hul eie eksterne organisasies nader vir hulp sonder die vrees dat die organisasie bewus is daarvan. 'n Voordeel van indirekte verwysing is die konfidensialiteit van werknemers wat beskerm word. Hierdie tipe van verwysing het egter ook volgens Winkelpleck & Smith (1988:50) bepaalde nadele. Dit verhinder werknemerhulpprogram praktisyns om probleme van werknemers persoonlik te assesser en te verwys na eksterne organisasies.

Al die verskillende benaderings van verwysings het natuurlik unieke voor- en nadele. Die praktisyn moet homself/haarself deeglik vergewis van die bepaalde voor- en nadele en sodoende bestuur help tydens beleidsformulering met betrekking tot verwysingsformulering sodat verwysingsbenaderings gekies kan word wat die probleme die beste aanspreek en unieke organisasie dinamika mag neem.

3.4.4 KONSULTASIE EN TERUGVOERING

Bargal & Karger (1991:104) is van mening dat bedryfs maatskaplike werkers betrokke moet raak by konsultasie. Eerlike, oop en ondersteunende kommunikasie is 'n belangrike beginsel waarop 'n gesonde werksverhouding gebaseer is. Voltydse konsultasie en terugvoering tussen die bedryfs maatskaplike werker en bestuur is dus noodsaaklik ten einde 'n gesonde werksverhouding daar te stel en instand te hou.

Die bedryfs maatskaplike werker het dus 'n verantwoordelikheid om terugvoering te gee en te konsulteer met toesighouers en bestuur met betrekking tot die maatskaplike intervensie wat plaasvind by die werksplek. Die bedryfs maatskaplike werker moet egter beperkte terugvoering beklemtoon as gevolg van die konfidensialiteit en vertrouensverhouding wat bestaan tussen die klient en die bedryfs maatskaplike werker. Alhoewel daar 'n fyn balans handhaaf moet word tydens maatskaplike dienslewering binne organisasie verband tussen die belange van die klient en die belange van die organisasie, is dit duidelik dat maatskaplike werk dienslewering 'n regmatige plek het in die werksplek.

3.4.5 EVALUERING

Dit is belangrik dat bedryfsmaatskaplike werkers evalueer in welke gevalle werknemershulpprogramme steeds toepaslik is vir alle personeellede. Werknemershulpprogramme verwysings moet dus ontleed word. Verwysingspatrone kan ontleed word om te bepaal watter metodes van verwysings gebruik word en watter metodes meer toepaslik is in sekere werksomstandighede. Hierdeur kan die bedryfsmaatskaplike werker sterk punte en program tekorte identifiseer en aanpassings kan gedoen word.

Die bedryfs maatskaplike werker moet egter ook kyk na welke gevalle sekere kategorië werkers onder verteenwoordigend is ten opsigte van die benutting van werknemers hulpprogramme, maar ook wat die oorsake is van onder verteenwoordiging. Die bedryfsmaatskaplike werker het die verantwoordelikheid om probleme en leemtes wat ondervind word met werknemershulpprogramme aan te spreek en om werknemershulpprogramme te verbeter ten einde die behoeftes van die arbeidsmark aan te spreek.

Werknemershulpprogramme vorm dus 'n belangrike komponent van bedryfs maatskaplike werk. Dit is dus duidelik sigbaar dat die bedryfs maatskaplike werker verskeie rolvervullings en aktiwiteite vervul tydens die aanbieding en bestuur van werknemershulpprogramme onder andere beplanning en beleidsformulering en arbeidsmag onderrig, opleiding, konsultasie, terugvoer en evaluasie.

Ten einde effektief te kan funksioneer binne werknemershulpprogramme moet die bedryfsmaatskaplike werker egter ook deeglike begrip het van die organisasie kultuur.

3.5 **ORGANISATORIESE KULTUUR**

Volgens Googins & Godfrey (1987:74) is begrip vir die kultuur waarbinne die klient bestaan, fundamenteel vir die maatskaplike werker praktisyn ten einde die klient en sy werksomgewing beter te verstaan. Hierdie skrywers bied die volgende riglyne aan vir die maatskaplike werker praktisyn ten einde begrip vir die klient en sy omgewing te ontwikkel.

- 'n bewustheid vir die plaaslike en nasionale kulture waarbinne die organisasie bestaan. Volgens Carrol & Walton (1997:14) is 'n bewustheid van die kultuur waarbinne 'n organisasie bestaan 'n sterkpunt van interne dienslewering deurdat die praktisyn in voeling is met die kultuur van die organisasie.
- 'n bewustheid van die waardes en tradisies van die organisasie.
- 'n bewustheid van die koöperatiewe missie van die organisasie.
- 'n bewustheid van legendes en stories van die organisasie.
- kennis van die werkerspopulasie, ras, geslag, ouderdom, opvoedkundige peile van werkers.
- kennis van die kleredrag en kantoorontwerp aangesien dit dikwels die mate van formaliteit en rigiedheid van die organisasie aandui, sowel as
- 'n bewustheid van die kommunikasie style binne die organisasie en die filosofie en interne opleidingsmetodes, aangesien dit dikwels die waarde aandui wat geheg word aan personeelontwikkeling.

Hierdie aspekte het natuurlik 'n belangrike invloed op effektiewe intervensie aangesien die maatskaplike werker praktisyn tydens assessering die strukture van die organisasie in gedagte hou en hoe hierdie strukture moontlik intervensie kan beïnvloed. Sodoende kan hulpverlening altyd aangepas word en in lyn gebring word met die behoeftes van die organisasie. Die mees toepaslike vorm van dienslewering gaan natuurlik verskil van organisasie tot organisasie, maar intervensie moet altyd verband hou met die struktuur en klimaat van die organisasie. Te midde van die strukture van 'n organisasie behels intervensie ook begrip vir die menslike behoeftes.

Volgens Carrol & Walton (1997:177) is daar belangrike aspekte wat die maatskaplike werker praktisyn in gedagte moet hou met betrekking tot die menslike behoeftes voordat intervensie kan plaasvind. Hierdie aspekte sluit die volgende in:

- Hoekom is professionele ingryping nou nodig? Wat het dus in die klient se lewe gebeur by sy werk of tuis wat nou professionele bemoeienis noodsaak.
- Wat beteken die verwysing vir die klient? In welke gevalle is dit 'n selfverwysing of 'n verwysing van die organisasie? Wat is dus die motiveringsvlak van die klient vir hulpverlening?
- Watter pogings het die klient in die verlede probeer om sy probleem aan te spreek en hoekom het dit nie gewerk nie?
- Watter strategiëe is nou nodig om die klient te help, bv. onderrig, vaardigheidsopleiding, praktiese hulp of mediese sorg?
- Is die klient en sy werkgewer se verwagtinge realisties ten opsigte van beskikbare fondse en tyd?
- Kan die probleem intern hanteer word of vereis dit eksterne verwysing?

Hierdie inligting is veral belangrik by die beplanning van intervensie waar daar besluit gaan word watter metode van intervensie toepaslik is vir spesifieke probleem gevalle.

Dit is egter so dat die maatskaplike werker verskeie rolle moet vervul wat noodwendig wyer uitkring as net berading. Die maatskaplike werker moet egter bewus wees dat sy rol nie net die van berading is nie, maar veel meer rolle binne die organisasie behels.

Ander rolverwagtings bied juis vir innoverende maatskaplike werkers die geleentheid om hierdie veld van dienslewering met doelgerigtheid betree. Dit is egter nie altyd seker watter rol die maatskaplike werker vervul nie, een van slegs assessering en dan verwys na 'n spesialis of moet die maatskaplike werker self hulpverlening toepas.

Volgens Carrol & Walton (1997:11) is daar ook 'n klemverskuiwing tydens intervensie by die werksplek. Hierdie skrywers is van mening dat die rol van die praktisyn is om die werker so gou moontlik geskik te kry vir werk en dat die fokus tydens intervensie eerder val op werksprestasie en produktiwiteit. Dit is egter belangrik dat die probleem werker beseft dat die maatskaplike werker praktisyn omgee en empatiseer met die probleem. Dit is haalbaar veral as daar 'n vertrouensverhouding tussen die maatskaplike werker praktisyn en die klient opgebou is. Dit bly egter die maatskaplike werker praktisyn se taak om die klient se vermoëns en potensiaal te fasiliteer sodat die klient in staat kan wees om self sy probleem op te los.

3.6 SAMEVATTING

Die kennis, rolle en vaardighede van die praktisyn is dus so gespesialiseer dat kennis van die ekonomie, organisatoriese gedrag, vakbon geskiedenis, die arbeidsmag en menslike hulpbron beleid ook belangrik is vir effektiewe dienslewering. Maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset is dus produksie oriënteerd met die oogmerk op verhoogde produktiwiteit en die instandhouding van gesonde verhoudings tussen bestuur, werknemers en

vakbonde deur die identifisering en hantering van maatskaplike probleme by die werksplek.

Volgens Kurzman & Akabas (1982:201); Ozawa (1980:464); Du Plessis (1990:29); Googins & Davidson (1993:478) en Googins & Godfrey (1987:37) is die doel van intervensie binne die werksplek om groei en ontwikkeling by die individuele werknemer maar ook by die organisasie te bewerkstellig. Die uitdaging aan die praktisyn is dus om 'n gesonde en produktiewe werksomgewing te skep binne die organisasie waartydens individuele werkers en die breë organisasie gesamentlik streef na optimale benutting van ontwikkelings geleenthede binne die organisasie. Dit is dus duidelik sigbaar dat die aktiwiteite van die praktisyn binne die arbeidsopset 'n wye spektrum van vaardighede en verantwoordelikhede verteenwoordig. Wat ook maatskaplike werk in die arbeidsopset uniek maak is die maatskaplike werker se uitgebreide begrip vir die arbeidsopset, begrip van die verskillende rolle van bestuur en begrip oor die impak van die werksplek op die funksionering van die individuele werker. Maatskaplike probleme word dus binne 'n bedryfs konteks geplaas en met die werksopset in verband gebring.

HOOFSTUK 4

DIE IMPLEMENTERING VAN WERKNEMERSHULPPROGRAMME BINNE DIE DEPARTEMENT VAN KORREKTIEWE DIENSTE IN DIE WES- KAAP

EMPIRIESE ONDERSOEK

4.1 INLEIDING

In die voorafgaande hoofstukke is die literatuur met betrekking tot bedryfsmaatskaplike werk bestudeer en bespreek. Daar is spesifiek aandag bestee aan die aard en omvang van werknemershulpprogramme binne organisatoriese verband, die geskiedkundige ontwikkeling van bedryfs maatskaplike werk nasionaal sowel as internasionaal, sowel as die rolle, kennis en vaardighede van die bedryfs- maatskaplike werker. Hierdie hoofstuk handel egter oor die empiriese studie ten opsigte van die implementering van werknemershulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Die bevindings van die studie word onder andere met die literatuur vergelyk. Vervolgens word die empiriese bevindings aan die hand van die volgende afdelings bespreek:

- bevoegdhede van die werknemerhulpprogram praktisyn;
- kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn en
- maatskaplike werk dienslewering binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.

4.2 **TEIKENPOPULASIE**

Die teikenpopulasie vir die doel van hierdie studie bestaan uit ses werknemerhulpprogram praktisyns wat ten tye van die studie aan diens was in die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Die ses werknemerhulpprogram praktisyns is werksaam by Pollsmoor Gevangenis in Tokai, Goodwood Gevangenis in Edgemead, George Gevangenis in George, Helderstroom Gevangenis in Caledon, Voorberg Gevangenis in Porterville en Drakenstein Gevangenis in Paarl.

4.3 **INHOUD VAN DIE VRAELYSTE**

Vir die doel van die empiriese studie is 'n vraelys ontwerp. Daar is dus gebruik gemaak van 'n gestruktureerde vraelys en onderhoude om data te versamel. Die vraelys bestaan uit agtien vrae. Die vrae is in die volgende kategorieë verdeel naamlik:

- bevoegdhede van die werknemerhulpprogram praktisyn;
- kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn en
- maatskaplike werk dienslewering binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.

4.4 **RESPONSKOERS**

'n Responskoers van een honderd persent (100%) is verkry aangesien die totale teikenpopulasie van ses werknemershulpprogramme in diens van die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap by die ondersoek betrek is. Al ses werknemerhulpprogram praktisyns was dus beskikbaar terwyl die empiriese ondersoek gedoen is.

4.5 NAVORSINGSRESULTATE

Die resultate van die empiriese studie word vervolgens aangebied. Die resultate van die onderskeie afdelings word in 'n tabelvorm aangebied en dan volledig bespreek.

4.5.1 DIE BEVOEGDHEDE VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

Die bevoegdheede waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel is deur die totale teikenpopulasie soos volg uiteengesit.

4.1 Tabel 1: BEVOEGDHEDE VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

Bevoegdheede	Response			
	<i>f</i> (%)			
	Nooit	Min	Gemidd.	Baie
Individuele intervensie	0	0	3 (50)	3 (50)
Terapeutiese groepwerk	0	2 (33;3)	4 (66;7)	0
Organisering van gemeenskapwerk projekte	0	3 (50)	2 (33;3)	1 (16;7)
Navorsingsbevoegdheede	0	1 (16;7)	2 (33;3)	3 (50)
Algemene kantooradministrasie	0	0	5 (83;3)	1 (16;7)
Beplanning en instandhouding van kantoorbegroting	0	2 (33;3)	1 (16;7)	3 (50)
Aanbieding van programme en opleidingskursusse	0	0	1 (16;7)	5 (83;3)
Aanbieding van relevante werknemershulpprogramme tendense	2 (33;3)	1 (16;7)	0	3 (50)
Bemaking van werknemershulpprogramme	0	0	1 (16;7)	5 (83;3)
Ontwikkeling en toepassing van werknemerhulpprogramme	0	0	1 (16;7)	5 (83;3)
Integrasie van werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke	0	0	3 (50)	3 (50)

Hantering van chemiese afhanklikheidsprobleme	0	0	3 (50)	3 (50)
Hantering van finansiële probleme	0	0	0	6 (100)
Huweliks- en gesinsprobleme	0	0	2 (33;3)	4 (66;7)
Werkverwante probleme	0	3 (50)	2 (33;3)	1 (16;7)
Rassisme	0	2 (33;3)	4 (66;7)	0
Kruis kulturele aangeleenthede	0	2 (33;3)	4 (66;7)	0
Geestesgesondheidsprobleme	0	1 (16;7)	2 (33;3)	3 (50)
Arbeidsonrus	0	2 (33;3)	4 (66;7)	0
Ander (spesifiseer)	0	0	0	0

N = 6

Tydens die bespreking van die bevindings gaan daar gekonsentreer word op die bevindings wat die meeste uitstaande was tydens die empiriese ondersoek.

Al ses respondente (100%), die totale teikenpopulasie is van mening dat **individuele intervensie** 'n baie belangrike vaardigheid is waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. 'n Hoë aantal respondente, vier (66;7%) het aangedui dat **terapeutiese groepwerk** 'n noodsaaklike vaardigheid is waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn moet beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel, terwyl twee respondente, (33;3%) van mening is dat terapeutiese groepwerk nie so 'n belangrike vaardigheid is nie. Die afleiding kan dus hieruit gemaak word dat die beklemtoning van individuele berading 'n refleksie is van die vroeë ontwikkelingsfase van werknemershulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste. Straussner (1990:8) konseptualiseer juis die verskillende diensareas van bedryfs maatskaplike werk in 'n tipologie van vyf afsonderlike modelle waarvan die werknemers diensmodel die eerste model uitmaak. Volgens Straussner (1990:8) konsentreer die werknemers diensmodel op die implementering van programme en die verskaffing van maatskaplike werk dienslewering wat primêr fokus op die behoeftes van die individuele werker. Hierdie bevindings stem ooreen met Du Plessis (1992:39) en Lombard (1995:439) wat van mening is dat werknemerhulpprogram praktisyns in Suid-Afrika hoofsaaklik gemoeid is met intervensie op mikro-vlak en veral gebruik maak van die metodes van maatskaplike werk wat respektiewelik fokus op hulpverlening eerstens aan individue en tweedens aan groepe.

Drie respondente (50%) beskou die **organisering van gemeenskapwerk projekte** as 'n belangrike vaardigheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn moet beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel terwyl die ander drie respondente (50%) van mening is dat die organisering van gemeenskapwerk projekte nie so 'n belangrike vaardigheid is waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik nie. Die afleiding hieruit kan gemaak word dat drie van die respondente, (50%) van die totale teikenpopulasie bereid is om weg te beweeg vanaf individuele intervensie en sodoende maatskaplike werk dienslewering wil uitbrei by die werksplek in teenstelling met die res van die teikenpopulasie, (50%) wat vasgevang is in individuele intervensie. Maatskaplike werk dienslewering by die werksplek omsluit dus steeds mikro-, meso- en makro-vlak intervensie. Hier is ook 'n belangrike klemverskuiwing van maatskaplike werk dienslewering vanaf die individuele behoeftes van die werknemer na ontwikkelingsbehoefte binne die gemeenskap. Dit stem ooreen met Akabas (1995:1780) dat die impak van bedryfs maatskaplike werk binne die bedryfsopset nie net gesentreer is rondom die bedryfsopset nie, maar ook 'n betekenisvolle impak het op dienste weg van die werksplek.

Slegs een respondent (16;7%) is van mening dat **navorsingsbevoegdheids** nie noodsaaklik is nie, terwyl vyf van die respondent (83;3%) navorsingsvaardighede as 'n belangrike bevoegdheid beskou word vir werknemerhulpprogram praktisyns ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Die afleiding uit hierdie bevinding kan dus gemaak word dat die meeste van die teikenpopulasie van die empiriese studie, vyf respondente (83;3%) besef die belangrikheid van navorsing vir die suksesvolle voortbestaan en effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste. Hierdie afleiding word beklemtoon deur Googins & Godfrey (1993:479) dat indien maatskaplike werk steeds relevant wil bly binne die arbeidsopset met betrekking tot dienslewering in die voortdurende veranderde koöperatiewe klimaat is 'n fokus verandering na organisasie intervensie belangrik vir oorlewing.

Al ses respondente (100%) beskou die **aanbieding van programme en opleidingskursusse** as 'n baie belangrike bevoegdheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Die feit dat die totale teikenpopulasie

(100%) eens is oor die aanbieding van programme en opleidingskursusse dui daarop dat dit inderdaad 'n belangrike bevoegdheid is waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik.

Winkelleck & Smith (1988:471) is van mening dat opleiding as 'n kanaal kan dien waar inligting oor maatskaplike disfunksionering aan bestuur deurgegaan kan word. Straussner (1990:12) stem ooreen hiermee en voer aan dat werknemerhulpprogram praktisyns opleiding aan toesighouers daarstel ten einde toesighouers instaat te stel om te reageer op die behoeftes van die werknemer met 'n probleem en probleme binne die organisasie.

Drie respondente (50%) beskou die **aanbieding van relevante werknemerhulpprogramme tendense** as 'n belangrike vaardigheid waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Twee van die die respondente (33;3%) beskou egter die aanbieding van relevante werknemerhulpprogramme tendense as glad nie nodig vir effektiewe dienslewering nie, terwyl een respondent (16;7%) die aanbieding van relevante werknemerhulpprogramme tendense in 'n mindere mate as belangrik beskou vir effektiewe maatskaplike werk dienslewering. Die feit dat drie van die respondente, (50%) van die teikenpopulasie wel die belangrikheid besef vir die aanbieding van relevante werknemerhulpprogramme tendense behels om vas te stel of werknemerhulpprogramme binne die werksplek wel benut word deur werknemers en indien werknemerhulpprogramme onderbenut word om vas te stel wat die rede vir onderbenutting van werknemerhulpprogramme is. Volgens Googins & Godfrey (1987:86) is die breë doelstelling van 'n werknemerhulpprogram praktisyn juis om totale werknemerhulpprogram dekking te verseker in alle seksies binne die organisasie.

Die totale teikenpopulasie (100%) bestaande uit ses respondente beskou die **bemaking van werknemerhulpprogramme** as 'n belangrike vaardigheid waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Bemaking is egter nie 'n funksie wat oor die algemeen assosieër word met maatskaplike werk dienslewering nie, maar die hoë telling dui daarop dat bemaking 'n funksie is wat meer en meer op die voorgrond tree. Du Plessis (1990:212) voer aan dat voortdurende bemaking en die sigbaarheid van werknemerhulpprogramme belangrik is in 'n organisasie.

Al ses respondente (100%) beskou die **ontwikkeling en toepassing van werknemerhulpprogramme** as 'n belangrike bevoegdheid waaroor 'n werknemerhulp-program praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Die hoë telling dui daarop dat alle respondente besef wel hoe belangrik die ontwikkeling en toepassing van werknemerhulpprogram is binne die organisasie. Bargal & Karger (1991:104) is van mening dat maatskaplike werk praktisyns instrumenteel moet wees in die ontwikkeling, opleiding en hulpbron uitbreiding binne die organisasie sodat werknemers optimaal saam met die organisasie kan groei en ontwikkel. Volgens Kurzman & Akabas (1982:201) ontwikkel en analiseer die bedryfs maatskaplike werker bestuursinliging vir programme binne die organisasie en bly die organisasie die primêre fokuspunt.

Die totale teikenpopulasie bestaande uit ses respondente (100%) beskou die **integrasie van werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke** as 'n baie belangrike bevoegdheid waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Alle werknemerhulpprogram praktisyns besef dus dat dit baie belangrik is dat werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke integreer word. Hierdie bevinding stem ook ooreen met

Googins & Godfrey (1987:86) dat totale dekking van werknemerhulpprogramme in alle seksies binne die organisasies belangrik is. Soos wat maatskaplike intervensie binne die bedryfsopset ontwikkel na hoër vlakke gaan die rolle en vaardighede van die praktisyn volgens Ozawa (1980:469) meer neig na 'n makro prototipe en omsluit dan funksies in van arbitrasie, onderhandeling, onderrig en konsultasie.

Die totale teikenpopulasie bestaande uit ses respondente (100%) beskou die **hantering van chemiese afhanklikheidsprobleme** as 'n belangrike vaardigheid waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe dienslewering daar te stel. Die totale teikenpopulasie (100%) beskou ook die **hantering van finansiële probleme en huwelik- en gesinsprobleme** as belangrike vaardighede waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Die afleiding kan dus uit hierdie bevinding gemaak word dat chemiese afhanklikheidsprobleme, finansiële

probleme, huwelik- en gesinsprobleme baie voorkom onder lede van die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.

Tydens die aanvanklike fase van maatskaplike werk is dienslewering daar gestel om spesifiek alkoholisme by die werksplek aan te spreek. Akabas (1995:1781) is egter van mening dat alhoewel alkoholisme binne die werksplek die fokus van die vroeë maatskaplike werk dienslewering was, het huidige werknemerhulpprogramme ontwikkel in 'n "broad-brush" benadering. Volgens Ozawa (1980:467) is die ontdekking gemaak deur bestuur en unies, wie ook al vir die diensverskaffing verantwoordelik was, dat alkoholisme en dwelmmisbruik slegs simptome is van dieperliggende maatskaplike probleme. Hierdie probleme sluit in huislike probleme, gesins- en huweliksprobleme en finansiële probleme van werknemers. Dit is dus probleme wat volgens Ozawa (1980:467) verband hou of voortvloei uit alkoholisme. Hierdie bevindings stem ooreen met die siening van Straussner (1990:2) wat glo dat bedryfs maatskaplike werk 'n spesialiteitsareas is in maatskaplike werk wat die menslike behoeftes en die maatskaplike behoeftes van die werkersgemeenskap aanspreek deur 'n verskeidenheid van intervensie strategieë wat gemik is op optimale aanpassing tussen die individue en sy omgewing. Binne hierdie konteks kan die werknemerhulpprogram praktisyn 'n wye reeks van individuele- en gesinsprobleme en verhoudingsprobleme binne die organisasie aanspreek.

Drie van die respondente (50%) beskou die hantering van werkverwante probleme as 'n minder belangrike bevoegdheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel terwyl drie van die respondente (50%) wel die hantering van werkverwante probleme as 'n belangrike bevoegdheid beskou waarvoor 'n werknemerhulpprogram behoort te beskik. Vier van die respondente (66;7%) beskou die **hantering van rassisme** by die werksplek as 'n belangrike vaardigheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Twee van die respondente (33;3%) beskou die hantering van rassisme by die werksplek as 'n minder belangrike vaardigheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik. Vanuit die groot persentasie (66;7%) respondente wat wel die hantering van rassisme beskou as 'n belangrike vaardigheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik kan die afleiding gemaak word dat rassisme wel voorkom in die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Dit is dus duidelik hieruit dat die fokus van werknemerhulpprogramme wyer

strek as slegs die individuele behoeftes van die werknemer en ook werkverwante kwessies insluit. Die belange van die werksmag vorm dus ook deel van die fokus van maatskaplike werk dienslewering.

Dit stem ooreen met Straussner (1990:73) dat die bedryfs maatskaplike werker probleme van diskriminasie ondersoek sowel as berading aan partye ten einde konflik op te los.

Du Plessis (1990:229) is ook van mening dat maatskaplike werk dienslewering by die werksplek tog geleenthede kan bied vir intervensie wat nie gebaseer is op rasseverdeling nie.

Twee van die respondente (33;3%) beskou die **hantering van kruis kulturele aangeleenthede** nie as 'n belangrike vaardigheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik vir effektiewe maatskaplike werk dienslewering. Vier van die respondente (66;7%) beskou egter wel die hantering van kruis kulturele aangeleenthede as 'n belangrike bevoegdheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram behoort te beskik. Die hoë persentasie (66;7%) van die totale respondente wat wel die hantering van kruis kulturele aangeleenthede as 'n belangrike bevoegdheid beskou waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik is 'n aanduiding dat werknemerhulpprogram praktisyns binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap binne 'n multi kulturele werksmag funksioneer. Hieruit kan afgelei word dat kruis kulturele aangeleenthede tog by die werksplek opduik en daarom dat so 'n hoë persentasie (66;7%) van die respondente reken dat die hantering van kruis kulturele aangeleenthede 'n belangrike vaardigheid is waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik. Hieruit kan die afleiding ook gemaak word dat kruis kulturele aangeleenthede 'n blokkasie kan wees vir effektiewe intervensie. Volgens Googins & Godfrey (1987:97) is deeglike begrip van menslike hulpbron beleid noodsaaklik vir doeltreffende funksionering. Dit behels onder andere die assessering van organisasie behoeftes wat die kulturele diversiteit van die personeel in ag neem.

Vier van die respondente (66;7%) beskou die **hantering van arbeidsonrus** as 'n belangrike vaardigheid waarvoor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Twee van die respondente (33;3%) beskou egter die hantering van arbeidsonrus as minder

belangrik. Die hoë telling (66;7%) dui daarop dat werknemershulpprogram praktisyns bewus is dat die hantering van arbeidsonrus wel deel uitmaak van hul funksionering.

Volgens Ozawa (1980:464) is die doel van werknemerhulpprogramme nie net om produksie te verhoog nie, maar juis ook om die stabiliteit van die arbeidsmag te verhoog en om die verhouding tussen werkers, werkgewers en unies te verhoog. Een respondent (16;7%) het aanvullend tot die bevoegdheidsde waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ook die volgende bevoegdheidsde identifiseer as belangrik. Dit sluit in onder andere bevoegdheidsde ten opsigte van finansiële beplanning, bevoegdheidsde ten opsigte van die hantering van arbeidsverhoudings prosedures, bevoegdheidsde ten opsigte van die hantering van regsangeleenthede, selfhandhawendheid en die bevoegdheid om inisiatief te kan neem.

4.5.2 KENNIS VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

Die kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel is deur die totale teikenpopulasie soos volg uiteengesit.

TABEL 4.2: KENNIS VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

Kennis	Response			
	<i>f</i> (%)			
	Nooit	Min	Gemidd.	Baie
Interne beleid/regulasies en dissiplinêre prosedures	0	0	0	6 (100)
Gemeenskaphulpbronne	0	0	2 (33;3)	4 (66;7)
Organisasie ontwikkeling	0	2 (33;3)	3 (50)	1 (16;7)
Organisasis kultuur	0	2 (33;3)	2 (33;3)	2 (33;3)
Organisasie struktuur	0	0	4 (66;7)	2 (33;3)
Ander (spesifiseer)				

N = 6

Die totale teikenpopulasie (100%) bestaande uit ses respondente beskou **kennis oor interne beleid/regulasies en dissiplinêre prosedures** as baie belangrike kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel.

Die totale teikenpopulasie (100%) respondente beskou ook **kennis oor gemeenskaphulpbronne** as belangrike kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Slegs twee van die respondente (33,3%) beskou **kennis oor organisasie ontwikkeling** as minder belangrik terwyl vier van die respondente (66,7%) wel kennis oor organisasie ontwikkeling as belangrik beskou waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe dienslewering daar te stel.

Twee van die respondente (33,3%) beskou **kennis oor organisasie kultuur** as minder belangrik waaroor 'n praktisyn behoort te beskik terwyl vier van die respondente (66,7%) wel kennis oor organisasie kultuur as belangrik beskou waaroor 'n werknemer-hulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Al die respondente (100%) beskou **kennis oor organisasie strukture** as belangrike kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Die hoë telling (100%) ten opsigte van kennis oor interne beleid/regulasies en dissiplinêre prosedures sowel as die hoë telling (100%) ten opsigte van kennis oor gemeenskaphulpbronne dui daarop dat die respondente beseft hoe belangrik dit is dat hul oor 'n uitgebreide kennisbasis moet beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsmark daar te stel. Ozawa (1980:469) is juis van mening dat die kennis, rolle en vaardighede van die praktisyn so gespesialiseerd is dat kennis van die ekonomie, organisatoriese gedrag, vakbond geskiedenis, die arbeidsmag en mannekragbeleid ook belangrik is vir effektiewe dienslewering. Die kennisbasis en vaardighede van die werknemerhulpprogram praktisyn sluit dus in kennis oor verwysingsprosedures na eksterne organisasies, begrip oor individuele en organisasie teenstand, kennis van organisasie- en gemeenskap hulpbronne en vaardighede met betrekking tot interskakeling tussen bestaande hulpbronne. Googins & Godfrey (1993:477) ondersteun hierdie bevinding en is van mening dat die primêre funksie van die praktisyn assessering, intervensie en verwysings van kliënte vir intervensie is.

Vanuit die hoë telling (66;7%) ten opsigte van **kennis oor organisasie ontwikkeling** kan die afleiding gemaak word dat werknemerhulpprogram praktisyns beseft hoe belangrik werknemerhulpprogramme is ten einde organisasie ontwikkeling daar te stel. Die praktisyns beseft dus dat ontwikkeling 'n belangrike doelwit is wat deur die implementering van werknemerhulpprogramme bereik moet word.

Daarom moet maatskaplike werkers volgens Bargal & Karger (1991:104) instrumenteel wees in die ontwikkeling, opleiding en hulpbron uitbreiding binne die organisasie. Volgens Googins & Godfrey (1987:92) is dit tipies dat wanneer 'n organisasie ontwikkeling in grootte en kompleksiteit dat die behoefte vir personeelopleiding, menslike hulpbron ontwikkeling en personeelverryking meer sigbaar word.

Die hoë telling (66;7%) ten opsigte van **kennis oor organisasie kultuur** en die hoë telling (100%) ten opsigte van **kennis oor organisasie strukture** dui daarop dat die praktisyns beseft hoe belangrik hierdie komponent is vir effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme.

Hierdie bevindings stem ooreen met Googins & Godfrey (1993:479) wat glo dat dit ontoepaslik is om intervensie aan individue en gesinne daar te stel sonder begrip van organisatoriese strukture en prosesse en sonder begrip van programimplementering en organisasie intervensie. Volgens Googins & Godfrey (1987:90), Mc Carthy & Steck (1990:23) en Ranklin (1991:42) moet 'n praktisyn 'n omvattende begrip het van organisasie strukture sowel as begrip vir die unieke kultuur van die organisasie.

Aanvullend tot bogenoemde kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik vir effektiewe maatskaplike werk dienslewering het een respondent (16;7%) ook die volgende kennisareas uitgewys as belangrik waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik. Hierdie kennisareas behels kennis ten opsigte van skakeling, bemaking, beroepsgesondheid, regs-kennis en kennis oor personeelaangeleenthede.

4.5.3 MAATSKAPLIKE WERK DIENSLEWERING

Al die respondente (100%) bestaande uit ses praktisyns beskryf die **doel van werknemerhulpprogramme** in die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap as die vroeë identifisering en hantering van persoonlike- en maatskaplike probleme van werknemers en hul gesinne wat produktiwiteit negatief kan beïnvloed.

Die afleiding kan uit hierdie bevinding gemaak word dat maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset produksie georiënteerd is met die oogmerk op verhoogde produktiwiteit. Hierdie bevinding kan ook gesteun word deur Marais (1993:21) wat aanvoer dat die redes vir die totstandkoming van werknemerhulpprogramme spruit uit die behoefte wat ontstaan het vir alternatiewe metodes om swak werkprestasie te hanteer. Du Plessis (1990:235) voer ook aan dat die motiverings vir die aanstelling van bedryfs maatskaplike werkers hoofsaaklik te make het met die instandhouding van produktiwiteit sowel as bestuurders se onvermoë om menslike probleme aan te spreek. Dit is dus duidelik hieruit dat bedryfs maatskaplike werkers 'n tweeledige doel het, naamlik om produksie te verhoog en die aanspreek van maatskaplike probleme. In aansluiting hiermee sien Ozawa (1980:404) die doel van bedryfs maatskaplike werk om produktiwiteit te verhoog, om die stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werker te bevorder.

TABEL 4.3: AARD VAN KLIËNTSISTEEM PROBLEME

Probleme	Response			
	<i>f</i> (%)			
	Nooit	Min	Gemidd.	Baie
Alkohol en dwelmproebleme	0	1 (16;7)	2 (33;3)	3 (50)
Gesins- en huweliksprobleme	0	0	3 (50)	3 (50)
Fisiese en psigiese probleme	0	1 (16;7)	1 (16;7)	4 (66;7)
Buite egtelikheid	1 (16;7)	5 (83;3)	0	0
Finansiële probleme	0	0	2 (33;3)	4 (66;7)

Probleme met betrekking tot verplasing en plasing van lede	0	1 (16;7)	4 (66;7)	1 (16;7)
Beslissingsprobleme	1 (16;7)	5 (83;3)	0	0
Ander (spesifiseer)				

N = 6

Uit tabel 3 kan gesien word dat 'n hoë aantal respondente (83;3%) aangedui het dat **alkohol- en dwelmprobleme** meestal hanteer word. **Gesins- en huweliksprobleme** (100%) is egter ook baie prominent onder lede, terwyl buite-egtelik (83;3%) in 'n minder mate voorkom.

Dit is ook duidelik sigbaar uit die tabel dat **finansiële probleme** in 'n groot mate (66;7%) voorkom sowel as probleme met betrekking tot **verplasings en plasing** van lede wat 83;3% uitmaak. **Beslissingsprobleme** meestal (83;3%) kom in 'n mindere mate voor. Onder ander probleemareas wat meestal voorkom is gevind dat **trauma en regsprobleme** ook baie prominent is, terwyl **selfmoord en konflik by die werksplek** tot 'n mindere mate voorkom. Uit tabel 3 kan dus afgelei word dat alkohol- en dwelmprobleme, gesins- en huweliksprobleme en finansiële probleme die meeste voorkom onder lede in die Departement van Korrektiewe Dienste.

Die afleiding wat hieruit gemaak kan word is dat bedryfs maatskaplike werk in die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap persoonlike probleem oriëntasie gekonsentreer is aangesien daar hoofsaaklik op werknemerhulpprogramme gekonsentreer word. Die hoë persentasie (83;3%) voorkoms van alkohol- en dwelmmisbruik stem ooreen met Ozawa (1980:467) wat aanvoer dat maatskaplike werk dienslewering by die werksplek daargestel is om een of twee spesifieke probleme byvoorbeeld alkohol- of dwelmmisbruik aan te spreek. Ozawa (1980:467) is egter ook van mening dat alkoholisme en dwelmmisbruik slegs simptome is van dieperliggende probleme en dienslewering het dus uitgebrei om die dieperliggende maatskaplike probleme van die werknemers aan te spreek. Hierdie probleme sluit in huislike probleme, gesins- en huweliksprobleme, finansiële probleme, fisiese- en psigiese probleme.

TABEL 4.4: DIE TEIKENSISTEEM VAN DIENSLEWERING

Dienslewering	Resopnse			
	<i>f</i> (%)			
	Nooit	Min	Gemidd.	Baie
Werknemers	0	0	0	6 (100)
Werknemers en hul gesinne	0	0	2 (33;3)	4 (66;7)
Vakbonde	2 (33;3)	3 (50)	1 (16;7)	0
Bestuur	0	2 (33;3)	4 (66;7)	0
Ander (spesifiseer)				

N = 6

Dit is duidelik sigbaar uit tabel vier dat **werknemers en hul gesinne** hoofsaaklik die teikensisteem uitmaak van maatskaplike werk dienslewering binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap. Dit is dus duidelik dat die teikengroep van maatskaplike werk dienslewering binne die werksopset wyer strek as die individuele werker. **Vakbonde** voor in 'n minder mate deel van die teikensisteem van maatskaplike dienslewering terwyl bestuur tog ook tot 'n mate (66;7%) deel uitmaak van die teikensisteem. Volgens Akabas (1995:1779) is dit juis die werkers en hul afhanklikes wat die teikensisteem van bedryfs maatskaplike werk uitmaak. Straussner (1990:8) is egter van mening dat alhoewel maatskaplike werk dienslewering primêr fokus op die individuele werker geniet bestuur tog ook voordeel uit hierdie dienslewering aangesien produksie sowel as die toegewydheid van die werker deur sodanige dienste verhoog word. Volgens Masi (1982:45) behels die maatskaplike werk dienslewering aan die werknemers opvoedkundige of beradingsgroepe en konsultasies aan vakbondunies oor interne- en eksterne beleid. Googins & Godfrey (1987:87) stem ooreen dat die maatskaplike werker binne vakbond unies insette lewer met betrekking tot beleid en aktiwiteite sluit dus ook in beïnvloeding van beleidsformulering en besluitnemingsprosesse binne die organisasie.

TABEL 4.5: VERWYSINGS VAN LEDE NA DIE WERKNEMERHULP-PROGRAM PRAKTISYN

Verwysings	Response			
	<i>f</i> (%)			
	Nooit	Min	Gemidd.	Baie
Formeel (skriftelik)	0	0	3 (50)	3 (50)
Informeel (mondelings)	0	0	3 (50)	3 (50)
Ander (spesifiseer)	0	0	1 (16;7)	5 (83;3)

N = 6

Uit tabel vyf is dit duidelik waarneembaar dat lede formeel (skriftelik) sowel as informeel (mondelings) verwys word na die werknemerhulpprogram praktisyn. Tydens die empiriese ondersoek is daar egter ook gevind dat die grootste persentasies van die verwysings, vyf respondente (83;3%) selfverwysings is.

Die afleiding hieruit kan gemaak word dat lede meer geneig is om self die werknemerhulpprogram praktisyn te nader indien hulle probleme ondervind. Volgens Winkelpleck & Smith (1988:47) is self verwysing die benadering waarom die werknemers die meeste gebruik maak indien probleme ervaar word.

Al die respondente (100%) het aangedui dat toesighouers en hoofde wel terugvoering ontvang ten opsigte van maatskaplike werk dienslewering. Die respondente het aangedui dat terugvoering aan toesighouers en hoofde op formele en informele wyses geskied. Twee van die respondente (33;3%) het egter ook aangedui dat lede wat dienste ontvang het self ook terugvoering aan hul toesighouers en hoofde gee. Die afleiding kan hieruit gemaak word dat dit belangrik is dat daar met toesighouers en hoofde kommunikeer word oor die maatskaplike werk dienslewering wat lede ontvang. Hierdie bevinding stem ooreen met Bargal & Kargal (1991:104) dat bedryfs maatskaplike werkers betrokke moet raak by konsultasies en kommunikasie met bestuur. Voltydse konsultasie en terugvoering tussen die bedryfs maatskaplike werker en bestuur is dus noodsaaklik ten einde 'n gesonde werksverhouding daar te stel en instand te hou.

Al die respondente (100%) het tydens die empiriese ondersoek aangedui dat lede formeel (skriftelik) sowel as informeel (telefonies) verwys word na eksterne organisasies. Twee van die respondente (33;5%) het egter ook aangedui dat werknemerhulpprogram praktisyns dikwels ook lede persoonlik vergesel na onderskeie eksterne organisasies. Uit hierdie bevinding is dit duidelik sigbaar dat werknemerhulpprogramme praktisyns tog ook lede na eksterne organisasies verwys en dus nie alle verantwoordelikheid op hulself neem van maatskaplike intervensie nie. Dit behels egter ook die ontwikkeling en instandhouding van 'n eksterne verwysingsnetwerk. Hierdie verskynsel stem ooreen met Googins & Godfrey (1987:85) dat werknemerhulpprogram praktisyns interskakeling moet fasiliteer met diensteverskaffers buite die organisasie. Lombard (1995:465) is van mening dat hierdie eksterne model van dienslewering meer vertrouelik is aangesien professionele bemoeienis geskied weg van die werksplek.

Al ses respondente, (100%) het aangedui dat hulle baie betrokke is by arbeidsmag onderrig met betrekking tot werknemerhulpprogramme en by bemarking van werknemerhulpprogramme. Die afleiding kan hieruit gemaak word dat praktisyns besef hoe belangrik dit is dat die totale arbeidsmark kennis dra van werknemerhulpprogramme ten einde die suksesvolle implementering van werknemerhulpprogramme te verseker.

Dit stem ooreen met Straussner (1990:12) dat opleiding aan toesighouers 'n belangrike rolvervulling is van 'n werknemerhulpprogram praktisyns. Die feit dat alle respondente (100%) aangedui het dat hulle betrokke is by die bemarking van werknemerhulpprogramme stem ooreen met Du Plessis (1990:212) dat voortdurende bemarking en die sigbaarheid van werknemerhulpprogramme belangrik is vir 'n organisasie. Volgens Winkelpleck & Smith (1988:470) is die primêre doel van opleiding aan die arbeidsmag om alle belange groepe by die werksplek bewus te maak van die waarde en potensiaal van werknemerhulpprogramme.

4.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die resultate van die empiriese studie geïnterpreteer en bespreek. Eerstens is die bevindings bespreek ten opsigte van die bevoegdheidsde waaroor 'n werknemerhulpprogram praktiesyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Tweedens is die bevinding bespreek ten opsigte van die kennis waaroor 'n praktiesyn behoort te beskik. Derdens is die bevindings bespreek ten opsigte van maatskaplike werk dienslewering. Tydens die empiriese ondersoek is daar gevind dat die meeste van die respondente eens is oor die bevoegdheidsde en kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktiesyn behoort te beskik. Al die respondente beskou individuele intervensie as 'n belangrike vaardigheid waaroor 'n werknemerhulpprogram praktiesyn behoort te beskik terwyl die oorgrote meerderheid groepwerk ook as 'n belangrike vaardigheid beskou. Die helfde van die respondente beskou die organisering van gemeenskapwerk projekte as belangrik, terwyl die ander helfde van die respondente nakom dat organisering van gemeenskapwerk projekte nie so 'n belangrike vaardigheid is waaroor 'n praktiesyn behoort te beskik.

Die totale teikenpopulasie beskou algemene kantooradministrasie as 'n noodsaaklike bevoegdheidsde waaroor 'n praktiesyn behoort te beskik. Dit dui dus daarop dat algemene kantooradministrasie selfs binne die arbeidsopset 'n integrale deel uitmaak van effektiewe maatskaplike werk dienslewering. Die aanbieding van programme en opleidingskursusse word ook deur die totale teikenpopulasie as belangrik beskou vir effektiewe maatskaplike dienslewering.

Alle respondente beskou egter ook die integrasie van werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke as 'n belangrike vaardigheid vir 'n werknemerhulpprogram praktiesyn. Die hantering van chemiese afhanklikheidsprobleme, huweliks- en gesinsprobleme en finansiële probleme word ook deur alle respondente as belangrike vaardighede beskou waaroor 'n werknemerhulpprogram praktiesyn behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Die hantering van werkverwante probleme word deur die helfde van die respondente as belangrik

geag en die res van die respondente as minder belangrik. Die oorgrote meerderheid van die respondente beskou die hantering van kruis kulturele aangeleenthede en arbeidsonrus as 'n belangrike vaardigheid vir 'n werknemerhulpprogram praktisyn.

Ten opsigte van die kennis waaroor 'n werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik is daar die volgende gevind. Alle respondente beskou kennis oor gemeenskaphulpbronne, organisasie ontwikkeling, gemeenskaphulpbronne, organisasie ontwikkeling, organisasie kultuur en organisasie strukture ook as belangrike kennis waaroor 'n praktisyn behoort te beskik. Daar is tydens die empiriese studie gevind dat alkohol- en dwelmprobleme, huwelik- en gesinsprobleme en finansiële probleme die meeste voorkom onder die lede. Werknemers en hul gesinne vorm dus grootliks die teikensisteem van dienslewering. Daar is ook gevind dat lede meestal uit eie-inisiatief die praktisyn nader vir hulp. Toesighouers en hoofde ontvang wel terugvoering ten opsigte van dienste wat werknemers ontvang vandaar die goeie samewerking vanaf bestuur. Werknemers word egter ook verwys na eksterne organisasies vir dienslewering terwyl praktisyn hulself ook besig met arbeidsmag onderrig en bemarking van werknemerhulpprogramme. In hoofstuk vyf gaan die gevolgtrekkings en aanbevelings gedoen word.

HOOFSTUK 5

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1 **INLEIDING**

Die doel van die navorsingstudie was om teoretiese en praktiese riglyne vir die implementering van werknemerhulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap daar te stel. In hierdie hoofstuk word die gevolgtrekkings bespreek. Die gevolgtrekkings is gebaseer op grond van die bevindings vanuit die empiriese ondersoek. Ten slotte word sekere aanbevelings gedoen na aanleiding van die bevindings vanuit die studie.

5.2 **GEVOLGTREKKINGS**

Die gevolgtrekkings wat wel gemaak word wat voortspruit uit die literatuurstudie en die empiriese ondersoek sal fokus op die volgende areas, naamlik:

- Literatuurstudie;
- die bevoegdheids van die werknemerhulpprogram praktisyn;
- die kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn en maatskaplike werk dienslewering binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap.

5.2.1 LITERATUURSTUDIE

Die gevolgtrekking ten opsigte van die literatuurstudie word gemaak dat daar tans nog nie 'n duidelike begrening of afbakening van bedryfs maatskaplike werk teorie bestaan nie.

Die nasionale sowel as internasionale literatuur beklemtoon die uitbreiding van bedryfs maatskaplike werk ten opsigte van mikro-vlak intervensie na makro-vlak intervensie en die implementering van werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke.

5.2.2 BEVOEGDHEDE VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

Die gevolgtrekking word gemaak dat die werknemerhulpprogram praktisyn oor bepaalde bevoegdhede anders as generiese bevoegdhede van 'n maatskaplike werker behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset daar te stel. Die bevoegdhede waaroor die werknemerhulpprogram praktisyn behoort te beskik behels die volgende:

- aanbieding van relevante werknemerhulpprogramme tendense;
- bemarking van werknemerhulpprogramme;
- ontwikkeling en toepassing van werknemerhulpprogramme;
- integrasie van werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke;
- bevoegdhede om werkverwante probleme te kan oplos;
- bevoegdhede om arbeidsonrus te kan hanteer;
- bevoegdhede ten opsigte van finansiële beplanning;

- bevoegdheids met betrekking tot die hantering van arbeidsverhoudings prosedure;
- bevoegdheids met betrekking tot personeelbeleid en prosedures en
- bevoegdheids ten einde regsangeleenthede te kan hanteer.

5.2.3 KENNIS VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

Die gevoltrekking word gemaak dat die werknemerhulpprogram praktisyn ook oor bepaalde kennis anders as generiese kennis van 'n maatskaplike werker behoort te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering binne die arbeidsopset daar te stel. Die kennis van die werknemerhulpprogram praktisyn behels die volgende:

- Kennis oor interne beleid/regulasies en dissiplinêre prosedures;
- Kennis oor organisasie kultuur
- Kennis oor organisasie struktuur
- Kennis oor bemarking
- Kennis oor beroepsgesondheid
- Kennis oor regs kennis
- Kennis oor personeelaangeleenthede en
- Kennis oor arbeidswetgewing

5.2.4 MAATSKAPLIKE WERK DIENSLEWERING

Die doel van werknemerhulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap kan na aanleiding van die empiriese ondersoek geformuleer word as die vroeë identifisering en hantering van persoonlike- en maatskaplike probleme van werknemers en hul gesinne wat produktiwiteit negatief kan beïnvloed. Hierdie bevinding word gesteun deur Marias (1993:21) wat aanvoer dat die redes vir die totstandkoming van werknemerhulpprogramme spruit uit die behoefte wat ontstaan het vir alternatiewe metodes om swak werkprestasie te hanteer. Die bevinding word egter ook gesteun deur Du Plessis (1990:235) wat aanvoer dat die aanstelling van bedryfs maatskaplike werkers hoofsaaklik te make het met die instandhouding van produktiwiteit sowel as bestuurders se onvermoë om menslike probleme aan te spreek. In aansluiting hiermee sien Ozawa (1980:404) die doel van bedryfs maatskaplike werk om produktiwiteit te verhoog, om die stabiliteit van die arbeidsmag te verbeter en om die algemene welsyn van die werker te verhoog. Dit blyk dus hieruit dat die implementering van werknemerhulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap maatskaplike disfunksionering en verlaagde produktiwiteit tog kan oplos.

Ten opsigte van probleme wat die meeste voorkom by lede binne die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap is daar 'n hoë persentasie voorkoms van alkohol- en dwelmmisbruik. Die gevoltrekking kan gemaak word dat werknemerhulpprogramme in die Departement van Korrektiewe Dienste in die Wes-Kaap op die persoonlike probleem oriëntasie gekonsentreer is. Die teikensisteem van dienslewering is hoofsaaklik die werknemers en hul gesinne terwyl vakbond unies en bestuur in 'n mindere mate ook deel uitmaak van die teikensisteem van dienslewering. Lede binne die Departement van Korrektiewe Dienste word formeel sowel as informeel verwys na die werknemerhulpprogram praktiesyn terwyl die grootste persentasie van die verwysings selfverwysings is.

Toesighouers en hoofde ontvang wel terugvoering ten opsigte van lede se betrokkenheid by werknemerhulpprogramme en bestuur se ingesteldheid en

samewerking teenoor die werknemerhulpprogram wissel vanaf gemiddelde tot goeie samewerking. Bestuur se ondersteuning en betrokkenheid by werknemerhulpprogramme is noodsaaklik vir die effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme binne die organisasie. Ten opsigte van die effek van die werknemerhulpprogramme is gevind dat lede se betrokkenheid by maatskaplike werk dienslewering positiewe gevolge tot gevolg het. Die bevinding word ook vanuit die empiriese studie gemaak dat arbeidsmag onderrig met betrekking tot werknemerhulpprogramme en die bemarking van werknemerhulpprogramme belangrik is vir die suksesvolle implementering van werknemerhulpprogramme. Die bevinding vanuit die empiriese ondersoek stem ooreen met Du Plessis (1990:212) en Straussner (1990:12) dat opleiding aan toesighouers 'n belangrike rolvervulling is van die werknemerhulpprogram praktisyn en dat bemarking van werknemerhulpprogramme belangrik is vir 'n organisasie.

6. AANBEVELINGS

In die lig van die voorafgaande gevolgtrekkings word die volgende aanbevelings gemaak.

Daar word aanbeveel dat praktisyn meer konsentreer op makro-vlak intervensie sodat organisatoriese verandering en ontwikkeling ook kan deel uitmaak van die intervensieproses. Maatskaplike werk dienslewering moet dus steeds mikro- en meso-vlak intervensie ook omsluit.

- Daar word aanbeveel dat meer navorsing gedoen word oor die implementering van werknemerhulpprogramme sodat werknemerhulpprogramme gevestig en ontwikkel kan word.
- Daar word aanbeveel dat praktisyn sterk konsentreer op die aanbieding van programme en opleidingskursusse ten einde toesighouers en bestuur op te lei met betrekking tot maatskaplike disfunksionering by die werksplek.
- In aansluiting met die sterk fokus op die aanbieding van programme en opleidingskursusse word dit aanbeveel dat praktisyns ook sterk fokus op

die bemerking van werknemerhulpprogramme ten einde effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme te verseker.

- Daar word aanbeveel dat praktisyns voortdurende werknemerhulpprogramme ontwikkel ten einde tred te hou met die voortdurende veranderde omstandighede by die werksplek.
- Daar word aanbeveel dat praktisyn werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vakke integreer ten einde optimale organisasie ontwikkeling na te streef. Tydens die ontwikkeling en implementering van werknemerhulpprogramme word dit aanbeveel dat chemiese afhanklikheidsprobleme, huwelik- en gesinsprobleme en finansiële probleme groot dekking kry aangesien dit die maatskaplike probleme is wat die meeste voorkom onder werknemers.
- Daar word aanbeveel dat die belange van die werksmag, byvoorbeeld die hantering van werkverwante probleme ook deel uitmaak van die intervensie proses en nie net slegs maatskaplike disfunksioneringsprobleme van werknemers nie.
- Daar word aanbeveel dat praktisyns addisionele opleiding ontvang in die hantering van kruiskulturele aangeleenthede omdat praktisyns eerstens in 'n multi kulturele werksopset funksioneer en tweedens sodat kulturele diversiteit in ag geneem kan word tydens die assessering van organisasie behoeftes en die implementering van werknemerhulpprogramme.
- Daar word aanbeveel dat praktisyns betrokke moet raak by konsultasies en kommunikasie met bestuur ten einde 'n gesonde werksverhouding daar te stel.
- Daar word aanbeveel dat daar sterk gekonsentreer word op voortdurende werksmag opleidings ten einde die totale personeelkorps op hoogte te hou met die ontwikkeling van werknemerhulpprogramme.

- Daar word aanbeveel dat meer werknemerhulpprogram praktisyns aangestel word binne die Departement van Korrektiewe Dienste ten einde 'n meer hanteerbare gevallelading vir die praktisyns daar te stel en sodoende die effektiewe implementering van werknemerhulpprogramme te verseker.
- Laastens word aanbeveel dat hierdie navorsingstudie beskikbaar gestel word aan die bestuur en werknemerhulpprogram praktisyns binne die Departement van Korrektiewe Dienste.

BYLAE A

**BEDRYFS-MAATSKAPLIKE WERK IN DIE DEPARTEMENT VAN
KORREKTIEWE DIENSTE IN DIE WES-KAAP. RIGLYNE VIR DIE
EFFEKTIEWE IMPLEMENTERING VAN WERKNEMERSHULP-
PROGRAMME BINNE DIE DEPARTEMENT VAN KORREKTIEWE
DIENSTE**

VRAELYS AAN WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYNS

1. Gee asseblief deurgaans u eerlike en persoonlike opinie. U antwoorde sal vertrouelik hanteer word.
2. Dui u antwoord met 'n kruisie (x) aan in die blokkie waar van toepassing.
3. Antwoord asseblief alle vrae so volledig as moontlik.
4. Rangskik asseblief onderwerpe/aktiwiteite volgens grade van belangrikheid, voorkoms of benutting.

1	2	3	4
nooit	min	Gemiddeld	baie

Die kwantatiewe waarde van elke graad of vlak is soos volg:

1. nooit 0% van die tyd
2. min minder as 25% van die tyd
3. gemiddeld 25% tot 50% van die tyd
4. baie meer as 50% van die tyd

A. BEVOEGDHEDE VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN

1. Oor watter van die volgende bevoegdhede behoort 'n werknemerhulpprogram praktisyn volgens u mening te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel? Evalueer asseblief alle aktiwiteite volgens grade van belangrikheid.

1	2	3	4
nooit	min	Gemiddeld	baie
0%	minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

Individuele intervensie	
Terapeutiese groepwerk	
Organisering van gemeenskapwerk projekte	
Navorsingsbevoegdhede	
Algemene kantooradministrasie	
Beplanning en instandhouding van kantoorbegroting	
Aanbieding van programme en opleidingskursusse	
Aanbieding van relevante werknemershulpprogramme tendense	
Bemarking van werknemershulpprogramme	
Ontwikkeling en toepassing van werknemerhulpprogramme	
Integrasie van werknemerhulpprogramme op alle organisatoriese vlakke	
Hantering van chemiese afhanklikheidsprobleme	
Hantering van finansiële probleme	
Huweliks- en gesinsprobleme	
Werkverwante probleme	
Rassisme	
Kruis kulturele aangeleenthede	
Geestesgesondheidsprobleme	
Arbeidsonrus	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

B. **KENNIS VAN DIE WERKNEMERHULPPROGRAM PRAKTISYN**

1. Oor watter mate behoort 'n werknemerhulpprogram praktisyn volgens u mening kennis te beskik ten einde effektiewe maatskaplike werk dienslewering daar te stel. Evalueer asseblief alle onderwerpe volgens grade van belangrikheid.

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

Interne beleid/regulasies en dissiplinêre prosedures	
Gemeenskaphulpbronne	
Organisasies ontwikkeling	
Organisasis kultuur	
Organisasie struktuur	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

C. MAATSKAPLIKE DIENSLEWERING

1. Beskryf breedvoerig wat volgens u die doel is van werknemerhulpprogramme in die Departement van Korrektiewe Dienste.

2. Watter maatskaplike probleme kom na u skatting die meeste voor by lede in die Departement van Korrektiewe Dienste? Evalueer asseblief die probleemareas volgens grade van voorkoms.

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

Alkohol en dwelmprobleme	
Gesins- en huweliksprobleme	
Fisiese en psigiese probleme	
Buite egtelikheid	
Finansiële probleme	
Probleme met betrekking tot verplasing en plasings van lede	
Beslissingsprobleme	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

3. Waaruit bestaan die teikengroep van dienslewering? Rangskik die teikengroep in volgorde wat die meeste voorkom, byvoorbeeld minste een (1) meeste vier (4).

Werknemers	
Werknemers en hul gesinne	
Vakbonde	
Bestuur	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

4. Hoe word lede tans verwys na die werknemerhulpprogram praktisyn?

Formeel (skriftelik)	
Informeel (mondelings)	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

5. Ontvang toesighouers en hoofde terugvoering ten opsigte van maatskaplike werk dienslewering?

Ja	
Nee	

6. Hoe geskied terugvoering van maatskaplike werk dienslewering aan toesighouers en hoofde?

Formeel (skriftelik)	
Informeel (mondelings)	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

7. Hoe word lede meestal na eksterne organisasies verwys?

Formeel (skriftelik)	
Informeel (telefonies)	

8. Word terugvoering oor intervensie vanaf eksterne organisasies ontvang?

Ja	
Nee	

9. Hoe geskied terugvoering oor intervensie vanaf eksterne organisasies?

Formeel (skriftelik)	
Informeel (telefonies)	

10. Dui aan wie volgens u mening kennis moet dra van lede wat by maatskaplike werk dienste betrek word. Rangskik in volgorde van belangrikheid, byvoorbeeld een (1) minste ses (6) meeste belangrik.

Toesighouer	
Seksiehoof	
Hoof van die Gevangenis	
Areabestuurder	
Geen persoon	
Ander (spesifiseer)	

- Spesifiseer ander

11. Tot watter mate ontvang u samewerking van toesighouers en hoofde van lede met betrekking tot die hantering van maatskaplike probleme. Evalueer asseblief volgens grade van samewerking.

11.1 Toesighouers

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

11.2 Hoofde

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

12. In watter mate is werknemerhulpprogram praktisyns betrokke by dissiplinêre aspekte, ondersoek en oorplasings van lede na ander bevelsareas wat spruit uit die hantering van maatskaplike probleme.

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

13. Word dit ondervind dat lede wat ernstige probleme mag ondervind nie betrokke wil raak by werknemerhulpprogram praktisyns nie.

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

14. Wat dink u is die gevolge (negatief/positief) van lede se betrokkenheid by maatskaplike werk dienslewering?

15. In hoe 'n mate is u betrokke by die volgende aktiwiteite? Evalueer asseblief aktiwiteite volgens graad van betrokkenheid.

15.1 arbeidsmag onderrig met betrekking tot werknemershulpprogramme

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

15.2 bemerking van werknemerhulpprogramme.

1	2	3	4
Nooit	Min	Gemiddeld	baie
0%	Minder as 25%	25% tot 50%	meer as 50%

16. Lys enige ander kommentaar/voorstelle vir die effektiewe implementering van werknemershulpprogramme binne die Departement van Korrektiewe Dienste.

ANNEXURE A

**OCCUPATIONAL SOCIAL WORK IN THE DEPARTMENT OF
CORRECTIONAL SERVICES IN THE WESTERN CAPE. GUIDELINES FOR
THE EFFECTIVE IMPLEMENTATION OF EMPLOYEE ASSISTANCE
PROGRAMS IN THE DEPARTMENT OF CORRECTIONAL SERVICES**

**QUESTIONNAIRE FOR THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS
PRACTITIONER**

1. Always give your personal honest opinion.
2. Indicate by means of a cross (x) in the space where applicable.
3. Answer all the questions as complete as possible.
4. Evaluate topics/activities according to levels of importance/occurrence.

1	2	3	4
never	few	average	a lot

The quantitative value of each level is:

1. never 0% of the time
2. few less than 25% of the time
3. average 25% to 50% of the time
4. a lot more than 50% of the time

A. SKILLS OF THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS PRACTITIONER

1. Which of the following skills/abilities according to your opinion do an EAP practitioner need for effective rendering of social services. Evaluate each activity according to levels of importance.

1	2	3	4
never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

Individual intervention	
Therapeutic group work	
Organizing community work projects	
Research abilities	
General office administration	
Planning & maintenance office budgeting	
Presenting programs & training courses	
Marketing of EAP's	
Development & application of EAP	
Integrating EAP's at all organizational levels	
Handling of chemical dependency	
Handling of financial problems	
Family and marriage problems	
Work related problems	
Racism	
Cross cultural issues	
Mental health problems	
Labor disrupt	
Other (specify)	

B. KNOWLEDGE OF THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM PRACTITIONER

1. Which of the following knowledge according to your opinion to an EAP practitioner need for effective rendering of serial services. Evaluate each topic according to levels of importance.

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

Internal policies/regulations, disciplinary procedures	
Community resources	
Organization development	
Organization culture	
Organization structures	
Other (specify)	

- Specify other

C. SOCIAL WORK SERVICES

1. Describe briefly according to your understanding what is the purpose of EAP's in the Department of Correctional Services.

2. Which of the following problems are most popular among members in the Department of Correctional Services. Evaluate each problem area according to levels of occurrence.

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

Alcohol or drug problems	
Family or marriage problems	
Physical or psychological problems	
Adultery	
Financial problems	
Transfers and placement of members	
Decision making problems	
Other (specify)	

- Specify other

3. Who is your target group of services delivery? Rate the target group according to level of importance, i.e. least one (1) most four (4).

Employees	
Employees and their family	
Trade unions	
Management	
Other (specify)	

- Specify other

4. How do you receive referrals of members?

Formal (written)	
Informal (verbally)	
Self (referral)	

5. Do supervisors receive feedback of the services?

Yes	
No	

6. How do supervisors receive feedback?

Formal (written)	
Informal (verbally)	
Other (specify)	

- Specify other

7. How do you refer members to external organizations?

Formal (written)	
Informal (verbally)	

8. Do you receive feedback from external organizations?

Yes	
No	

9. How do you receive feedback from external organizations?

Formal (written)	
Informal (verbally)	

10. Indicate who must be aware of members' involvement in social services. Rate according to importance, i.e. least one (1) most six (6).

Supervisor	
Section head	
Head of prison	
Area Manager	
No one	
Other (specify)	

- Specify other

11. To what extent do you receive co-operation from supervisors and section heads. Evaluate your answers according to levels of co-operation.

11.1 Supervisors

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

11.2 Section Head

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

12. To which extent is EAP practitioners involve in disciplinary aspects, investigations and transfers of members?

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

13. Do you find those members that experience serious problems might not get involved with the EAP practitioners.

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

14. What do you think is the effects (positive/negative) of the members' involvement with EAP?

15. To which extent are you involve in the following activities? Evaluate the activities according to the level of involvement.

15.1 Personal training & development with regard to EAP's

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

15.2 Marketing of employer assistance programs

1	2	3	4
Never	few	average	a lot
0%	less than 25%	25% to 50%	more than 50%

16. List any other comments/proposals for the effective implementation of EAP's in the Department of Correctional Service.

BIBLIOGRAFIE

1. Akabas, S.H. 1995. Occupational Social work. Encyclopedia of Social work, 19(2): 1779 - 1785.
2. Akabas, S.H. & Kurzman, P.A. 1982. Work, workers and the work organizations A view from Social work. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
3. Bargal, D. & Karger, H.J. 1991. Occupational Social work and the Global Economy. Administration in Social work, 15(4): 95 – 109.
4. Bosman, D.B., Van der Merwe, I.W. & Hiemstra 1984. Tweetalige Woordeboek. Kaapstad: Tafelberg Uitgewers Bpk.
5. Carrol, M & Walton, M. 1997. Handbook of counselling in organisations. London: Sage Publications.
6. Gray, M. 1996. Towards an understanding of developmental social work. Social work practice, 2: 8 – 13.
7. Cronje, J.I. 1986. Administrasie as basiese komponent in die funksionering van die vrywillige Welsynorganisasie. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch (D. Phil Proefskrif).
8. Du Plessis, A. 1990. Occupational Social work Practice. In: Mc Kendrick, B.W. (ed), Social work in Action. Pretoria: HAUM.
9. Du Plessis, A. 1992. EAP's in South Africa: A Macro Model. Employee Assistance Quarterly, 7(1): 29 – 43

10. Du Plessis, A. 1994. Exploring the potential for primary level services in the occupational setting: Future considerations for Welfare Managers and Social work Educators. Social work/Maatskaplike werk, 30(1) 42 – 49.
11. Googins, B. 1987. Occupational Social work: A developmental perspective. Employee Assistance Quarterly, 2(3): 37 – 53.
12. Googins, B. & Davidson, B.N. 1993. The Organization as Client: Broadening the Concept of Employee Assistance Programs. Social work, 38(4) 477 – 484.
13. Googins, B. & Godfrey, I. 1987. Occupational Social work. Englewood Cliffs: Prentice Hall Inc.
14. Gould, G.M. & Smith, M.L. 1988. Social work in the workplace. New York: Springer Publishing Company.
15. Hill, N.C. 1981. Counselling at the workplace. USA: Mc Grow Hill, Inc.
16. Hopson, B. 1977. Techniques and methods of counselling. In: Watts, A.C. Counselling at work. England: Latimer Trend & Company Ltd.
17. Kilian, J.G. 1991. The workplace as a site for social work intervention. Universiteit van Port Elizabeth (D. Phil Proefskrif).
18. Lombard, J. 1995. Die posisionering van maatskaplike werk in die werksmilieu. Randse Afrikaanse Universiteit (D. Phil Proefskrif).
19. Lombard, A., Weyers, M.L. & Schoeman, J.H. 1991. Gemeenskapsontwikkeling. Pretoria: HAUM.
20. Machmias, D. & Machmias, C. 1987. Research Methods in the social sciences. USA: Martin's Press, Inc.

21. Marais, E.M. 1993. 'n Bevoegdheidsmodel vir die bedryfs-maatskaplike werker te Koeberg Kernkragstasie: 'n Ekologiese Perspektief. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch (M.A Tesis).
22. Marais, S.G. 1988. Maatskaplike werk in die Suid-Afrikaanse Polisie faktore wat maatskaplike hulpverlening beïnvloed. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch (M.A. Tesis).
23. Masi, D.A. 1982. Human Services in Industry. Toronto: D.C. Heath and Company.
24. Mc Carthy, D.E. & Steck, S.B. 1989. Social work in Private Industry: Assessing the Corporate Culture. Employee Assistance quarterly, 5(1): 19 – 35.
25. Midgley, J. 1995. Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare. London: Sage Publishers.
26. Möller, L. 1994. Personeelontwikkeling en werknemerhulpprogramme in die Suid-Afrikaanse Poskantoor. Universiteit van Pretoria (M.A. Tesis).
27. Ozawa, M.N. 1980. The Development of Social Services in Industry: Why and how? Social work, 43: 464 – 470.
28. Powrie, A.H.F. 2001. Die funksionering van Bedryfs maatskaplike werk by Plaaslike owerhede in die Kaapse Skiereiland. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch (M.A Tesis).
29. Rankin, P. 1991. Industrial Social work. An exploration and assessment of the practice of social work in industry in South Africa. Grahamstown: Rhodes University (D. Phil Thesis).
30. Seidman, I. 1998. Interviewing as Qualitative Research. New York: Teachers College Press.

31. Singleton, R.A., Straits, B.C. & Straits, M.M. 1993. Approach to Social Research. New York: Oxford University Press.
32. Smith, M.C. 1998. Social work in the work place: An overview: Social work in the work place. New York: Springer Publishing Company.
33. Straussner, S.L.A. 1990. Occupational Social work Today. New York: The Hayworth Press, Inc.
35. Straussner, S.L.A. & Phillips, N.K. 1988. The Relationship between Social work and Labor Unions: A history of strife and co-operation. Journal of Sociology and Social Welfare. West Hartford: Inc.
34. Weinbach, R.W. 1994. The social worker as manager (3rd Edition). Boston: Allyn and Bacon.
35. Weisberg, H.F., Krosnick, J.A. & Bowen, B.D. 1996. An Introduction to Survey Research. California: Sage Publications, Inc.
36. Winkelpleck, J. & Smith, M.L. 1998. Identifying and Referring Troubled Employees to counselling: Social work in the workplace. In: Gould, M.C. & Smith, M.L. New York: Springer Publishing Company.