

**BEROEPSTRES EN STRESHANTERING BY MAATSKAPLIKE WERKERS WAT  
BETROKKE IS BY INTERVENSIE MET SEKSUEEL MISBRUIKTE KINDERS**

**deur**

**CARLIEN VAN WYK**



**Proefskrif ingelewer vir die graad Doktor in Maatskaplike Werk in die Fakulteit  
Lettere en Sosiale Wetenskappe aan die Universiteit van Stellenbosch**

**Promotor: Prof. S. Green**

**Maart 2011**

## **VERKLARING**

Deur hierdie proefskrif elektronies in te lewer, verklaar ek dat die geheel van die werk hierin vervat, my eie, oorspronklike werk is, dat ek die alleenouteur daarvan is (behalwe in die mate uitdruklik anders aangedui), dat reproduksie en publikasie daarvan deur die Universiteit van Stellenbosch nie derdepartyregte sal skend nie en dat ek dit nie vantevore, in die geheel of gedeeltelik, ter verkryging van enige kwalifikasie aangebied het nie.

Datum: Maart 2011

Kopiereg © 2011 Universiteit van Stellenbosch

Alle regte voorbehou

## DANKBETUIGINGS

Ek wil graag my opregte dank en waardering aan die volgende persone en instansies betuig:

- Prof. Sulina Green vir haar aanmoediging, kundige leiding en ondersteuning gedurende hierdie studie.
- Organisasies en veral die maatskaplike werkers wat bereid was om aan hierdie studie deel te neem en hul persoonlike ervarings te deel. Elke persoon met wie daar 'n onderhoud gevoer is se insette was van onskatbare waarde.
- Mev. Helaine Pelser vir die bekwame taalkundige versorging van die tesis.
- Dr. Retha Bloem wat dit vir my moontlik gemaak het om hierdie geleentheid voluit te benut. Dankie vir jou begrip en volgehoue ondersteuning.
- Familie, vriende en kollegas vir belangstelling en ondersteuning.
- My ouers, Dirk en Alta van der Westhuizen, vir die ondersteuning en liefde in my persoonlike lewe, maar ook in my opleiding en professionele ontwikkeling. Dankie vir al die gebede, omgee en wonderlike voorbeeld.
- My skoonouers, Lourens en Hester van Wyk, vir hul aanmoediging en geloof in my. Dankie ook vir die hulp met die kinders en beskikbaarheid om altyd te help.
- My sussie, Helane Keyser, jy het nuwe betekenis gegee aan *ondersteuning*. Dankie vir jou omgee en elke dag se "quote". Jy is vir my baie spesiaal.
- My man, Barry, sonder wie se hulp, standvastigheid en daarwees ek nooit hierdie studie sou kon doen nie. Dankie vir alles, ek waardeer jou meer as ooit!
- My kosbare kinders, Anina en Bernard, vir hul tevredenheid met afskeep-tye en die liefde en omgee deur briefies, prentjies en blommetjies uit die tuin. Ek is baie lief vir julle!

Aan God al die eer!

## OPSOMMING

Maatskaplike werkers kry daagliks te doen met seksueel misbruikte kinders en daar word spesifiek deur wetgewing en beleidsdokumente voorsiening gemaak vir hierdie intervensie. Sommige maatskaplike werkers is in diens van 'n spesifieke organisasie wat van hulle verwag om aan 'n spesifieke groep kliënte dienste te lewer. Die fokus van hierdie studie is gerig op maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Dienslewering geskied in 'n emosioneel hooggelaaide omgewing waar die moontlikheid van beroepstres groot is.

Beroepstres kan veroorsaak word deur faktore in die interne omgewing (individu), die eksterne omgewing (werk/omgewing) of in die aard van die werk. Die doel van hierdie studie was om begrip te ontwikkel vir beroepstres en stres hantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Die navorsingsvraag vir die studie lui soos volg: "Hoe word beroepstres ondervind en hanteer deur maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders?"

Hierdie navorsingsvraag is aangespreek deur kwalitatiewe navorsing te onderneem. Die studie kan geklassifiseer word as verkennende en beskrywende navorsing. Twee-en-twintig maatskaplike werkers, werksaam by vyf organisasies wat spesifiek fokus op intervensie met seksueel misbruikte kinders in die Kaapse Metropolitaanse Gebied, is deur middel van 'n doelgerigte, nie-waarskynlike steekproef geselekteer.

'n Profiel van deelnemers is saamgestel en semi-gestruktureerde een-tot-een onderhoude is benut om 'n gedetailleerde beeld te verkry van beroepstres en stres hantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Hierdie onderhoude is aan die hand van 'n onderhoudskedule gevoer wat na aanleiding van die literatuurstudie saamgestel is. Die onderhoude is getranskribeer vir die doeleindes van data-analising en aan die hand van Creswell (2009) se stappe geanaliseer. Sewe temas is geïdentifiseer, naamlik (1) perspektiewe op keuse van beroep, (2) dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur,

(3) oorsake van beroepstres, (4) manifestering van beroepstres, (5) implikasies van beroepstres, (6) voorkoming en hantering van beroepstres, en (7) ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers. Hierdie temas is in subtemas en kategorieë verdeel en aan die hand van toepaslike narratiewe uit die onderhoude bespreek en met literatuur gekontroleer. Ten opsigte van elke tema is daar bepaalde gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak.

Daar is bevind dat maatskaplike werkers om verskeie redes in die veld van seksuele misbruik begin werk het, waarvan die meerderheid toevallig in hierdie veld begin werk het. Aangesien die intervensie in die konteks van 'n organisasie-struktuur plaasvind, is dit belangrik dat hierdie organisasies die verantwoordelikheid aanvaar vir werknemers se welstand, die nodige ondersteuning bied en hulpbronne/infrastruktuur voorsien. Daar is verder insig ontwikkel in watter faktore 'n oorsaak van beroepstres is, op watter wyses dit manifesteer en wat die implikasies daarvan vir die maatskaplike werker, gesin/huis/vriende en werkopset is. Daar is verskeie primêre, sekondêre en tersiêre strategieë wat benut kan word om beroepstres te voorkom of te hanteer. Dit blyk dat ondersteuning wat op verskeie vlakke aan die maatskaplike werkers gebied moet word, een van die belangrikste bevindinge in hierdie verband is. Laastens is die belang van ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers in die veld van seksuele misbruik beklemtoon en verskeie wyses waarop dit kan geskied is geïdentifiseer.

Aanbevelings is gemaak na aanleiding van die gevolgtrekkings van die studie. Die belangrikste aanbeveling is dat maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders op verskeie wyses na hul eie welstand moet omsien. Daar moet verder ook ondersteuning ontvang word van die organisasie in wie se diens hulle is ten einde effektiewe betrokkenheid te verseker by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

## SUMMARY

Social workers work with sexually abused children on a daily basis and legislation and policy documents contain specific provisions for this intervention. Some social workers are employed by a specific organisation that expects them to render services to a specific group of clients. The focus of this study is on those social workers who are involved in intervention with sexually abused children. Service delivery takes place in an emotionally charged environment where occupational stress is a very real threat.

Occupational stress can be caused by factors in the internal environment (individual), the external environment (work/environment) or in the nature of the work. The aim of this study was to create awareness of occupational stress and the handling thereof by social workers involved in intervention with sexually abused children. The research question for this study is as follows: “How do social workers that are involved in intervention with sexually abused children experience and handle occupational stress?”

This research question was addressed through the use of qualitative research. The study can be classified as explorative and descriptive research. Twenty-two social workers, working at five organisations that are specifically focussing on intervention with sexually abused children in the Cape Metropolitan Area, were selected by means of a purposive, non-probability sample.

A Profile of participants was compiled and semi-structured one-on-one interviews were used to obtain a detailed reflection of occupational stress and the handling thereof by social workers involved in intervention with sexually abused children. These interviews were conducted following an interview schedule that was compiled in accordance with the literature study. The interviews were transcribed for the purpose of data analysis and were analyzed according to the steps of Creswell (2009). Seven themes were identified, namely (1) perspectives on the choice of occupation, (2) service delivery within the context of an organisation structure, (3) causes of occupational stress, (4) manifestation of occupational stress, (5) implications of occupational stress, (6) prevention and handling of occupational stress, and (7) development and growth of

social workers. These themes were divided into sub-themes and categories and discussed according to relevant narratives from the interviews and controlled with literature. Conclusions and recommendations were made according to each theme.

It was concluded that social workers started working in the field of sexual abuse for a number of different reasons, with the most workers starting in this field by chance. Because this intervention takes place within the context of an organisation structure, it is important that the organisations take responsibility for the wellbeing of employees, give the necessary support, and supply resources/infrastructure. Insight was further gained into the factors causing occupational stress, the ways in which it manifests, and what the implications are for the social worker, family/home/friends and the work setup. There are different primary, secondary and tertiary strategies which can be used to prevent and handle occupational stress. It seems that one of the most important findings in this regard is that support must be given to social workers on various levels. The importance of development and growth of social workers in the field of sexual abuse was lastly emphasized and various ways in which this can be done were identified.

Recommendations were made in accordance with the conclusions of the study. The most important recommendation is that social workers who are involved in intervention with sexually abused children must look after their own wellbeing in various ways. Support must also be received from the organisation by which they are employed in order to be effectively involved in intervention with sexually abused children.

# INHOUD

## HOOFSTUK 1

### INLEIDING TOT STUDIE

<b>1.1</b>	<b>RASIONAAL VIR STUDIE</b>	<b>1</b>
<b>1.2</b>	<b>PROBLEEMSTELLING EN FOKUS</b>	<b>4</b>
<b>1.3</b>	<b>TEORETIESE UITGANGSPUNTE, DOEL EN DOELWITTE</b>	<b>4</b>
1.3.1	Teoretiese uitgangspunte	4
1.3.2	Doel en doelwitte van die studie	5
<b>1.4</b>	<b>AFBAKENING VAN DIE STUDIE</b>	<b>6</b>
<b>1.5</b>	<b>NAVORSINGSPROSES</b>	<b>6</b>
1.5.1	Fase 1: Seleksie van 'n navorsbare tema	8
1.5.2	Fase 2: Formele formulerings	9
1.5.3	Fase 3: Beplanning	13
1.5.4	Fase 4: Implementering	16
1.5.5	Fase 5: Interpretasie en aanbieding	20
<b>1.6</b>	<b>ROL VAN DIE NAVORSER</b>	<b>27</b>
<b>1.7</b>	<b>BEPERKINGE VAN STUDIE</b>	<b>27</b>
<b>1.8</b>	<b>TYDPERK VAN ONDERSOEK</b>	<b>28</b>
<b>1.9</b>	<b>ETIESE ASPEKTE</b>	<b>28</b>



**1.10 BYDRAE VAN DIE STUDIE 29**

**1.11 HOOFSTUKINDELING 29**

## HOOFSTUK 2

### MAATSKAPLIKE WERK AS BEROEP IN DIE KONTEKS VAN 'N ORGANISASIE- STRUKTUUR

<b>2.1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>31</b>
<b>2.2</b>	<b>PERSPEKTIEWE OP WERK, WERKPLEK EN ORGANISASIES</b>	<b>31</b>
2.2.1	Organisasie-kultuur	32
2.2.2	Die aard van organisasies	33
2.2.3	Algemene welstand van werknemers	34
2.2.3.1	<i>Kategorieë van welstand</i>	35
2.2.3.2	<i>Welstand en motivering</i>	37
2.2.3.3	<i>Werknemers as holistiese wesens</i>	38
<b>2.3</b>	<b>MAATSKAPLIKE WERK AS BEROEP</b>	<b>39</b>
2.3.1	Definiëring/omskrywing van maatskaplike werk	39
2.3.2	Die doel van maatskaplike werk	40
2.3.3	Die omvang van maatskaplike werk	42
2.3.4	Die maatskaplike werker as hulpverlener	43
2.3.5	Waardes en etiek in maatskaplik werk	44
2.3.5.1	<i>Professionele en persoonlike waardes</i>	44
2.3.5.2	<i>Maatskaplike werkers se siening van individue</i>	45
2.3.5.3	<i>Waardes in maatskaplike werk</i>	46
2.3.5.4	<i>Etiese kode vir maatskaplike werkers in Suid-Afrika</i>	47
2.3.5.5	<i>Waardes in die konteks van 'n organisasie</i>	48
<b>2.4</b>	<b>DIE AARD EN VEREISTES VAN WELSYNSORGANISASIES</b>	<b>48</b>
<b>2.5</b>	<b>DIE AARD VAN KINDERBESKERMINGSDIENSTE</b>	<b>52</b>
2.5.1	Die regte van kinders en implikasie vir dienslewering	54
2.5.2	Belangrikheid van wetgewing	55
2.5.3	Onsekerheid in die lewering van kinderbeskermingsdienste	56

2.5.4	Kennis en vaardighede vir die uitvoering van kinderbeskermingsdienste	57
2.5.5	Voorkoms van seksuele misbruik	59
2.5.6	Intervensie met seksueel misbruikte kinders	60
2.5.7	Impak van die lewering van kinderbeskermingsdienste op maatskaplike werkers	61
2.5.8	Verantwoordelikheid van die organisasie	63
<b>2.6</b>	<b>SAMEVATTING</b>	<b>64</b>

## HOOFSTUK 3

# BEROEPSTRES EN DIE OORSAKE DAARVAN IN DIE KONTEKS VAN MAATSKAPLIKE WERK

<b>3.1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>66</b>
<b>3.2</b>	<b>BESKRYWING VAN BEROEPSTRES</b>	<b>67</b>
3.2.1	Definiëring van beroepstres	67
3.2.2	Die voorkoms van beroepstres	69
3.2.3	Onderskeid tussen stres en stressors	70
3.2.4	Ekstrinsieke en intrinsieke stressors in die werkomgewing	71
3.2.5	Klassifisering van stres as akueel of kronies	73
3.2.6	Stres in die werkplek	74
3.2.7	Onderskeid tussen druk en stres	75
3.2.8	Simptome van beroepstres	76
3.2.9	Stresmodel	78
3.2.9.1	<i>Vierrigtingmodel van stres</i>	79
<b>3.3</b>	<b>OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>	<b>81</b>
3.3.1	Oorsake van beroepstres in werksituasie (eksterne omgewing)	82
3.3.2	Oorsake van beroepstres buite werksituasie (interne omgewing)	83
3.3.3	Die dinamika van beroepstres	84
<b>3.4</b>	<b>BEROEPSTRES IN MAATSKAPLIKE WERK</b>	<b>86</b>
3.4.1	Oorsake van beroepstres in maatskaplike werk	87
3.4.1.1	<i>Organisatoriese stressors</i>	89
3.4.1.2	<i>Werkverwante stressors</i>	91
3.4.1.3	<i>Taakverwante stressors</i>	91
3.4.1.4	<i>Persoonlike stressors</i>	91
3.4.1.5	<i>Ander faktore wat bydra tot beroepstres in maatskaplike werk</i>	93
3.4.2	Fases waarin stres ervaar word	98

<b>3.5</b>	<b>VROUE IN DIE WERKSITUASIE</b>	<b>99</b>
3.5.1	Bronne van stres vir beroepsvroue	101
<b>3.6</b>	<b>SAMEVATTING</b>	<b>102</b>

## HOOFSTUK 4

### DIE MANIFESTERING EN IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES VANUIT 'N EKOLOGIESE-SISTEEMPERSPEKTIEF

<b>4.1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>104</b>
<b>4.2</b>	<b>INTERAKSIE TUSSEN INDIVIDU EN OMGEWING</b>	<b>104</b>
4.2.1	Ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir die studie	105
4.2.1.1	<i>Die omgewing</i>	106
4.2.1.2	<i>Mikrosisteem</i>	107
4.2.1.3	<i>Mesosisteem</i>	107
4.2.1.4	<i>Makrosisteem</i>	107
4.2.1.5	<i>Verhoudings/interaksie tussen individu en omgewing</i>	108
4.2.2	Die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir maatskaplike werk	110
4.2.3	Aansluiting van ekologiese-sisteemperspektief by beroepstres	110
4.2.4	Persoon-omgewing-aanpasbaarheid	111
<b>4.3</b>	<b>MANIFESTERING VAN STRES</b>	<b>112</b>
4.3.1	Vlakke van stres	112
4.3.2	Menslike funksioneringskurwe	113
<b>4.4</b>	<b>REAKSIES OP STRES</b>	<b>114</b>
4.4.1	Individuele reaksies op stres	114
4.4.2	Die liggaam se reaksie op stres	115
4.4.3	Algemene aanpassing-sindroom (" <i>general adaptation syndrome</i> ")	115
<b>4.5</b>	<b>IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>	<b>117</b>
4.5.1	Implikasies vir die individu	118
4.5.1.1	<i>Die psigologiese effek van stres</i>	118
4.5.1.2	<i>Die fisiese effek van stres</i>	120
4.5.1.3	<i>Die effek van stres op gedrag</i>	122

4.5.2	Implikasie vir gesin/huis	123
4.5.3	Implikasie vir werkopset	123
4.5.3.1	<i>Implikasie vir die lewering van kinderbeskermingsdienste</i>	124
<b>4.6</b>	<b>UITBRANDING, “COMPASSION FATIGUE” EN SEKONDÊRE TRAUMA</b>	<b>125</b>
<b>4.7</b>	<b>POSITIEWE STRES</b>	<b>126</b>
<b>4.8</b>	<b>SAMEVATTING</b>	<b>127</b>

## HOOFSTUK 5

### DIE VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES

<b>5.1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>129</b>
<b>5.2</b>	<b>WETGEWING MET BETREKKING TOT GESONDHEID EN VEILIGHEID</b>	<b>129</b>
<b>5.3</b>	<b>VOORKOMING VAN BEROEPSTRES</b>	<b>130</b>
<b>5.4</b>	<b>DIE BESTUUR EN HANTERING VAN BEROEPSTRES</b>	<b>131</b>
5.4.1	Primêre strategieë	133
5.4.1.1	<i>Stresbestuur op organisatoriese vlak</i>	133
5.4.1.2	<i>Algemene bestuur van organisasie</i>	135
5.4.2	Sekondêre strategieë	136
5.4.2.1	<i>Bestuur van werknemers se lewenstyle</i>	136
5.4.2.2	<i>Bestuur van werklading</i>	138
5.4.2.3	<i>Ondersteuningsgroepe</i>	138
5.4.2.4	<i>Supervisie</i>	139
5.4.2.5	<i>Professionele en persoonlike ontwikkeling</i>	144
5.4.2.6	<i>Personeelontwikkeling</i>	146
5.4.2.7	<i>Persoonlike stresanteringsplan</i>	147
5.4.2.8	<i>Ontspanningsoefeninge</i>	147
5.4.2.9	<i>Ondersteuningsnetwerke</i>	147
5.4.3	Tersiêre strategieë	148
5.4.3.1	<i>Werknemershulpprogramme</i>	148
5.4.3.2	<i>Professionele hulp en medikasie</i>	149
<b>5.5</b>	<b>ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS</b>	<b>150</b>
5.5.1	Selfsorg	152
5.5.2	Kritiese denke	152
5.5.3	Kritiese refleksie	153
5.5.4	Voortgesette opleiding	155





## HOOFSTUK 6

### 'N SITUASIE-ANALISE VAN BEROEPSTRES EN STRESHANTERING BY MAATSKAPLIKE WERKERS WAT BETROKKE IS BY INTERVENSIE MET SEKSUEEL MISBRUIKTE KINDERS

<b>6.1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>159</b>
<b>6.2</b>	<b>DIE NAVORSINGSPROSES</b>	<b>159</b>
<b>6.3</b>	<b>BEVINDINGE VAN STUDIE: PROFIEL VAN DEELNEMERS</b>	<b>161</b>
6.3.1	Geslag	164
6.3.2	Ouderdom	164
6.3.3	Bevolkingsgroep	165
6.3.4	Huwelikstatus	166
6.3.5	Kinders	167
6.3.6	Kwalifikasie in Maatskaplike Werk	168
6.3.7	Jare ondervinding in maatskaplike werk	169
6.3.8	Jare ondervinding in veld van seksuele misbruik	170
6.3.9	Jare ondervinding by huidige organisasie	171
6.3.10	Huidige werksomskrywing	172
<b>6.4</b>	<b>BEVINDINGE VAN STUDIE: TEMAS</b>	<b>172</b>
6.4.1	Tema 1: Perspektiewe op keuse van beroep	177
6.4.1.1	<i>Tema 1 (Subtema 1): Motivering om Maatskaplike Werk te studeer</i>	178
6.4.1.2	<i>Tema 1 (Subtema 2): Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik</i>	181
6.4.2	Tema 2: Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur	184
6.4.2.1	<i>Tema 2 (Subtema 1): Verantwoordelikheid van die organisasie</i>	185
6.4.2.2	<i>Tema 2 (Subtema 2): Behoeftes van werknemers</i>	191
6.4.3	Tema 3: Oorsake van beroepstres	197
6.4.3.1	<i>Tema 3 (Subtema 1): Interne omgewing (individueel)</i>	197
6.4.3.2	<i>Tema 3 (Subtema 2): Eksterne omgewing (werk/organisasie)</i>	202

6.4.3.3 Tema 3 (Subtema 3): Aard van die werk	209
6.4.4 Tema 4: Manifestering van beroepstres	218
6.4.4.1 Tema 4 (Subtema 1): Liggaamlike/fisiese reaksies op stres	219
6.4.4.2 Tema 4 (Subtema 2): Emosionele reaksies op stres	221
6.4.4.3 Tema 4 (Subtema 3): Gedragsreaksies op stres	224
6.4.5 Tema 5: Implikasies van beroepstres	227
6.4.5.1 Tema 5 (Subtema 1): Implikasies vir die individu	227
6.4.5.2 Tema 5 (Subtema 2): Implikasies vir gesin/huis/vriende	234
6.4.5.3 Tema 5 (Subtema 3): Implikasies vir werkopset	243
6.4.6 Tema 6: Voorkoming en hantering van beroepstres	247
6.4.6.1 Tema 6 (Subtema 1): Primêre strategieë	248
6.4.6.2 Tema 6 (Subtema 2): Sekondêre strategieë	252
6.4.6.3 Tema 6 (Subtema 3): Tersêre strategieë	259
6.4.7 Tema 7: Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers	261
6.4.7.1 Tema 7 (Subtema 1): Professionele en persoonlike ontwikkeling	262
6.4.7.2 Tema 7 (Subtema 2): Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei	267
<b>6.5 SAMEVATTING</b>	<b>270</b>

## **HOOFSTUK 7**

### **GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

<b>7.1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>271</b>
<b>7.2</b>	<b>OORSIG VAN DIE NAVORSINGSPROSES</b>	<b>272</b>
<b>7.3</b>	<b>GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS</b>	<b>272</b>
7.3.1	Perspektiewe op keuse van beroep	273
7.3.2	Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur	274
7.3.3	Oorsake van beroepstres	275
7.3.4	Manifestering van beroepstres	276
7.3.5	Implikasies van beroepstres	276
7.3.6	Voorkoming en hantering van beroepstres	277
7.3.7	Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers	278
<b>7.4</b>	<b>AANBEVELING VIR VERDERE NAVORSING</b>	<b>279</b>
<b>7.5</b>	<b>SAMEVATTING</b>	<b>280</b>
	<b>BIBLIOGRAFIE</b>	<b>281</b>
	<b>BYLAE A: ETIESE KLARING</b>	<b>306</b>
	<b>BYLAE B: PROFIEL VAN DEELNEMERS</b>	<b>309</b>
	<b>BYLAE C: ONDERHOUDSKEDULE</b>	<b>311</b>

## LYS VAN TABELLE

Tabel 1.1	Stappe kenmerkend van die kwalitatiewe navorsingsproses	7
Tabel 3.1	Ekstrinsieke en intrinsieke stressors	72
Tabel 3.2	Simptome van beroepstres	77
Tabel 3.3	Stressors in maatskaplike werk	88
Tabel 6.1	Profiel van deelnemers	162
Tabel 6.2	Temas, subtemas en kategorieë	174
Tabel 6.3	Motivering om Maatskaplike Werk te studeer: Onkunde oor beroep	179
Tabel 6.4	Motivering om Maatskaplike Werk te studeer: Doelbewuste besluit	180
Tabel 6.5	Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik: Toevallig in veld begin werk	182
Tabel 6.6	Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik: Wou graag met kinders werk	183
Tabel 6.7	Verantwoordelikheid van die organisasie: Welstand van werknemers	186
Tabel 6.8	Verantwoordelikheid van die organisasie: Ondersteuning van werknemers	188
Tabel 6.9	Verantwoordelikheid van die organisasie: Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur	190
Tabel 6.10	Behoeftes van werknemers: Waardering en erkenning	192
Tabel 6.11	Behoeftes van werknemers: Begrip	193
Tabel 6.12	Behoeftes van werknemers: Geleentheid vir bevordering	195
Tabel 6.13	Behoeftes van werknemers: Vergoeding	196
Tabel 6.14	Interne omgewing: Persoonlike ervarings van werkladingbestuur	198
Tabel 6.15	Interne omgewing: Persoonlike probleme	200
Tabel 6.16	Eksterne omgewing: Infrastruktuur/hulpbronne	203
Tabel 6.17	Eksterne omgewing: Samewerking van ander organisasies	205
Tabel 6.18	Eksterne omgewing: Gevallelading	206

Tabel 6.19	Eksterne omgewing: Dienslewering aan kliënte van ander kulture	208
Tabel 6.20	Aard van die werk: Aard van seksuele misbruik	210
Tabel 6.21	Aard van die werk: Kind as kliënt	212
Tabel 6.22	Aard van die werk: Kind se omstandighede	213
Tabel 6.23	Aard van die werk: Onsekerheid oor hantering	215
Tabel 6.24	Aard van die werk: Forensiese werk (hof)	217
Tabel 6.25	Liggaamlike/fisiese reaksies op stres: Algemene liggaamlike/fisiese reaksies	220
Tabel 6.26	Emosionele reaksies op stres: Algemene emosionele reaksies	222
Tabel 6.27	Gedragreaksies op stres: Algemene gedragreaksies	225
Tabel 6.28	Implikasies vir die individu: Veranderde lewensuitkyk	228
Tabel 6.29	Implikasies vir die individu: Onttrekking/isolasie	230
Tabel 6.30	Implikasies vir die individu: Op persoonlike/emosionele vlak	231
Tabel 6.31	Implikasies vir die individu: Magteloosheid/hulpeloosheid	233
Tabel 6.32	Implikasies vir gesin/huis/vriende: Huweliks- of ander intieme verhoudings (seksualiteit)	235
Tabel 6.33	Implikasies vir gesin/huis/vriende: Keuse om kinders te hê	237
Tabel 6.34	Implikasies vir gesin/huis/vriende: Verhouding met eie kinders	239
Tabel 6.35	Implikasies vir gesin/huis/vriende: Wantroue	240
Tabel 6.36	Implikasies vir gesin/huis/vriende: Balans tussen huis en werk	242
Tabel 6.37	Implikasies vir werkopset: Vir werkverrigting	244
Tabel 6.38	Implikasies vir werkopset: Intervensie met seksueel misbruikte kinders	246
Tabel 6.39	Primêre strategieë: Voorbereiding van maatskaplike werkers	249
Tabel 6.40	Primêre strategieë: Stresbestuur op organisatoriese vlak	251
Tabel 6.41	Sekondêre strategieë: Ondersteuning van kollegas	253
Tabel 6.42	Sekondêre strategieë: Supervisie	255
Tabel 6.43	Sekondêre strategieë: Ondersteuning van gesin/familie	259
Tabel 6.44	Tersiêre strategieë: Professionele hulp en medikasie	260
Tabel 6.45	Professionele en persoonlike ontwikkeling: Aanvaar self verantwoordelikheid	263

Tabel 6.46	Professionele en persoonlike ontwikkeling: Kritiese refleksie	264
Tabel 6.47	Professionele en persoonlike ontwikkeling: Voortgesette opleiding en navorsing	266
Tabel 6.48	Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei: Selvesorg	268
Tabel 6.49	Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei: Geloof	269

## LYS VAN FIGURE

Figuur 1.1	Data-analise in kwalitatiewe navorsing	21
Figuur 2.1	Kategorieë van kennis en vaardighede	58
Figuur 3.1	Die vierrigtingmodel van stres	80
Figuur 3.2	Dinamika van beroepstres	85
Figuur 3.3	Kompeterende eise aan maatskaplike werkers	95
Figuur 3.4	Take van verantwoording	96
Figuur 3.5	Die vrou by die werk en stres	101
Figuur 4.1	Voorstelling van ekologiese-sisteemperspektief	108
Figuur 4.2	Stres-metingskaal	113
Figuur 4.3	'n Algemene raamwerk vir die bestudering van gevolge van beroepstres	121
Figuur 6.1	Ouderdom van deelnemers	164
Figuur 6.2	Bevolkingsgroep van deelnemers	165
Figuur 6.3	Huwelikstatus van deelnemers	166
Figuur 6.4	Kinders van deelnemers	167
Figuur 6.5	Kwalifikasie in Maatskaplike Werk	168
Figuur 6.6	Jare ondervinding in maatskaplike werk	169
Figuur 6.7	Jare ondervinding in veld van seksuele misbruik	170
Figuur 6.8	Jare ondervinding by huidige organisasie	171



# HOOFSTUK 1

## INLEIDING TOT STUDIE

---

### 1.1 RASIONAAL VIR STUDIE

Maatskaplike werkers kry daaglikse te doen met seksueel misbruikte kinders (Bride, 2007:63; Ferreira & Möller, 2004:31). Menige kinders in Suid-Afrika ervaar geweld as deel van die alledaagse lewe (CIET Africa, 1998). Wetgewing en beleidsdokumente maak voorsiening vir intervensie met die seksueel misbruikte kind. Die grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (RSA) (Republiek van Suid-Afrika, 1996) bepaal in Afdeling 28(1)(c) dat elke kind die reg tot maatskaplike dienste het. Dit word ondersteun deur die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Republic of South Africa, 1997:15) en die Verenigde Nasies se Konvensie op die Regte van die Kind (Unicef, 1989). Die seksueel misbruikte kind het dus die reg op dienslewering.

Maatskaplike werkers wat intervensie bied aan seksueel misbruikte kinders werk in 'n emosioneel hooggelaaide omgewing waar die moontlikheid vir stres groot is (Anderson, 2000:846; Dillenburger, 2004:216; Lloyd, King & Chenoweth, 2002:255; Mondy & Noe, 2005:375). Ander aspekte wat bydra tot stres is lae salarisse, lang ure van potensieel gevaarlike werk, onvoldoende hulpbronne en die moontlikheid van regs aanspreeklikheid (Davoren, 1975:39). Aangesien die maatskaplike werker dikwels verslae vir die hof moet voorberei en getuig, is die strafprosesreg in Suid-Afrika hier ter sprake. Laasgenoemde speel 'n sleutelrol om misdadige gedrag te voorkom, op te spoor, te hanteer en te beheer (Bekker, Geldenhuys, Joubert, Swanepoel, Terblanche & Van der Merwe, 2005:3). In die konteks van hierdie studie verwys misdadige gedrag spesifiek na seksuele misbruik van kinders.

Volgens Corey en Corey (1998:307-308), Dillenburger (2004:216), Kleynhans, Markham, Meyer, Van Aswegen en Pilbeam (2006:242) asook Storey en Billingham (2001:46) ondervind maatskaplike werkers beroepstres as gevolg van drie faktore. Eerstens is dit die aard van die werk en sosiale konteks wat in hierdie studie spesifiek

seksueel misbruikte kinders insluit. Tweedens is dit beroeps- en bestuursaspekte wat verskeie organisatoriese faktore insluit. Dit staan ook bekend as die eksterne omgewing en behels die fisiese werksomstandighede en aard van die posisie wat beklee word. In hierdie studie is dit spesifiek 'n welsynsorganisasie wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Derdens is dit individuele faktore - of ook die interne omgewing genoem. Individuele stressors en persoonlike karaktereenskappe van maatskaplike werkers kan dus 'n rol speel.

Maatskaplike werkers is in diens van 'n spesifieke organisasie wat van hulle verwag om dienste aan 'n spesifieke kliëntgroep te lewer. Die aard van intervensie met seksueel misbruikte kinders vereis van hulle om verskeie komplekse transaksies tussen mense en hul omgewing te hanteer (Clarke-McLeod & Sela, 2005:159). Die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) dien gevolglik as teoretiese uitgangspunt in hierdie ondersoek, omdat hierdie benadering op die wisselwerking tussen die individu en die omgewing fokus. Daar kan nie na maatskaplike werkers gekyk word sonder om hierdie wisselwerking in ag te neem nie.

Beroepstres word nie net veroorsaak deur die bogenoemde drie groepe faktore nie, maar het ook implikasies vir die individu en werksopset waar dit voorkom. 'n Studie deur Johnson en Hunter (1997) oor stresvlakke van persone wat spesifiek met seksuele misbruik werk, het aangedui dat beroepstres bydra tot struikelblokke in persoonlike verhoudings tuis. Maatskaplike werkers se professionele lewe kan dus oorvloei na hulle persoonlike lewe wat 'n impak op betrokkenheid by gesin en vriende kan hê (Corey & Corey, 1998:311; Royle, 2006:1-2). Dit kan verder lei tot huweliks- of persoonlike probleme, neuroses en selfs mediese probleme (Dillenburg, 2004:214).

Volgens Valkin (2006:81) kan stres in hierdie tipe werksituasies oorweldigende emosies teweegbring wat verder deur institusionele dinamika bemoeilik word. Dit beïnvloed werkverrigting en mag maatskaplike werkers se persepsies en wêreldbeskouing beïnvloed. Sommige werkers mag emosioneel afgestomp raak en selfs die beroep verlaat (Azar, 2000:644; Bell, Kulkarni & Dalton, 2003:469).

In hierdie studie word daar ook op die hantering van beroepstres gefokus. Folkman en Lazarus (1980:223) het twee wyses van stresshantering beskryf, naamlik probleemgesentreerde en emosie-gesentreerde hanteringstrategieë. Eersgenoemde fokus op pogings om die probleem op te los of die situasie te verander. Emosie-gesentreerde strategieë fokus daarop om nuwe betekenis aan 'n probleem te verleen en sodoende die emosies daar rondom te reguleer. Volgens Coetzee en Spangenberg (2003:208) verwys die bogenoemde model na 'n persoon se kognitiewe en gedragspogings om die eise van 'n situasie wat as stresvol gesien word, te hanteer. Die gebruik van hanteringstrategieë verskil dus afhangende van die eise van 'n spesifieke situasie.

Die fokus van hierdie studie is op beroepstres en stresshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Slegs wanneer dit bekend is hoe stressors maatskaplike werkers kan beïnvloed, kan die nodige stappe geneem word om ineensorting te voorkom en hulle vir 'n lang tyd gelukkig, gesond en produktief te hou (Van Zyl-Edeling, 2006:165).

Op die Sabinet-databasis kon geen studies gevind word wat fokus op beroepstres en stresshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie. Die meeste studies fokus op die kind wat seksueel misbruik is. Studies wat fokus op die maatskaplike werker of persoon wat hulp verleen is wel gevind, maar die klem val telkens op die hulpverlening wat gebied word (Hood, 1995; Letsholo, 2004; Nkuna, 2001; Potgieter, 2000; Rauch, 1994; Van Zyl, 2001; Vos, 1996). Een studie is gevind oor 'n supervisieprogram vir maatskaplike werkers in hierdie betrokke veld en hoe hulle ondersteun kan word (Kruger, 1995). Aan die ander kant is daar vakkundige publikasies oor beroepstres in maatskaplike werk (Dillenburger, 2004; Rankin, 2005; Storey & Billingham, 2001), maar nie een van hierdie artikels fokus op beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie. Daar blyk dus 'n leemte te wees ten opsigte van beroepstres en stresshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

## **1.2 PROBLEEMSTELLING EN FOKUS**

Maatskaplike werkers word blootgestel aan tipes werksomstandighede wat ondersoek en intervensie vereis. Die aard van intervensie met die seksueel misbruikte kind en die eiesoortige eise wat dit stel, noodsaak dat beroepstres spesifiek in hierdie konteks ondersoek word. Alhoewel dit belangrik is om die gevolge van beroepstres te erken, is dit selfs meer belangrik om die oorsake daarvan te identifiseer. Dit impliseer dat die ervaring van beroepstres nie net aan persoonlike eienskappe van die individu toegeskryf kan word nie, maar dat die fokus op die wisselwerking tussen die individu en ander veranderlikes moet wees (Dillenburger, 2004:215; Maslach, 2003:191; Rankin, 2005:259). Laasgenoemde dui op die belang van die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) as teoretiese uitgangspunt vir hierdie studie.

Volgens Rankin (2005:259) regverdig hierdie waarnemings 'n verkenning van die beroepstres wat maatskaplike werkers ervaar.

## **1.3 TEORETIESE UITGANGSPUNTE, DOEL EN DOELWITTE**

Die teoretiese uitgangspunte, doel en doelwitte van die studie word vervolgens bespreek.

### **1.3.1 Teoretiese uitgangspunte**

Dit is onmoontlik om na 'n individu te kyk sonder om die konteks van die omgewing in ag te neem. Net so kan maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie in totaliteit gesien word sonder om die omgewing waarin hulle werk in ag te neem nie. Die interafhanklikheid tussen die persone en hulle omgewing is dus 'n sentrale konsep in hierdie studie. Dit is dus gepas om die teoretiese uitgangspunt van hierdie studie op Bronfenbrenner (1977; 1979; 1989) se ekologiese-sisteemperspektief te baseer.

Hiervolgens word ontwikkeling gesien as “ ... *a lasting change in the way in which a person perceives and deals with his environment*” (Bronfenbrenner, 1979:3). Volgens

Bronfenbrenner (1979:22) beïnvloed die mikrosisteem, mesosisteem en makrosisteem mekaar wedersyds. Menslike behoeftes kan nie apart gesien word van die groter sisteme waarin hulle funksioneer nie. Hierdie sisteme vorm deel van elke individu se omgewing (Compton, Galaway & Cournoyer, 2005:23; Johnson & Janca, 2007:11; Payne, 2005:143). Verandering in een deel van die sisteem het 'n effek op al die ander dele van daardie sisteem (Corey & Corey, 1998:258). Net so het maatskaplike werkers se betrokkenheid by seksueel misbruikte kinders implikasies vir elkeen van hulle as individu en word hulle hierdeur beïnvloed. Beroepstres kan dus nie onafhanklik van maatskaplike werkers se sisteme waarvan hulle deel vorm, gesien word nie.

In hierdie studie word gefokus op beroepstres as uitkoms van die interaksie tussen die maatskaplike werker en die spesifieke werksituasie. Stres verwys na die fisiese en psigologiese reaksies van mense op die aanpassing of hantering van stressors. Stres kan akute wees wanneer dit deur 'n skielike gebeurtenis veroorsaak word, of dit kan kronies wees as gevolg van oorsake wat oor 'n lang tydperk ontstaan het. In die konteks van hierdie studie sou beroepstres veroorsaak kon word deur óf 'n skielike gebeurtenis waardeur die maatskaplike werker gekonfronteer word, óf deurdat dit oor 'n lang tydperk ontstaan het (Bergh, 2006a:411). In aansluiting hiermee word beroepstres deur Bergh (2006b:440) en Furnham (2006:356) vanuit die ekologiese-sisteemperspektief verduidelik.

### **1.3.2 Doel en doelwitte van die studie**

Die doel van hierdie studie is om begrip te ontwikkel vir beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

Die doelwitte van hierdie studie is:

- Om Maatskaplike Werk as beroep en die aard van kinderbeskermingsdienste in die konteks van 'n organisasie-struktuur te plaas en dit krities te ontleed.

- Om beroepstres en die oorsake daarvan in die konteks van maatskaplike werk te bespreek en te evalueer.
- Om die manifestering en implikasies van beroepstres vanuit 'n ekologiese-sisteemperspektief te bespreek en te evalueer.
- Om die voorkoming en hantering van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, te identifiseer en te analiseer.
- Om deur middel van 'n empiriese studie ondersoek in te stel na beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

#### **1.4 Afbakening van die studie**

Die studie fokus op beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Die navorsingsveld is afgebaken tot maatskaplike werkers wat spesifiek betrokke is by organisasies wat fokus op intervensie met seksueel misbruikte kinders. Daar is tans vyf organisasies in die Kaapse Metropool wat spesifiek op hierdie dienste fokus. Nadat hierdie organisasies gekontak en die nodige toestemming vir die studie verkry is, is 22 maatskaplike werkers se name deur die organisasies aan die navorser verskaf. Hierdie maatskaplike werkers is almal by die studie betrek.

#### **1.5 NAVORSINGSPROSES**

Fouché en Delport (2005:78-85) beskryf die stappe kenmerkend aan die kwalitatiewe navorsingsproses. Hierdie stappe word vervolgens in Tabel 1.1 weergegee waarna die uitvoering van hierdie studie aan die hand van dié stappe bespreek sal word.

**Tabel 1.1 Stappe kenmerkend van die kwalitatiewe navorsingsproses**

<b>Stappe kenmerkend aan die kwalitatiewe navorsingsproses</b>
<b>Fase 1: Die seleksie van 'n navorsbare tema</b>
Stap 1: Identifiseer 'n navorsbare probleem/vraag
<b>Fase 2: Formele formulerings</b>
Stap 2: Bepaal die gepaste navorsingsbenadering
Stap 3: Formuleer die navorsingsprobleem/navorsingsvraag
Stap 4: Die opstel van die navorsingsvoorstel
<b>Fase 3: Beplanning</b>
Stap 5: Selekteer 'n paradigma en oorweeg die plek van 'n literatuurstudie
Stap 6: Selekteer 'n navorsingstrategie of -strategieë
Stap 7: Selekteer metodes vir data-insameling en -analise
Stap 8: Ontwikkel die steekproef
<b>Fase 4: Implementering</b>
Stap 9: Oorweeg die toepaslikheid van elemente van 'n loodsstudie
Stap 10: Insameling van data, opneem van data en onderneem van literatuurstudie
<b>Fase 5: Interpretasie en aanbieding</b>
Stap 11: Prosesseer en analiseer data en verifieer resultate
Stap 12: Beplan narratiewe en skryf van die navorsingsverslag

**Bron:** Aangepas uit Fouché en Delpont (2005:78-85)

Die verloop van hierdie navorsingsprojek sal vervolgens aan die hand van bogenoemde fases en stappe in die navorsingsproses bespreek en verduidelik word.

### **1.5.1 Fase 1: Seleksie van 'n navorsbare tema**

#### ***Stap 1: Identifisering van 'n navorsingsprobleem en navorsingsvraag***

Die navorsingsprobleem is volgens Blaikie (2010:16) 'n intellektuele legkaart wat die navorser wil ondersoek. 'n Navorsbare tema kan volgens D'Cruz en Jones (2004:15) asook Fouché en Delport (2005:80) geïdentifiseer word deur die praktyk waar te neem of literatuur te bestudeer.

Dit is volgens Blaikie (2010:46) ook belangrik om te bepaal wat die motivering is vir die keuse van onderwerp vir die studie. Dit kan volgens hierdie outeur persoonlike, akademiese of sosiale redes insluit. Persoonlike redes kan die bevrediging van nuuskierigheid, die poging om persoonlike probleme te probeer oplos of 'n persoonlike belangstelling insluit. Akademiese redes kan wees om 'n bydrae te maak tot kennis in 'n spesifieke veld, om deel te neem aan intellektuele debatte of die ontwikkeling van 'n sosiale teorie. Sosiale redes is byvoorbeeld om by te dra tot die oplossing van 'n sosiale probleem, om 'n spesifieke groep of gemeenskap te help om doelstellings te bereik of om by te dra tot besluitneming in die publieke of privaatsektor. Hierdie verskeie tipes van motivering kan ook as 'n kombinasie voorkom om 'n spesifieke onderwerp in navorsing aan te spreek.

In die aanloop tot hierdie studie het die navorser alreeds etlike jare gelede, terwyl sy self in die praktyk gewerk het, bewus geraak van die beroepstres wat deur maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders ervaar word en dit het as motivering gedien vir die wetenskaplike ondersoek van hierdie tema. Soos reeds genoem by 1.1 kon daar op die Sabinet-databasis geen studies gevind word wat fokus op beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie. Die meeste studies fokus op die kind wat seksueel misbruik is. Studies wat fokus op die maatskaplike werker of persoon wat



hulp verleen is wel gevind, maar die klem is telkens op die hulpverlening wat gebied word. Daar blyk dus 'n leemte te wees ten opsigte van beroepstres en stres hantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

Volgens Grinnell, Williams en Unray (2010:104) sal die navorser wat moontlik 'n kwalitatiewe benadering gebruik ook in hierdie stadium die literatuur bestudeer met die oog op 'n moontlike paradigma of teoretiese raamwerk wat in die studie benut kan word. Nadat hierdie tema vir die studie geïdentifiseer is, is die literatuur genader om 'n verdere begrip van die moontlike navorsingstema te verkry.

## **1.5.2 Fase 2: Formele formulerings**

### ***Stap 2: Seleksie van 'n navorsingsbenadering***

Fouché en Delpont (2005:80) meld dat 'n keuse ten opsigte van die navorsingsbenadering wat gevolg gaan word, in hierdie stadium gemaak moet word. Daar is volgens Fouché en Delpont (2005:73) twee erkende benaderings tot navorsing, naamlik die kwalitatiewe en kwantitatiewe paradigmas. Dit is elke navorser se taak om te beoordeel watter een van hierdie twee benaderings, of 'n gekombineerde kwalitatiewe/kwantitatiewe benadering, die toepaslikste vir 'n betrokke studie sal wees.

Vir die doeleindes van hierdie studie is 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering gekies. Volgens Creswell (2009:4) en Nieuwenhuis (2007b:78) is hierdie benadering gepas om individue se betekenis wat hulle aan 'n sosiale of menslike probleem verleen, te verken. Die benutting van hierdie benadering behels dus begrip van 'n werklike lewensituasie. In aansluiting hierby is 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering volgens Nieuwenhuis (2007a:50) beskrywend van navorsing wat ten doel het om ryk en beskrywende inligting in te samel ten opsigte van 'n spesifieke fenomeen of konteks met die bedoeling om begrip te ontwikkel van wat waargeneem of bestudeer word. Die klem word dus geplaas op die betekenis wat individue aan 'n gegewe situasie gee om sodoende die kompleksiteit daarvan te verstaan (Creswell, 2009:4; Nieuwenhuis, 2007a:50). In die

konteks van hierdie studie is 'n ryk beskrywing ten opsigte van beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, verkry.

Volgens Miles en Huberman (1994:6-7) is die volgende karaktereienskappe eie aan die kwalitatiewe benadering in navorsing:

- Navorsing word uitgevoer deur direkte kontak met die “veld” of situasie wat ondersoek word, te bewerkstellig.
- Die navorser se rol is om 'n holistiese oorsig van die konteks wat bestudeer word, te verkry.
- Navorsing word benut om die wyse waarop individue in 'n spesifieke konteks funksioneer te verken en dit te bestudeer.
- Die navorser is self die instrument wat benut word vir data-insameling.
- Bepaalde temas word uit die ingesamelde data verkry, deur herhaaldelik daardeur te lees. Daar word gevolglik direk met die deelnemers se woorde omgegaan waarna dit geanaliseer word.

Die navorser poog dus om 'n eerstehandse, holistiese begrip van 'n fenomeen van belang te verkry deur die benutting van toepaslike data-insamelingstegnieke.

Dit is ook belangrik om aandag te gee aan die spesifieke perspektief in kwalitatiewe navorsing wat op hierdie studie van toepassing is. Nieuwenhuis (2007a:65) beskryf die post-positivistiese perspektief in kwalitatiewe navorsing wat toepaslik is vir 'n studie van hierdie aard. In hierdie perspektief word aangeneem dat realiteit veelvoudig, subjektief en verstandelik deur individue gekonstrueer word. Vir die post-positivistiese navorser is realiteit nie 'n vasgestelde entiteit nie en word daar tot 'n sekere mate aanvaar dat realiteit deur individue in die navorsing geskep word. Dit is egter ook belangrik dat die konstruering van realiteit nie in 'n vakuum plaasvind nie, maar beïnvloed word deur 'n spesifieke konteks (kultuur, geslag en ander faktore). Om hierdie rede is post-positiviste van mening dat objektiewe realiteit, soos voorgestel deur 'n positivistiese filosofie, slegs as een dimensie van realiteit gesien kan word. In aansluiting hiermee

bevestig Grinnell *et al.* (2010:99) dat realiteit gedefinieer word deur die deelnemers se interpretasie van hul eie realiteite. Dit is dus die subjektiewe realiteit wat bestudeer word eerder as die objektiewe realiteit wat in die kwantitatiewe benadering bestudeer word. Hierdie post-positivistiese wêreldbeskouing word ook deur Creswell (2009:6-7) bevestig.

### **Stap 3: Formulering van navorsingsprobleem/navorsingsvraag**

Fouché en Delpont (2005:80) meen dat indien daar in die vorige stap besluit is om 'n kwalitatiewe benadering te volg, die navorsingsvraag versigtig geformuleer moet word. Volgens Punch (2005a:33) word empiriese navorsing deur 'n navorsingsvraag gedryf wat dus van groot belang is in 'n studie soos hierdie.

'n Navorsingsvraag identifiseer volgens Grinnell *et al.* (2010:268) die algemene probleemarea en populasie wat bestudeer word. Dit verklaar waarom inligting ingesamel moet word en dui ook op potensiële bronne van data. Dit spesifiseer nie noodwendig die presiese wyse waarop data ingesamel gaan word nie. Dit is egter volgens Punch (2005a:46) belangrik dat navorsingsvrae duidelik, spesifiek, beantwoordbaar en substansieel relevant tot die studie moet wees.

'n Goeie navorsingsvraag is volgens D'Cruz en Jones (2004:21) en Grinnell *et al.* (2010:39) relevant, navorsbaar, uitvoerbaar en eties. In aansluiting hierby meld Blaikie (2010:17) dat die navorsingsvraag duidelik en bondig geformuleer moet word en dus reflekteer wat in die navorsing bereik wil word.

Samevattend meld Punch (2005a:37) dat navorsingsvrae:

- die navorsingsprojek organiseer en rigting daaraan gee;
- die grense van die projek aandui;
- die navorser se fokus gedurende die projek verseker;
- 'n raamwerk bied vir die opskryf van die projek; en
- aandui watter data benodig word.

'n Navorsingsvraag kon dus in hierdie stadium geformuleer word (Fouché & Delpont, 2005:80; Maree & Van der Westhuizen, 2007:25). Aangesien die kwalitatiewe benadering in hierdie studie benut word, was dit gepas om 'n navorsingsvraag te formuleer wat dui op wat in die studie bestudeer word (Creswell, 2009:129; Darlington & Scott, 2002:18; D'Cruz & Jones, 2004:20; Fouché & De Vos, 2005:103). Die navorsingsvraag vir hierdie studie is:

*Hoe word beroepstres ondervind en hanteer deur maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders?*

Volgens Fouché en De Vos (2005:104) moet die navorser in hierdie stadium ook bewustelik besluit wat die doel en doelwitte vir die studie gaan wees. Die doel en doelwitte van hierdie studie is alreeds by 1.3.2 weergegee.

#### **Stap 4: Opstel van 'n navorsingsvoorstel**

Volgens Fouché en Delpont (2005:81) word die navorsingsvoorstel tydens hierdie stap opgestel. Die voorstel behels die formele probleemformulering en/of formulering van die navorsingsvraag asook die navorsingsmetodologie wat beplan word in die uitvoering van die studie. In aansluiting hiermee meld Babbie (2007:116) en Kumar (2005:188) dat dit die plan is wat in plek gestel word om die navorsingsvraag te beantwoord en dus aandui wat beplan word, hoe dit gedoen gaan word en hoekom daar op hierdie strategie besluit word. Punch (2005b:10) meld verder dat dit ook aandui waarom dit nodig is om meer van die spesifieke onderwerp te wete te kom.

Die voorlopige literatuurstudie wat in die navorsingsvoorstel weergegee word, behels 'n oorsig oor literatuur en navorsing wat relevant is tot die spesifieke studie wat beplan word. Daar moet ook 'n stap verder gegaan word deur die gaping te identifiseer tussen dit wat alreeds oor die onderwerp geskryf is en dit wat nog nie gedek is nie (Maree & Van der Westhuizen, 2007:3).

In hierdie studie is die navorsingsvoorstel deur die navorsingskomitee van die Fakulteit Lettere en Sosiale Wetenskappe van die Universiteit van Stellenbosch goedgekeur voordat registrasie gedurende Januarie 2009 kon plaasvind.

### **1.5.3 Fase 3: Beplanning**

#### ***Stap 5: Die benutting van literatuur in die studie***

Fouché en Delport (2005:83) verklaar dat die plek waar literatuur in 'n studie benut word, van groot belang is, aangesien dit die proses rig. Creswell (2009:26) is van mening dat die gebruik van literatuur in kwalitatiewe studies aansienlik verskil en op verskeie wyses kan plaasvind. Volgens Delport en Fouché (2005:265) kan literatuur gebruik word om 'n studie op 'n verkennende wyse te rig (dus voor data-insameling) of om dit aan die einde van die studie met die navorsingsresultate te vergelyk. Daar moet volgens Punch (2005a:41) oorweeg word in watter stadium in die studie daar op literatuur gekonsentreer gaan word. Die laasgenoemde outeur meen ook dat 'n literatuurstudie ook in kwalitatiewe studies voor data-insameling kan plaasvind.

Rubin en Babbie (2007:73-74) beklemtoon die voordele daaraan verbonde om reeds vroeg in die navorsing 'n literatuurstudie te onderneem. Die rede waarom dit soms in kwalitatiewe studie eers na data-insameling gedoen word, is volgens hierdie outeurs om nie beïnvloed te word deur die literatuur gedurende data-insameling nie. Hierdie outeurs bevestig egter dat dit soms ook in kwalitatiewe navorsing nodig is om eers 'n goeie begrip van die huidige kennisbasis te verkry en hulle dus verkies om eers 'n literatuurstudie te doen voordat data-insameling geskied. In die konteks van hierdie studie het die navorser ook besluit om eers 'n literatuurstudie te doen wat as basis kon dien voordat daar begin is met die insameling van data. Die onderhoudskedule wat in hierdie studie benut is, is na aanleiding van die literatuurstudie saamgestel. 'n Deduktiewe werkswyse is dus gevolg (Babbie, 2007:22, 51-52; Cherry, 2000:59; Monette, Sullivan & DeJong, 2005:34). Literatuur is egter ook na afloop van data-analise benut om die resultate daarmee te vergelyk.

D'Cruz en Jones (2004:22) verklaar dat 'n literatuurstudie meer as net die verkenning van bestaande kennis is. Die hoofdoel hiervan is volgens Blaikie (2010:68) om 'n agtergrond tot en konteks vir die navorsing te skep en sodoende 'n brug tussen die navorsingsprojek en huidige stand van kennis oor die onderwerp te vestig.

'n Literatuurstudie van Suid-Afrikaanse en internasionale literatuur is onderneem om kennis in te win van verbandhoudende navorsing en die intellektuele tradisies wat die studie ondersteun (Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:24; Cherry, 2000:36-37; Delport & Fouché, 2005:261, 263; Mouton, 2001:87; Neuman, 2000:446).

### **Stap 6: Seleksie van navorsingsontwerp of -strategie**

'n Navorsingsontwerp of -strategie moet volgens Fouché en Delport (2005:83) geselekteer word. Dit sal afhang van die doel van die studie, die aard van die navorsingsvraag en die vaardighede en bronne tot die navorser se beskikking.

Hierdie ondersoek kan geklassifiseer word as verkennende en beskrywende navorsing, soos deur Babbie (2007:88), Bless *et al.* (2006:47), Cherry (2000:12) asook Fouché en De Vos (2005:106) beskryf. Verkennende navorsing word volgens Blaikie (2010:70) asook Rubin en Babbie (2007:29) onderneem wanneer min bekend is oor die onderwerp wat bestudeer word of oor die konteks waarin die navorsing geskied. In die geval van hierdie studie is daar wel kennis oor die voorkoms van beroepstres in die algemeen en in 'n mindere mate in maatskaplike werk, maar nie in die konteks van maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie. Uit die verkenning van hierdie spesifieke onderwerp sal die resultate daarvan in terme van temas en kategorieë beskryf word. Volgens Rubin en Babbie (2007:29) dien beskrywing dikwels 'n sekondêre doel. Daar word dus verken en waargeneem waarna die inligting in 'n uitgebreide beskrywing weergegee word (Cherry, 2000:13; Rubin & Babbie, 2005:54).

### **Stap 7: Seleksie van metodes vir data-insameling en data-analise**

Volgens Fouché en Delpont (2005:83) moet daar op 'n geskikte metode vir data-insameling en data-analise besluit word.

Die onderhoud is volgens Greeff (2005:287) en Punch (2005a:168) een van die belangrikste wyses van data-insameling in kwalitatiewe navorsing en is in hierdie studie gebruik. Ingesamelde data is na afloop van die onderhoude aan die hand van Creswell (2009:183-190) se stappe geanaliseer. 'n Volledige bespreking oor data-insameling en data-analising word onderskeidelik by 1.5.4 (stap 10) en 1.5.5 (stap 11) gebied.

### **Stap 8: Ontwikkeling van 'n steekproef**

Daar word daar in kwalitatiewe navorsing verwag dat die data wat ingesamel word ryk in die beskrywing daarvan sal wees, aldus Fouché en Delpont (2005:84). 'n Steekproef moet dus so ontwikkel word dat bronne geïdentifiseer kan word wat hierdie tipe inligting aan die navorser sal kan verskaf. Dan is dit nodig, volgens Maree en Van der Westhuizen (2007:34), om aan te dui hoe die steekproef geselekteer gaan word.

Die steekproef in kwalitatiewe navorsing is kleiner as wat met kwantitatiewe navorsing verwag kan word en word dikwels nie sistematies geselekteer nie. Dit het egter 'n impak op die veralgemening van resultate (Cherry, 2000:54; Darlington & Scott, 2002:17; Neuman, 2000:196; Nieuwenhuis. 2007b:79). Kwalitatiewe navorsing is volgens Grinnell *et al.* (2010:106) gerig op 'n grondige begrip van 'n paar gevalle, eerder as 'n algemene begrip van baie gevalle of persone.

Voordat 'n steekproef geselekteer word, is dit belangrik om die populasie te definieer. 'n Populasie is volgens Grinnell *et al.* (2010:154) asook Rubin en Babbie (2007:153) die totaliteit van persone of objekte waarby die navorsing belang het. Die populasie vir hierdie studie is alle maatskaplike werkers in organisasies in die Kaapse Metropool wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

'n Doelgerigte, nie-waarskynlikheidsteekproef, wat volgens Nieuwenhuis (2007b:79) algemeen voorkom in die geval van kwalitatiewe studies, word benut waar die oordeel van die navorser op die voorgrond/opvallend is (Bless *et al.*, 2006:106; Cherry, 2000:166; Monette *et al.*, 2005:148; Neuman, 2000:198; Strydom, 2005:202). Die nie-waarskynlikheidsteekproef dui volgens Grinnell *et al.* (2010:160) daarop dat nie al die individue in die populasie dieselfde kans het om in die steekproef ingesluit te word nie. 'n Doelgerigte steekproef word volgens Babbie (2007:184) en Grinnell *et al.* (2010:161) benut wanneer daar doelbewus 'n spesifieke steekproef gekies wil word. Hierdie tipe steekproef is algemeen in kwalitatiewe studies.

Twee-en-twintig maatskaplike werkers, werksaam by vyf organisasies wat spesifiek fokus op intervensie met seksueel misbruikte kinders in die Kaapse Metropool, is as deel van die steekproef gewarf. Toestemming is by die betrokke organisasies verkry vir betrokkenheid by die studie. Etiese klaring (sien Bylae A) in hierdie verband is op 12 November 2007 van die Etiekkomitee van die Universiteit van Stellenbosch verkry vir die uitvoering van hierdie studie. Insluitingskriteria het die volgende behels: Maatskaplike werkers van enige kultuur, wat werksaam is by 'n organisasie wat spesifiek fokus op intervensie met seksueel misbruikte kinders en ten minste een jaar ondervinding in hierdie veld het.

Dit is volgens Rubin en Rubin (2005:64) belangrik dat die deelnemers met wie onderhoude gevoer word in kwalitatiewe studies sowel ervare as kundig of goed ingelig oor die betrokke onderwerp moet wees. Die navorser is van mening dat dit wel die geval was, aangesien al die deelnemers ten minste een jaar ondervinding in intervensie met seksueel misbruikte kinders gehad het.

#### **1.5.4 Fase 4: Implementering**

##### ***Stap 9: Bepaling van die toepaslikheid van elemente van 'n loodsstudie***

Dit is dit tydens hierdie stap nodig dat die navorser die toepaslikheid van elemente van 'n loodsstudie bepaal, aldus Fouché en Delpont (2005:84). In sommige studies is die



deelnemers beperk en is die uitvoering van 'n loodsstudie dus nie uitvoerbaar nie. Die navorser het in hierdie studie gebruik gemaak van 'n onderhoudskedule en in die geval van 'n kwalitatiewe studie beveel die outeurs aan dat die skedule met een of meer van die deelnemers getoets en daarvolgens aangepas word.

Davies (2007:47-48) bevestig die aanbeveling van 'n loodsstudie in die geval waar 'n onderhoudskedule met oop vrae benut word. Die inligting wat hierdeur ingesamel word kan egter steeds as deel van die bevindinge van die studie gesien word. In die geval van 'n kwalitatiewe studie word 'n spesifieke metingsinstrument nie getoets nie, maar word daar eerder bepaal of die beplande navorsingsproses die inligting wat deur die navorser benodig word, gaan verskaf.

Die onderhoudskedule is in hierdie studie aan die bogenoemde outeur se siening getoets deur twee maatskaplike werkers, wat deel gevorm het van die steekproef, by 'n loodsstudie te betrek. Na afloop van die loodsstudie is enkele veranderinge in die formulering van vrae aangebring voordat data-insameling hervat is. Die data wat tydens hierdie twee onderhoude ingesamel is, is steeds as deel van die bevindinge van die studie beskou en geanaliseer.

### ***Stap 10: Insameling van data en opneem van data***

Volgens Fouché en Delport (2005:84), word die data gedurende hierdie stap ingesamel en opgeteken. Die insameling van data is volgens Grinnell *et al.* (2010:267) 'n kritiese stap in die navorsingsproses, aangesien dit die skakel tussen teorie en praktyk is.

Daar is in hierdie studie 'n profiel (sien Bylae B) van deelnemers saamgestel ten einde identifiserende besonderhede van die deelnemers te verkry. Hierna is semi-gestruktureerde een-tot-een onderhoude benut om 'n gedetailleerde beeld van beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders te verkry. Hierdie onderhoude is aan die hand van 'n onderhoudskedule gevoer wat na aanleiding van die literatuurstudie saamgestel is. Daar word dus aangeneem dat die persone wat persoonlike ervaring van die aspek het,

'n belangrike bron van inligting is. (Darlington & Scott, 2002:48; Goodman, 2001:310; Greeff, 2005:26).

D'Cruz en Jones (2004:111) meen dat onderhoude 'n bekende metode van data-insameling vir maatskaplike werkers is, aangesien dit een van die belangrikste wyses is om met kliënte om te gaan. In aansluiting hiermee noem Rubin en Rubin (2005:3) dat begrip vir individue se ervaringe deur kwalitatiewe onderhoude ontwikkel kan word.

Volgens Babbie (2007:306), Nieuwenhuis (2007b:87) asook Rubin en Rubin (2005:4) behels 'n onderhoud 'n tweerigtinggesprek waarin die onderhoudvoerder die deelnemer bepaalde vrae vra, om sodoende data in te samel en meer te wete te kom oor die idees, gelowe, opinies en gedrag van die deelnemer. Die doel van kwalitatiewe onderhoude is om die wêreld deur die oë van die deelnemer te sien en gevolglik betekenisvolle, beskrywende inligting te verkry wat sal help om die deelnemer se konstruksie van kennis en sosiale realiteit te begryp. Daar is in hierdie studie spesifiek besluit op die gebruik van semi-gestruktureerde onderhoude aangesien sulke onderhoude volgens Babbie (2007:306), Nieuwenhuis (2007b:87) asook Rubin en Rubin (2005:14) aangewend kan word om 'n spesifieke situasie te verken deur die aanmoediging en uitklaring van antwoorde. Daar kan dus in gesprek met die deelnemer getree word en so ook verseker word dat die fokus van die gesprek op die spesifieke onderwerp bly.

Rubin en Rubin (2005:30-32) maak gebruik van die term *deelnemende onderhoudvoering* wat vir die navorser van belang is. In hierdie tipe onderhoudvoering staan die onderhoudvoerder en die deelnemer in 'n bepaalde verhouding tot mekaar wat ook sekere etiese verpligtinge op die skouers van die onderhoudvoerder plaas. Dit is dus belangrik dat die onderhoudvoerder of navorser, in die geval van hierdie studie, tyd sal spandeer aan refleksie ten einde die *self* in die konteks van die onderhoud te plaas en ook te beskerm. Die navorser het probeer om deurentyd hiervan bewus te bly.

Die nodige voorbereiding was egter van groot belang voordat data-insameling kon begin. Toepaslike temas en vrae wat fokus op die spesifieke inligting wat benodig word vir die doel van die studie, is ontwikkel (Greeff, 2005:297). Volgens D'Cruz en Jones

(2004:111) asook Rubin en Babbie (2007:123) word spesifieke temas met die hulp van 'n onderhoudskedule ondersoek. Alhoewel die gebruik van so 'n skedule struktuur aan die onderhoud verleen, kan die navorser steeds ander vrae vra om meer inligting te bekom of om response van die deelnemers op te volg. Die navorser het dus van oop vrae gebruik gemaak om aan die deelnemers die geleentheid te gee om self die antwoorde te verskaf (Rubin & Babbie, 2007:111). Die onderhoudskedule wat in hierdie studie ontwikkel en gebruik is, word in Bylae C ingesluit.

Greeff (2005:297) noem dat semi-gestruktureerde onderhoude intens is en dat dit afhange van die onderwerp, heelwat tyd in beslag kan neem. Die onderhoude met maatskaplike werkers in hierdie studie het oor 'n tydperk van twee weke plaasgevind, naamlik van 21 Junie 2010 tot 2 Julie 2010. Onderhoude was gemiddeld 45 tot 50 minute lank.

Tydens die voer van onderhoude is dit, soos gestel deur Davies (2007:162), Nieuwenhuis (2007b:89) en Punch (2005a:175), belangrik dat die opname van inligting baie noukeurig geskied en die gebruik van 'n bandopnemer is een van die wyses wat voorgestel word. Voor die aanvang van die onderhoude is toestemming van alle deelnemers verkry om die onderhoude digitaal op te neem (Creswell, 2009:89; Darlington & Scott, 2002:59; Greeff, 2005:298). Daar is voortdurend tydens die proses van data-insameling na die onderhoude geluister en daaroor besin ten einde, soos voorgestel deur Nieuwenhuis (2007b:89), gapings te identifiseer wat in onderhoude wat nog moes volg, opgevolg kon word. Inligting is ingesamel totdat versadigingspunt bereik is (Richards, 2005:135). 'n Versadigingspunt is tydens onderhoud 19 bereik. 'n Totaal van 22 onderhoude is gevoer.

Veldnotas is na afloop van elke onderhoud gemaak waarin die navorser haar indrukke aangeteken het (Creswell, 2009:181; Greeff, 2005:298; Monette *et al.*, 2005:232-234; Richards, 2005:38). Hierdie notas word volgens Babbie (2007:312) nie noodwendig gereflekteer in die finale verslag nie, maar dra volgens die navorser by tot geloofwaardigheid van die studie.

## 1.5.5 Fase 5: Interpretasie en aanbieding

### ***Stap 11: Analisering van data en verifiëring van resultate***

Prosessering en analisering van data moet vervolgens geskied (Fouché & Delport, 2005:84). Die resultate moet aan die hand van relevante literatuur geverifieer word en binne die teoretiese raamwerk van die studie geplaas word. Dit is volgens Punch (2005a:195) belangrik dat die analise van data sistematies en gedissiplineerd moet plaasvind en beskryf moet word. Volgens Maree en Van der Westhuizen (2007:37) is dit belangrik om alreeds voor die aanvang van die studie te besluit hoe data geanaliseer gaan word, aangesien die metode vir data-insameling daarvolgens gekonstrueer moet word. Vir die doeleindes van hierdie studie is daar besluit om data aan die hand van Creswell (2009:185-190) se stappe vir data-analise te verwerk.

Die analisering van kwalitatiewe data behels die vermindering van die volume onverwerkte data, sifting van wat betekenisvol is teenoor wat onbeduidend is en die identifisering van betekenisvolle patrone/kategorieë (Babbie, 2007:378; D'Cruz & Jones, 2004:152-153; De Vos, 2005:333; Neuman, 2000:420).

Kwalitatiewe data-analise is verder volgens Creswell (2009:183), Grinnell *et al.* (2010:311) en Nieuwenhuis (2007c:99-100) daarop gerig om betekenisvolle en simboliese inhoud van kwalitatiewe data te bestudeer. Dit is dus 'n poging om vas te stel hoe deelnemers sin maak van 'n spesifieke situasie of fenomeen deur hul persepsies, houdings, begrip, kennis, waardes, emosies en ervarings te analiseer. Dit word ten beste bereik deur 'n proses waar navorsingsbevindinge vanuit gereelde, dominante of betekenisvolle temas inherent aan die onverwerkte data na vore kom.

Creswell (2009:185-190) se stappe vir data-ontleding wat in hierdie studie benut is, word in Figuur 1.1 weergegee.



**Figuur 1.1 Data-analise in kwalitatiewe navorsing**

**Bron:** Aangepas uit Creswell (2009:185-190)

Hierdie figuur stel 'n lineêre, hiërargiese benadering voor wat van onder na bo plaasvind. Creswell (2009:185) asook D'Cruz en Jones (2004:136) meld egter dat dit

meer interaktief in die praktyk plaasvind waar die verskillende stappe onderling aan mekaar verbind is en nie altyd in die voorgestelde volgorde plaasvind nie. Hierdie verskeie vlakke word in die volgende stappe aan die hand van Creswell (2009:185-190) se uiteensetting verduidelik.

Die **eerste stap** behels die organisering en voorbereiding van die data vir analise. Dit behels die transkribering van die onderhoude, die tik van veldnotas en die sortering van data in verskillende tipes afhangend van die bronne van inligting wat benut is. Die onderhoude in hierdie studie is getranskribeer vir die doeleindes van data-analising (Darlington & Scott, 2002:143; Greeff, 2005:299; Nieuwenhuis, 2007b:89; Nieuwenhuis, 2007c:104). Daar is gebruik gemaak van professionele dienste om die onderhoude te transkribeer. Volgens Rubin en Rubin (2005:205) is die nadeel hieraan verbonde dat die persoon wat die transkribering doen nie self by die onderhoud teenwoordig was nie en dat die navorser self weer daardeur moet werk om seker te maak dat geen foute in die transkriberings voorkom nie. Die navorser het deur al die transkripsies gewerk en dit het geblyk dat die transkribering deeglik gedoen is; slegs enkele veranderings is aangebring.

Die transkribering van onderhoude is volgens Nieuwenhuis (2007c:104) nodig om die data te “leer ken”. Goeie analise hang dikwels af van die begrip van die data, wat impliseer dat dit oor en oor deur die navorser gelees moet word. Die navorser het in hierdie studie herhaaldelik deur die data gelees nadat dit getranskribeer is en indrukke aangeteken soos deur die onderhoude beweeg is. Daarna was die data gereed om ooreenkomstig die doel en teoretiese uitgangspunt van die studie verwerk en geïnterpreteer te word.

Die **tweede stap** behels die deurlees van al die data ten einde ‘n algemene idee van die inligting te verkry en daaroor na te dink. Dit behels vrae soos: Wat is die algemene strekking van wat die deelnemers gesê het? Wat is die indruk van die algemene diepte, kredietwaardigheid en gebruik van inligting? Die navorser het in hierdie stadium begin om notas of algemene idees oor die data neer te skryf.

Die **derde stap** behels 'n gedetailleerde analise deur die benutting van 'n koderingsproses. Dit behels dat teksdata wat gedurende data-insameling verkry is, in kategorieë georganiseer word en dit is in spesifieke terme beskryf. Volgens Babbie (2007:384) is die koderingsproses die kern in die proses van data-analise. Punch (2005a:199) sluit hierby aan en meld dat kodering die begin van data-analise is.

Tesch (1990:142-145) bied die volgende riglyne ten opsigte van die koderingsproses:

- Kry 'n geheel-indruk. Lees die transkripsies versigtig deur en skryf idees wat na vore kom neer.
- Kies een dokument (byvoorbeeld onderhoud) en gaan daardeur terwyl die vraag gevra word: "Waaroor gaan dit?". Moenie in hierdie stadium dink aan die inhoud daarvan nie, maar eerder aan die onderliggende betekenis daarvan. Skryf gedagtes hieromtrent neer.
- Herhaal bogenoemde stap met verskeie onderhoude en maak dan 'n lys van al die onderwerpe. Plaas soortgelyke onderwerpe bymekaar.
- Gebruik hierdie lys en gaan terug na die data. Ken kodes toe aan verskeie onderwerpe en skryf hierdie kodes in die teks waar van toepassing. Benut hierdie aanvanklike organisering om nuwe kategorieë en temas te identifiseer.
- Vind die woorde wat onderwerpe die beste beskryf en gebruik dit as kategorieë.
- Maak 'n finale besluit oor die afkortings wat vir elke kategorie benut word en plaas dit alfabeties.
- Organiseer die data wat aan elke kategorie behoort in een plek en voer 'n voorlopige analise uit.
- Indien nodig, herhaal die proses met bestaande data.

Bogenoemde riglyne is in hierdie studie gevolg vir die kodering van data. Verskillende kleure is gebruik om die verskillende onderwerpe in die transkripsies aan te dui, waarna temas, subtemas en kategorieë geïdentifiseer is.

Die **vierde stap** behels dat die koderingsproses gebruik word om kategorieë of temas vir analise te beskryf. Hierdie temas word as die belangrikste bevindings in die studie beskou en verteenwoordig verskeie perspektiewe van individue wat deur diverse aanhalings en spesifieke bewyse ondersteun word. In aansluiting hierby meld Babbie (2007:379) en Davies (2007:194) dat daar in die data gesoek word na patrone wat tipies by verskillende gevalle wat bestudeer word, voorkom.

**Stap vyf** behels die beskrywing van temas, wat subtemas en spesifieke aanhalings van individue insluit.

Die **sesde stap** behels 'n finale stap in die proses van data-analise en omvat die interpretasie van data. Wat is dus die lesse wat in die uitvoering van hierdie studie geleer is? Hierdie interpretasie van data kan verskeie vorme aanneem en is buigbaar om persoonlike en navorsingsgebaseerde betekenis te dra.

Nadat data geanaliseer is, is 'n literatuurkontrole gedoen (Creswell, 2009:27; Fouché & Delport, 2005:84) ten einde bestaande literatuur te vergelyk met die temas en kategorieë wat uit die studie ontstaan het.

Vervolgens is dit ook belangrik om aandag te gee aan die betroubaarheid en geldigheid van die ondersoek.

### ***Betroubaarheid en geldigheid***

Die betroubaarheid en geldigheid van navorsing is volgens Babbie (2007:313) en Nieuwenhuis (2007b:80) belangrike aspekte sover dit die instrumente vir data-insameling in kwantitatiewe navorsing aangaan. In kwalitatiewe navorsing is die navorser die instrument wat benut word om data in te samel. Wanneer kwalitatiewe navorsers dus melding maak van die betroubaarheid en geldigheid van die navorsing, word daar gewoonlik verwys na navorsing wat geloofwaardig is en vertrou kan word. In die hieropvolgende bespreking sal daar van die terme *betroubaarheid* en *geldigheid* gebruik gemaak word.



Dit is volgens Maree en Van der Westhuizen (2007:37) belangrik om te besluit op watter wyse daar verseker gaan word dat die data wat ingesamel word, geldig sal wees. Een wyse wat deur hierdie outeurs beskryf is en ook deur die navorser in hierdie studie benut is, is die benutting van ryk beskrywings van die deelnemers om sodoende eksterne geldigheid te verseker. Hierdie “*rich, thick description*” kan volgens Creswell (2009:192) bydra tot die geldigheid van die bevindinge in die studie.

Betroubaarheid is volgens Maree en Van der Westhuizen (2007:38) en Nieuwenhuis (2007c:113-115) van die grootste belang in kwalitatiewe navorsing. Die volgende aspekte is in ag geneem in hierdie studie ten einde die betroubaarheid van die studie te verhoog:

- Die benutting van verskeie databronne: In hierdie studie is slegs maatskaplike werkers betrek by data-insameling. Betroubaarheid is egter verseker deur al die maatskaplike werkers wat aan die insluitingskriteria vir die steekproef voldoen by die studie te betrek.
- Verifiëring van onverwerkte data: Die navorser het gedurende die onderhoude probeer om data te verifieer en haar begrip daarvan met die deelnemer te toets ten einde seker te maak dat die interpretasie wat daaraan geheg word deur die navorser, korrek was.
- Die opskryf van besluite wat geneem word: Die navorser het deurentyd vir eie gebruik notas gemaak oor die navorsingsproses wat gevolg word. Dit is veral van toepassing op die metode wat gevolg is en die analisering van onverwerkte data.
- Betroubaarheid in kodering van data: Die data is deur die navorser self gekodeer en geanaliseer. Daar is nie van ‘n eksterne kodeerder gebruik gemaak nie.
- Verifiëring en bekragtiging van bevindinge: Die bevindinge van die studie is die belangrikste uitkoms daarvan en die resultate is geverifieer deur die bevindinge van die studie aan al die deelnemers te versprei vir enige kommentaar voordat dit gefinaliseer is. Die deelnemers was dit eens dat die resultate ‘n ware weergawe is van die inligting wat gedurende onderhoude verskaf is.

- Vermyding van bevoordeling: Daar is deurentyd in hierdie studie en in die verwerking van die data ten doel gestel om bevoordeling te vermy en so objektief moontlik na die data te kyk en nie enige ongeldige afleidings te maak nie.
- Vermyding van veralgemening: Die doel van kwalitatiewe navorsing is nie om bevindinge te veralgemeen nie. Die resultate van hierdie studie is slegs van toepassing op die spesifieke populasie wat hierby betrek is.
- Keuse van aanhalings: Daar is deurentyd probeer om aanhalings wat in die analisering van data benut word, versigtig te kies en nie buite konteks te gebruik nie. Dit is dus belangrik dat die navorser nie haar eie interpretasie deur die verkeerde benutting van aanhalings in die teks indwing nie.
- Vertroulikheid en anonimiteit: Daar is deurgaans probeer om vertroulikheid te bewerkstellig en die anonimiteit van deelnemers te verseker. Dit is juis om hierdie rede dat die name van die organisasies wat aan die studie deelgeneem het, nie bekend gemaak is nie.
- Beperkinge van die studie: Elke studie het sekere beperkinge. Die navorser stel hierdie beperkinge by 1.7.

### **Stap 12: Skryf van die navorsingsverslag**

Dit is belangrik dat genoegsame aandag aan die skryf van die navorsingsverslag gewy word. Volgens Fouché en Delpont (2005:85) is die uitdaging hier om 'n verslag te skryf wat die kern van die navorsing wat onderneem is, akkuraat weergee. In aansluiting hiermee meld Grinnell *et al.* (2010:373) dat dit belangrik is dat 'n geloofwaardige weergawe van die navorsing in die verslag verstrek word. Dit kan volgens Rubin en Rubin (2005:76) bereik word deur deursigtige werkwyse in die navorsingsproses. Volgens Blaikie (2010:32) kom navorsers op so 'n wyse hul verantwoordelikheid na deur die bevindinge oor te dra aan persone wat daarby kan baat.

Vier redes vir die disseminasie van navorsingsresultate is volgens Fuller en Petch (1995:88) soos volg:

- Om ander in te lig oor die bevindings;
- om te verseker dat die navorsing gebruik word;
- om verpligtinge teenoor deelnemers na te kom; en
- om interpretasies te verduidelik en aanbevelings te maak.

In aansluiting by die bogenoemde outeurs meen Babbie (2007:503) dat 'n navorsingsverslag verskeie funksies het. In die eerste plek kommunikeer die verslag spesifieke data en idees. In die tweede plek moet die verslag as 'n bydrae tot die algemene poel van wetenskaplike kennis gesien word. Derdens moet die verslag stimulerend wees en verdere ondersoek rig. Die navorser het in die opstel van die navorsingsverslag gestreef om hierdie funksies te vervul.

## **1.6 ROL VAN DIE NAVORSER**

Maatskaplike werkers het 'n etiese verantwoordelikheid om navorsing te doen en op so 'n wyse by te dra tot die ontwikkeling van 'n professionele kennisbasis, aldus Rubin en Babbie (2007:8). In aansluiting hierby meld Maree en Van der Westhuizen (2007:41) dat die rol van navorser bemagtigend behoort te wees. Op sodanige wyse word daar in 'n samewerkende vennootskap met deelnemers gegaan om data in te samel en te analiseer, met die hoofdoel om beter begrip vir 'n gegewe situasie te ontwikkel.

Nieuwenhuis (2007b:79) aanvaar die navorser se subjektiwiteit in kwalitatiewe navorsing as iets wat nie geëlimineer kan word nie en die navorser word gevolglik as die "navorsingsinstrument" gesien in die proses van data-insameling. Hieruit is dit duidelik dat die navorser 'n primêre rol het om in die navorsingsproses te vervul.

## **1.7 BEPERKINGE VAN STUDIE**

Die grootste beperking van die studie is dat die resultate daarvan nie sonder meer na alle maatskaplike werkers in Suid-Afrika wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, veralgemeen kan word nie as gevolg van die klein steekproef wat slegs in een provinsie van Suid-Afrika gedoen is. Gevolglik is die spesifieke inligting

aangaande beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie veralgemeenbaar nie. Volgens Creswell (2009:193) lê die waarde van kwalitatiewe navorsing nie in die veralgemening daarvan nie, maar in die spesifieke beskrywing en temas wat ontwikkel word in die konteks van 'n spesifieke populasie.

Die verkenning van beroepstres en hantering daarvan by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders mag ook ooreenkomste toon met beroepstres wat voorkom by ander maatskaplike werkers. Die doel van hierdie studie was egter om spesifiek te fokus op maatskaplike werkers wat net betrokke is by seksuele misbruik ten einde 'n beskrywing van beroepstres en streshantering in hierdie konteks te gee.

## **1.8 TYDPERK VAN ONDERSOEK**

'n Omvattende literatuurstudie is sedert Junie 2009 onderneem en is gedurende Junie 2010 voltooi. Die empiriese studie het gedurende Julie 2010 'n aanvang geneem en is in 'n tydperk van twee weke, vanaf 21 Junie 2010 tot 2 Julie 2010, afgehandel. Die finale verslag is op 11 Oktober 2010 ingehandig.

## **1.9 ETIESE ASPEKTE**

Riglyne ten opsigte van etiese aspekte is nagekom (Babbie, 2007:62-69; Bless *et al.*, 2006:142-146; Cherry, 2000:23-25; Darlington & Scott, 2002:25-30; Goodman, 2001:316-317; Monette *et al.*, 2005:53-58; Rubin & Babbie, 2005:71-80; Strydom, 2005:58-67). Dit sluit in dat:

- ingeligte toestemming van deelnemers verkry is;
- deelname vrywillig plaasgevind het;
- inligting konfidensieel hanteer is;
- deelnemers se anonimiteit beskerm is;
- deelnemers nie mislei is nie;

- terugvoer na afloop van die studie aan deelnemers gegee sal word; en
- die navorsingsbevindinge beskikbaar gestel sal word.

Dit was gedurende die uitvoering van hierdie studie vir die navorser van groot belang om die studie met die nodige integriteit uit te voer. Dit behels volgens Blaikie (2010:31) dat die navorsing volgens aanvaarbare standaarde vir die praktyk uitgevoer word.

Weens die aard van hierdie studie het die navorser alreeds tydens onderhandeling met die betrokke organisasies verneem op watter wyse maatskaplike werkers in die organisasies ondersteun kan word. Indien dit uit onderhoude sou blyk dat 'n deelnemer ondersteuning benodig weens die aard van die werk, is daar verseker dat die nodige ondersteuning ontvang sou word. Dit het geblyk dat al die organisasies wat aan die studie deelgeneem het, wel 'n vorm van ondersteuning aan die maatskaplike werkers gebied het.

Die nodige etiese klaring (Bylae A) is op 12 November 2007 deur die Etiekkomitee van die Universiteit van Stellenbosch verkry. Daar is bevestig dat die voorgestelde navorsing voldoen aan die vereistes wat deur die universiteit gestel word met betrekking tot ingeligte toestemming, vrywillige deelname en vertroulikheid van persoonlike inligting.

## **1.10 BYDRAE VAN DIE STUDIE**

Die verkenning en beskrywing van beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders sal 'n nuwe bydrae tot die vakgebied lewer. Hierdie studie sal navorsingsuitsette genereer wat tot publikasies in geakkrediteerde tydskrifte kan lei.

## **1.11 HOOFSTUKINDELING**

As afsluiting tot hierdie inleidende hoofstuk vir die studie word die indeling van verskeie hoofstukke wat in die navorsingsverslag gevind kan word, vervolgens uiteengesit.

Hoofstuk 1 het die rasonaal van die studie; die probleemstelling en fokus; teoretiese uitgangspunte; doel en doelwitte van die studie; afbakening van die studie; navorsingsmetodologie; die rol van die navorser; beperkinge in die studie; tydperk wat die ondersoek geduur het; etiese aspekte; en die bydrae wat die navorser graag in die uitvoering van hierdie studie sal wil maak, behels.

In hoofstuk 2 word Maatskaplike Werk as beroep en die aard van kinderbeskermingsdienste in die konteks van 'n organisasie-struktuur geplaas en krities ontleed.

Hoofstuk 3 fokus op 'n bespreking en evaluering van die oorsake van beroepstres in die konteks van maatskaplike werk.

Hoofstuk 4 behels 'n bespreking en evaluering van die manifestering en implikasies van beroepstres vanuit 'n ekologiese-sisteemperspektief.

In hoofstuk 5 word die voorkoming en hantering van beroepstres wat voorkom by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, geïdentifiseer en geanaliseer.

Hoofstuk 6 omvat die resultate van die empiriese ondersoek.

In hoofstuk 7 word die gevolgtrekkings en aanbevelings van die studie aangebied.

## HOOFSTUK 2

### MAATSKAPLIKE WERK AS BEROEP IN DIE KONTEKS VAN 'N ORGANISASIE-STRUKTUUR

---

#### 2.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word uitvoering gegee aan die eerste doelwit van hierdie studie, naamlik om Maatskaplike Werk as beroep en die aard van kinderbeskermingsdienste in die konteks van 'n organisasie-struktuur te plaas en krities te ontleed.

Om te werk stel bepaalde eise aan werknemers en geskied in maatskaplike werk meestal in die konteks van 'n organisasie. Dit is dus nodig om ondersoek in te stel na Maatskaplike Werk as beroep en spesifiek ook na die aard van maatskaplike werkdienste wat gelewer word. Aangesien daar in hierdie studie gefokus word op die maatskaplike werker wat intervensie aan seksueel misbruikte kinders lewer, sal die aard van kinderbeskermingsdienste, met gepaardgaande wetgewing, bespreek word. Daar word ook aandag geskenk aan die feit dat spesifiek intervensie met seksueel misbruikte kinders hier ter sprake is en relevante aspekte in hierdie verband word bespreek. Op so 'n wyse kan begrip ontwikkel word vir dienste wat deur maatskaplike werkers gelewer word en kan dit in die konteks van 'n organisasie-struktuur geplaas word.

#### 2.2 PERSPEKTIEWE OP WERK, WERKPLEK EN ORGANISASIES

In die hedendaagse lewe streef mense, soos vermeld deur Buys en Terblanche (2009:513) en Bergh (2006b:433), toenemend na sinvolle werkgeleenthede waar daar bepaalde uitdagings aan hulle gestel word en geleenthede gebied word om uitdrukking aan hul talente te gee. Alhoewel balans tussen 'n loopbaan en die gesin belangrik is, slaag werkende mense nie noodwendig in die handhawing van hierdie balans nie.

Die meeste mense gaan werk elke dag om 'n inkomste te verdien en sodoende vir hulself en hul gesinne te voorsien. Dit is volgens Currie (2001:59) ook belangrik om

verskillende individue se persepsies van werk te verstaan. Vir sommige mense is werk nie die hoogste prioriteit in hul lewens nie, terwyl dit vir ander wel die geval is. Dit is egter belangrik dat die nodige ondersteuning aan alle werknemers gebied word. Die werknemer beskou die werkomgewing as “... ‘n plek waar hy sy identiteit, rol en posisie in die samelewing en onder andere in portuurgroepe ontdek en vestig en ‘n mate van ekonomiese onafhanklikheid kan bereik” (Buys en Terblanche, 2009:514).

Om te werk is egter ‘n belangrike aspek van ‘n individu se bestaan, veral vanweë die feit dat werknemers ‘n groot deel van hul lewens in die werkplek deurbring (Arnold, Cooper & Robertson, 1998:2). Dit word as ‘n betekenisvolle en doelgerigte aktiwiteit omskryf wat uitgevoer word om verskeie fisiese en psigososiale behoeftes te bevredig. Verder word werk ook weens ander redes as ‘n belangrike aktiwiteit in die individu se lewe beskou, waaronder vergoeding, maatskaplike funksionering, persoonlike status en persoonlike intrinsieke waarde (Buys & Terblanche, 2009:514). In die moderne samelewing spandeer individue hul werktyd in organisasies van die een of ander aard en het hulle eerstehands ervaring van organisasies en organisasie-strukture. Dit is belangrik om vir die doel van hierdie studie organisasie-kultuur te omskryf en die aard van organisasies te verstaan ten einde beroepstres, as fokus vir hierdie studie, binne hierdie konteks te kan plaas. Daar sal in hierdie afdeling ook aandag geskenk word aan die welstand van werknemers.

### **2.2.1 Organisasie-kultuur**

Organisasie-kultuur word volgens Cartwright en Cooper (1997:26) bepaal deur die spesifieke struktuur, leierskap en die heersende organisasie-klimaat. In sommige organisasies kan dit egter ook aanleiding gee tot die individue se streservaring. Dit is vir die doel van hierdie studie belangrik om begrip te ontwikkel vir organisasie-kultuur, aangesien Maatskaplike Werk ‘n professie is wat volgens Hughes en Wearing (2007:9) in ‘n organisasie beoefen word. Dit is dus nodig om die aard van organisasies te verstaan.



## 2.2.2 Die aard van organisasies

Organisasies word op verskeie wyses deur outeurs gedefinieer. Arnold *et al.* (1998:2) is van mening dat dit 'n goeie beginpunt is om organisasies te verstaan, maar dat die aard van organisasies en die gedrag van individue wat dit skep en daar werk so kompleks is, dat enige kort definisie daarvan nie voldoende sal wees nie. In die lig hiervan fokus hierdie outeurs op vier belangrike punte wat die aard van organisasies verduidelik en tot 'n beter begrip daarvan lei:

- i. Organisasies is mensgemaakte skeppings en bestaan fundamenteel uit mense eerder as geboue, toerusting en masjiene;
- ii. die term *organisasie* is 'n algemene term en nie beperk tot industriële en kommersiële firmas nie. Opvoedkundige en mediese instellings, sosiale klubs en 'n wye verskeidenheid van ander georganiseerde menslike aktiwiteite sou onder hierdie definisie kon val;
- iii. individue in 'n organisasie moet, in 'n sekere mate, na algemene doelstellings streef en hul aktiwiteite koördineer ten einde dit te bereik. Dit beteken egter nie dat almal in die organisasie dieselfde doelstellings en prioriteite het of dat al die doelstellings presies uiteengesit en duidelik verstaanbaar vir almal is nie;
- iv. alhoewel verhoudings tussen individue bepaal word na aanleiding van sekere strukture, kan informele groepe en strukture net so belangrik soos formele organisasie-strukture wees.

Organisasies is dus mensgemaakte skeppings waar 'n wye verskeidenheid van georganiseerde, mensgemaakte aktiwiteite in 'n organisasie-struktuur plaasvind en algemene doelstellings nagestreef word. In die konteks hiervan is dit belangrik dat 'n gesonde werkomgewing geskep sal word.

'n Gesonde werkomgewing is volgens April, MacDonald en Vriesendorp (2000:121) en Weinbach (2008:265-275) een waar werknemers die volgende ervaar:

- werktevredenheid en hoë vlakke van moreel;

- goeie kommunikasie, spanwerk en wedersydse respek en vertrouwe in ander se rolvervulling; en
- lae wisseling van personeel en lae afwesigheid van personeel.

In kontras hiermee is 'n ongesonde organisasie volgens Bergh (2006b:452) asook Nelson en Quick (2006:225) 'n organisasie waar:

- die personeel voortdurend in konfliktsituasies betrokke is;
- lae produktiwiteit voorkom;
- daar 'n gereelde wisseling van personeel is;
- daar lae moreel en swak onderlinge verhoudings is; en
- personeel kla oor werklading en uitgesluit voel van besluitnemingsprosesse in die organisasie.

'n Gesonde werkomgewing waar werktevredenheid deur werknemers ervaar word, soos hierbo beskryf, sal bydra tot die welstand van werknemers. Daarteenoor sal 'n lae moreel heers in 'n ongesonde organisasie.

Ten einde 'n gesonde werkomgewing te vestig, is dit dus van belang om na die algemene welstand van werknemers om te sien.

### **2.2.3 Algemene welstand van werknemers**

Die term *werknemerwelstand* verwys volgens Currie (2001:1) en Timberlake, Zajicek-Farber en Sabatino (2008:40) na sowel die fisiese as geestelike gesondheid van werknemers. Dit impliseer dat werknemers veronderstel is om in 'n stresvrye en fisies veilige omgewing te werk wat deur algemene waardes en aanvaarbare wyses van optrede gereflekteer word, 'n situasie wat makliker deur sommige organisasies as ander bereik word. Dit is dus noodsaaklik dat organisasies die belangrikheid van die handhawing en bevordering van werknemerwelstand besef.

Werknemerwelstand word deur O'Hara (1995:9) gedefinieer as "... *the active art of building resilience to job stress and daily life*". Dit is dus nie net 'n beleid om enige siektetoestande by werknemers te elimineer nie, maar om eerder die kweek van gesonde lewenstyle aan te moedig. In aansluiting hiermee meld Buys en Terblanche (2009:526) dat "... *welstand 'n deurlopende integrasiesproses is wat optimale gesondheid en welstand vir die werknemer, die organisasie en die gemeenskap ten doel het. 'n Mens se gesondheid en welstand word dan ook grootliks bepaal deur lewenstyl en lewensomstandighede wat voortdurend verander en waarby die individu moet aanpas*".

Sowel die organisasie as die werknemer is volgens Nel, Werner, Haasbroek, Poisat, Sono en Schultz (2008:313) verantwoordelik vir die skepping en instandhouding van 'n gesonde en veilige werkomgewing. Een van die faktore wat deur hierdie outeurs genoem word wat 'n impak op die gesondheid en veiligheid van werknemers het, is stres. Dit is egter nodig om te noem dat stres volgens Williams en Cooper (2002:1) nie net skade aan mense doen nie, maar ook aan organisasies. 'n Organisasie se welstand gaan dus volgens O'Hara (1995:206) hand aan hand met werknemerwelstand.

Die belangrikste eienskap van welstand is dat die individu as persoon na die integrasie van "*body, mind and spirit*" streef en dat hierdie elemente nie net onderling met mekaar verbind is nie, maar ook interafhanklik is van mekaar (Csiernik, 2005:4; Schafer, 2000:57). Indien 'n werkplek dus veilig is en werknemers ervaar dat hul welstand gerespekteer word, kan dit produktiwiteit en werknemer-moreel verhoog (Gennard & Judge, 2002:438, Nel *et al.*, 2008:317). In die literatuur (Grimshaw, 1999:298; O'Hara, 1995:79; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:357) word aangedui dat welstandstrategieë in organisasies fundamenteel tot die bereiking en instandhouding daarvan is. Verskeie kategorieë van welstand kan onderskei word en sal vervolgens aandag geniet.

### **2.2.3.1      *Kategorieë van welstand***

Torrington en Hall (in Currie, 2001:3-4) verwys na vier hoofkategorieë van welstand by die werk, naamlik fisiese, emosionele, intellektuele en materiële welstand. Hierdie

kategorieë is ook in 'n sekere mate interafhanklik van mekaar en word vervolgens kortliks bespreek.

*Fisiese welstand* kan voorsien word deur om te sien na gesondheids- en veiligheidsaspekte deur byvoorbeeld die risiko's vir ongelukke en beserings so vermoontlik te beperk asook deur redelike werkure en betaalde vakansieverlof te voorsien. In aansluiting hierby meld Bergh (2006b:433) dat werknemers se gesondheid die belangrikste kriterium vir organisatoriese sukses behoort te wees. Gesondheid behels volgens Nelson en Simmons (2003:98) die teenwoordigheid van positiewe kognitiewe en fisiese gesondheid, wat op sowel die werknemer as die organisasie fokus in die strewe na 'n gesonde werkomgewing.

Met betrekking tot *emosionele welstand* kan emosionele bekommernisse aangespreek word deur individuele stres as 'n ernstige aangeleentheid te hanteer, ongeag waar dit ontstaan het, deur beradingsdienste aan te bied, openlik met werknemers te kommunikeer, gelyke geleenthede aan almal te bied en deur aan werknemers te wys dat hulle waardevol vir die betrokke organisasie is.

*Intellektuele welstand* kan verseker word deur toepaslike opleiding en verdere geleenthede vir ontwikkeling. Verskeie werksituasies kan herontwerp word om ook op intellektuele vlak 'n uitdaging aan werknemers te stel wat verdere positiewe gevolge kan hê.

*Materiële welstand* kan voorsien word deur 'n regverdigte vergoedingstruktuur, insluitend nie-finansiële voordele, daar te stel.

Uit bogenoemde blyk dit dus dat 'n holistiese benadering tot welstand van groot belang is. Volgens Schafer (2000:57) word gesondheid beskou as 'n dinamiese proses wat op die hele mens en sy interaksie met die sosiale omgewing fokus en voortdurend moet aanpas en verbeter. Hierdie benadering is dus ook voordelig vir die organisasie. Volgens Currie (2001:4) het die geskiedenis bewys dat organisasies wat voorsiening maak vir hul werknemers se welstand en die nodige beleid in hierdie verband in plek

het, beloon word met hoër vlakke van toewyding en produktiwiteit deur werknemers. Welstand speel ook 'n rol in die motivering van werknemers, soos hier onder bespreek word.

### **2.2.3.2 Welstand en motivering**

Williams en Cooper (2002:37) dui aan dat alle werknemers iewers op 'n kontinuum tussen slegte gesondheid en vervulling funksioneer. Sommige persone word siek as gevolg van hul werk en ander word daardeur vervul, terwyl die meeste werknemers iewers in die middel van die kontinuum val. Druk en stres sal wel voorkom en dit mag die individu heen en weer op hierdie kontinuum laat beweeg. Wáár 'n individu op hierdie kontinuum geplaas is, is om verskeie redes van groot belang.

Dit is vanselfsprekend dat werknemers nie siek moet word as gevolg van hul werk nie; daar is dus humanistiese redes waarom individue nie aan daardie kant van die spektrum moet wees nie. Dit is egter ook nodig om te beseef dat elke stadium op hierdie kontinuum 'n breekpunt verteenwoordig in energie, entoesiasme, kreatiwiteit, innovasie en motivering. Alhoewel daar uitsonderings kan wees, blyk dit dat hoe nader werknemers aan vervulling is, hoe groter is die kans dat hulle in staat sal wees om innovasie en kreatiewe idees voort te bring om 'n organisasie te laat voortbestaan.

Welstand hou ook direk verband met die voorkoming van beroepstres ten einde werknemers gemotiveerd te hou. Die voorkoming van beroepstres begin volgens Coulshed, Mullender, Jones en Thompson (2006:188) op interpersoonlike vlak. Bestuurders moet dus bereid wees om te luister en te wys dat die welstand van hul personeel belangrik is deur redelike toegewings te maak. Dit sluit ook komplimente in wanneer iemand 'n taak goed verrig het. Terugvoer aan personeel moet dus nie beperk word tot wanneer iets nie reg verloop het nie. Hierdie aspek dra by tot die welstand en verdere motivering van werknemers.

Strategieë wat in plek geplaas word om welstand van werknemers te bevorder dra by tot verbeterde motivering, produktiwiteit en probleemoplossing. Die individu se

streshanteringsvaardighede word verder hierdeur bevorder (Grimshaw, 1999:298; O'Hara, 1995:79; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:357). Dit is duidelik dat die organisasie as geheel ook hierby sal baat. Dit is egter ook belangrik om werknemers as holistiese wesens te erken, soos vervolgens aangedui.

### **2.2.3.3      *Werknemers as holistiese wesens***

Werknemers word in organisasies aangestel omdat geglo word dat hulle oor die nodige kennis en vaardighede beskik om die spesifieke werk te verrig. Wanneer die persoon 'n nuwe pos aanvaar is dit 'n persoon in sy geheel wat betrokke raak en nie slegs die dele van die persoon wat die werk goed kan verrig nie. Dit is dus 'n persoon met persoonlike voorkeure, houdings en motiverings asook kennis en vaardighede wat nie noodwendig verband hou met die werk waarvoor hy aangestel is nie. Verder bring die werknemer ook sy emosies na die werksituasie saam (Currie, 2001:19-20).

Emosies, volgens Currie (2001:21), is positief wanneer gevoelens van tevredenheid by persone gewek word, byvoorbeeld as 'n moeilike taak suksesvol afgehandel is. Maar dit kan ook negatief wees wanneer stres veroorsaak dat persone depressief voel en angstigheid beleef omdat hulle nie in aanmerking geneem is vir 'n bevordering nie. Die outeur dui egter daarop dat emosies ook positief én negatief beleef kan word wanneer energie gewek word wat aanvanklik op negatiewe emosies dui, maar wat in positiewe gevoelens omgesit word. Depressie kan byvoorbeeld verander in uitgelatenheid wanneer 'n persoon oortollig verklaar is en daarna 'n beter posisie aangebied word.

Dit is volgens Currie (2001:21) dus belangrik dat werknemers ook emosioneel intelligent sal wees aangesien dit waarde kan toevoeg tot die betrokke organisasie. Daar word dus van "emosionele kapitaal" in sommige organisasies gepraat. In die konteks van hierdie studie en die aard van maatskaplike werk, is dit belangrik dat werknemers as holistiese wesens geag en sodanig behandel word. Binne hierdie konteks, sal daar vervolgens op Maatskaplike Werk as 'n beroep gefokus word.

## 2.3 MAATSKAPLIKE WERK AS BEROEP

Volgens DuBois en Miley (2010:1) het Maatskaplike Werk as 'n beroep vroeg in die twintigste eeu ontstaan en het dit veral gefokus op die bevordering van welstand en lewenskwaliteit. Die beroep behels dus aktiwiteite wat gerig is om menslike en sosiale toestande te verbeter en menslike nood en sosiale probleme te verminder. Rautenbach en Chiba (2010:37) omskryf Maatskaplike Werk as 'n dinamiese beroep wat 'n wye verskeidenheid van geleenthede bied om met 'n diversiteit van mense in verskeie opsette te werk. Die diversiteit van die omgewing is verder van belang in die ontwikkeling van maatskaplike werk-dienste. Met betrekking tot die Suid-Afrikaanse konteks, huldig McKendrick (1990:3) die volgende standpunt: *“South Africa's social welfare system is the product of a unique constellation of forces, both historical and contemporary. It is for work in this system that social workers are trained, and it is the welfare system that provides social workers with practice opportunities and constraints.”*

Ten einde Maatskaplike Werk as 'n beroep te begryp, is dit nodig om in hierdie afdeling te fokus op die omskrywing, doel en omvang van maatskaplike werk asook op die maatskaplike werker as 'n individu en die waardes en etiek wat in hierdie beroep van belang is.

### 2.3.1 Definisiëring/omskrywing van maatskaplike werk

In Hare (2004) word maatskaplike werk vir die een-en-twintigste eeu gedefinieer. Daar word spesifiek gefokus op die Internasionale Federasie van Maatskaplike Werkers se hersiene definisie van Maatskaplike Werk. Die huidige definisie van Maatskaplike Werk, soos ooreengekom deur die Internasionale Federasie van Maatskaplike Werkers in 2000 en die Internasionale Vereniging van Skole van Maatskaplike Werk in 2001, lees soos volg:

*“The social work profession promotes social change, problem-solving in human relationships, and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilizing theories of human behavior and social systems, social work intervenes at the*

*points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work* (International Federation of Social Workers, 2004).

Bogenoemde definisie van Maatskaplike Werk bevestig Timberlake *et al.* (2008:2) se siening dat mense as totale menslike wesens geag word wanneer hulle behoeftes en ook sterkpunte geïdentifiseer word en ook wanneer daar gepoog word om probleme in die konteks van hul eie omgewing en lewensruimte aan te spreek. Maatskaplike Werk is nie 'n beroep wat gerig is om net te verstaan hoe individue en gesinne funksioneer nie en ook nie 'n beroep wat net geïnteresseerd is in sosiale omstandighede en probleme nie. Die beroep fokus volgens Sheafor en Horejsi (2006:8) eerder gelyktydig op en gee aandag aan sowel die persoon as die omgewing, wat Maatskaplike Werk uniek maak en onderskei van ander hulpverleningsprofessies. Hierdie fokus op die persoon in die omgewing vereis dat die maatskaplike werker aandag moet gee aan verskeie interafhanklike dimensies van die persoon, naamlik biologies, intellektueel, emosioneel, sosiaal, familiêr, spiritueel, ekonomies en gemeenskaplik. Die individu word dus as 'n holistiese wese geag.

### **2.3.2 Die doel van maatskaplike werk**

Die definisie van Maatskaplike Werk, soos in die vorige afdeling bespreek, reflekteer ook reeds die doel van maatskaplike werk-dienslewering. Maatskaplike werk is volgens Sheafor en Horejsi (2006:3) 'n akkurate beskrywing van 'n beroep wat tegnieke aanwend om hulp aan te bied op 'n gedissiplineerde wyse om sosiale probleme aan te spreek. In aansluiting hiermee meen Lloyd *et al.* (2002:256) dat die kern van maatskaplike werk in die verhoudings met kliënte geleë is.

Omdat die Maatskaplike Werk-beroep fokus op verhoudings met kliënte, is dit vir maatskaplike werkers nodig om waardering vir mense as sosiale wesens te demonstree in die praktyk. Mense is sosiale wesens wat ander mense benodig. 'n Individu se groei en ontwikkeling vereis leiding en beskerming wat deur ander voorsien word. Dit is hierdie interafhanklikheid van mense en die mag van sosiale verhoudings



wat die beroep onderskryf ten einde sosiale funksionering te bevorder (Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfried & Larsen, 2006:6; Morales *et al.*, 2010:32; Sheafor & Horejsi, 2006:5).

In aansluiting by bogenoemde siening beklemtoon Hughes en Wearing (2007:2, 9) maatskaplike werkers se kragtige bydrae in die praktyk om die regte en welsyn van lede van die samelewing te bevorder en verandering te fasiliteer. Ten einde hierdie veranderinge moontlik te maak, is maatskaplike werkers werksaam in organisasies waar dienste aan mense gelewer word. Hierdie veranderinge sou ook nie kon plaasvind was dit nie vir die organisatoriese en bestuurstelsels wat die praktyk van maatskaplike werkers moontlik maak en ondersteun nie. Dienslewering vind in die konteks van bepaalde kennisinhoude plaas wat daartoe bydra om individue en gemeenskappe te verstaan binne die wyer sosiale en politieke konteks. Hierdie kennis word toegepas deur bepaalde vaardighede in kritiese denke, navorsing, beleidontwikkeling, berading en netwerking te ontwikkel.

Om dié doel te bereik, word maatskaplike werk merendeels binne die konteks en struktuur van 'n organisasie beoefen. Volgens Hughes en Wearing (2007:3) kan hierdie ervaring soms vir maatskaplike werkers 'n ongemaklike realiteit wees. Maatskaplike werk-organisasies is egter die vernaamste plek waar maatskaplike werk beoefen kan word. Wat maatskaplike werkers van dag tot dag doen, word bepaal deur die grondwet van die spesifieke organisasie deur wie hulle in diens geneem is. Hierdie konteks van die organisasie waar die doel van Maatskaplike Werk nagestreef word, is belangrik vir hierdie studie aangesien maatskaplike werkers wat intervensie bied aan seksueel misbruikte kinders, spesifiek aangestel word om hierdie werk te doen en beroepstres wat ervaar mag word moontlik toegeskryf kan word aan hierdie spesifieke veld in maatskaplike werk.

In aansluiting by die doel van maatskaplike werk is dit ook nodig om die omvang van maatskaplike werk te bespreek.

### 2.3.3 Die omvang van maatskaplike werk

Om die doelstellings van maatskaplike werk te bereik, word dienslewering op verskeie vlakke beoefen. In hierdie afdeling word die omvang van maatskaplike werk bespreek.

Die omvang van maatskaplike werk is volgens Segal, Gerdes en Steiner (2007:65-66) asook Sheafor en Horejsi (2006:9-10) wyd en kan op mikro-, meso- en makrovlak plaasvind. Praktyk op mikrovlak fokus op die individu en sy onmiddellike interaksies, byvoorbeeld tussen 'n man en vrou, ouer en kind of familieledede. Op mesovlak is interpersoonlike verhoudings van belang, maar hierdie verhoudings is minder intimiderend as dié wat met familieledede te make het, maar persoonlik meer van belang as dié wat tussen organisasies en institusionele verteenwoordigers voorkom. Hierby ingesluit kan verhoudings tussen individue in 'n selfhelp of terapeutiese groep wees of tussen bure. Die praktyk op makrovlak behels werk met 'n organisasie, gemeenskap of samelewing as 'n geheel. Dit gaan dus op hierdie vlak ook oor interpersoonlike verhoudings, maar behels die interaksies tussen persone wat organisasies verteenwoordig of wat lede van 'n werkgroep vorm. Wanneer die maatskaplike werker op hierdie vlak betrokke is, behels dit aktiwiteite soos administrasie, fondsinsameling, beleidsontleding en ontwikkeling van bronne.

Verskeie outeurs (Gray, 1997; Lombard, 1996; Midgley, 1995; Patel, 2005) het oor maatskaplike ontwikkeling geskryf. Volgens Hölscher (2008:121) en Jacques (2000:361, 363) het die fokus in maatskaplike werk van 'n reaktiewe benadering na maatskaplike ontwikkeling geskuif, maar 'n holistiese, ekosistemiese benadering in die ontwikkelingsraamwerk word deur die laasgenoemde outeur bepleit. Benewens werk op die meso- en makrovlakke is die rol van die maatskaplike werker in individuele werk egter steeds belangrik in die veranderende scenario van behoeftes van kliënte, soos in die geval van intervensie wat op individuele vlak aan seksueel misbruikte kinders gebied word.

Alhoewel maatskaplike werk op verskeie vlakke plaasvind, is die rol van hulpverlener deurgaans belangrik en sal vervolgens bespreek word.

### 2.3.4 Die maatskaplike werker as hulpverlener

DuBois en Miley (2010:5) en Hawkins en Shohet (2006:8) meen dat die keuse van Maatskaplike Werk as beroep behels dat die rol van hulpverlener aangeneem sal word en dat persoonlike motivering hiervoor die beroepskeuse beïnvloed. Volgens laasgenoemde outeurs besluit mense om verskeie redes om 'n beroep in die diensprofessies, soos Maatskaplike Werk, te kies. Maatskaplike werkers beskryf hulself dikwels as “helpers” wat ander help om probleme op te los, bronne te verkry, ondersteuning te bied tydens krisisse en sosiale reaksies op behoeftes te fasiliteer. Morales *et al.* (2010:31) dui egter daarop dat professionele hulp verskil van 'n natuurlike behoefte om ander tot hulp te wees, dat dit op die behoeftes van kliënte gefokus is en dat maatskaplike werkers spesifieke kennis, waardes en vaardighede benodig om hulp te bied.

Daar is volgens Segal *et al.* (2007:27-29) asook Sheafor en Horejsi (2006:13) sekere persoonlike karaktereienskappe wat 'n persoon geskik maak vir die maatskaplike werkpraktik. Dit sluit die volgende eienskappe in: toewyding tot selfbewussyn, vertrouwe in mense, positiewe uitkyk, respek vir diversiteit, kreatiwiteit, 'n oop gemoed, empatie, deernis met ander, gewilligheid om terugvoer te ontvang en te verander, nuuskierigheid en oopheid vir lewenslange leer, geduld en gesonde skeptisisme. Die werker bring hierdie unieke persoonlikheidseienskappe na die veranderingsproses in maatskaplike werk.

In aansluiting by bogenoemde meld Sheafor en Horejsi (2006:30) dat maatskaplike werkers hulle eie fisiese beperkinge, belemmeringe en gesondheidsprobleme in ag moet neem wanneer 'n spesifieke veld in Maatskaplike Werk gekies word. Daar moet dus 'n geskikte passing tussen die werkers se fisiese en emosionele stamina en die eise van die beroep wees.

Waardes en etiek in maatskaplike werk is van groot belang wanneer hulp op 'n professionele vlak gebied word. Hierdie aspek geniet vervolgens aandag.

### **2.3.5 Waardes en etiek in maatskaplike werk**

In die nakoming van die eise wat hulpverlening aan maatskaplike werkers stel, het etiese vraagstukke nog altyd volgens Reyneke (2010:231) 'n sentrale rol gespeel. Die nastreef van professionele beginsels en waardes in maatskaplike werk vorm die hart van die beroep. In aansluiting hierby is Lloyd *et al.* (2002:262) van mening dat maatskaplike werkers daaglik gekonfronteer word met etiese dilemmas en hoe om binne 'n spesifieke etiese raamwerk in die beste belang van kliënte op te tree.

Daar sal in hierdie afdeling gefokus word op professionele en persoonlike waardes, die maatskaplike werker se siening van individue as basis vir die vestiging van waardes in maatskaplike werk, die waardes eie aan die beroep, 'n etiese kode en waardes in die konteks van 'n organisasie waarbinne maatskaplike dienste gelewer word.

#### **2.3.5.1 Professionele en persoonlike waardes**

Elke persoon het volgens Hepworth *et al.* (2006:54), Parrott (2006:13, 14) asook Sheafor en Horejsi (2006:42), 'n stel waardes wat gevolglik aksies beïnvloed en deel van 'n persoon se identiteit vorm. Hierdie waardes word, aldus DuBois en Miley (2010:120), deur die gesin, portuurgroepe, spiritualiteit, kulturele agtergrond en persoonlike ervarings beïnvloed. Alhoewel dit persoonlik van aard is, sluit dit volgens Parrott (2006:13, 14) meestal ook fundamentele waardes in wat deur mense in verskeie kulture en gemeenskappe belangrik geag word. Een fundamentele waarde is die respek vir ander se lewens. Dit is dus nodig dat maatskaplike werkers duidelikheid moet verkry oor die waardes en etiek wat hul eie gedrag beïnvloed. Daar bestaan ook in maatskaplike werk bepaalde waardes wat eie aan die beroep is.

Oko (2008:40-41) tref 'n duidelike onderskeid tussen persoonlike en professionele waardes. Eersgenoemde is die waardes wat meer informeel en geïnternaliseer voorkom. Dit verteenwoordig individue se denke oor wat belangrik is en hoe opgetree moet word. Daarteenoor is professionele waardes in maatskaplike werk waardes wat in die praktyk gebruik moet word en gewoonlik in 'n etiese kode vervat word.

Bogenoemde outeur noem dat die volgende deur maatskaplike werkers in hierdie verband in ag geneem moet word:

- Die invloed van persoonlike waardes en die impak daarvan op die praktyk.
- Maatskaplike werkers se siening omtrent die aard en doel van maatskaplike werk.
- Professionele waardes en kodes van etiek en praktyk.
- Die invloed van teorieë oor etiek in die bepaling van hoe daar as 'n professionele maatskaplike werker opgetree behoort te word.
- Komponente van etiese besluitneming.

Die maatskaplike werker behoort in staat te wees om hierdie onderskeid tussen professionele en persoonlike waardes te maak en ook te bepaal hoe hierdie waardes mekaar wedersyds beïnvloed. Die rede hiervoor is soos Compton *et al.* (2005:60) aantoon, dat waardes die maatskaplike werker se persepsie, interpretasie, evaluasie en benutting van kennis beïnvloed. Gevolglik is dit volgens Sheafor en Horejsi (2006:43) belangrik dat 'n maatskaplike werker se persoonlike waardes verenigbaar moet wees met die waardes van die Maatskaplike Werk-beroep.

Voordat die waardes in maatskaplike werk as sulks bespreek word, is dit belangrik om lig te werp op maatskaplike werkers se siening van individue aangesien dit as basis dien vir die waardes wat spesifiek van toepassing is in hierdie beroep.

### **2.3.5.2      *Maatskaplike werkers se siening van individue***

Maatskaplike werkers beskou mense as inherent goed en dat hulle beskik oor waardigheid, sterktes en die kapasiteit om te verander, aldus DuBois en Miley (2010:5, 25) en Timberlake *et al.* (2008:7-8). Die standpunt word gehuldig dat maatskaplike werkers erken dat elke persoon oor die potensiaal beskik vir vervulling en welstand, maar ook dat mense feilbaar is met behoeftes en doelstellings wat beskerming, ondersteuning en bronne uit die omgewing benodig.

Voortvloeiend hieruit word op die waardes in maatskaplike werk gefokus aangesien dit die beoefening van hierdie professie ten grondslag lê.

### **2.3.5.3      *Waardes in maatskaplike werk***

Na die oordeel van DuBois en Miley (2010:110), Segal *et al.* (2007:21) en Welsch (1990:160) is Maatskaplike Werk 'n waardegebaseerde beroep en is waardes inherent in alle aspekte van die maatskaplike werk-praktyk teenwoordig. Die doel van waardes hier is volgens Hepworth *et al.* (2006:9) en Parrott (2006:17) om 'n stel algemene beginsels te voorsien wat maatskaplike werkers kan gebruik en ontwikkel as 'n wyse om eties met kliënte om te gaan. Die voordele, om vanuit 'n professionele waardestelsel te werk, is dat dit professionele gedrag rig, 'n professionele identiteit in stand hou en kliënte kan beskerm teen wanpraktyke.

Aangesien die beoefening van maatskaplike werk die toepassing van waardes behels, kan idees en oortuigings nie van hul invloed op gedrag en praktyk geskei word nie. Juis daarom is waardes en etiek volgens Oko (2008:12, 39) die hart van die maatskaplike werk-praktyk. Waardes en etiek verteenwoordig gevolglik 'n ander dimensie van die bronne van kennis wat benut word om die praktyk te rig.

Dit is insiggewend om verskeie outeurs se sienings oor waardes te bestudeer. Maatskaplike werk-waardes beklemtoon volgens Compton *et al.* (2005:121) primêr die etiese verantwoordelikheid wat maatskaplike werkers teenoor kliënte het. DuBois en Miley (2010:49) asook Shardlow (2002:31) sluit hierby aan en meen dat waardes op drie algemene areas fokus, naamlik waardes oor mense, waardes oor maatskaplike werk in verhouding tot die samelewing en laastens waardes wat professionele gedrag rig.

Dit is ook belangrik om te kyk na die tradisionele waardes in maatskaplike werk aangesien dit steeds die kern vorm van waardes wat hedendaags nagestreef word in die beroep.

## ***Tradisionele waardes en beginsels in maatskaplike werk***

Parrott (2006:21) is van mening dat drie outeurs spesifiek uitstaan vir hul bydraes in verband met tradisionele waardes in maatskaplike werk, naamlik Biestek (1974), Butrym (1976) en Timms (1983). Hierdie outeurs redeneer almal dat etiese beginsels universeel is en in enige maatskaplike werk-konteks toegepas kan word. Beginsels verwys hier na die uitleef van waardes.

Indien die bogenoemde drie outeurs se bydraes in hierdie verband bestudeer word, blyk dit dat die volgende beginsels in maatskaplike werk as die belangrikste geag en deur die meeste outeurs ondersteun word: Aanvaarding, respek, nie-veroordelende houding, individualisering en vertroulikheid. Ander beginsels sluit die beheer van emosionele betrokkenheid, self-determinasie, doelgerigte uitdrukking van emosies en geloof in persoonlike verandering in.

### ***2.3.5.4 Etiese kode vir maatskaplike werkers in Suid-Afrika***

Waardes van 'n spesifieke professie vind neerslag in 'n etiese kode. In die Suid-Afrikaanse konteks moet die rol van die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Werk Diensberoepe (SARMDB) ook in berekening gebring word. Volgens Rautenbach en Chiba (2010:14) is die SARMDB 'n statutêre liggaam wat die Maatskaplike Werk-beroep in terme van die *Social Service Professions Act*, No. 100 van 1978, reguleer. Hierdie liggaam stel ook 'n professionele etiese kode vir maatskaplike werk-praktyk voor. Volgens Reyneke (2010:231) het die SARMDB 'n gewysigde etiese kode vir Suid-Afrikaanse maatskaplike werkers in 2005 gepubliseer. Hierdie kode is 'n uitbreiding van die vorige een en voorsien aan maatskaplike werkers duideliker riglyne oor wat die beroep van die praktisyns verwag. Hieruit blyk dit dat maatskaplike werkers 'n etiese verantwoordelikheid het ten opsigte van die beroep, die kliëntsisteem, kollegas en ander maatskaplike werkers, die praktykopset en die wyer gemeenskap (South African Council for Social Service Professions, 2010) .

### **2.3.5.5      Waardes in die konteks van 'n organisasie**

Benewens die etiese kode waarna in die vorige afdeling verwys is, is daar ook 'n hele spektrum van waardes wat maatskaplike werk-prosesse beïnvloed, insluitend die waardestelsel van die organisasie waarbinne maatskaplike werk-transaksies plaasvind. 'n Organisasoriese waardestelsel sluit faktore in soos die organisasie se filosofie, visie en missie, beleid en prosedures asook meegaande prioriteite (DuBois & Miley, 2010:50). Waardes beïnvloed gevolglik die wyse waarop organisasies funksioneer (Morales *et al.*, 2010:133).

Maatskaplike werkers vind dit soms moeilik om te bepaal wat van hulle verwag word aangesien wetgewing, soos byvoorbeeld die Kinderwet (No. 38 van 2005, soos aangepas in 2007), dikwels hul aksies bepaal en nie noodwendig ondersteunend tot die waardes van die beroep is nie (Brayne & Preston-Shoot, 2002:65). Dit kan lei tot onsekerheid oor 'n gegewe waardebasis (Lishman, 2002:102).

In hierdie afdeling is 'n oorsig gegee oor Maatskaplike Werk as beroep. Dit is aanvanklik omskryf aan die hand van definisies wat verder gelei het tot 'n bespreking van die doel van maatskaplike werk. Om dié doel te kan bereik, was dit ook nodig om te kyk na die verskeie vlakke (omvang) waar maatskaplike werk beoefen word. Die maatskaplike werker as hulpverlener asook die waardes en etiek wat hierdie hulpverlening rig, is verder bespreek.

Die aard en vereistes van verskeie welsynsorganisasies word in die volgende afdeling bespreek.

## **2.4      DIE AARD EN VEREISTES VAN WELSYNSORGANISASIES**

Die beroep en praktyk van Maatskaplike Werk het hoofsaaklik ontstaan, gegroei en ontwikkel binne die konteks van 'n organisasie-struktuur. Dit is dus belangrik om te begryp wat bedoel word met 'n "maatskaplike werk-organisasie". Mullender en Perrott (2002:75) beskryf 'n maatskaplike werk-organisasie soos volg: "... a consciously co-



*ordinated entity, with relatively identifiable boundary, that functions on a relatively continuous basis to achieve a common goal or goals*". In die Suid-Afrikaanse konteks word daar na hierdie tipe organisasie as 'n welsynsorganisasie verwys. Die diensberoepe, soos Maatskaplike Werk en Sielkunde, is volgens Hanson (1995:207) tipies deel van 'n formele groep organisasies wat ten doel het om die sosiale, emosionele, fisiese en/of intellektuele welstand van 'n deel van die gemeenskap te verbeter.

Soos reeds genoem is Maatskaplike Werk 'n beroep wat grotendeels beoefen word binne die grense van 'n organisasie (Morales *et al.*, 2010:115) en word die take wat deur die maatskaplike werkers verrig word, gedefinieer deur die aard van die spesifieke organisasie (Hepworth *et al.*, 2006:5). DuBois en Miley (2010:80) onderskei verder ook tussen publieke en private organisasies. Gevolglik sal die kennis wat deur werkers gebruik word om hul werk te verrig, ook in 'n mate verskil. Ten spyte hiervan kan daar met reg gesê word dat maatskaplike werk wel 'n unieke bydrae kan maak tot die organisasie omdat 'n saamgestelde kennisliggaam bestaan wat help om individue en gemeenskappe in hul breë sosiale en politieke kontekste te verstaan.

Alhoewel sommige maatskaplike werkers onafhanklik van organisasies funksioneer, word die meeste maatskaplike werkers deur 'n organisasie gekontrakteer om 'n spesifieke diens te lewer. Dit is dus in 'n professionele kapasiteit, waar daar namens 'n organisasie opgetree word, waar maatskaplike werkers hul take verrig en ondersoekende onderhoude voer of assesserings doen. Dit is dus die organisatoriese faktor wat die rolle en take wat deur die maatskaplike werker uitgevoer moet word, bestuur (Compton *et al.*, 2005:104; Oko, 2008:67).

Dit is verder van belang om te begryp dat maatskaplike werk-organisasies daargestel word om spesifieke sosiale dilemmas of probleme aan te spreek en die samelewing vermag dus dat spesifieke rolle en funksies uitgevoer sal word. "Praktyk" is egter nie iets wat net buite die organisasie met kliënte gebeur nie, dit gebeur ook in die organisasie waar daar soms konflik van belange is tussen kollegas, mense wat van die

dienste gebruik maak (kliënte) en bestuurders. Die konsep *bestuur* is dus sentraal in die praktyk van maatskaplike werk (Oko, 2008:68-69).

Vir die doeleindes van hierdie studie is dit belangrik om te beseef dat dit die spesifieke pos is, nie die individu nie, wat spesifieke verantwoordelikhede dra in 'n organisasie. Dit is uiteraard nodig dat die individu wat aangestel is in hierdie spesifieke pos, wel oor die relevante vaardighede sal beskik (Oko, 2008:71). Volgens Etzioni (1969:3) is organisasies "... *social units (of human groupings) deliberately constructed and reconstructed to seek specific goals*". Vir hierdie studie val die fokus spesifiek op organisasies wat ten doel het om intervensie aan seksueel misbruikte kinders te bied.

'n Spesifieke pos in 'n organisasie stel ook bepaalde eise aan die werknemer. Dit is volgens Eadie en Lymbery (2002:516) belangrik dat maatskaplike werkers leer hoe om die organisatoriese eise wat aan hulle gestel word, te hanteer ten einde 'n vervullende beroepslewe in stand te hou. Uit 'n studie deur Earle (2008:32) blyk dit dat hoë gevalleladings, beroepstres en angstigheid, emosionele uitbranding en in sommige gevalle voorvalle van wanpraktyke, nie bevorderlik is vir die beroep nie. Volgens Weinbach (2008:5) kan die interne omgewing van 'n welsynsorganisasie wissel van hoogs ondersteunend in die lewering van dienste as die een uiterste, na 'n omgewing wat min/geen ondersteuning bied en gevolglik dienslewering negatief beïnvloed, as die ander uiterste. Albei hierdie uiterstes is skaars en die werkomgewing val gewoonlik iewers in die middel van hierdie kontinuum.

Die aard van verskeie welsynsorganisasies bepaal die spesifieke dienste wat deur hierdie organisasies gelewer word. Volgens DuBois en Miley (2010:19-20) en Morales *et al.* (2010:96-110) word dienste wat deur maatskaplike werkers gelewer word in verskeie velde verdeel, naamlik:

- gesinsdienste
- kindersbeskermingsdienste
- gesondheidsorg
- beroepsmaatskaplike werk

- gerontologiese maatskaplike werk
- skoolmaatskaplike werk
- kriminele justisie
- inligting en verwysing
- gemeenskapsorganisering
- geestesgesondheid
- alkohol- en substansie-afhanklikheid
- gestremdesorg
- mediese en gesondheidsorg.

Volgens die bogenoemde outeurs word 'n spesifieke veld soms deur maatskaplike werkers ontwikkel. Selfs indien 'n spesialiteitsveld ontwikkel word, is die wye lens van die algemene praktisyn steeds van toepassing en moet probleme binne die groter konteks verstaan en intervensies daarvolgens ontwikkel word met fokus op die implikasies daarvan vir alle sisteme.

Hierdie velde word in die Suid-Afrikaanse konteks ook in die Integrated Service Delivery Model (Department of Social Development, Republic of South Africa, 2006:20, 27) vervat. Die belangrikste dienste wat volgens hierdie dokument gelewer word, word in vyf breë kategorieë verdeel, naamlik bevordering en voorkomingsdienste; rehabilitasiedienste; beskermingsdienste; voortgesette versorgingsdienste; asook geestelike gesondheid en dienste rakende verslawing. Kinders onder die ouderdom van 18 jaar wat mishandel, verwaarloos, wees gelaat of verlate is en ook kinders wat in ander moeilike omstandighede leef is as een van die teikengroepe vir dienslewering geïdentifiseer.

Compton *et al.* (2005:37) verklaar dat maatskaplike werkers die veranderingsagente is wat deur 'n organisasie aangestel word met die doel om saam met ander sisteme te beplan en saam te werk. Daar kan aan die organisasie ook as 'n veranderingsagent gedink word. Dit is egter belangrik om te beseef dat die organisasie 'n groot impak op die maatskaplike werker se professionele gedrag het deur beleid, prosedures, beperkinge en bronne wat gestel word. In aansluiting hiermee sal die aard en fokus van

‘n spesifieke organisasie bepalend wees in die professionele gedrag (soos hierbo beskryf) van die maatskaplike werker.

In die konteks van hierdie studie is dit belangrik om die aard van kinderbeskermingsdienste te begryp. Daar sal in die volgende afdeling hierop gefokus word deur kinderbeskermingsdienste te omskryf.

## **2.5 DIE AARD VAN KINDERBESKERMINGSDIENSTE**

Volgens September (2006:57, 60) en Segal *et al.* (2007:158) vorm kinderbeskermingsdienste ‘n groot area van fokus in die kinderswelsynstelsel. Die hoofdoel is die intervensie in reaksie op mishandeling, verwaarlosing en die uitbuiting van kinders en jongmense onder die ouderdom van 18 jaar. Verder sluit kinderbeskerming die dienste in wat deur verskeie rolspelers benut word om gevalle van kindermishandeling en verwaarlosing te voorkom en in te gryp indien dit wel voorgekom het.

In aansluiting hierby som Stone (1990:3) kinderbeskermingsdienste op as “... *professional social work activities, the primary concern of which is to guard against, to prevent or to reduce the possibility of avoidable injury to children. The term ‘injury’ covers and includes not just physical injury but emotional and physical neglect, and all types of sexual abuse*”. Volgens Stone (1990:vi) is die risiko's in hierdie tipes dienste hoog vir almal wat betrokke is. Dit sluit die kinders, hul families, die maatskaplike werkers en die organisasie in.

Kinderbeskermingsdienste het volgens Munro (2002:37, 49) drie hoofareas van verantwoordelikheid, naamlik om alternatiewe sorg vir kinders wat nie deur hul biologiese ouers versorg kan word nie, te voorsien; om gesinne te ondersteun en by te staan om hul kinders se behoeftes aan te spreek; en om ondersoek in te stel na en kinders te beskerm wat as risiko gesien word vir mishandeling of verwaarlosing.

Volgens Waterhouse en McGhee (2002:285) is daar drie aspekte wat sentraal staan in die ontwikkeling van effektiewe maatskaplike werk-praktyk met kinders en gesinne. Die

eerste behels die ontwikkeling van dienste wat beskikbaar is aan alle gesinne in 'n gemeenskap wat probleme in hierdie verband mag ervaar. Kinderbeskermingsdienste sal altyd sentraal tot maatskaplike werk wees weens wetgewing en beleid asook die erkenning dat sommige ouers nie in staat is om hul eie kinders te versorg en te beskerm nie. Maatskaplike werk-praktyk met kinders en gesinne moet proaktief in samewerking met die plaaslike gemeenskappe plaasvind om sodoende gesinne aan te moedig om organisasies te nader wanneer hulp en ondersteuning benodig word.

In die tweede plek speel maatskaplike werkers 'n sleutelrol om gesinne te help om toegang tot 'n verskeidenheid van dienste en bronne te verkry. Hierdie hulp aan families kan as 'n voorkomende faktor vir kwesbare kinders dien, byvoorbeeld kinders wat in skole geplaas word en nie meer bedags in strate rond dwaal nie.

In die derde plek bly dit 'n belangrike taak van maatskaplike werkers om ouerskapsprogramme te ontwikkel en direkte ondersteuning aan families te bied. Op so 'n wyse word 'n bydrae gelewer om die nodige vaardighede aan ouers te leer, ten einde hul verantwoordelikhede ten op sigte van hul kinders na te kom.

Maatskaplike werk met kinders en families veroorsaak openbare en professionele kommer. Een van die spesifieke areas wat deur Waterhouse en McGhee (2002:267) uitgelig word (en wat ook die fokus van hierdie studie is), is die seksuele misbruik van kinders en gevolglik gepaardgaande besluitnemingsprosesse en interdisiplinêre samewerking in hierdie verband ten einde in die beste belang van 'n kind op te tree. Hiervoor is dit belangrik om kennis te neem van die regte van kinders en die implikasies daarvan vir dienslewering.

Daar sal verder in hierdie afdeling gefokus word op die relevante wetgewing, onsekerhede wat beleef word asook kennis en vaardighede wat benodig word om hierdie dienste te kan lewer. Aangesien daar in hierdie studie op maatskaplike werkers gefokus word wat intervensie aan seksueel misbruikte kinders bied, is dit ook nodig om kortliks hierop te fokus. Daar sal ook verwys word na die impak wat hierdie

dienslewering op maatskaplike werkers kan hê en die verantwoordelikheid van die organisasie in hierdie verband.

### **2.5.1 Die regte van kinders en implikasie vir dienslewering**

Die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Republic of South Africa, 1997) is deur die Suid-Afrikaanse parlement aanvaar as die amptelike welsynsbeleid van die land. Volgens September (2006:57) word kinderbeskerming hierin as 'n belangrike prioriteit geag, veral in die lig van die apartheidsregering se geskiedenis van miljoene Suid-Afrikaanse kinders wat aan mishandeling blootgestel is. In Hoofstuk 8, Afdeling 1 van die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Republic of South Africa, 1997) word seksuele misbruik as 'n prioriteit vir dienslewering beklemtoon.

Oor die afgelope paar dekades is daar 'n al hoe groter bewustheid van die regte van kinders geskep. Dit kan slegs geskied indien professionele rolspelers oor kennis beskik aangaande kinders se behoeftes en lewenstake in verskillende ontwikkelingsfases, asook van die regte van kinders (Kruger & Spies, 2006:157-158). Die Verenigde Nasies se Konvensie op die Regte van die Kind het volgens Kruger en Spies (2006:165) substansieel bygedra tot die bewusmaking van die publiek aangaande die regte van kinders. Die 54 artikels van hierdie konvensie omvat 'n wye reeks van regte rakende die kind. Van spesifieke belang is Artikels 19, 34 en 36 van die Verenigde Nasies se Konvensie op die Regte van die Kind (Unicef, 1989), waarin gestel word dat kinders teen alle vorms van seksuele uitbuiting, seksuele mishandeling en alle ander vorms van uitbuiting betreffende enige aspek van die kind se welsyn, beskerm moet word. Doeltreffende prosedures moet derhalwe in plek gestel word om die nodige ondersteuning aan kinders te bied indien hulle aan mishandeling blootgestel word.

Kruger en Spies (2006:170) meen dat professionele rolspelers wat met seksueel misbruikte kinders werk ook die grondwet van die RSA (Republiek van Suid-Afrika, 1996) moet benut om te verseker dat kinders se regte beskerm word. In Afdeling 28(1)(c) word bepaal dat elke kind die reg tot maatskaplike dienste het; en in 28(1)(d) word dit gestel dat elke kind die reg het om beskerm te word van verwaarlosing,

mishandeling of vernedering. Daar word verder in Artikel 28(2) gestel dat die kind se beste belang uiters belangrik is in elke saak waarby 'n kind betrokke is. Hierdie artikel vorm volgens September (2006:57) die raamwerk waarbinne alle wetgewing en administratiewe prosedures rakende kinderbeskermingsdienste gemeet word.

Die Kinderwet No. 38 van 2005, soos aangepas in 2007, bevorder volgens Patel en Selipsky (2010:66) die beskerming, ontwikkeling en welstand van kinders en poog verder om kinderregte te bevorder. Die *Children's Amendment Act*, No. 41 van 2007 maak addisioneel voorsiening om kinders teen mishandeling en verwaarlosing te beskerm.

Bogenoemde toon die noodsaaklikheid daarvan dat die kind wat seksueel misbruik is, die reg op dienslewering het en ook dat daar in die beste belang van hierdie kinders opgetree sal word.

### **2.5.2 Belangrikheid van wetgewing**

Maatskaplike werkers, spesifiek ook in die veld van kinderbeskermingsdienste, word bemaagtig deur wetgewing en beleid (Parrott, 2006:72), soos in die vorige afdeling bespreek. Wetgewing stip prosedures uit wat deur maatskaplike werkers benodig word om hulp te verleen, dit stel verder standarde vir wanneer dit nodig is om spesifieke aksies te neem en voorsien dan 'n raamwerk vir die verantwoording van maatskaplike werkers (Parrott, 2006:75). Wetgewing kan egter ook deur maatskaplike werkers as 'n bedreiging ervaar word, soos uit die volgende aanhaling blyk:

*“The law often needs improving, but, for the social worker and others, it cannot be ignored. It is law, and not ideals, which sets out, sometimes with clarity but sometimes with confusion, what social workers are required to do, who they are accountable to, who they have responsibilities towards, and to some extent the overarching principles which govern public services. This is not to say that law is separate from ethics; best practice is both legally and ethically informed, but the imperative for the social worker in*

*deciding how to respond to complex ethical dilemmas is to ensure that their chosen course of action is lawful” (Brayne & Carr, 2005:1).*

Volgens Brayne en Preston-Shoot (2002:62) moet maatskaplike werkers bewus wees van wetgewing wat in hul werksaamhede benut moet word en wat bepalend kan wees vir die wyse waarop hulle op kliënte se situasies reageer. Wetgewing reguleer volgens Munby (2008:458) maatskaplike werk-praktyk en verskaf ‘n raamwerk waarbinne daar opgetree moet word. In breë terme het maatskaplike werkers kennis van wetgewing nodig om:

- hul statutêre verantwoordelikhede na te kom;
- advies en ondersteuning te bied;
- die regte van individue as kliënte van maatskaplike dienste te beskerm;
- op ‘n nie-onderdrukkende en nie-diskriminerende wyse te praktiseer; en
- hul eie posisies as werknemers te beskerm.

Ten spyte van wetgewing wat rigtinggewend is, ervaar maatskaplike werkers onsekerhede in die lewering van kinderbeskermingsdienste. Hierdie aspek word vervolgens bespreek.

### **2.5.3 Onsekerheid in die lewering van kinderbeskermingsdienste**

Nieteenstaande uitgebreide wetgewing wat in plek is om gevalle van mishandeling in Suid-Afrika te hanteer, word daar volgens September (2006:54) daagliks oor verskeie vorms van mishandeling en geweld in die media berig. Die realiteit is verder dat kinderbeskermingsdienste volgens Munro (2002:1) onsekerheid, twyfelagtigheid, en feilbaarheid inhou omdat maatskaplike werkers se kennisbasis vir die uitvoering hiervan beperk is, voorspellings oor kinders se toekomstige welstand nie altyd perfek is nie en daar geen definitiewe wyse is om die konflik tussen die reg van ouers en kinders te balanseer nie. Verskeie riglyne en prosedures word in plek gestel om professionele persone (in hierdie geval maatskaplike werkers) se noukeurigheid in die uitvoering van hul taak te verhoog. Die doel hiervan is om die gevaar waaraan kinders blootgestel

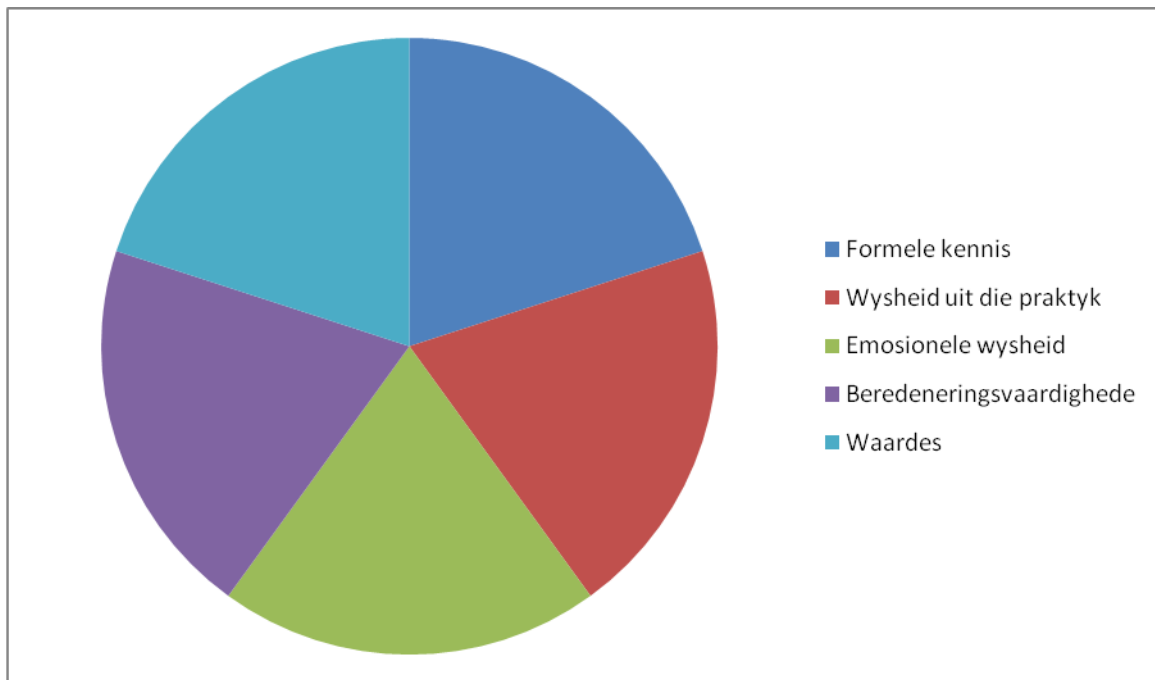


word te minimaliseer en terselfdertyd hul welstand te maksimaliseer. Hier meld Rankin (2005:264) ook dat beroepstres veroorsaak kan word deur die onsekerheid oor wat presies in so 'n situasie gedoen moet word en wat presies verwag word.

In aansluiting by bogenoemde is daar in kinderbeskermingsdienste bepaalde kategorieë van kennis en vaardighede wat deur die maatskaplike werker benodig word. Daar sal vervolgens hieraan aandag geskenk word.

#### **2.5.4 Kennis en vaardighede vir die uitvoering van kinderbeskermingsdienste**

Hepworth *et al.* (2006:13) en Morales *et al.* (2010:2) beklemtoon die noodsaaklikheid van kennis en dui daarop dat kennis as die basis dien waarop aksie volg. Kennis word as een van die kernelemente van maatskaplike werk-praktyk geag en alhoewel van hierdie kennis van ander dissiplines verkry is, is dit op 'n unieke wyse georganiseer in die maatskaplike werk-praktyk. In Figuur 2.1 word 'n spektrum van kennis en vaardighede weergegee wat nodig is om betrokke te wees by kinderbeskermingsdienste.



**Figuur 2.1 Kategorieë van kennis en vaardighede**

**Bron:** Aangepas uit Munro (2002:12)

Figuur 2.1 toon die verskeie kategorieë van kennis en vaardighede aan wat nodig is in kinderbeskermingsdienste. Hierdie kategorieë is gelyk aan mekaar en word ewe belangrik geag in die uitvoering van kinderbeskermingsdienste. Die vyf kategorieë word vervolgens oorsigtelik genoem. In die eerste plek is *formele kennis* nodig aangaande die wetlike aspekte, beleid en prosedures asook 'n verskeidenheid van teoretiese kennis van kinderontwikkeling, gesinsdinamika en metodes van intervensie. Tweedens is *wysheid uit die praktyk* nodig. Maatskaplike werkers ontwikkel vaardighede om sin te maak uit hul eie en ander persone se omgewings. Dit sluit aspekte soos sosiale norme en kulturele diversiteit in. Derdens is *emosionele wysheid* nodig. Kinderbeskermingsdienste wek emosies in families en ook by maatskaplike werkers op. Dit is nodig dat laasgenoemde die vermoë moet hê om die emosionele impak van die werk te begryp en om dit as 'n bron te gebruik om die familie se gedrag en eie gedrag te verstaan. Dit is vierdens nodig om *beredeneringsvaardighede* te ontwikkel. Dit behels die vermoë om vanuit bepaalde ervarings en kennis krities na te dink oor wat in die

praktyk gebeur. In die laaste plek word alle aspekte van dienslewering binne 'n *etiese raamwerk* gesien, waarvolgens opgetree moet word.

Daar sal vervolgens op die voorkoms van seksuele misbruik gefokus word.

### **2.5.5 Voorkoms van seksuele misbruik**

Seksuele misbruik word deur Munro (2002:53) gedefinieer as die forsering van 'n kind of jong persoon om deel te neem aan seksuele aktiwiteite, nieteenstaande die feit of die kind bewus is van wat gebeur of nie. Die aktiwiteite kan fisiese kontak, insluitend penetrasie en nie-penetrerende daade, of daade sonder kontak, byvoorbeeld pornografie of die aanskoue van seksuele aktiwiteite, insluit.

Seksuele misbruik het volgens Spies (2006:2-3) 'n groot probleem in die samelewing geword en sal altyd 'n negatiewe effek op 'n kind se lewe hê. Dit is egter 'n realiteit en gebeur met kinders van elke klas, kultuur, ras, godsdiens en geslag. Alle seksuele misbruik rig skade op een of ander wyse aan en die trauma eindig nie wanneer die misbruik stop nie. Die bogenoemde outeur is egter van mening dat dit wel moontlik is om hiervan te genees en selfs te floreer. Dit is dus juis hier waar die maatskaplike werker 'n belangrike rol kan vervul.

Dit is volgens Waterhouse (2008:19) moeilik om die presiese voorkoms van seksuele misbruik by kinders te bepaal. Volgens die Centre for Child Law (2008:4) is seksuele misbruik van kinders 'n groeiende fenomeen op wêreldwye vlak. Daar bestaan volgens hierdie outeur verwarring oor die statistiek van seksuele misbruik by kinders weens verskeie redes, wat die volgende insluit: Teenstrydigheid in regs- en kliniese beskrywings en definisies, akkuraatheid van rekordhouding, nie-rapportering van mishandeling en 'n tekort aan gesentraliseerde rekords en registers. Volgens RAPCAN (2008) was 42.7% van aangemelde verkrachtingsake in 2005/2006 by die Suid-Afrikaanse Polisie diens sake waarin kinders die slagoffers was. In 2007/2008 het meer as die helfte van aangemelde sake van onsedelike aanranding met kinders verband gehou. Die onderrapportering van gevalle word ook bespreek en dit word weer eens

beklemtoon dat die keuse om 'n klag by die polisie in te dien, 'n komplekse saak is wat deur 'n wye verskeidenheid van faktore en vlakke van vertroue in die kriminele vervolgingstelsel en persoonlike vrese beïnvloed word. Gerapporteerde gevalle bied dus slegs 'n gedeeltelike prentjie van die situasie. Jacobs (2005:11) skat dat daar in werklikheid tussen 400 000 en 500 000 kinders jaarliks seksueel misbruik word.

Die intervensie met seksueel misbruikte kinders word in die volgende afdeling bespreek.

### **2.5.6 Intervensie met seksueel misbruikte kinders**

In die bespreking van kategorieë wat nodig is vir intervensie in die konteks van kinderbeskermingsdienste is dit duidelik dat daar vele verwagtinge van maatskaplike werkers, wat in hierdie konteks werksaam is, gekoester. Binne die spesifieke konteks van hierdie studie word dit verder bemoeilik deur die feit dat intervensie aan *seksueel* misbruikte kinders die fokus is. Vir die doel hiervan is dit nodig om kortliks op seksuele misbruik van kinders te fokus.

September (2006:61) onderskei tussen algemene en gespesialiseerde kinderbeskermingsdienste. Algemene dienste word gebruik om 'n gevallelading te definieer wat alle tipes van gevalle, ook kindermishandeling, insluit. Wanneer dienste gespesialiseerd is, behels die gevallelading slegs een area van dienslewering, soos by kindermishandeling. In die konteks van hierdie studie lewer maatskaplike werkers dus gespesialiseerde kinderbeskermingsdienste, naamlik ten opsigte van seksuele misbruik van kinders.

Die lys van negatiewe gevolge in die geval van 'n kind wat seksueel misbruik is, is volgens Spies (2006:58) skrikwekkend en eindeloos. 'n Bespreking van hierdie gevolge val egter buite die konteks van hierdie studie. Wat wel van belang is, is die betrokkenheid van 'n maatskaplike werker by die intervensie met seksueel misbruikte kinders. Tydens interaksie met hierdie kinders sal die maatskaplike werker egter te

make kry met die gevolge van seksuele misbruik en dit kan volgens Spies (2006:58) die wyse waarop kinders oor hulself, ander mense en die wêreld dink en voel, insluit. Kinders dra hierdie idees met hulle saam tot in hul volwasse lewe. Professionele persone moet dus die gedagtes, persepsies en gedrag van die seksueel misbruikte kind verstaan om 'n duidelike begrip te hê van die wyse waarop die kind probeer oorleef met die littekens van die mishandeling.

Berliner (2003:12) is van mening dat intervensie met seksueel misbruikte kinders die volgende kan behels, naamlik assessering en vestiging van 'n veilige omgewing; om moontlike oortreders te identifiseer en hul verantwoordelik te hou en/of om die gemeenskap te beskerm; en om die kinders te help om die psigologiese gevolge van die mishandeling te hanteer en om gesonde ontwikkeling te bevorder.

Na aanleiding van die bogenoemde beskrywing van wat intervensie met seksueel misbruikte kindes behels, is dit ook nodig om die term *forensiese maatskaplike werk* te omskryf. Volgens 'n studie deur Strydom (2009:327) word statutêre maatskaplike werk as deel van die taak van maatskaplike werkers beskou. Forensiese maatskaplike werk word beskou as 'n spesialiteitsterrein en die behoefte aan nagraadse opleiding in hierdie verband is in hierdie studie geïdentifiseer. Volgens Stutterheim en Weyers (1999:12) behels forensiese maatskaplike werk 'n spesialiteit op die breë terrein van statutêre maatskaplike werk. In die konteks van hierdie studie sal daar dus na professionele dienste wat aan die regstelsel gelewer word, as forensiese werk verwys word.

### **2.5.7 Impak van die lewering van kinderbeskermingsdienste op maatskaplike werkers**

Uit bogenoemde blyk dit dus dat kinderbeskermingsdienste intellektueel en emosioneel uitdagend is en verskeie vaardighede verg (Munro, 2002:27). In 'n studie deur Coffey, Lindsey en Tattersall (2004:736) is aangedui dat maatskaplike werkers wat betrokke is by kinder- en gesinsorg 'n laer vlak van werktevredenheid ervaar, hoër vlakke van stres ervaar en meer afwesig van die werk is as wat die norm vir ander beroepsgroepe is.

Die kombinasie van beperkte kennis, sterk emosies, tydsdruk en konflikterende waardes, soos beskryf deur Munro (2002:2) en Valkin (2006:81) asook die siening van Earle (2008:30) dat die omstandighede waarin maatskaplike werkers in Suid-Afrika werk, oor die algemeen swak is, kan bydraend tot hierdie spesifieke beroepstres wees. Botha (2000:213) sluit hierby aan deur te verwys na welsynsorganisasies wat soms armoedig voorkom en nie as geskikte werkomstandighede geag word nie. Die stelling is selfs deur Gambrill (1990:360) gemaak dat “... *reason and caring are incompatible*”. Ongelukkig is dit juis wat van die maatskaplike werker verwag word wat betrokke is by intervensie aan seksueel misbruikte kinders.

Kwessies rondom seksualiteit in maatskaplike werk is legio, en dit is een van die mees komplekse areas in maatskaplike werk waar van professionele persone verwag word om assesserings te maak en besluite te neem. Een van die mees sensitiewe areas vir maatskaplike werkers is, volgens Canavan en Prior (2008:334-335, 337), om seksuele gedrag by kinders te assesseer omdat die maatskaplike werker se eie seksualiteit ook 'n rol speel. Die selfvertroue en vaardigheid waarmee maatskaplike werkers kwessies rakende seksualiteit hanteer, is grootliks afhanklik van die mate waartoe hulle aan hul eie kwessies rondom seks, seksualiteit en seksuele verhoudings gewerk het. 'n Angstigtheid rondom seksualiteit mag werkers persoonlik kwesbaar laat voel, veral in die spesifieke veld van seksuele misbruik waar daar daagliks met hierdie aspek gewerk word. In aansluiting hierby is Hopkins (1998:190-191) van mening dat intervensie met seksueel misbruikte kinders ook 'n effek op die maatskaplike werker se eie seksuele verhoudings mag hê en selfs 'n invloed kan hê op die begeerte vir seks met eie maat.

Volgens Hopkins (1998:182) word daar dikwels aangeneem dat maatskaplike werkers immuun is teen alledaagse bekommernisse in die lewe. In werklikheid het hulle egter dieselfde ervaring en emosies as die res van die gemeenskap, maar hulle is geneig om ten koste van hulself op die behoeftes van kinders te fokus en sodoende hul eie behoeftes te verwaarloos. Die volgende emosies kan volgens Hopkins (1998:183-193) ervaar word wanneer maatskaplike werkers in die veld van seksuele misbruik werksaam is:

- 'n Gevoel van magteloosheid, nie slegs as gevolg van emosies wat deur kinders uitgespreek word nie, maar ook weens die onvermoë om die uitkoms van dienslewering te beïnvloed, en 'n tekort aan hulpbronne wat benut kan word.
- Stigmatisering word soms beleef as gevolg van die media se betrokkenheid, deur sommige kollegas in die werkplek en ook deur familieledede van die kind met wie die maatskaplike werker werk.
- Maatskaplike werkers ervaar soms dat hul deur ander persone mislei word. Dit kan die organisasie, betrokke sisteme of individue met hul eie persoonlike agendas insluit.
- 'n Maatskaplike werker se eie seksuele verhoudings kan negatief beïnvloed word.

In aansluiting hiermee meld Bell *et al.* (2003:465) dat werkers wat met seksuele misbruik werk se beroepstres ook bydra tot persoonlike verhoudingsprobleme wat tuis ervaar mag word. Dit is egter nodig om te meld dat die meeste individue wat met mishandelde kinders werk volgens Azar (2000:644) en September (2006:64), toegewyd is aan hul taak om kinders te dien en dit doeltreffend en met groot empatie verrig. In aansluiting hierby meen Weinbach (2008:132) dat maatskaplike werkers se individuele motivering 'n belangrike determinant van hulle gedrag en houding teenoor hul werk is.

Die verantwoordelikheid van die organisasie word vervolgens bespreek.

### **2.5.8 Verantwoordelikheid van die organisasie**

Om hierdie spesifieke taak wat maatskaplike werkers verrig weer te herlei na die konteks van 'n organisasie waarbinne dienslewering geskied, is dit nodig dat die organisasie sekere verantwoordelikhede aanvaar. Daar moet verseker word dat maatskaplike werkers oor die nodige kennis en vaardighede beskik, dat voldoende hulpbronne verskaf word, dat tyd beskikbaar is vir kritiese denke en dat supervisie aan werknemers gebied word (Munro, 2002:142). Volgens Reynolds (2010:26) kan maatskaplike werkers in 'n ongesonde werkomgewing werkverwante stres ontwikkel,

wat 'n negatiewe impak op werkprestasie en gesondheid van werkers kan hê en gevolglik 'n impak hê op die bereiking van die organisasie se doelstelling.

'n Organisasie wat nie daarin slaag om 'n werkomgewing te skep wat goeie praktyk ondersteun nie, word verder gekenmerk deur werknemers wat uitbrand. Stone (1990:2) gaan selfs so ver om te sê dat daar twee stappe slagoffers is in hierdie konteks, naamlik die mishandelde kinders en die maatskaplike werkers wat veronderstel is om kinderbeskermingsdienste te lewer.

## **2.6 SAMEVATTING**

Hierdie hoofstuk bied verskeie perspektiewe op werk en organisasies. Hieruit blyk dit dat daar verskeie motiverings is waarom individue werk, maar dat werk duidelik 'n belangrike en betekenisvolle aspek van die individu se bestaan is.

Daar is verder ook gefokus op die aard van organisasies en aangedui wat 'n gesonde werkomgewing van 'n ongesonde organisasie onderskei. Organisasies is verantwoordelik vir die welstand van werknemers, wat die gesondheid en veiligheid van werknemers insluit. Dit kan dus tot beroepstres lei indien welstand nie as prioriteit in 'n organisasie geag word nie. Die vier kategorieë van welstand wat belangrik is, is die fisiese, emosionele, intellektuele en materiële welstand van die werknemer. Die gevolgtrekking is gemaak dat indien strategieë in plek geplaas word om welstand van werknemers te bevorder, dit ook tot verbeterde motivering, produktiwiteit en probleemoplossing kan lei.

Maatskaplike Werk as beroep is gefokus op die bevordering van welstand en kwaliteit van lewe en om sosiale probleme aan te spreek. Hierdie dienslewering kan op mikro-, meso en makrovlak plaasvind. Die maatskaplike werker as individu staan egter sentraal in hierdie proses en word gerig deur persoonlike en professionele waardes. Spesifieke waardes in maatskaplike werk word in 'n etiese kode in Suid-Afrika verwoord en is saam met die waardes van 'n spesifieke organisasie van belang.



In die konteks van hierdie studie word intervensie aan seksueel misbruikte kinders as deel van kinderbeskermingsdienste geag waar die basiese dryfkrag die belang van kinders is. Kinderregte en spesifieke wetgewing, soos in hierdie hoofstuk bespreek, dien as riglyne vir dienste wat aan kinders gelewer word. Intervensie aan seksueel misbruikte kinders is 'n prioriteit in kinderbeskermingsdienste en het nie net op die kind 'n impak nie, maar ook op die maatskaplike werker wat by hierdie dienste betrokke is. Dit is dus belangrik dat die organisasie waarbinne hierdie dienste gelewer word, sekere verantwoordelikhede aanvaar en verseker dat maatskaplike werkers oor die nodige kennis en vaardighede beskik, en hulpbronne verskaf om dienslewering te vergemaklik.

In hoofstuk 3 word aandag gegee aan beroepstres en die oorsake daarvan in die konteks van maatskaplike werk.

## HOOFSTUK 3

### BEROEPSTRES EN DIE OORSAKE DAARVAN IN DIE KONTEKS VAN MAATSKAPLIKE WERK

---

#### 3.1 INLEIDING

Die tweede doelwit van hierdie studie, naamlik om beroepstres en die oorsake daarvan in die konteks van maatskaplike werk te bespreek en te evalueer, sal in hierdie hoofstuk bereik word.

Alhoewel die ekologiese-sisteemperspektief eers in hoofstuk 4 bespreek word, kan daar nie na die oorsake van beroepstres gekyk word sonder om reeds hierdie perspektief van Bronfenbrenner (1977; 1979; 1989) in gedagte te hou nie. Hierdie perspektief beklemtoon die interafhanklikheid van die organisme (individu) en omgewing (die werk in die konteks van hierdie studie) en is veral toepaslik in maatskaplike werk weens die historiese verbondenheid tot die persoon-en-omgewing-konsep (Gitterman & Germain, 2008:51; Segal *et al.*, 2007:10; Sheafor & Horejsi, 2006:91). Net so kan maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders nie in totaliteit gesien word sonder om die omgewing waarin hulle werk in ag te neem nie. Die interafhanklikheid tussen die persone en hulle omgewing vorm dus 'n sentrale konsep in hierdie studie. In die lig van die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie, beklemtoon Arnold *et al.* (1998:422) die interaksie tussen 'n persoon en sy omgewing, met stres as resultaat indien daar nie 'n goeie passing kan plaasvind nie. Die oorsake van beroepstres, wat hier bespreek word, moet dus teen hierdie agtergrond gelees word.

In hierdie hoofstuk word beroepstres en die voorkoms daarvan bespreek, en verskeie aspekte van beroepstres en hoe dit die werknemer beïnvloed, word gedek. Daar word spesifiek gefokus op die oorsake van beroepstres in die werksituasie asook oorsake buite die werksituasie (in die individu). Hieruit sal blyk dat beroepstres 'n bepaalde dinamika het en nie noodwendig net in een aspek geleë is nie.

Maatskaplike Werk word as 'n beroep met hoë stresvlakke beskou. Daar word dus gefokus op die spesifieke stressors wat in hierdie beroep van toepassing is, insluitende organisatoriese, werkverwante, taakverwante en persoonlike stressors. 'n Bydraende faktor, naamlik die vrou in die werksituasie, en bronne van stres in hierdie verband, word laastens uitgelig.

## **3.2 BESKRYWING VAN BEROEPSTRES**

Volgens Gouws (2006:72) is 'n matige hoeveelheid stres noodsaaklik vir stimulering, motivering, groei en ontwikkeling, maar te veel stres kan die oorsaak van ernstige probleme, interpersoonlike konflik, verlaagde werkspreslasie, uitbranding, ernstige gesondheidsprobleme en selfs die dood wees. In aansluiting hierby meld Wainwright en Calnan (2002:v) dat beroepstres dui op die natuurlike grense van menslike uithouvermoë. Dit is 'n feit van die moderne samelewing en almal word op een of ander wyse daardeur geraak. Dit beïnvloed mense direk indien hulle self stres ervaar of indirek wanneer mense saam met wie hul werk of lewe, daardeur geraak word (Williams & Cooper, 2002:xi). Volgens Williams en Cooper (2002:6) handhaaf verskillende persone verskillende stres toleransie-vlakke.

Om 'n beter begrip van beroepstres te ontwikkel, sal daar eers op die definiëring hiervan gefokus word, waarna verskeie aspekte van beroepstres aandag sal geniet.

### **3.2.1 Definiëring van beroepstres**

Volgens Wainwright en Calnan (2002:34-45) het *stres* 'n relatief kort geskiedenis as 'n wyse om 'n psigologiese toestand te beskryf. Daar word wel terugverwys na die werke van Hans Selye en Walter Cannon wat reeds so vroeg as 1914 oor "emosionele stres" geskryf het, maar die gebruik van hierdie term het fundamenteel verskil van die wyse waarop dit vandag aangewend word. Navorsing oor stres en menslike prestasie het 'n empiriese en teoretiese basis gebied vir die ontluiking van die menslike hulpbronbestuurbeweging, wat weer aanleiding gegee het tot 'n spesifieke fokus op beroepstres as sulks.

Die term *stres* word algemeen in die alledaagse lewe gebruik. Die kompleksiteit van hierdie verskynsel word egter nie volgens Palmer *et al.* (2003:1) en Selye (1991:22) ten volle verstaan nie. Stres kan tot oneffektiwiteit en ondoeltreffendheid in die werksituasie aanleiding gee en dit kan 'n werknemer se gesondheid ernstig beïnvloed en ook 'n impak hê op verhoudings met ander persone by die werk en by die huis.

In aansluiting by bogenoemde omskrywings van stres, beskryf Die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:62) stres as die totaliteit van fisiese en psigiese reaksie op nadelige en/of eksterne stimuli, gekenmerk deur die versteuring van homeostase tussen individu en omgewing. Dit sluit ook aan by die definisie van Bergh (2006b:440) dat dit 'n toestand is wat ontwikkel wanneer die eise wat aan 'n persoon gestel word sy aanpassing/hanteringsvermoë oorskry. Hierdie omskrywings word saamgevat in Cartwright en Cooper (1997:5) se definisie wat stres omskryf as “... *any force that puts a psychological function beyond its range of stability producing a strain within the individual*”.

Volgens Currie (2001:23-24) het die woord *stres* ontstaan uit die Latynse woord *stringere* wat beteken om iets styf te trek. Hy definieer stres verder: “*Stress occurs when an individual is pushed or pressurised into situations which are beyond his or her normal coping capacity or when a person’s perception of a situation induces tension and anxiety at a level that is outside of that of his or her normal experience.*” In teenstelling met stres wat hier as 'n eksterne stimulus voorgestel word, wys Arnold *et al.* (1998:411) daarop dat dit ook 'n individu se reaksie op 'n versteuring is. Die idee dat omgewingsfaktore meer as net op die kort termyn 'n effek kan hê en dat individue van nature geneig is om sulke magte teen te staan, is volgens die outeur reeds gesien in die werk van Walter Cannon in die 1930's. Hy het die effek van stres op diere en mense bestudeer, veral die veg-of-vlug reaksie. Volgens hierdie reaksie sal sowel mense as diere kies om te bly en te veg of probeer om te ontsnap om gevaar te vermy. In aansluiting hierby definieer Lloyd *et al.* (2002:256), Palmer *et al.* (2003:3), Selye (1991:22) asook Williams en Cooper (2002:7) stres as 'n persoonlike respons en negatiewe uitkoms van 'n wanbalans tussen druk en die persoon se onvermoë om die druk te hanteer, met spesifieke gevolge wat daarmee saamgaan.

Volgens Schabracq (2003:27-28) se omskrywing van stres, kan dit manifesteer “... *when we must do something that we are not able and/or willing to do*”. Dit sluit aan by die toepaslikheid van die werk en gepaardgaande omgewing; dit is die mate waartoe die individu toegelaat word om te werk en betrokke te wees in die werk. Dit kan dus gestel word dat die werkomgewing dit soms moeilik maak om op die werk te fokus, wat tot stres kan lei. Dit gebeur wanneer die werksituasie te veel uitdagings het en meer kennis, vaardighede en vermoëns van die werknemer vra as wat gemobiliseer kan word.

In aansluiting hiermee dui beroepstres volgens Wainwright en Calnan (2002:v) op die individu se bereiking van natuurlike perke van verdraagsaamheid. Volgens Williams en Cooper (2002:4) behels dit die bereiking van natuurlike perke van verdraagsaamheid as die produk van die eise wat deur ‘n individu se werksituasie op die werknemer geplaas word.

Uit die bogenoemde definisies van beroepstres kan dus afgelei word dat beroepstres ‘n alledaagse verskynsel is waar die eise wat deur ‘n persoon se werk gestel word sy hanteringsvermoë oorskry. Beroepstres kan egter tot oneffektiwiteit en ondoeltreffendheid in die werksituasie aanleiding gee en ook ‘n werknemer op persoonlike vlak affekteer. Dit is nodig dat die voorkoms van beroepstres verder aandag geniet.

### **3.2.2 Die voorkoms van beroepstres**

Volgens Buys en Terblanche (2009:515) “... *vorm stres in die werkplek ‘n belangrike en onvermydelike deel van die werknemer se lewe met ‘n bepalende invloed op die werknemer se gehalte van werklewe*”. Hulle meld verder dat navorsing reeds bewys het dat alhoewel werkverrigting as die waardevolste bron van tevredenheid beskou kan word, werk terselfdertyd ook die bron is wat die meeste stres veroorsaak.

Die werkomgewing het oor die afgelope dekade aansienlik verander en bogenoemde outeurs verwys na die demokratisering van Suid-Afrika in 1994 waartydens verskeie

veranderinge ook in werkomgewings teweeggebring is. Hierdie stelling kan ook van toepassing wees op welsynsorganisasies wat voortdurend veranderinge moet aanbring en aanpas by 'n veranderende omgewing.

Vir sommige individue is dit slegs die teenwoordigheid van sekere faktore in hul werk wat bydra tot beroepstres, terwyl ander beroepstres sien as die onvermoë om hierdie faktore te hanteer, of dan die fisiese en psigiese gevolge wat ontstaan weens die feit dat hulle dit nie kan hanteer nie (Wainwright & Calnan, 2002:114). In die eerste geval sal 'n hoë werklading opsigself die stres veroorsaak, terwyl dit in die tweede geval die feit is dat die hoë werklading nie hanteer kan word nie, wat die stres veroorsaak.

Dit is verder ook nodig om te meld dat dit juis hierdie faktore is wat ook voordelig kan wees vir werknemers se welstand en dat selfvertroue verhoog kan word indien 'n hoë werklading onder moeilike omstandighede hanteer kan word (Wainwright & Calnan, 2002:1116). Dit blyk dus dat dieselfde faktore wat kan bydra tot beroepstres by een individu, voordelig vir 'n ander individu kan wees indien dit bemeester kan word. Hierdie unieke ervaring van stres word ook deur Williams en Cooper (2002:2) bevestig.

Vervolgens sal daar 'n onderskeid tussen die terme *stres* en *stressors* gemaak word.

### **3.2.3 Onderskeid tussen stres en stressors**

Die term *stres* veroorsaak volgens Grimshaw (1999:32) dikwels verwarring aangesien dit gebruik word om sowel die oorsaak (stressor) as die implikasie of gevolg (na blootstelling aan die stressor) aan te dui. Daar word dus na die oorsake van stres verwys as stressors (Lloyd *et al.*, 2002:256). Dit is dus belangrik om hierdie onderskeid te maak.

Le Fevre, Matheny en Kolt (2003:726, 730) asook Loughlin en Barling (2000:72) definieer 'n stressor as die oorspronklike gebeurtenis (ekstern) of objektiewe omgewingskarakterieenskappe in 'n gegewe stresvolle situasie. Volgens laasgenoemde outeurs kan 'n stressor gekarakteriseer word na gelang van die

tydsberekening (wanneer dit voorkom), of dit as wenslik geag word of nie, of dit voordelig is of nie en of dit 'n interne of eksterne stressor is.

Daarteenoor is stres die subjektiewe interpretasie of ervaring van stressors. Verskeie individue kan dus dieselfde voorval beleef, maar dit op verskillende wyses beleef. Voorts meld Selye (1991:29) dat hierdie stressors nie iets fisies hoef te wees nie; dit kan ook emosies en gedagtes insluit.

### **3.2.4 Ekstrinsieke en intrinsieke stressors in die werkomgewing**

Daar word volgens Currie (2001:43) melding gemaak van ekstrinsieke en intrinsieke stressors wat 'n rol by stres kan speel. Die aard van stres as ekstrinsiek of intrinsiek word in die totale konteks van die werkomgewing geplaas. Ekstrinsieke stressors word toegeskryf aan die omgewing – dit is in die werkplek, maar ekstern tot die werk self. Intrinsieke stressors behels die persoon in die werk. Hierdie stressors word in Tabel 3.1 uiteengesit.

**Tabel 3.1 Ekstrinsieke en intrinsieke stressors**

Ekstrinsieke stressors	Intrinsieke stressors
<ul style="list-style-type: none"><li>• Beleid van die organisasie, insluitend welstand, gelyke geleenthede en veiligheid</li><li>• Stabiliteit van die organisasie</li><li>• Loon- en salarisvlakke</li><li>• Opleidingsgeleenthede</li><li>• Bevorderingsgeleenthede</li><li>• Interne politiek</li><li>• Afknouery</li><li>• Bestuurstyl (leierskap)</li><li>• Tekort aan beplanning</li><li>• Tyd wat by die werkplek spandeer word</li><li>• Werksklimaat en -kultuur</li><li>• Toestand van infrastruktuur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aard van die werk</li><li>• Status van die werk</li><li>• Vlak van werklading</li><li>• Vlak van werktevredenheid</li><li>• Vlak van betrokkenheid by werk</li><li>• Hoeveelheid verantwoordelikheid</li><li>• Omvang van outoriteit</li><li>• Hoeveelheid outoriteit</li><li>• Erkenning vir werk wat afgehandel word</li><li>• Geleenthede om kennis en vaardighede te benut</li><li>• Verhouding met onmiddellike hoof</li></ul>

**Bron:** Aangepas uit Currie (2001:43)

Uit die bostaande tabel blyk dit dus dat alle werknemers deur die algemene invloed van ekstrinsieke stressors beïnvloed kan word en addisioneel daartoe, kan elke individuele werknemer ook geaffekteer kan word deur spesifieke intrinsieke stressors. Hierdie faktore wat die individu kan beïnvloed sluit aan by die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) as teoretiese raamwerk vir hierdie studie.



Currie (2001:44) verwys in hierdie verband daarna dat werknemers primêr geïnteresseerd is in wat in hul eie onmiddellike werkarea aangaan en dat persoonlike belangstelling in organisatoriese verband verminder soos wat hulle wegbeweeg daarvan. Dit is verder die geval dat hoe nader 'n stressor aan die intrinsieke werksituasie is, hoe hoër is die vlak van stres wat ervaar word.

### **3.2.5 Klassifisering van stres as akuut of kronies**

Verskeie benaderings word gevolg om stres te klassifiseer. Volgens Currie (2001:27-28) kom kortstondige stres (akute stres) terselfdertyd as die stressor voor en is dit 'n korttermynervaring. 'n Voorbeeld hiervan is wanneer noodwerkers met voorvalle soos ongelukke of vure werk. Hierdie situasies vereis dikwels dat mense in 'n kort tydskuur 'n potensieel gevaarlike situasie moet hanteer. Dit sluit egter ook individue in wat in 'n beperkte tyd situasies by die werk moet hanteer soos om 'n sperdatum te bereik. Wanneer die noodsituasie verby is, keer die omstandighede gewoonlik terug na normaal.

Kroniese stres is volgens bogenoemde outeur die resultaat van druk wat ervaar word deur 'n individu vir 'n gegewe tyd wat te lank raak om te hanteer. Individue wat hierdie tipe stres ervaar, voel dat omstandighede te veel raak en lei tot angstigheid en frustrasie. Hulle voel dat die druk nooit sal verminder nie, om vir hulle die geleentheid te gee om te ontsnap nie. Soms is die druk min maar aanhoudend, bou dit op oor vele maande of jare en lei dit tot gevoelens van tevergeefsheid, nutteloosheid en wanhoop. Die toekoms lyk duister en die individu sien nie kans om aan te gaan nie.

Aangesien hierdie tipe stres ernstige komplikasies inhou vir fisiese en psigiese gesondheid, is dit baie gevaarlik. Kroniese stres is ook die tipe stres wat die algemeenste by die werkplek voorkom en wat veral ook in hierdie studie relevant is.

Volgens Dewe (2000:78) en Gibson, Swartz en Sandenbergh (2002:106) kan akute stres in kroniese stres omsit indien die individu nie die vermoë het om die stresvolle gebeurtenis te hanteer nie. Tekens van kroniese stres sluit spanningshoofpyne,

slapeloosheid, geïrriteerdheid, depressie, 'n gevoel van oorweldiging en verswakke konsentrasie in.

Stres kom algemeen in die werkplek voor en daar sal vervolgens op hierdie aspek gefokus word.

### **3.2.6 Stres in die werkplek**

Dit blyk volgens Palmer *et al.* (2003:109) dat stres in die werkplek aan die toeneem is en hierdie outeurs skryf dit toe aan die post-industriële era waarin daar geleef word. Die impak hiervan is verreikend en daar word in Brittanje geraam dat die oorsaak van 60% van die werksdae wat jaarliks verlore gaan, stresverwant is. Carrell, Elbert, Hatfield, Grobler, Marx en Van der Schyf (1998:418) meen dat die Suid-Afrikaanse werkplek 'n stresvolle omgewing is en dat daar groeiende kommer in hierdie verband heers. Beroepstres, as 'n tipe van stres, hou 'n bedreiging vir die individu in en is "... *a real threat to quality of life for employees*" (Le Fevre *et al.*, 2003:726).

Bestuurders verskil in hul persepsies van beroepstres (Currie, 2001:5; Wainwright & Calnan, 2002:v, 6). Aan die een kant van die kontinuum is daar dié wat die bestaan van stres totaal verwerp. Hulle voer aan dat individue swakhede het en dat hierna verwys word as stres. Aan die ander kant van die kontinuum is daar bestuurders wat stres erken en aanvoer dat werknemers se werkverrigting aansienlik verhoog wanneer hulle onder druk werk.

Die feit is egter dat niemand ooit aan stres as sulks lei nie, maar dat dit beslis bestaan. Stres is 'n natuurlike verstandelike en fisiese reaksie op 'n onbekende, ongemaklike en bedreigende situasie. Die individu in so 'n situasie ervaar die onbekendheid, ongemak en bedreiging en daar is 'n verstandelike en fisiese reaksie wat die individu help om aan te pas by die situasie. Dit is 'n interne reaksie wat die individu in staat stel om bedreigende situasies effektief te hanteer. Aan die ander kant: indien die druk van die situasie voortbestaan en die abnormale omstandighede voortduur, sal daar uiteindelik ernstige psigiese, fisiese en gedragsgevolge wees.

Dit is dus nie stres self wat veroorsaak dat die individu swaarkry nie, maar die gevolge van stres. Hierdie gevolge kan verskeie ongesteldhede veroorsaak en mag selfs lewensbedreigend wees aangesien dit ernstige geestelike probleme kan insluit wat tot selfmoord kan lei, of fisiese toestande soos hartsiektes wat tot die dood kan lei (Currie, 2001:5-7).

In die lig van verskeie opinies rakende beroepstres, was daar volgens Wainwright en Calnan (2002:1) nog nooit vantevore so 'n bewustheid hiervan soos juis nou nie. Ten spyte hiervan meld Williams en Cooper (2002:xii) dat dit moeilik is om te bestuur aangesien dit uniek vir elke individu is, daar verskeie veranderlikes voorkom en ook omdat dit verskillend deur individue beleef kan word.

### **3.2.7 Onderskeid tussen druk en stres**

'n Duidelike onderskeid word deur Hafford-Letchfield (2006:108) gemaak tussen druk en stres wat deur 'n werknemer beleef kan word. 'n Sekere hoeveelheid druk in die daaglikse lewe is normaal en deel van die lewe. Ten tye hiervan word meer adrenalien geproduseer om verhoogde fisiese response vir 'n wyle te hanteer.

Die probleem ontstaan egter wanneer die druk van so 'n aard raak dat dit tot stres lei. Volgens Cartwright en Cooper (1997:v) ontstaan 'n stresvolle belewenis wanneer daar 'n volgehoue toename in druk op die individu geplaas word en daar nie verdere weerstand gebied kan word nie. Verder word druk ook nie noodwendig bepaal deur die hoeveelheid werk wat gedoen moet word nie, maar deur die dringendheid waarmee dit gedoen moet word.

In die konteks van die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) kan hierdie druk toegeskryf word aan die interaksie tussen die individu en die omgewing. In die lig van die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie, beklemtoon Arnold *et al.* (1998:422) die interaksie tussen 'n persoon en sy omgewing, met stres as resultaat indien daar nie 'n goeie passing tydens interaksie kan plaasvind nie.

Daar kan volgens Coulshed *et al.* (2006:184) aanvanklike waarskuwingstekens wees, soos die onvermoë om 'n verkoue af te skud wat moontlik daarop kan dui dat die individu kan baat daarby om 'n kort ruskansie te neem. Indien daar nie hieraan aandag gegee word nie, kan die situasie vererger en moontlik 'n emosionele uitbarsting tot gevolg hê. Dit is dus belangrik om kennis te neem van die volgende simptome van beroepstres.

### **3.2.8 Simptome van beroepstres**

Coulshed *et al.* (2006:184) asook Hawkins en Shohet (2006:27) maak melding van verskeie fisiese, emosionele en gedragstekens wat kan voorkom as simptome van beroepstres. In aansluiting hierby word daar in Tabel 3.2 verskeie fisiese, psigiese/ emosionele en gedragsimptome wat ervaar kan word, aangedui:

**Tabel 3.2 Simptome van beroepstres**

<b>Fisies</b>	<b>Psigies/Emosioneel</b>	<b>Gedrag</b>
Hartkloppings	Angs	Gooi of skop voorwerpe
Maagkrampe	Praat deurmekaar en aanhoudend	Swak prestasie by werk
Verlies van aptyt	Angsaanvalle	Rook baie
Hoofpyne	Buierigheid	Verloor humeur
Asemhalingsprobleme	Depressie	Swaar alkoholverbruik
Sooi-brand	Woede	Irritasie met familie
Ekseem	Geestelike ineenstorting	Onvermoë om saam met vriende te ontspan
Mislikheid	Selfmoordpogings	Onttrekking
Sweet	Spanning	Verwaarloos huiswerk
Duiseligheid	Slapeloosheid	Verwaarloos kinders
Lighoofdigheid	Traagheid	Tekort aan konsentrasie by werk
Onreëlmatige hartklop	Geïrriteerdheid	Standaard van werk daal
Hartaanval	Humeurigheid	
Diarree	Hoogtevrees	
Verkoue	Ruimtevrees	
Bloedarmoede	Vergeetagtig	
Moegheid		
Bewerigheid		
Borspyn		
Gewigsverlies		

**Bron:** Aangepas uit Wainwright en Calnan (2002:19)

Tabel 3.2 dui die verskeie simptome aan wat kan voorkom as gevolg van beroepstres. Hiervolgens kan verskeie fisiese en psigiese/emosionele simptome voorkom wat

moontlik aanleiding kan gee tot bepaalde gedragsreaksies. Met hierdie simptome as agtergrond is die bespreking van 'n stresmodel relevant.

### **3.2.9 Stresmodel**

Williams en Cooper (2002:5) maak melding van 'n stresmodel wat as raamwerk kan dien waarop toepaslike intervensies gebou kan word. Die model begin met die dinamika van die stresproses en beskryf dit in terme van die insette, uitsette en individuele verskille.

Die outeurs vergelyk dit met 'n eenvoudige vervaardigingsproses soos pottebakkerij. Die proses begin met die rou materiaal (insette), dit is dus die klei en water. Daar is egter verskillende soorte klei wat benut kan word om 'n pot te maak, wat dus verskillende resultate sal oplewer tydens die vervaardigingsproses. Die verskille in die rou materiaal (soos kleur en kwaliteit) beïnvloed die kwaliteit van die eindproduk. In die geval van stres is dit die verskille in individuele persoonlikhede en gedrag – die faktore wat van elke persoon 'n individu maak. In die geval van die klei word die rou materiaal blootgestel aan hoë temperature vir 'n lang periode. In hierdie analogie verwys dit na die druk wat op mense geplaas word.

Wanneer die voltooide produk uit die oond gehaal word, kan die uitkoms van die proses gesien word. Die voltooide potte lyk nie almal dieselfde nie. Alhoewel die rou materiaal deur dieselfde proses is en by dieselfde temperatuur vir dieselfde tyd gebak is, het sommige potte gekraak of verkrummel.

Die outeurs meld dat dieselfde met mense gebeur, behalwe dat mense meer gekompliseerd is. Mense word onder druk geplaas en daar word dikwels verwag dat almal op dieselfde wyse sal reageer. Sommige mense floreer, sommige oorleef en sommige breek.

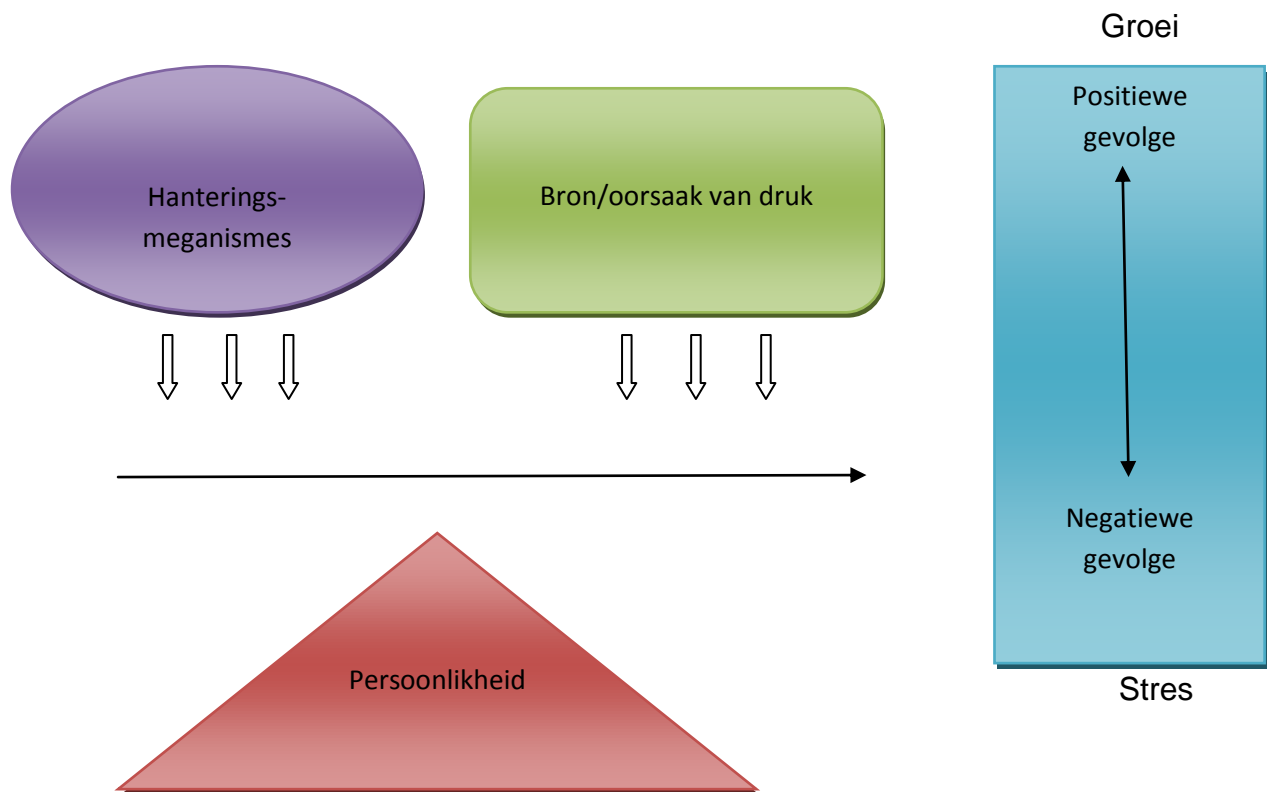
Om stres effektief te kan bestuur, is dit dus nodig om te weet waarom en hoe dit gebeur. Met verwysing na die analogie hierbo word die oondtemperatuur soms te hoog

gestel, word die klei te lank in die oond gesit of word 'n belangrike bestanddeel uitgelaat. Sodoende word die hele produk bederf. Mense word soms onder te veel druk gesit of die druk word vir te lank in stand gehou. Stres is dus 'n uitkoms, die einde van 'n proses en nie die begin nie. Die lewe, tuis en by die werk, plaas mense onder druk (Williams & Cooper, 2002:6).

Benewens die bogenoemde verduideliking bestaan daar verskeie modelle om stres as verskynsel te verduidelik. Vir die doeleindes van hierdie studie word daar kortliks op die vierrigtingmodel van stres gefokus.

### **3.2.9.1      *Vierrigtingmodel van stres***

Williams en Cooper (2002:6-8) gebruik die vierrigtingmodel van stres om die verskillende elemente in die proses, en hoe hulle met mekaar verband hou, te verduidelik. Hierdie model word in Figuur 3.1 grafies geïllustreer.



**Figuur 3.1 Die vierrigtingmodel van stres**

**Bron:** Aangepas uit Williams en Cooper (2002:7)

Hierdie model van Williams en Cooper (2002) illustreer die dinamika van die stresproses. Dit dui die bronne/oorsake van druk aan en hoe dit deur die persoonlikheid en gedragseienskappe van die individu versag of versterk word. Dit wys ook duidelik op die wederkerige balans tussen ondersteuning en hantering. Die laaste voorstelling in die figuur dui op die effek van die interaksie tussen die druk, individuele karaktereenskappe en hantering in terme van positiewe en negatiewe uitkomst vir algemene welstand. Die rigting waarin die pyl (aan die regterkant van die figuur) op en af beweeg, dui op die relatiewe sterktes van hierdie faktore vir 'n individu. In die geval van die afwaartse pyl word die individu se hanteringsvaardighede, volgens Grimshaw (1999:32), afgetakel en in 'n werksituasie sal prestasie afneem namate tekens van stres meer opmerklik word. Hierdie dinamika, soos in Figuur 3.1 gedemonstreer, sluit aan by



die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) en die interaksie wat tussen die individu en omgewing plaasvind.

Lazarus (1993:4) toon vier aspekte aan wat teenwoordig is in die beskrywing van stres. In die eerste plek is daar 'n oorsaaklike agent wat intern of ekstern kan voorkom. Dit kan ook as 'n stressor beskryf word. Tweedens is 'n evaluasie (verstandelike en fisiologiese sisteem) teenwoordig wat onderskei tussen wat 'n bedreiging en wat aanvaarbaar en heilsaam is. Derdens is daar hanteringsprosesse (verstandelik of fisiologies) wat die stresvolle eise hanteer, en in die vierde plek is daar 'n komplekse patroon of gevolge wat ook as stresreaksies bekend staan.

Dit is egter belangrik om ook individuele ervarings in ag te neem, aangesien gebeure op verskillende wyses deur individue geïnterpreteer word. Die individu het ook 'n spesifieke persoonlikheid en wyses van optrede wat die druk in die lewe kan versag of versterk.

In hierdie afdeling is 'n beskrywing van stres en beroepstres in besonder gegee. In die volgende afdeling sal daar op die oorsake van beroepstres gefokus word.

### **3.3 OORSAKE VAN BEROEPSTRES**

Alhoewel dit volgens Dillenburger (2004:215) belangrik is om die effek van beroepstres te bepaal, is dit selfs meer belangrik om die oorsake daarvan te identifiseer ten einde stres te kan verminder. Daar kan onderskei word tussen bronne en oorsake van stres. Currie (2001:31) verwys na die volgende ses hoofbronne van stres, naamlik:

- werkplek
- huwelik
- huis en gesin
- finansies
- behuising
- strewe na sosiale en ontspanningsgeleenthede.

Die oorsake van stres of stressors is volgens bogenoemde skrywer die bekommernisse, situasies en verhoudings wat in die bronne om die individu geleë is en druk op daardie individu plaas. Die bronne van stres hou verband met mekaar en is interafhanklik van mekaar. Die bron van stres kan dus buite die werkplek geleë wees, maar 'n direkte invloed op werkverrigting hê. Werkgewers wat geïnteresseerd is in hul werknemers se welstand en werkverrigting sal dus ook belang hê om betrokke te raak by die welstand van werknemers indien dit deur stres veroorsaak word waarvan die bron buite die werkplek geleë is. Hierdie siening word deur Furnham (2006:365) en Nel *et al.* (2008:313) bevestig en hulle voeg by dat faktore wat buite die werkomgewing geleë is, kan oorspoel in die werkomgewing.

Dillenburger (2004:216) verdeel die kontekste wat verantwoordelik is vir die ontwikkeling van beroepstres in drie areas, wat ook deur Rankin (2005:267) onderskryf word, naamlik die aard van die werk en sosiale konteks; beroeps- en bestuursaspekte; en individuele faktore. Vervolgens word daar eerstens aandag geskenk aan die werkaspekte (dus oorsake van beroepstres wat in die werksituasie geleë is) en daarna sal daar aandag geskenk word aan die oorsake van beroepstres wat buite die werksituasie (dus in die individu) geleë is. Derdens sal die dinamika van beroepstres bespreek word.

### **3.3.1 Oorsake van beroepstres in werksituasie (eksterne omgewing)**

Navorsing (Clarke & Cooper, 2004; Leka, Griffiths & Cox, 2003; Nel *et al.*, 2008:313-314) het bevind dat werkverwante faktore die vernaamste oorsake van stres is. Dit sluit werkonsekerheid; werkoorlading; gebrek aan werksekuriteit; rasionalisasie; tegnologiese ontwikkeling; rolkonflik en -verwarring; organisasieklimaat en -kultuur; taakverskeidenheid; gebruik van vaardighede; gebrekkige opleiding; beperkte loopbaanvooruitsigte en beperking op bevorderingsmoontlikhede; gebrekkige outonomie in die werksituasie; swak werkverhoudinge; verandering in 'n werksituasie; onvoldoende beloning; en beperkte voordele in.

Ander faktore wat deur Coulshed *et al.* (2006:183) genoem word, is te veel of te min werk om te verrig; tekort aan kontrole oor werk; diskriminasie; aggressie en geweld; onrealistiese verwagtinge; tekort aan supervisie; onredelike werkskedules; swak werkverhoudings met kollegas; en werkonsekerheid. Dit blyk dus dat sommige van hierdie faktore in die aard van die werk en sosiale konteks geleë is, terwyl ander in beroeps- en bestuursaspekte geleë is.

Indien 'n werknemer se rol in 'n organisasie duidelik gedefinieer en begryp word, kan stres volgens Arnold *et al.* (1998:432) tot 'n minimum beperk word. Volgens hierdie outeurs is rolverwarring, rolkonflik en die hoeveelheid verantwoordelikheid wat vir ander geneem moet word, die grootste bronne van stres in 'n organisasie. Ander faktore wat volgens Lloyd *et al.* (2002:258) hiertoe kan bydra, is 'n tekort aan befondsing, personeeltekorte, hoë wisseling van personeel, houdings van ander personeel en om in 'n burokratiese omgewing te werk.

In aansluiting hierby noem Rankin (2005:262) dat navorsing aangaande organisatoriese karaktereenskappe wat bydra tot beroepstres aanvanklik gefokus het op die onmiddellike konteks waarin werk geskied, maar dat dit ook uitgebrei is om die organisasie en bestuursomgewing waarin die werk geskied, in te sluit. Ook Arnold *et al.* (1998:429) beklemtoon dat dit nie saak maak hoe 'n spesifieke werk met 'n ander vergelyk nie, elke werk het 'n potensiële stresagent. Hierdie faktore verskil net in die graad waarmee hulle gewoonlik met stres verbind word.

Daar is volgens Gibson *et al.* (2002:98) verskeie waarskuwingstekens wat aandui dat daar stres in 'n organisasie teenwoordig is. In die eerste plek verloor personeellede hul entoesiasme vir hul werk, daar is 'n tekort aan energie om nuwe aktiwiteite aan te pak en personeel begin meer siekteverlof neem.

### **3.3.2 Oorsake van beroepstres buite werksituasie (interne omgewing)**

In elke individu se lewe is daar voortdurende veranderinge en gebeurtenisse wat funksionering beïnvloed. Volgens Botha (2000:219), Furnham (2006:368-372),

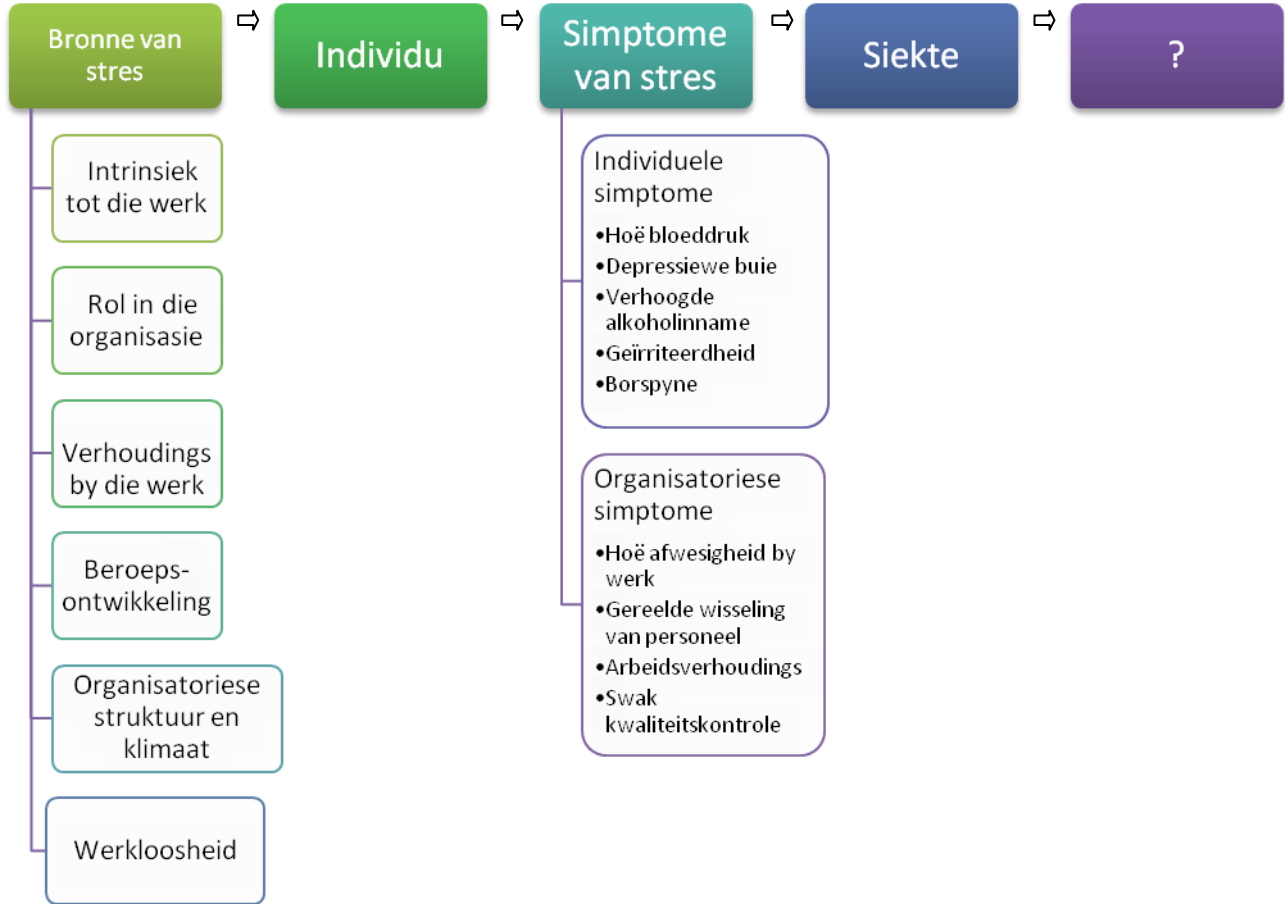
Maslach, Scaufeli en Leiter (2001:411) en Nel *et al.* (2008:314) speel persoonlikheid 'n groot rol in nie-werkverwante oorsake van beroepstres.

Individue wat oor sekere persoonlikheidseienskappe beskik, kan in staat wees om stres goed te hanteer of juis nie goed te hanteer nie. Volgens Maslach *et al.* (2001:409) en Scaife en Walsh (2009:52-53) kan dit aspekte insluit soos swak gesondheid, rou oor geliefdes wat gesterf het, die vorming of beëindiging van verhoudings, die geboorte van 'n nuwe lid in die gesin, demografiese veranderlikes en werkverwante houdings insluit. Maar dit kan ook aspekte soos 'n gebreekte been, 'n ongeluk, verhuising en die neem van verlof insluit.

Volgens bogenoemde outeurs blyk dit verder dat jonger persone en ook ongetroude persone, meer geneig is om stres te ervaar. Elkeen van hierdie gebeurtenisse genereer veranderinge wat die sin wat mense van hul lewens maak, beïnvloed. Hiermee saam word 'n verskeidenheid van emosies ervaar wat saam met die individu deel raak van die werkomgewing en die wyse waarop take uitgevoer word, beïnvloed.

### **3.3.3 Die dinamika van beroepstres**

Die bespreking hierbo van die oorsake van beroepstres toon aan dat die oorsaak van hierdie stres dikwels nie in een faktor geleë is nie en dus dinamies is. In Figuur 3.2 word die dinamika van beroepstres uiteengesit.



**Figuur 3.2 Dinamika van beroepstres**

**Bron:** Aangepas uit Arnold *et al.* (1998:429)

In hierdie figuur word die bronne van beroepstres in die eerste kolom aangedui. Ten einde dit te verduidelik, word daar vervolgens kortliks aandag geskenk aan faktore wat volgens Arnold *et al.* (1998:430-437) en Furnham (2006:365) onderliggend aan elkeen van hierdie aspekte is.

Volgens hierdie figuur is daar bepaalde *faktore intrinsiek tot die spesifieke beroep* en veral van toepassing in die konteks van hierdie studie is die werksomstandighede, ure

van werk, risiko's en moontlike gevaar, nuwe tegnologie en 'n hoë werklading. *Rolle in die organisasie* sluit faktore in soos onduidelike rolle, rolkonflik, persoonlike veranderlikes en verantwoordelikhede. *Verhoudings by die werk* sluit verhoudings met meerderes, met ondergeskiktes en met kollegas in. Werksekuriteit, aftrede en werkprestasie speel almal 'n rol in *beroepsontwikkeling*. *Die organisatoriese struktuur en klimaat* sluit verskeie faktore en omstandighede in 'n werksituasie in. Om deel te wees van 'n organisasie kan 'n bedreiging inhou vir 'n individu se sin vir vryheid en outonomieit. Die laaste aspek is die stres van werkloosheid.

Uit die figuur blyk dit dat hierdie faktore 'n invloed op die individu kan hê met gevolglike simptome van stres, en wat verder aanleiding kan gee tot siektes of ander ernstige gevolge vir die individu. Dit is weer eens duidelik dat die oorsake van beroepstres dinamies is en nie noodwendig aan een enkele faktor toegeskryf kan word nie.

Daar sal vervolgens spesifiek gefokus word op beroepstres in maatskaplike werk.

### **3.4 BEROEPSTRES IN MAATSKAPLIKE WERK**

Daar word beweer dat sommige beroepe aan hoër stresvlakke as ander onderwerp word. Outeurs is dit eens dat die Maatskaplike Werk-beroep, as 'n beroep in die hulpverleningsprofessies, kenmerkend is vir hoë stresvlakke (Bell *et al.*, 2003:463; Dwyer, 2007:50; Isikhan, 2003:9; Lloyd *et al.*, 2002:255; Narayan, 2005:1; Rankin, 2005:259; Tsui, 2005:83; Van Zyl-Edeling, 2006:165) en dat dit inherent risiko's inhou om daar werksaam te wees (Royle, 2006:1). Azar (2000:646) en Dillenburger (2004:223) meen selfs dat kliniese werk met kinders en werk wat kindersorg behels, spesifiek inherent faktore het wat risiko's vir uitbranding inhou. Botha (2000:206) beklemtoon ook die hoë eise wat daagliks aan maatskaplike werkers en supervisors gestel word en dat hulle juis as gevolg hiervan te staan kom voor 'n reeks spanningsituasies wat met hul werkverrigting verband hou.

Verder het betekenisvolle administratiewe, gemeenskaps- en politieke verandering 'n uitwerking op die rol van die maatskaplike werker en gepaardgaande verantwoordelik-

hede wat verder kan bydra tot beroepstres (Lloyd *et al.*, 2002:255). Hafford-Letchfield (2006:108) verwys in hierdie verband na die aard van maatskaplike werk wat 'n effek op die werkers kan hê, ten spyte van goeie opleiding of ervaring.

Om lang ure van die dag te spandeer om na ander om te sien, daaglik na verskriklike stories te luister, lang ure te werk, deel te neem aan personeelontwikkeling, met 'n burokratiese omgewing om te gaan en na gesinne om te sien, kan volgens Giarratano (2004:252) 'n uitmergelende effek op 'n individu hê. Indien hierdie spanning nie hanteer word nie, kan dit uitbranding tot gevolg hê.

Daar sal in hierdie afdeling gefokus word op die oorsake van beroepstres in maatskaplike werk, die verskeie tipe stressors wat voorkom, ander bydraende faktore in hierdie verband en die fases waarin maatskaplike werkers stres ervaar.

### **3.4.1 Oorsake van beroepstres in maatskaplike werk**

Alhoewel verskeie stressors algemeen by alle tipes werk voorkom, is daar volgens Strydom en Meyer (2002:17) ook stressors wat eie is aan spesifieke beroepe. Tabel 3.3 toon die stressors aan wat deur die outeurs beskryf word as eie aan maatskaplike werk. Daar word gefokus op organisatoriese stressors wat verwys na die invloed van die organisasie as stressor; werkverwante stressors wat verwys na stressors wat die dag-tot-dag funksionering van die werker behels; taakverwante stressors wat verwys na die invloed wat die werker se spesifieke take op sy belewenis van beroepstres het; en persoonlikheidseienskappe van die maatskaplike werker wat kan bydra tot die ervaring van beroepstres.

**Tabel 3.3 Stressors in maatskaplike werk**

<b>Organisatoriese stressors</b>	<b>Werkverwante stressors</b>	<b>Taakverwante stressors</b>	<b>Persoonlikheids-eienskappe (van die maatskaplike werker)</b>
Gebrek aan hulpbronne	Hoë werklading	Impak van intervensie	Persoonlikheid gekenmerk deur :
Finansiële vergoeding	Lae werklading	Eise van kliëntesisteem	Ongeduld
Gebrek aan bevorderingsmoontlikhede	Take buite bevoegdheid	Onsekerheid oor verantwoordelikhede	Voortdurende haas
Onbetrokke bestuur	Wye verskeidenheid diensvelde	Aard van maatskaplike werk	Kompeterende houding
Beleid van organisasie	Wye verskeidenheid take		Ambisie
Gebrek aan deelname in beplanning	Gebrek aan gespesialiseerde opleiding vir take		Oordrewe pligsgetrouheid
Ontoeganklike bestuur	Onrealistiese verwagtinge		Gebrek aan eiewaarde
Swak werksomstandighede	Supervisieverhouding		
Onveilige werksomstandighede	Siening van andere omtrent werk		
Administratiewe verantwoordelikhede	Lae professionele status		
Gebrek aan interne ondersteuningsnetwerk	Professionele aanspreeklikheid		
Organisatoriese klimaat	Kollegiale verhoudings		
Organisatoriese waarderinge	Konflik met kollegas		
Regstellende aksie	Werktevredenheid		
Gebrek aan lojaliteit			



Posbeskrywings	Werk versus eise tuis		
Kantoorpolitiek	Leierskap		
	Tegnologiese ontwikkeling		
	Prestasiebeoordeling		
	Spanwerk		
	Voortgesette opleiding		

**Bron:** Aangepas uit Gouws (2006:53)

Hierdie stressors wat die individu kan beïnvloed, sluit aan by die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) as teoretiese raamwerk vir hierdie studie. Die stressors word vervolgens bespreek.

### **3.4.1.1      *Organisatoriese stressors***

*Organisatoriese stressors* verwys volgens Gouws (2006:54) na die breë invloed van die organisasie as stressor en sluit die beleid van die welsynsorganisasie, bestuurstyl, finansiële vergoeding, organisatoriese klimaat, kantoorpolitiek, regstellende aksie, gebrek aan hulpbronne en gebrek aan bevorderingsmoontlikhede in. In aansluiting hiermee meld Lloyd *et al.* (2002:262) dat rolverwarring, rolkonflik, uitdagings in die beroep en beroepsoutonomie as die grootste bydraende faktore gesien kan word.

Volgens Storey en Billingham (2001:46) word stres wat deur maatskaplike werkers ervaar word grotendeels toegeskryf aan die aard en organisatoriese struktuur van die werk. In die beskrywing van ondersteunende supervisie meld Kadushin en Harkness (2002:221) dat maatskaplike werkers dikwels ontmoedig, hulpeloos, gefrustreerd, verward, angstig, skuldig of apaties voel.

Volgens Reynolds (2010:31) speel organisatoriese stressors 'n aansienlike rol in die lewe van werkers in nie-winsgewende organisasies. Bestuurders en supervisors het dus 'n verantwoordelikheid om 'n gesonde organisatoriese klimaat en kultuur te skep om die welstand van maatskaplike werkers te bevorder. Dit is volgens Botha (2000:209) al bewys dat sowel die beleid as die wyse waarop dit uitgevoer word in 'n welsynsorganisasie, spanning vir die personeel kan veroorsaak. Ander oorsake van stres in hierdie verband is soos volg:

- Indien die doelstellings en doelwitte van die organisasie nie duidelik gestel en gereeld hersien word nie.
- Indien die organisasies se kommunikasiëkanale geslote is en werkers nie weet wat van hul verwag word en aan wie gerapporteer moet word nie.
- Indien 'n organisasie se beleid en werkwyse nie aanpas by die veranderende eise van die samelewing nie en tot wantroue in die bestuur lei.
- Indien werkers nie ingelig gehou word oor die finansiële posisie van die organisasie nie.
- Indien reëls, regulasies en prosedures nie omskryf en duidelik deur middel van handleidings aan personeel gekommunikeer word nie.
- Indien salarisse baie laag is in vergelyking met ander organisasies waar dieselfde dienste gelewer word.
- Indien daar nie toegang tot supervisie is nie.
- Indien daar konflik met ander instansies ontstaan wat nie dieselfde professionele waardes as maatskaplike werkers onderskryf en in belang van die kliëntsisteem samewerking gee nie (Botha, 2000:209-211).

Hieruit blyk dit dat verskeie organisatoriese stressors 'n rol kan speel in beroepstres by werknemers van welsynsorganisasies. Hierdie stressors blyk veral in die beleid en werkwyse van 'n organisasie geleë te wees. Dit is belangrik dat die bestuur van so 'n organisasie bewus sal wees van hierdie moontlike stressors ten einde die moontlikheid van beroepstres by werknemers te verlaag.

### **3.4.1.2      *Werkverwante stressors***

Teenoor bogenoemde verwys Gouws (2006:58) ook na *werkverwante stressors* wat die dag-tot-dag funksionering van die werker behels. Dit kan die supervisieverhouding, werklading, kollegiale verhoudings, werktevredenheid, prestasiebeoordeling en terugvoer, familie- en gesinsverantwoordelikhede, voortgesette opleiding, tegnologiese ontwikkeling en die professionele status van die beroep insluit.

Indien 'n probleem duidelik werkverwant is en dit in 'n vroeë stadium hanteer word, mag dit verdere uitbarstings, ernstiger probleme en ook moontlike kostes vir die organisasie voorkom. Dit is volgens Coulshed *et al.* (2006:185) dus altyd beter om die oorsaak te hanteer as wat dit later nodig sou wees om die simptome te hanteer. Die onus wat op die werkgewer rus indien dit bekend is dat 'n stresvolle werksituasie 'n uitwerking op 'n werknemer het, word sterk beklemtoon.

### **3.4.1.3      *Taakverwante stressors***

*Taakverwante stressors* verwys na die invloed wat spesifieke take wat deur die maatskaplike werker verrig moet word, op die belewenis van beroepstres het. Volgens Gouws (2006:64) is dit nie altyd vir maatskaplike werkers moontlik om die impak van hul intervensie op kliënte te sien nie. As die verantwoordelikhede van maatskaplike werkers meer is as die gesag en bronne waaroor hulle beskik, kan dit spanning veroorsaak oor wat hulle te doen staan in sekere situasies. Botha (2000:215) dui daarop dat maatskaplike werkers selde erkenning kry van kollegas vir werk wat wel gedaan is (en gewoonlik ook nie van kliënte nie). Dit mag dus daartoe lei dat maatskaplike werkers kan voel dat hulle werk nie waardeer of hoog geag word nie, en dit kan bydra tot stres.

### **3.4.1.4      *Persoonlike stressors***

Maatskaplike werkers ervaar persoonlike en gesinsprobleme soos enige ander persoon. Hierdie probleme is soms ernstig en veroorsaak stres, angs of depressie. Indien hierdie

persoonlike bekommernisse by dié van die werk gevoeg word, mag die werker hierdeur oorweldig word (Sheafor & Horejsi, 2006:28). Botha (2000:219-220) bevestig hierdie standpunt en stel verder dat maatskaplike werkers se persoonlikhede ook dikwels die oorsaak kan wees dat spanning nie hanteer kan word nie. 'n Gebrek aan eiewaarde kan veroorsaak dat 'n persoon nie daartoe in staat is om stres in 'n werksituasie te hanteer nie.

'n Ander belangrike aspek wat deur Van Zyl-Edeling (2006:165) uitgelig word, is dat stres dikwels veroorsaak word deur die hantering van ander persone (kliënte) se emosies tesame met die berader of maatskaplike werker se eie emosionele reaksie daarop. Volgens Sheafor en Horejsi (2006:31) moet 'n maatskaplike werker in staat wees om emosionele pyn en konflik van die praktyk te hanteer. Individue wat nie aspekte in hul eie verhoudings, of emosionele bagasie wat met traumatiese lewenservarings te doen het, suksesvol kan oplos nie, is geneig om hierdie onvoltooidhede oor te dra na professionele verhoudings waar kliënte met dieselfde aspekte probleme ervaar.

In uitermatige gevalle kan kwesbare werkers dermate emosioneel geraak word dat hulle nie langer as professionele persone in hierdie opset kan funksioneer nie. Dit is dus uiters belangrik dat maatskaplike werkers bewus sal wees van hul eie emosionele welstand en indien nodig, professionele hulp verkry.

Maatskaplike werkers moet volgens DuBois en Miley (2010:183), Morales *et al.* (2010:167) en Sheafor en Horejsi (2006:32-33) bewus wees van die effek wat geloof en spiritualiteit op hul sienswyses het aangesien hierdie aspekte 'n integrale deel van maatskaplike werk-praktyk vorm. Volgens Nel *et al.* (2008:317) word spiritualiteit as 'n hoofbestanddeel gesien vir integrering van organisatoriese en werknemerswaardes. Spiritualiteit is nie 'n geloof nie. Die kern daarvan is om groter persoonlike bewustheid van universele waardes te ontwikkel, om vir 'n ander individu tot hulp te wees en gelukkig te lewe. Dit kan egter ook bydra tot beroepstres.

### **3.4.1.5      *Ander faktore wat bydra tot beroepstres in maatskaplike werk***

Ander faktore bydraend tot beroepstres in maatskaplike werk, word vervolgens bespreek.

#### ***i)      Die gemeenskap se verwagtinge***

Collings en Murray (1996:384) bevestig dat 'n gemeenskap se verwagtinge van 'n maatskaplike werker ook tot stres kan bydra. Dit is veral van toepassing in die veld van seksuele misbruik waar die kliënt en gemeenskap hoë verwagtinge koester ten opsigte van die dienste wat deur die werker gelewer word ten einde geregtigheid te laat geskied.

Botha (2000:215) voeg by dat die titel "maatskaplike werker" verwagtinge skep by sowel kliënte as ander professionele kollegas en die gemeenskap in die breë. Hierdie druk wat deur die werker ervaar word dra dikwels by tot beroepstres.

#### ***ii)      Druk in die beroep en eise wat aan maatskaplike werkers gestel word***

In die konteks van hierdie studie ervaar maatskaplike werkers dikwels spanning as gevolg van die lewensbelangrike en rigtinggewende besluite wat in die belang van kinders geneem moet word (Botha, 2000:218-219; Dwyer, 2007:49), terwyl hulle eie persoonlike lewens en die impak daarvan ook 'n rol kan speel (Scaife & Walsh, 2009:64).

'n Ander faktor wat deur Wainwright en Calnan (2002:12-14) beklemtoon word en wat by laasgenoemde aansluit, is die druk wat werknemers beleef, ten opsigte van die dringendheid waarmee werk afgehandel moet word. Die outeurs verwys na lewensbedreigende gevolge vir die werknemer of die persoon met wie gewerk word en die gevolglike druk as gevolg hiervan. Maatskaplike werkers wat intervensie bied aan seksueel misbruikte kinders bevind hulle dikwels in hierdie situasie en beleef druk om

besluite te maak en daadwerklik op te tree. Dit is dus moontlik 'n bydraende faktor tot beroepstres.

Coulshed *et al.* (2006:181) dui aan dat personeel wat onder konstante druk verkeer en daarmee saam ook min intrinsieke beloning ontvang, die risiko loop om op te hou om vir ander mense om te gee. Verder kan 'n praktisyn wat stres beleef nie 'n effektiewe diens aan kliënte lewer nie (Munson, 2002:81).

Oko (2008:3) beklemtoon die verskeidenheid eise wat aan maatskaplike werkers gestel word in die vertolking van hulle rolle asook die potensiaal vir konflik tussen hierdie verskillende areas. Hierdie kompeterende eise vir maatskaplike werkers word in Figuur 3.3 grafies uitgebeeld.



**Figuur 3.3 Kompeterende eise aan maatskaplike werkers**

**Bron:** Aangepas uit Oko (2008:3)

In die veld van seksuele misbruik is die eise soos in Figuur 3.3 uiteengesit van toepassing. Die aspekte wat veral in hierdie konteks kan bydra tot beroepstres is moontlik die unieke behoeftes van kliënte en die gepaardgaande wetlike aspekte waaraan die maatskaplike werker moet voldoen.

***iii) Verantwoording in die hulpverleningsprofessie***

Die verskillende vorme van verantwoording in maatskaplike werk en die hulpverleningsprofessie is veelvoudig en volgens Parrott (2006:12) ook nodig om die

beroep te beskerm. Banks (2006:3-33) beredeneer vier tipes van verantwoording in maatskaplike werk, naamlik:

- Tegnieese verantwoording: Kennis en vaardighede oor wat werk en hoe dinge gedoen moet word.
- Prosedure-verantwoording: Stel van reëls en prosedures oor hoe dinge gedoen moet word.
- Bestuursverantwoording: Versoeke en opdragte van 'n bestuurder.
- Etiese verantwoording: Aanvaarde waardes van wat reg en verkeerd is.

In die konteks van hierdie studie beteken dit volgens Parrott (2006:71) dat maatskaplike werkers verantwoordelik moet optree en verantwoording moet doen, onder andere deur goeie rekordhouding, gevallekonferensies by te woon, hofverrigtinge by te woon, bewyse te lewer en hofverslae te skryf. Stone (1990:50) noem in hierdie verband dat sommige maatskaplike werkers dit uiters moeilik vind om in die kriminele stelsel te werk wat die polisie en howe insluit. In die konteks van hierdie studie is dit egter onvermydelik en kan dit 'n bydraende faktor tot beroepstres wees.

Die take van verantwoording word soos volg deur Parrott (2006:147) opgesom in Figuur 3.4.



**Figuur 3.4** Take van verantwoording

**Bron:** Aangepas uit Parrott (2006:147)



Die kombinasie van die bogenoemde vorme van professionele verantwoording kan volgens Hughes en Wearing (2007:129) verwarring skep by maatskaplike werkers en moet ook teen etiese besluitneming opgeweeg word. Op 'n persoonlike vlak moet maatskaplike werkers volgens Parrott (2006:70) ook 'n openheid teenoor kritiek openbaar.

#### **iv) Rolvertolking van maatskaplike werkers**

In aansluiting by bogenoemde eise waaraan maatskaplike werkers blootgestel word, vertolk hulle 'n verskeidenheid van rolle in hul lewens. Die twee hoofareas waar rolle vertolk word, is werk en nie-werk. In die nie-werk domein word rolle in familieverband aangeneem soos dogter of seun, broer of suster, ma of pa, ensovoorts. Daar kan selfs meer spesifieke rolle aangeneem word, byvoorbeeld om meer as net 'n vriend te wees, maar om 'n sosiale koördineerder te wees. In die werksopset word die rol van werkgewer, werknemer, supervisor, kollega of soms kliënt aangeneem.

In elke rol wat vervul word, is daar ander persone wat bepaalde verwagtinge het (Beehr & Glazer, 2005:8-9). Dit is hierdie rolvertolking en rolverwagting ook in die beroep van Maatskaplike Werk wat soms onduidelik, in konflik met ander verwagtinge of te oorweldigend kan wees en gevolglik kan bydra tot beroepstres. Beehr en Glazer (2005:26) meen dat beroepstressors al in 'n groot mate in navorsing ondersoek is, maar dat navorsing nodig is oor meer beroep-spesifieke stressors en die uitkoms daarvan. Hierdie studie is 'n poging om 'n bydrae in hierdie verband te lewer.

#### **v) Beëindiging van verhoudings met kliënte**

In die konteks van hierdie studie moet die beëindiging van verhoudings met kliënte, indien 'n moeilike pad met vele uitdagings saamgestap is, ook nie buite rekening gelaat word as 'n moontlike oorsaak van beroepstres nie. Dit kan volgens Compton *et al.* (2005:323) en Hepworth *et al.* (2006:581) moeilik wees vir 'n maatskaplike werker om 'n betekenisvolle verhouding met 'n kliënt te beëindig en die gevoelens wat hiermee

verband hou te hanteer. Dit kan onder meer skuldgevoelens, besorgdheid, angstigheid of verligting insluit.

Opsommend is Lloyd *et al.* (2002:261) se mening dat stres in maatskaplike werk geassosieer word met rolverwarring, teenstrydighede tussen ideale en werksuitkomste en persoonlike eienskappe wat die persoon wat tot die beroep toetree, kwesbaar maak.

Die fases waarin stres ervaar word, sal vervolgens aandag geniet.

### **3.4.2 Fases waarin stres ervaar word**

Volgens Compton *et al.* (2005:327) ervaar maatskaplike werkers soms matige stres wat later omsit in uitermatige stres. Hierdie outeurs verdeel die stres wat beleef word in verskeie fases.

Die eerste fase behels 'n natuurlike stresrespons waar die werker verhoogde energie en aktiwiteit ervaar. Die professionele werk wat verrig moet word, word as interessant en stimulerend beskou. Baie maatskaplike werkers raak bewus van hierdie natuurlike stresreaksie wanneer hulle in 'n krisissituasie moet ingryp. Hierdie fase van stres word meestal as positief beleef, maar indien hierdie stres gereeld voorkom, kan dit negatiewe gevolge hê.

Die volgende fase behels 'n oorgang van stres na bekommernis. Tydens hierdie fase mag werkers ongemaklikheid, bekommernis, verlies aan energie, verlaagde motivering en dikwels fisiese simptome begin ervaar. Tekens van hierdie fase van stres sal deur die maatskaplike werker wat oor 'n goeie selfbewustheid beskik, erken word, terwyl ander nie daarvan bewus is nie.

Tydens die derde fase raak vriende, familielede en kollegas daarvan bewus. Dit mag selfs deur kliënte waargeneem word. Ernstige probleme met konsentrasie, slaapversteurings, apatie, oormatige angstigheid of depressie saam met stresverwante fisiese simptome word tydens hierdie fase ervaar. Dit het gevolglik ook 'n effek op die

kwaliteit van werk wat deur die maatskaplike werker gelewer word. Vele maatskaplike werkers wat in hierdie fase verkeer, mag verward wees ten opsigte van hul persoonlike en professionele doelstellings en planne vir die toekoms. Sommige ontwikkel 'n siniese benadering in hul werkverrigting waar hulle nie meer deur die werk geïnteresseer word nie, terwyl ander vrywillig of nie-vrywillig van pos verander of die professie verlaat.

Die vierde en finale stadium behels 'n ernstige ineenstorting in persoonlike en professionele funksionering wat selfs tot hospitalisasie kan lei.

In hierdie afdeling is daar gefokus op die oorsake van beroepstres in maatskaplike werk. Hieruit blyk dit dat daar organisatoriese, werkverwante, taakverwante en persoonlike stressors is wat kan bydra tot beroepstres. Die fases waarin stres ervaar word, is laastens bespreek. Aangesien die meeste maatskaplike werkers vroulik is, is dit ook van belang om aandag te skenk aan vroue in die werksituasie.

### **3.5 VROUE IN DIE WERKSITUASIE**

Alhoewel mans ook die keuse maak om 'n beroep in maatskaplike werk te volg, is hulle in die minderheid. In die konteks van hierdie studie wat spesifiek handel oor beroepstres by maatskaplike werkers wat intervensie aan seksueel misbruikte kinders bied, is dit belangrik om ook na vroue in die werksituasie te kyk aangesien hierdie spesifieke veld in maatskaplike werk deur vroulike maatskaplike werkers oorheers word.

Volgens Greenglass (2000:88, 91) is daar 'n groeiende aantal vroue wat kies om werk en gesinsrolle te kombineer. Een van die aspekte wat bestuur moet word, is die konflik wat 'n persoon mag ervaar tussen hierdie twee rolle. Vroue word volgens Hobfoll, Geller en Dunahoo (2003:240) gekonfronteer met stressors in die werkplek wat met mans gedeel word en ook stressors wat uniek is aan hulle geslag. Alhoewel mans en vroue dieselfde werkverwante stressors mag deel, word dit verskillend beskou en reageer hulle verskillend hierop afhangend van hul sosiale ondersteuningsnetwerk en hanteringsoriëntasie. Volgens hierdie outeurs fokus navorsing in hierdie verband meer op die addisionele rolle van vrou en moeder as op die spesifieke werkplekstressors wat

teenwoordig is in die geval van vroue. Dit is dus belangrik dat daar nie net op die werkverwante stressors gelet word nie, maar ook op die stressors by die huis wat uniek is by vroue.

Arnold *et al.* (1998:100) is van mening dat vroue by die werk as 'n minderheidsgroep beskou word. Die rol van die vrou in die samelewing en werkplek het aansienlik verander en bring ook eiesoortige bronne van stres na vore wat ondersoek moet word. Volgens Arnold *et al.* (1998:102) asook Kelloway, Sivanathan, Francis en Barling (2005:96) ontstaan rolkonflik wanneer individue nie in staat is om uiteenlopende rolle met mekaar te versoen nie. Die algemeenste vorm van uiteenlopende rolkonflik is werk-familie-konflik waar die eise van werk in konflik is met die rol van ouer of gade. Hieruit kan afgelei word dat dit moontlik moeilik kan wees vir beroepsvroue om 'n balans tussen verskeie rolle te handhaaf.

In aansluiting hierby meld Barling (1995:19-20) dat die gesins- en werksomgewing mekaar beïnvloed. Die werk-familie-konflik wat as gevolg hiervan ontstaan, word volgens Greenhaus en Beutell (1985:77) gedefinieer as “... *a form of interrole conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect. That is, participation in the work (family) role is more difficult by virtue of participation in the family (work) role*”. Volgens Hobfoll *et al.* (2003:244) is dit betekenisvol dat vroue wat die konflik tussen werk en familie moet hanteer, dit gewoonlik doen deur toe te gee aan geslagspesifieke stereotipes by die huis. Vroue sien dus nie hulle werk as verskoning om minder by die gesin en huishoudelike take betrokke te wees nie. Persoonlike druk word dus beleef wat skuld en angstigheid tot gevolg het wanneer daar nie voldoen kan word aan al die verantwoordelikhede nie. Volgens Bellavia en Frone (2005:123) is die oorsake van werk-familie-konflik drieledig, naamlik die individu, die familie-omgewing en die werksomgewing.

Daar word vervolgens op die bronne van stres vir beroepsvroue gefokus.

### 3.5.1 Bronne van stres vir beroepsvroue

'n Groot bron van stres vir beroepsvroue ontstaan uit hul onsekerheid oor wat dit presies behels om 'n professionele beroepsvrou te wees. In die volgende figuur word 'n uiteensetting van die bronne en simptome van stres wat werkende vroue ervaar, gegee.



**Figuur 3.5 Die vrou by die werk en stres**

**Bron:** Aangepas uit Arnold *et al.* (1998:103)

Uit dié figuur blyk dit dat geslagsaspekte 'n belangrike rol speel by veral die bronne van stres. Hierdie stelling word ook deur Arnold *et al.* (1998:103) bevestig. In die konteks van hierdie studie mag dit moontlik wees dat die geslag van die maatskaplike werker as sodanig nie die grootste bron van stres sal wees nie, aangesien die faktore wat in Figuur 3.5 weergegee word nie noodwendig teenwoordig of van toepassing sal wees nie. Die rolverwagtings en die bestuur van huis en werk kan moontlik die twee belangrikste faktore wees in hierdie figuur wat 'n rol speel in beroepstres soos ondersoek in hierdie studie.

Ander faktore wat volgens Nel *et al.* (2008:316) 'n rol in beroepstres by vroue kan speel, is die kwessie van seksuele teistering, en die feit dat vroue maklik die "plafon" van hul beroep kan bereik met geen verdere bevorderingsmoontlikhede nie.

Stone (1990:56) is van mening dat geslag 'n sentrale aspek in kinderbeskermingsdienste is. Maatskaplike werk word op praktykvlak as 'n vrouegedomineerde veld beskou. Sy beklemtoon ook die feit dat vroulike maatskaplike werkers meer gemaklik voel om met seksuele misbruik te werk. Hopkins (1998:182) sluit hierby aan en noem dat alhoewel vroue oor die algemeen direk met seksuele misbruik werk, die meerderheid van senior bestuur manlik is.

### **3.6 SAMEVATTING**

Daar is in hierdie hoofstuk 'n aanvanklike beskrywing van beroepstres gegee. Alhoewel 'n matige hoeveelheid stres nodig is vir stimulering, groei en ontwikkeling, kan 'n oormaat stres tot verskeie probleme aanleiding gee. Dit blyk egter dat die voorkoms van stres in die werkplek onvermydelik is en 'n invloed op die werknemer se lewensgehalte het.

'n Stresmodel is bespreek wat as raamwerk vir toepaslike intervensie benut kan word. Hierin word die dinamika van die stresproses beskryf in terme van die insette, uitsette en individuele verskille van persone. Stres as verskynsel is verder verduidelik aan die hand van die vierrigtingmodel van stres, waar die verskillende elemente in die proses en hoe hulle met mekaar verband hou, verduidelik word.

Die oorsake van beroepstres kan in die eksterne omgewing, naamlik in die werksituasie of in die interne omgewing, naamlik in die individu geleë wees. In die bespreking van die verskeie faktore is die dinamika van beroepstres aangetoon. Daar is dus verskeie faktore wat 'n invloed op die individu kan hê en verder aanleiding kan gee tot siektes of ander ernstige gevolge vir die individu.

Dit word in die literatuur duidelik gestel dat Maatskaplike Werk as 'n beroep in die hulpverleningsprofessies gekenmerk word deur hoë stresvlakke en dit blyk ook dat kinderbeskermingsdienste aanleiding mag gee tot beroepstres. Daar is gevolglik ondersoek ingestel na die oorsake van beroepstres in maatskaplike werk en organisatoriese, werkverwante, taakverwante en persoonlike stressors is geïdentifiseer.

In die konteks van hierdie studie is bepaalde faktore ook in ag geneem wat spesifiek kan bydra tot beroepstres. 'n Laaste moontlike bydraende faktor, naamlik vroue in die werksituasie, is ook bespreek weens die feit dat hierdie spesifieke veld in maatskaplike werk deur vroulike maatskaplike werkers oorheers word. Hierdie faktor kan moontlik bydra tot die ontwikkeling van beroepstres weens die werk-familie-konflik wat deur die maatskaplike werker ervaar kan word.

Daar is in hierdie hoofstuk verwys na die interaksie tussen die individu en omgewing (werk), soos beskryf in die ekologiese-sisteemperspektief wat as teoretiese raamwerk vir die studie dien. Hierdie raamwerk sal in hoofstuk 4 verder aandag geniet. Daar sal ook gefokus word op die manifestering en implikasies van beroepstres.

## HOOFSTUK 4

### DIE MANIFESTERING EN IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES VANUIT 'N EKOLOGIESE-SISTEEMPERSPEKTIEF

---

#### 4.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die derde doelwit van hierdie studie, naamlik om die manifestering en implikasies van beroepstres vanuit 'n ekologiese-sisteemperspektief te bespreek en te evalueer, aangespreek. Die interaksie tussen die individu en omgewing en gepaardgaande manifestering en implikasies van beroepstres vir die individu word dus hier beklemtoon.

Die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie sal bespreek en in dié konteks van toepassing gemaak word. Die toepassing daarvan op die maatskaplike werker wat beroepstres beleef is betekenisvol in die bespreking van die persoon-omgewing-aanpasbaarheid aangesien hierdie stres moontlik ontstaan in die interaksie tussen die individu en omgewing.

Verder sal die individuele wyse waarop beroepstres by individue manifesteer, asook die wyse waarop die liggaam hierop reageer, bespreek word. Beroepstres het ook verskeie implikasies vir die individu, die familie/huis en die werkopset wat weer bepaalde implikasies vir die lewing van kinderbeskermingsdienste inhou. Die hoofstuk word afgesluit met verwysing na positiewe stres wat tot voordeel van die individu kan wees.

#### 4.2 INTERAKSIE TUSSEN INDIVIDU EN OMGEWING

Volgens Wainwright en Calnan (2002:19) is die verhouding tussen die individu en die omgewing 'n algemene onderwerp in die wetenskaplike diskoers oor stres. Alhoewel baie teoretici die belangrikheid van albei erken, is daar heelwat verskille ten opsigte van die wyse waarop gewigte aan die onderskeie faktore toegeken word. In die verband meen Williams en Cooper (2002:45) dat dit onmoontlik is om die individu van sy



omgewing te skei, ook in die werkopset. Die werkgewer het min kennis van die landskap wat die werknemer betree buite die werkplek en moet begrip hiervoor ontwikkel.

Die erkenning van 'n persoon as holistiese wese in sy omgewing is ook volgens Timberlake *et al.* (2008:2) een van die uitgangspunte in maatskaplike werk; so word mense as uniek geag en daarom word daar holisties na die mens as individu gekyk. Die volgende drie aspekte is veral van belang:

- Die totale persoon en die interafhanklike dimensies van liggaam, gees, verstand en emosies.
- Die persoon gesetel in 'n omgewing met erkenning aan transaksies wat tussen die persoon en omgewing plaasvind.
- Die omgewing bestaande uit sosiale, psigiese, ekonomiese, psigososiale en politieke kragte wat individuele en kollektiewe sosiale funksionering en welstand ondersteun of benadeel.

Hierdie aspekte hou dus verband met die wisselwerking tussen die individu, omgewing en verskeie kragte in die omgewing wat die funksionering en welstand van die individu kan beïnvloed.

#### **4.2.1 Ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir die studie**

Gebaseer op die holistiese siening van die individu en dus ook die maatskaplike werker, dien die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie. Hierdie perspektief beklemtoon die interafhanklikheid van die organisme (individu) en omgewing en is veral paslik as 'n metafoer vir maatskaplike werk weens die historiese verbondenheid tot die persoon-en-omgewing-konsep (Gitterman & Germain, 2008:51; Segal *et al.*, 2007:10; Sheafor & Horejsi, 2006:91).

Die belangrikste aspek in hierdie benadering is die aanpassing tussen die individu en die omgewing. Bronfenbrenner (1979:21) definieer ekologie soos volg: “*The scientific*

*study of the progressive, mutual accommodation, throughout the lifespan, between a growing human organism and the changing immediate environments in which it lives, as this process is affected by relation obtaining within and between these immediate settings, as well as the larger social contexts, both formal and informal, in which the settings are embedded.”*

Hierdie perspektief is relevant as teoretiese raamwerk vir hierdie studie aangesien beroepstres ontstaan uit die interaksie tussen die individu en die omgewing. Vervolgens sal die belangrikste aspekte in hierdie benadering bespreek word, naamlik die omgewing, die mikro-, meso- en makrosisteem en die verhoudings of interaksie tussen die individu en omgewing.

#### **4.2.1.1 Die omgewing**

Mense funksioneer volgens Gitterman en Germain (2008:52) in fisiese, sosiale en kulturele omgewings. Fisiese omgewings sluit onder andere die natuur, strukture deur mense gebou, en die menslike biologie in. Die sosiale omgewing sluit die familie, vriende en sosiale netwerke, groter groepe soos organisasies, instansies en die gemeenskap asook politieke, ekonomiese, sosiale strukture en die reg in. Kultuur is deel van die omgewing en deel van die persoon en word uitgedruk deur die individu se waardes, norme, geloof en taal.

In die konteks van maatskaplike werk is dit volgens Compton *et al.* (2005:54) belangrik dat kliënte en werkers gemoeid is met drie verskillende omgewings, naamlik die werklike omgewing, die omgewing soos deur die kliënt waargeneem en die omgewing soos deur die maatskaplike werker waargeneem. Die omgewing kan egter volgens Compton *et al.* (2005:52-53) nie as iets apart en duidelik buite die individu gesien word nie. Individue kom nie net toevallig in kontak met die omgewing nie. Dit is deel van die individu en die individu is deel van die omgewing.

Die omgewing word beskryf as 'n hiërargie van drie sisteme, naamlik die mikro-, meso- en makrosisteem wat vervolgens bespreek word.

#### **4.2.1.2      *Mikrosisteem***

Die mikrosisteem is die sisteem naaste aan die individu, dus die onmiddellike omgewing van die individu, en reflekteer interaksie met die omgewing waar die individu deelneem aan spesifieke aktiwiteite, in spesifieke rolle en in 'n gegewe opset met spesifieke fisiese en materiële karaktereienskappe. Dit is byvoorbeeld waar interaksie tussen gesinslede plaasvind. Alle gebeure word vanuit die individu se oogpunt geïnterpreteer in terme van wat die invloed op die individu is en hoe dit met die individu verband hou, byvoorbeeld die fisiese behoefte aan kos en 'n behoefte aan veiligheid.

Voorbeelde van die mikrosisteem sal die huis (insluitend die ouers en sibbe), skool (insluitend die onderwysers en portuurgroep) en die werkplek (insluitend kollegas) insluit (Bronfenbrenner, 1977:514, 525; 1989:227; Welsch, 1990:158, 171). Die omvang van die mikrosisteem brei volgens Bronfenbrenner (1977:525) uit in die proses van huwelike, geboortes, egskeidings en die dood.

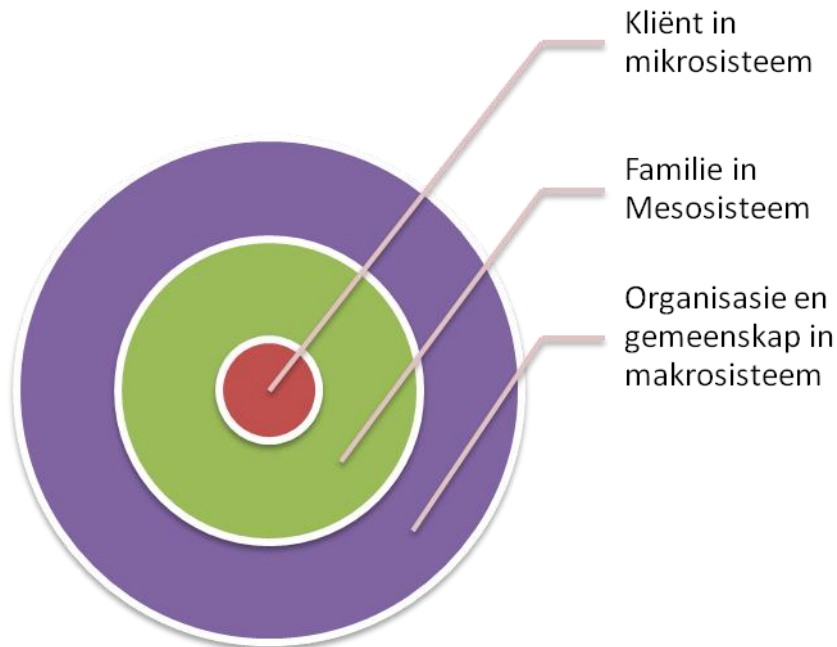
#### **4.2.1.3      *Mesosisteem***

Die mesosisteem bestaan uit die onderlinge verhoudings tussen twee of meer opsette waarin die persoon aktief deelneem, soos tussen familie, werk en sosiale lewe. Die mesosisteem behels dus 'n sisteem van mikrosisteme (Bronfenbrenner, 1977:515; 1979:25; 1989), en word dus beskou as die interaksie wat die individu met ander sisteme het (Bronfenbrenner, 1977:514).

#### **4.2.1.4      *Makrosisteem***

Volgens Bronfenbrenner (1977:515, 1979:26; 1989) vorm die kombinasie van hierdie drie tipes van sisteme 'n definitiewe patroon waarna as die makrosisteem verwys word. Dit is 'n uitbreiding van die mesosisteem en bestaan uit sosiale strukture waarbinne die individu funksioneer en wat die individu op een of ander wyse beïnvloed. Dit sluit volgens Bronfenbrenner (1977:515, 527) onder andere wetgewing, regulasies en die gemeenskap in.

In Figuur 4.1 word die ekologiese-sisteemperspektief grafies voorgestel.



**Figuur 4.1** Voorstelling van ekologiese-sisteemperspektief

**Bron:** Aangepas uit Timberlake *et al.* (2008:342)

In Figuur 4.1 word die ekologiese-sisteemperspektief grafies voorgestel, naamlik die kliënt in die mikrosisteem, die familie in die mesosisteem en die organisasie of gemeenskap in die makrosisteem. In die konteks van hierdie studie sou die maatskaplike werker as individu ook as die mikrosisteem gesien kan word.

#### **4.2.1.5** *Verhoudings/interaksie tussen individu en omgewing*

Volgens Welsch (1990:155) bestaan die persoon-in-omgewing-oriëntasie uit die totaliteit van verhoudings tussen individue en hul omgewings waar die interaksie van die verskeie komponente in sisteme tesame 'n groter totale effek het as die som van hul individuele effekte. Tydens die lewenskoers van mense word daarna gestreef om die

“*level of fit*” met hul omgewings te bevorder. Wanneer ‘n persoon positief voel oor persoonlike kapasiteite en hoop het vir die vervulling van behoeftes en aspirasies, is dit waarskynlik dat die individu en sy onmiddellike omgewings ‘n wederkerige toestand van aanpassing sal bereik wat in stand gehou kan word. Tussen ‘n aanpasbare persoon en sy omgewing vind wederkerige ondersteuning plaas en ontginning van sowel menslike as omgewingspotensiaal. By ‘n disfunksionele persoon, daarteenoor, word wederkerige frustrasie gebied en kan sowel die menslike as omgewingspotensiaal skade lei (Gitterman, 1996:390).

Vanuit ‘n holistiese siening kan hierdie verskeie omgewings en gepaardgaande kenmerke slegs ten volle verstaan word binne die konteks van die verhouding tussen hulle. Daar bestaan ‘n interaktiewe wederkerige verhouding tussen die individu en sy omgewing. In die konteks van hierdie studie is die werkopset deel van hierdie omgewing. Tydens interaksie met die omgewing kan versteurings plaasvind wat verhoed dat ‘n balans gevind word.

In dié verband is dit nodig om te onderskei tussen aangepastheid (*adaptedness*) en aanpassings (*adaptation*). Albei konsepte word benut in transaksies tussen enige vlak van die menslike sisteem en die groter omliggende sisteme. Aangepastheid beskryf volgens Barker (2003:6) die “... *relationship between an organism and its environment in which the goodness of fit supports the needs of both*”. Dit verwys dus na ‘n sekere staat of toestand, terwyl aanpassing verwys na: “*The active efforts of individuals and species over their life span to survive, develop, and reproduce by achieving goodness of fit with their environments. Adaptation is also a reciprocal process between the individual and the environment, often involving changing the environment or being changed by it.*”

Bronfenbrenner (1989) berig dat ‘n individu se ontwikkeling lewenslank plaasvind en ten beste begryp kan word deur die interaksie tussen die persoon en die omgewing te ondersoek. ‘n Ekologiese transaksie vind volgens Bronfenbrenner (1979:26) plaas wanneer ‘n persoon in die ekologiese omgewing verander as gevolg van ‘n verandering

in rol, opset of albei. Hierdie ekologiese raamwerk help dus maatskaplike werkers om die invloed van omgewingsfaktore op mense se lewens te herken.

#### **4.2.2 Die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir maatskaplike werk**

Volgens outeurs (Payne, 2005:142; Welsch, 1990:155-159) bied die ekologiese-sisteemperspektief 'n goeie raamwerk om die realiteite van die maatskaplike werkpraktik te verstaan. Compton *et al.* (2005:7) vind konsensus dat maatskaplike werk op die interaksie tussen mense en hul omgewing fokus. In aansluiting hiermee meld Sheafor en Horejsi (2006:92) dat hierdie perspektief maatskaplike werkers help om te beseef dat die funksionering van 'n individu nie begryp kan word sonder om die omgewingskonteks te ondersoek nie.

Verder word maatskaplike werkers ook daaraan herinner dat mense hul omgewings vorm en ook deur die omgewings gevorm word. Van 'n ekologiese-sisteemperspektief streef maatskaplike werk-intervensie daarna om groei, ontwikkeling en aanpassing van mense aan te spreek, om hindernisse in omgewings te verwyder en om die beskikbaarheid van skaars bronne uit te brei. Maatskaplike werk het ten doel om aanpassing tussen mense en hul omgewings te herstel of in stand te hou deur hulle te help om aan te pas deur verandering van die omgewing, of albei.

Vervolgens sal daar gefokus word op die wyse waarop die ekologiese-sisteemperspektief by beroepstres aansluit.

#### **4.2.3 Aansluiting van ekologiese-sisteemperspektief by beroepstres**

Lewensomstandighede verander voortdurend terwyl daar van die individu verwag word om daarby aan te pas. Hierdie veranderinge beïnvloed, soos opgemerk deur Buys en Terblanche (2009:526), die verskillende sisteme in die omgewing waarmee die individu in interaksie is en kan aanleiding gee tot 'n streservaring. Werknemers behoort

derhalwe ondersteuning van die werkgewer te verkry om die balans tussen die onderskeie sisteme waarbinne hulle funksioneer, te bewerkstellig.

Rankin (2005:260) meen dat die begrip van stres geleë moet wees in die interaksie tussen die individu en ander veranderlikes (of in die konteks van die ekologiese-sisteemperspektief, omgewings). Deur beroepstres aan te spreek behoort dus tot beter interaksie tussen die individu en die werkomgewing te lei, of in ekologiese terme “*a better worker-work environment fit*” (Rankin, 2005:266).

In die lig van die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie, beklemtoon Arnold *et al.* (1998:422) die interaksie tussen ‘n persoon en sy omgewing, met stres as resultaat indien daar nie ‘n goeie passing kan plaasvind nie. Dit verklaar waarom een persoon kan uitstyg in ‘n sekere werksituasie terwyl ‘n ander moontlik kan swaarkry. Dit blyk dus volgens Wainwright en Calnan (2002:41) dat die verhouding tussen die individu en die omgewing ‘n algemene draad in die wetenskaplike diskoers van stres is. Wanneer daar na die vele komplekse transaksies tussen maatskaplike werkers en hul omgewing gekyk word, mag dit dus gebeur dat daar nie altyd ‘n goeie passing kan plaasvind nie of dat hul interaksie met die omgewing tot beroepstres kan lei.

In die konteks van hierdie studie en gepaardgaande teoretiese raamwerk is die persoon-omgewing-aanpasbaarheid dus belangrik. Dit word vervolgens bespreek.

#### **4.2.4 Persoon-omgewing-aanpasbaarheid**

Die persoon-omgewing-aanpasbaarheid word deur Edward, Caplan en Van Harrison (2000:28) omskryf as die aanpasbaarheid van individue met hulle werkomgewing. Daar word spesifiek verwys na die persoon-omgewing-aanpasbaarheid en die impak van die individu se persoonlike en omgewingsveranderlikes op sy gehalte van werklewe.

Buys en Terblanche (2009:517) maak hieruit die afleiding dat ‘n positiewe effek van aanpasbaarheid tussen die persoon en omgewing tot ‘n positiewe belewenis van

gehalte van werklewe en verhoogde produktiwiteit sal bydra. Aan die ander kant sal 'n negatiewe impak van die persoon-omgewing-aanpasbaarheid aanleiding gee tot die belewenis van stres in die werksituasie en gevolglik negatiewe belewenis van gehalte van werklewe vir die werknemer inhou.

Alle dimensies van konflik in die werk of gesin hou verband met die individu se geestes- en fisiese gesondheid en gepaardgaande gedrag. Indien daar dus stres in 'n individu se beroep bestaan, sal dit volgens die teoretiese raamwerk van hierdie studie ook 'n impak op die individu en ander sisteme hê.

Indien beroepstres die gevolg van die interaksie tussen die individu (maatskaplike werker) en omgewing (werk) is, is dit vervolgens belangrik om te fokus op die wyse waarop hierdie stres manifesteer.

### **4.3 MANIFESTERING VAN STRES**

Die belangrikste aanwyser dat iemand stres ervaar is gewoonlik 'n verandering in die wyse waarop opgetree word. Dit kan volgens Williams en Cooper (2002:16-17) 'n verandering in voorkoms, gedrag of gewoontes wees. Daar word vervolgens gekyk na die verskeie vlakke van stres wat voorkom asook die menslike funksioneringskurwe wat hiermee verband hou.

#### **4.3.1 Vlakke van stres**

Currie (2001:40) berig dat alhoewel dit duidelik is dat stres op verskeie vlakke van intensiteit in 'n individu kan voorkom, dit moeilik is om te meet of objektief te bepaal. Die vlak waarop dit manifesteer word bepaal deur die persoonlikheid van die individu en die kapasiteit van die persoon om stres te hanteer wat deur die spesifieke stressor veroorsaak is. In navorsing deur hierdie outeur is daar wel 'n poging aangewend om die vlak van stres te bepaal deur die benutting van 'n metingskaal wat in Figuur 4.2 uiteengesit word.



Min of geen	Matig	Ekstra	Ernstig	Baie ernstig
0	1	2	3	4

#### **Figuur 4.2 Stres-metingskaal**

**Bron:** Aangepas uit Currie (2001:40)

Die stres-metingskaal wat in Figuur 4.2 uiteengesit word strek oor vyf vlakke. Die laagste vlak behels *min of geen* stres, terwyl die hoogste vlak beskryf word as *baie ernstig*. Dit is 'n gebruikersvriendelike skaal wat benut kan word om die intensiteit van stres te meet.

#### **4.3.2 Menslike funksioneringskurwe**

Currie (2001:41) verwys na 'n studie deur dr. Peter Nixon, waar die psigologiese effek van stres ondersoek is; hieruit het die menslike funksioneringskurwe ontstaan. Volgens die menslike funksioneringskurwe verhoog werkverrigtinge indien daar ook plesier is. Daar is egter 'n punt waar druk begin toeneem en die werknemer uitgeput raak. Indien die druk voortgaan sal uitputting, gesondheidsprobleme en uiteindelijke ineenstorting die resultaat wees. Die presiese punt waarop uitputting voorkom op die kurwe sal van een individu tot 'n volgende verskil, maar die algemene beginsel geld vir alle individue.

Die funksioneringskurwe is veral van toepassing in hierdie studie aangesien dit 'n verduideliking bied van wat kan gebeur as daar van 'n individu verwag word om aanhoudend met noodgevalle om te gaan en dit te hanteer, asook 'n voortdurende hoë werkklading en baie tyd wat by die werkplek spandeer word. Volgens Currie (2001:42) is dit dikwels ook die geval dat die aard van sommige beroepe en take wat verrig moet word, stresvol is. Dit kan moontlik die geval wees by maatskaplike werkers wat intervensie bied aan seksueel misbruikte kinders.

In die volgende afdeling sal daar na die verskeie reaksies op stres gekyk word.

## 4.4 REAKSIES OP STRES

Die klem van vervolgens op die individualiteit van reaksies op stres en die gepaardgaande liggaamlike reaksies. Die *General Adaptation Syndrome*, soos ontwikkel deur Selye in 1936, sal ook aandag geniet.

### 4.4.1 Individuele reaksies op stres

Currie (2001:30), Dillenburger (2004:216), Gibson *et al.* (2002:107) asook Williams en Cooper (2002:2) berig dat stres relatief is tot die situasie wat ervaar word. Werknemers sal dus stres op verskeie wyses ervaar en ook verskillend daarop reageer. Enige individu mag of mag moontlik nie deur 'n spesifieke gebeurtenis of situasie geraak word, afhangend van wanneer dit voorgekom het en wat anders in die individu se lewe op daardie spesifieke tydstip gebeur. Hierdie verskil in persepsies mag dus in 'n sosiale of werkverwante gebeurtenis deur een persoon as genotvol en deur 'n ander as negatief beleef word. Daar is egter ook stressors wat amper alle persone sal beïnvloed, maar dit beteken nie dat almal op dieselfde wyse daardeur geraak sal word nie. Die reaksies op stres word egter gewoonlik, soos berig deur Schabracq (2003:32), as ontoepaslik of abnormaal gesien. Verder meng dit in met normale funksionering, dra nie die goedkeuring van kollegas nie en veroorsaak irritasie en vermyding deur hulle. Stresreaksies neem egter nie die oorsake van die stres weg nie en gevolglik is dit vir die individu nog moeiliker om op die werk te fokus.

Gibson *et al.* (2002:107) noem veral drie aspekte wat bepaal hoe 'n individu 'n situasie sal hanteer, naamlik faktore wat te doen het met die persoon self, die beskikbaarheid van sosiale ondersteuning en die aard van die stressor. Dillenburger (2004:216) meen dat individue se geskiedenis van leerervaringe en die huidige konteks van 'n situasie, 'n rol speel in hul persepsie van die situasie.

#### 4.4.2 Die liggaam se reaksie op stres

Om die menslike reaksies op stres te verstaan, is dit nodig om terug te kyk na die evolusie van die mens. Die vraag na watter faktore gehelp het om te oorleef toe lewensgevaarlike, fisiese gevaar dikwels in die gesig gestaar is, kan gestel word. Die antwoord lê volgens Gibson *et al.* (2002:105-106) asook Williams en Cooper (2002:11) in die veg-of-vlug reaksie. Tydens hierdie reaksie word 'n reeks chemikalieë en hormone in die liggaam vrygestel ten einde die liggaam te mobiliseer tot korttermyn-oorlewing. Hierdie aksie produseer 'n wye reeks gevolge, naamlik:

- verhoogde hartklop;
- vinnige asemhaling;
- verhoogde bloedtoevoer na die brein;
- vergrote pupille;
- droë mond;
- sweet; en
- vermindering van bloedtoevoer na minder belangrike organe.

In die hedendaagse lewe is dit volgens Williams en Cooper (2002:12) egter nie altyd so eenvoudig nie. Bedreigings wat ervaar word, is nie meer net geïsoleerde gevalle nie. Wanneer 'n bedreiging wat die veg-of-vlug reaksie aktiveer herhalend of oor 'n lang tydperk voorkom en die menslike liggaam herhaaldelik hierop moet reageer, verminder die vermoë om telkens aan te pas en stres kom voor. Ten einde die liggaam se reaksie op stres beter te verstaan, sal daar vervolgens op die algemene aanpassing-sindroom gefokus word.

#### 4.4.3 Algemene aanpassing-sindroom (“general adaptation syndrome”)

Gedurende 1936 het dr. Hans Selye die algemene aanpassing-sindroom (“*General Adaptation Syndrome*”, hierna verwys as GAS) beskryf. Hierdie beskrywing bied 'n verklaring van die liggaam se reaksie op stres. Selye het 'n duidelike onderskeid getref tussen positiewe stres (*eustress*) en negatiewe stres (*distress*). Die fisiologiese

reaksies op *eustress* en *distress* is bykans dieselfde aangesien stres 'n nie-spesifieke respons van die liggaam op 'n eis/bedreiging is.

*Eustress* is geneig om minder skade aan die liggaam te veroorsaak aangesien dit makliker vir 'n persoon is om suksesvol daarby aan te pas. Nelson en Simmons (2003:103) verwys in hierdie verband na hoop, sinvolheid en 'n positiewe uitwerking as prominente aanduidings van *eustress*. Hulle verbind dit ook met taakbetrokkenheid, waar die werknemer hom beywer om "... *enthusiastically involved in and pleasurably occupied by the demands of the work at hand*", te wees. Dit is, meen Le Fevre *et al.* (2003:729) 'n optimale vlak van stres – dus nie te min of te veel nie.

Hierteenoor verwys *distress* volgens Le Fevre *et al.* (2003:729) en McGowan, Gardner en Fletcher (2006:3) na die individu se negatiewe sielkundige reaksie op 'n stressor. 'n Reeks biologiese reaksies vind plaas wanneer 'n stressor teenwoordig is en homeostase word dus versteur. Dieselfde reeks biologiese reaksies kan gesneller word deur verskeie situasies; en vandaar die naam "*general adaptation syndrome*" (Cherrington, 1995:648).

Le Fevre *et al.* (2003:730) het die volgende drie beginsels ontwikkel in die bespreking van die terme stres, *eustress* en *distress*.

- Stres is die reaksie op stressors in die omgewing en is per definisie *eustress* of *distress* of 'n kombinasie van die twee.
- Behalwe vir die feit dat stressors 'n bepaalde hoeveelheid stres veroorsaak, kan dit deur sekere karaktereienskappe geïdentifiseer word, naamlik die tydsberekening van die stressor, die bron van die stressor, die waarneembare beheer oor die stressor en die waarneembare wenslikheid van die stressor.
- Of die stressor in *eustress* of *distress* ontwikkel, hang van die individu se interpretasie daarvan af.

Die GAS bestaan uit drie fases, naamlik die alarm-, weerstand- en uitputtingsfase. Tydens die alarmfase word 'n stressor geïdentifiseer en terselfdertyd word 'n biologiese

boodskap vanaf die brein na die pituitêre klier gestuur wat hormone afskei en die liggaam gereed maak vir fisiese aksie. Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:25) ervaar maatskaplike werkers hierdie tipe stres wanneer hulle betrokke is by gevalle wat hul persoonlike en professionele aandag vereis. Gouws (2006:51) is van mening dat dit hierdie vorm van stres is wat maatskaplike werk opwindend, uitdagend en die moeite werd maak. Die periodieke voorkoms van fase 1 stres verteenwoordig in die meeste gevalle stres wat gedeeltelik tot werksbevreëdiging en selfagting lei.

Cherrington (1995:648) meld dat wanneer die onmiddellike gevaar verby is, die liggaam probeer om die ewilbrium te herstel. Die fisiologiese verandering van hierdie fase is dan ook die teenoorgestelde as dié wat kenmerkend van die alarmfase is. Hierdie fase staan bekend as die weerstandfase (fase 2). Malherbe en Engelbrecht (1992:25) meld dat die vroeë tekens van die skadelike uitwerking van stres op 'n persoon se sosiale, emosionele en beroepslewe in hierdie fase te voorskyn kom. Hierdie vorm van stres veroorsaak by die maatskaplike werker 'n verandering van gesindheid en daar kan 'n verandering in werkstyl voorkom.

Fase 3 tree in werking indien die stressor voortdurend voorkom en die liggaam se vermoë om aan te pas, uitput (Cherrington, 1995:648). Gedurende die manifestering van hierdie fase raak innerlike bronne volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:25) uitgeput en stresverwante versteurings kan voorkom.

Hierdie bespreking bied 'n verklaring van die liggaam se reaksie op stres en ook die wyse waarop die liggaam probeer om ewilbrium te herstel indien stres ervaar word. Indien beroepstres voorkom, het dit ook bepaalde implikasies vir die individu, die familie/huis en die werksopset. Hierdie implikasies word in die volgende afdeling bespreek.

#### **4.5 IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES**

Wanneer 'n werknemer bewus word van die wanbalans tussen werkeise en sy bekwaamheid en hulpbronne, ontwikkel emosionele, kognitiewe, gedrags- en

sielkundige reaksies. Elke individu reageer dus verskillend op stressors en dit het verskeie uitkomstegewe elke werknemer se unieke situasie en individuele eienskappe (Buys & Terblanche, 2009:516). Volgens Furnham (2006:372) word die gevolge van stres nie net deur individue nie, maar ook deur hul families en die organisasie in wie se diens hulle is, ervaar.

Daar sal vervolgens aandag gegee word aan die implikasies van beroepstres vir die individu, die familie/huis, die werkopset.

#### **4.5.1 Implikasies vir die individu**

Die implikasies van beroepstres vir die individu, naamlik die psigologiese effek, die fisiese effek en gedragseffek word onder die loep geneem.

##### **4.5.1.1 Die psigologiese effek van stres**

Wanneer angsvlakke styg, voel individue gespanne en ongemaklik. In ernstige gevalle mag hulle prikkelbaar en hoogs gespanne voel, afhangend van hul persepsie van die situasie en die graad waartoe hulle voel dit hanteer moet word. In gevalle van kroniese stres, waar die individu onder langdurige stres verkeer, mag gevoelens van geïsoleerdheid, depressie en ongesteldhede ervaar word. In hierdie gevalle is dit belangrik dat 'n mediese praktisyn se hulp ingeroep word. In die hedendaagse samelewing word geestesongesteldheid egter gestigmatiseer wat die waarskynlikheid verlaag dat individue wat so deur stres beïnvloed word, na hul bestuurder sal gaan met die betrokke probleem (Currie, 2001:34; Munson, 2002:276; Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19).

Schafer (2000:125-126) bevestig dat angstigheid as dié algemeenste emosionele reaksie op stres beskou kan word. Om persoonlik blootgestel te word aan die realiteite van trauma kan die persepsies en wêreldbeskouings van maatskaplike werkers fundamenteel beïnvloed. Gevolglik kan sommige maatskaplike werkers oorweldig, sinies en emosioneel afgestomp raak of selfs die professie verlaat (Bell *et al.*,

2003:469). Dillenburger (2004:214) meen dat beroepstres verder kan aanleiding gee tot sosiale isolasie, huweliks- of persoonlike probleme, vergeetagtigheid, neuroses of selfs hartsiektes.

Weens die feit dat kinders wat seksueel misbruik is dikwels ook trauma beleef het, is dit nodig om ook die effek hiervan op die maatskaplike werker te bespreek.

Trauma kom algemeen in die samelewing voor (Bride, 2007:63) en kan volgens Gibson *et al.* (2002:63) ernstige gevolge inhou vir sowel die individue wat daaraan blootgestel is as dié wat hulp aanbied in hierdie verband. Dit kan selfs die organisasie as geheel beïnvloed.

In die konteks van hierdie studie word beroepstres ondersoek by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Alhoewel die bespreking van trauma as sulks nie in hierdie konteks val nie, is dit belangrik om trauma te verstaan as bydraend tot beroepstres. Azar (2000:644), Bride (2007:63) en Royle (2006:2) meen dat die psigologiese effek van trauma verder strek as dié individue wat daardeur geraak word en is van mening dat professionele persone wat met trauma werk se persoonlike reaksies werkverrigting kan beïnvloed en ook kan bydra tot stres.

Teen hierdie agtergrond is dit belangrik om die emosies en impak daarvan op maatskaplike werkers te erken. Een van die grootste probleme in organisasies is volgens Carr (2001:421) dat persepsies oor rasionaliteit emosies vermy of dit as problematies of irrasioneel sien. Die outeur stel dit soos volg: *“In our everyday experience in work organisations we have become all too familiar with the idea that ‘rationality’ - along with its close cousin, ‘efficiency’ - is the sensible ‘good guy’ that is to be used as the touchstone by managers. In the shadows it seems there ‘lurks’ a perceived alternative or dichotomous ‘bad guy’ called ‘emotion’ or ‘emotionally’.”*

In aansluiting hierby meen Hughes en Wearing (2007:102) dat emosionele ervarings binne die konteks van 'n organisasie ontstaan uit die unieke interaksie tussen elke individu se emosionele behoeftes en ervarings, die samelewing se kollektiewe emosies

en die emosionele kultuur wat in 'n spesifieke organisasie heers. Dit word verder beïnvloed deur ander faktore, wat nie deel vorm van die werkskonteks nie, soos die gesinslewe.

#### **4.5.1.2 Die fisiese effek van stres**

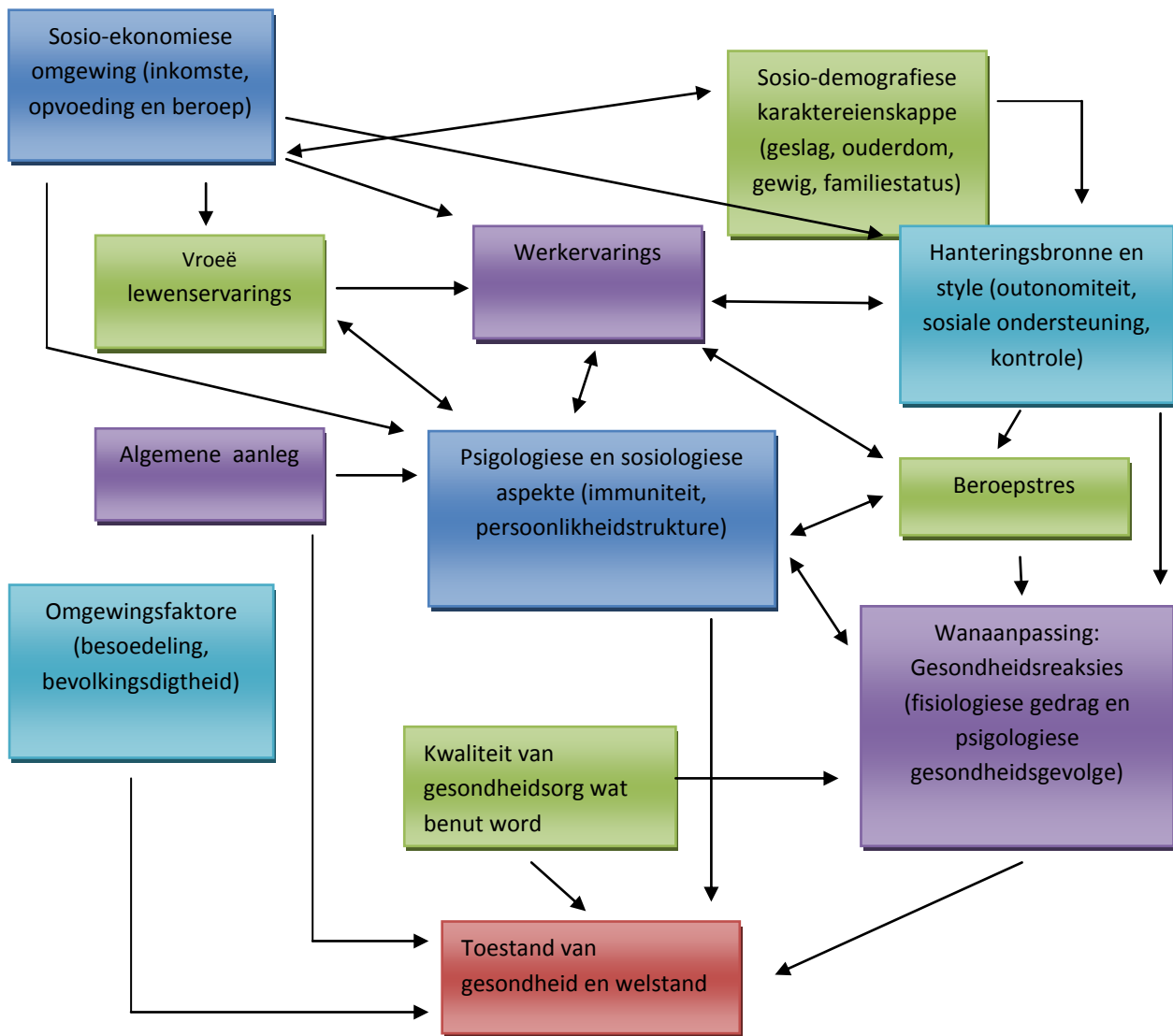
Volgens verskeie outeurs (Arnold *et al.* 1998:424; Beehr & Glazer, 2005:23; Clarke en Cooper, 2004:174; Currie, 2001:35-36; Munson, 2002:276-277; Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19) het stres 'n fisiese uitwerking op die liggaam wat gepaard gaan met sekere liggaamsreaksies. Die eersgenoemde outeur beskryf en brei verder uit op Selye (1976) se "*general adaptation syndrome*" waar daar eerstens 'n alarm-reaksie voorkom gevolg deur weerstand, en laastens op uitputting uitloop (sien 4.4.3).

Onder volg 'n lys van algemene fisiese simptome wat voorkom wanneer stres ervaar word:

- verandering in slaappatrone
- moegheid
- traagheid
- lighoofdigheid
- sooibrand
- naarheid
- diarree
- hoofpyn
- verlies van seksdrang
- spierpyne.

Hierdie lys van fisiese simptome toon aan hoe die liggaam moontlik op stres kan reageer. Die ervaring van beroepstres kan gesondheidsgevolge vir die individu inhou. In Figuur 4.3 word 'n algemene raamwerk vir die bestudering van gesondheidsgevolge van beroepstres weergegee.





**Figuur 4.3 'n Algemene raamwerk vir die bestudering van gevolge van beroepstres**

**Bron:** Aangepas uit Shirom (2003:64)

Die raamwerk in Figuur 4.3 bied 'n goeie oorsig van die moontlike gevolge van beroepstres. Die verskeie faktore, soos aangedui in die figuur, is interafhanklik van mekaar en beïnvloed mekaar wedersyds. Hierdie raamwerk sou benut kon word om 'n

werknemer se algemene toestand van gesondheid en welstand te bespreek of te evalueer.

#### **4.5.1.3 Die effek van stres op gedrag**

Tydens 'n langdurige strestydperk is dit volgens Currie (2001:39) en Munson (2002:274) moontlik dat 'n individu se gedrag kan verander. Individuele hulle elkeen hul eie individuele wyses waarop hulle probeer om gevoelens te hanteer wat deur stres veroorsaak word. Dit kan beteken dat 'n persoon anders optree as wat gewoonlik die geval is. Die standaard van werkverrigtinge mag verlaag of irritasie kan voorkom wat ken lei tot woede-uitbarstings. Persone wat kroniese stres ervaar, kan ook verskeie skete ervaar, byvoorbeeld nekpyn, hoofpyn, migraine, veluitslag en slapeloosheid. Hierdie aanvanklike skete kan later omswaai in ernstige stresverwante siektes en het uiteraard ook 'n uitwerking op die gedrag van die individu.

Die volgende gedragsimptome kan volgens navorsing (Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19; Williams & Cooper, 2002:12-13) voorkom wanneer stres ervaar word:

- geïrriteerdheid en aggressie;
- angstigheid en besorgdheid;
- swak besluitneming;
- besig wees met onbeduidende sake;
- onvermoë om te prioritiseer;
- onvermoë om situasies te hanteer;
- gemoedskommelings;
- gebrekkige konsentrasie;
- gevoelens van mislukking;
- verlies van eiewaarde; en
- isolasie.

‘n Verdere implikasie is dat stres ‘n individu se hanteringskapasiteit kan verminder. Dit kan volgens Van Zyl-Edeling (2006:166) toegeskryf word aan genetiese, gedrags- en omgewingsfaktore.

#### **4.5.2 Implikasie vir gesin/huis**

Dit is moeilik om te voorkom dat werkverwante bekommernisse ‘n maatskaplike werker se lewe en gesinsverhoudings beïnvloed (Sheafor & Horejsi, 2006:28). Jones en Fletcher (2003:12) meen egter daar is genoeg navorsing wat bewys dat die effekte van werk oorspoel na die huisomgewing en ook huweliksmaats beïnvloed, ‘n proses wat bekend staan as “*crossover*”. Studies (Jones & Fletcher, 1993; Westman, 2001) het bevind dat ‘n persoon se beroepstressors geassosieer kan word met angstigheid en depressie by hul gades. Cerney (1995:140) bevestig dat die familie en naby vriende ook deur stres geraak kan word en stel dat persone wat versorgingsrolle in gesinne vervul “... *may traumatize their families by their chronic unavailability and emotional withdrawal, perhaps in the same way that trauma victims sometimes traumatize those around them*”.

#### **4.5.3 Implikasie vir werkopset**

Werkverwante stres word volgens Leka *et al.* (2003:8) omvattend gedokumenteer en het ‘n spesifieke impak op die individu se sosiale, gesins- en werkomgewing. Een van die grootste organisatoriese tekens van beroepstres is volgens Williams en Cooper (2002:30) die groot wisseling van werknemers, terwyl Arnold *et al.* (1998:427) die afwesigheid van werknemers as ‘n verdere teken beskou. Werknemers wat “siek” word as gevolg van hul werk en nie meer die druk van die werksituasie kan hanteer nie of dit nie as vervullend beleef nie, sal ander werkmoontlikhede soek en in ‘n ander opset gaan werk indien moontlik. Hierdie wisseling van werknemers het ook besliste finansiële implikasies vir organisasies.

Indien beroepstres 'n implikasie vir die werkopset het, is dit belangrik om ook in die konteks van hierdie studie te fokus op die implikasie vir die lewering van kinderbeskermingsdienste.

#### **4.5.3.1      *Implikasie vir die lewering van kinderbeskermingsdienste***

Stone (1990:81) dui daarop dat alle beroepe eiesoortige probleme, uitdagings en teleurstellings behels. Kinderbeskermingsdienste is weens die aard daarvan uniek vanweë die feit dat dit oor die voorkoming en hantering van seksuele misbruik van kinders gaan. Maatskaplike werkers mag beleef dat hul persoonlike en professionele waardestelsels getoets en daaglik uitgedaag word. Hulle vervul self rolle as ouers en moet dikwels in die werksituasie hierdie rol eenkant plaas en op 'n professionele vlak reageer. Verdere faktore wat deur Hopkins (1998:191) en Stone (1990: 82, 83) genoem word wat 'n implikasie vir die dienslewering van kinderbeskermingsdienste kan inhou, is die volgende:

- Die wyse waarop maatskaplike werkers in hul rol as professionele persoon geaffekteer word ook in hul persoonlike rol as ouer. Dit sluit dreigemente in ten opsigte van hul eie kinders, bekommernisse oor die veiligheid van eie kinders, hoë angsvlakke oor die risiko's van hul eie kinders (daar word gedink dat elke persoon moontlik 'n pedofiel kan wees) en oorbeskerming weens die vrees vir enige skade aan eie kinders.
- Sommige individue verloor belangstelling in seksuele aktiwiteite met lewensmaats as gevolg van hul werk.
- Die moontlike reaksie van maatskaplike werkers in hierdie veld indien hulle self as kind seksuele misbruik ervaar het.

Streshantering is van groot belang aangesien mense, en ook die organisasies vir wie hulle werk, hierdeur geraak word. Die meeste organisasies behoort in staat te wees om potensiële stres by werknemers te identifiseer (Williams & Cooper, 2002:21). Dit is veral belangrik in organisasies wat dienste aan kinders lewer, aangesien dienslewering direk hierdeur geraak kan word.

In die konteks van hierdie studie is dit ook belangrik om in die volgende afdeling kortliks te fokus op uitbranding, “*compassion fatigue*” en sekondêre trauma.

#### **4.6 UITBRANDING, “*COMPASSION FATIGUE*” EN SEKONDÊRE TRAUMA**

Die term *uitbranding* word volgens Hawkins en Shohet (2006:27) en Weinbach (2008:298) die afgelope jare te maklik gebruik in die hulpverleningsprofessie. Volgens hierdie outeurs is uitbranding nie ‘n siekte wat jy kan aansteek, of ‘n herkenbare voorval nie, aangesien dit dikwels reeds in die vroeë jare van ‘n persoon se beroep begin. Volgens Van Zyl-Edeling (2006:168) is uitbranding “... *the exhaustion or breakdown phase after long-term or intense stress, when the body's reserves are depleted and physical or emotional breakdown happens ... especially if they work in taxing areas involving violence, abuse and serious illness. However, even the strongest, most experienced, best-trained and most positive person has a limit to her capacity to deal with stress and could burn out unless protective measures are put in place*”.

Die fokus van hierdie studie is spesifiek op beroepstres (dus voordat uitbranding plaasvind) en daarom is dit belangrik om ook te let op die raad wat deur Van Zyl-Edeling (2006:169-174) gegee word om te voorkom dat stres omskakel in uitbranding. Volgens die outeur is supervisie, emosionele ondersteuning, ‘n “*sense of belonging*” en om daartoe in staat te wees om te gesels oor probleme, wyses om te verseker dat die nodige ondersteuning verkry word. Dit is egter nog meer suksesvol indien ‘n multi-benadering gevolg word wat die regte voeding, die neem van aanvullings, oefening, ontspanning en meditasie insluit.

Volgens Scaife en Walsh (2009:51) kan uitbranding ontstaan as gevolg van opgehoopte stres wat by die werk ervaar word. “*Compassion fatigue*” is ‘n toestand van spanning en pre-okkupasie met die individu of saamgestelde trauma van kliënte wat op ‘n verskeidenheid van wyses manifesteer, byvoorbeeld die herhaling van die ervaring van ‘n traumatiese voorval, die vermyding van herinneringe aan die voorval en aanhoudende opwekking. Dit kan as sekondêre trauma beskou word wat ontstaan as gevolg van kontak met die ervaringe van getraumatiseerde kliënte.

Dit is nie slegs nuweling wat deur bekommernis oor kliënte geraak word nie. Daar is baie literatuur (Bennett, Plint & Clifford, 2005; Figley, 1995, 2002; Myers & Wee, 2005; Rothschild & Rand, 2006) beskikbaar wat die uitbranding van personeel, sekondêre trauma en “*compassion fatigue*” (Bride, 2007:68; Figley, 1995; McCann & Pearlman, 1990; Miller, 1998) en “*vicarious trauma*” (Bell *et al.*, 2003:464-465) bespreek. Uitbranding in die hulpverleningsprofessies, wat Maatskaplike Werk insluit, word onder andere deur Cherrington (1995:647), Giarratano (2004:253-260), Gibson *et al.* (2002:13, 98-99), Schultz (2008:315) en Weinbach (2008:298-299) bespreek. Die voorkoms en gevolge van hierdie verskynsels word beslis deur hierdie studie erken, maar aangesien die fokus spesifiek op beroepstres val, word hierdie aspekte nie omvattend bespreek nie.

Giarratano (2004:253) dui daarop dat individue vertroue in hulself en hul vermoë om besluite te kan neem, verloor wanneer hul uitbranding beleef. Dit kan verder daartoe lei dat hulle ‘n onvermoë beleef om ander van hulp te wees, wat in die konteks van hierdie studie ‘n direkte implikasie op hulpverlening aan seksueel misbruikte kinders kan hê en ten alle koste vermy moet word.

#### **4.7 POSITIEWE STRES**

Alhoewel stres meestal as negatief beskryf word, is Arnold *et al.* (1998:427), Currie (2001:37) en Nel *et al.* (2008:315) van mening dat ‘n bietjie stres ook goed is vir ‘n persoon. Hierdie aanmerking word gemaak oor sogenaamde *positiewe stres* wat werkverrigting kan bevorder. Dit help individue om hul doelstellings te bereik en bevorder gevoelens van welstand, vervulling en selfvertroue. Dit is egter ook belangrik om kennis te neem dat verbygaande stres wat byvoorbeeld in ‘n werksituasie kan voorkom soos om sperdatums te bereik, aanvanklik onskadelik kan lyk, maar waar werknemers aanhoudend aan hierdie soort stres blootgestel word, dit later in kroniese stres kan verander.

## 4.8 SAMEVATTING

Die ekologiese-sisteemperspektief wat as teoretiese raamwerk vir hierdie studie dien, is in hierdie hoofstuk bespreek. Daar word erkenning gegee aan die feit dat die individu, of maatskaplike werker in hierdie studie, gesetel is in 'n omgewing met bepaalde transaksies wat tussen die individu en omgewing plaasvind. Hierdie perspektief is relevant in dié studie, aangesien beroepstres ontstaan uit hierdie interaksie tussen die individu en die omgewing.

Verskeie aspekte in hierdie benadering, naamlik die omgewing, mikro-, meso- en makrosisteem, is bespreek ten einde begrip te ontwikkel vir die transaksies wat in hierdie verhouding tussen die individu en omgewing plaasvind. Hierdie perspektief word alreeds in die konteks van maatskaplike werk benut en intervensie streef dikwels daarna om groei, ontwikkeling en aanpassing van mense aan te spreek en hindernisse uit die omgewing te verwyder. Die ekologiese-sisteemperspektief kan ook benut word om beroepstres te beskryf. Die ontstaan van beroepstres en gepaardgaande implikasies daarvan is juis geleë in die interaksie tussen die individu en die omgewing.

Beroepstres manifesteer op verskeie vlakke vir verskillende individue en impliseer dus ook individuele reaksies daarop. Die *general adaptation syndrome* is bespreek en bied 'n verklaring van die liggaam se reaksie op stres. Wanneer daar 'n wanbalans tussen werkeise en bekwaamheid of hulpbronne bestaan, reageer individue op verskillende wyses daarop. Daar is in hierdie hoofstuk tot die gevolgtrekking gekom dat beroepstres 'n psigologiese, fisiese, en gedragseffek vir die individu inhou. Dit het verder ook implikasies vir die familie/huis wanneer werk oorspoel na die huislike omgewing en dit gesinslede en huweliksmaats kan beïnvloed. In die derde plek het dit ook implikasies vir die werkopset en spesifiek die lewering van kinderbeskermingsdienste.

In die lig van die ekologiese-sisteemperspektief is dit dus belangrik dat daar gepoog moet word om 'n goeie passing tussen die individu en die omgewing te bewerkstellig. Om dit moontlik te maak, word daar in die volgende hoofstuk gefokus op die

voorkoming en hantering van beroepstres ten einde die maatskaplike werker in staat te stel om weer homeostase te bereik.



## HOOFSTUK 5

### DIE VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES

---

#### 5.1 INLEIDING

Die vierde doelwit van hierdie studie is om die voorkoming en hantering van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, te identifiseer en te analiseer.

Daar sal in hierdie hoofstuk eerstens aandag geskenk word aan wetgewing met betrekking tot gesondheid en veiligheid van werknemers, aangesien welsyns-organisasies ook by hierdie bepalinge ingesluit word. Dan sal daar gefokus word op die voorkoming van beroepstres asook die bestuur en hantering daarvan. Ten opsigte van laasgenoemde word daar 'n onderskeid gemaak tussen primêre, sekondêre en tersiêre strategieë. Elkeen van hierdie strategieë sal in hierdie hoofstuk aandag geniet.

#### 5.2 WETGEWING MET BETREKKING TOT GESONDHEID EN VEILIGHEID

Wetgewing is wyd gemoeid met die werknemer se gesondheid en veiligheid. Die mees prominente wet is die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, No 85 van 1993 (Republiek van Suid-Afrika, 1993). Hierdie wet maak voorsiening vir die gesondheid en veiligheid van werknemers by die werk en bevat ook maatreëls om ongelukke te vermy. Dit is van toepassing op alle werknemers. Die hoofdoel van hierdie wet is volgens Pieters (1996:397) asook Mischke en Garbers (1994:6) soos volg:

- om reëls en strukture te stel vir gesonde en veilige werkplekke;
- om die gesondheid en veiligheid van werknemers by hul werkplek te verseker;
- om die gesondheid en veiligheid van diegene wat bedryfstoeusting of masjinerie gebruik, te verseker; en

- om die beskerming van diegene wat nie noodwendig by 'n spesifieke werkplek teenwoordig is nie, teen gevare vir gesondheid en veiligheid wat voortspruit uit aktiwiteite by daardie besondere werkplek, te verseker.

Welsynsorganisasies word ook ingesluit by die bepalinge en omvang van hierdie wet. Volgens Gouws (2006:25) is organisasies wat verbonde is aan 'n nasionale raad as sambreel-organisasie dikwels meer ingelig betreffende die toepassing en implementering van genoemde wetgewing.

Gouws (2006:25) meld dat die uniekheid van welsynsorganisasies in hul nie-winsgewendheid geleë is. Binne die finansiële opset van die meeste organisasies is daar nie fondse vir ekstra veiligheidsmaatreëls nie en daar word slegs voorsiening vir die noodsaaklikste aspekte gemaak. In terme hiervan is die outeur van mening dat die onkoste verbonde aan die implementering van gesondheids- en veiligheidsmaatreëls as 'n luukse beskou kan word.

Daar sal vervolgens op die voorkoming van beroepstres gefokus word.

### **5.3 VOORKOMING VAN BEROEPSTRES**

Werkgewers behoort volgens Gouws (2006:98) "... 'n *pro-aktiewe standpunt in te neem in die implementering van 'n holistiese benadering tot gesondheid en veiligheid. Hierdie benadering is nie gebonde aan die grense van wetgewing nie, en indien dit wel bereik word, sal dit verseker dat optimale gesondheid en veiligheid in stand gehou word*".

Intervensie op primêre vlak moet gerig wees op die voorkoming van stres. Hierdie intervensie moet fokus op die bewusmaking van stres en die moontlike impak daarvan op die individu. Dit behels ook dat die werkgewers aanpassings in die werkomgewing sal aanbring indien nodig (Grimshaw, 1999:285; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:355).

Volgens Royle (2006:4) sal die risiko vir stres altyd in maatskaplike werk teenwoordig wees, maar deur proaktiewe ondersteuning sal dit egter bestuur kan word en probleme relatief vinnig aangespreek kan word. Op so 'n wyse word begrip ontwikkel van die spesifieke aspekte wat werknemers in 'n spesifieke organisasie raak (Williams & Cooper, 2002:8). Elke werkplek is verskillend en daar is nie 'n universele bron van druk en geen standaard uitkoms hiervan nie.

Williams en Cooper (2002:22) brei op bogenoemde aspek uit en dui daarop dat dit belangrik is om voorkomend te werk te gaan. Hulle gee twee redes hiervoor. In die eerste plek moet organisasies bewus gemaak word van hoeveel waardevolle inligting alreeds beskikbaar is om te help in die assessering van moontlike beroepstres. So sal organisasies 'n beter begrip ontwikkel van die wyse waarop druk werknemers kan beïnvloed.

Die tweede rede sluit hierby aan en behels dat 'n organisasie voorkomend te werk moet gaan in die bestuur van stres. Die beste wyse waarop dit kan geskied, is om die bewyse dat daar 'n probleem by 'n organisasie bestaan, voor te lê en ook die finansiële implikasies daarvan vir die organisasie en die werknemers te besef. Hieruit is dit duidelik dat beroepstres nie net vir die organisasie nie, maar ook vir die werknemer as 'n persoon, kostes kan impliseer. 'n Voorbeeld hiervan is die afwesigheid van werknemers (op die kort of lang termyn) as gevolg van beroepstres en die finansiële implikasies wat dit inhou.

Dit is verder ook nodig dat beroepstres bestuur en hanteer moet word deur die maatskaplike werker en ook die organisasie. Dit sal vervolgens bespreek word.

#### **5.4 DIE BESTUUR EN HANTERING VAN BEROEPSTRES**

Currie (2001:44-45) onderskei tussen die *bestuur* en *hantering* van stres. Hierdie onderskeid is waardevol as daar gekyk word na die aksies wat geneem kan word om die gevolge van stres te verminder.

Die *bestuur* van stres is die term wat gebruik word om bestuurders se besluite en aksies te beskryf wat ontwikkel word om stres in die werkplek te verminder. Strategieë wat ontwerp word om stres te verminder moet die probleem op twee vlakke aanspreek, naamlik om individuele probleme by werknemers aan te spreek, en tweedens om aspekte in die organisasie self in terme van beleid en prosedures, werknemerwelstand, klimaat, bestuur en leierskap aan te spreek (Currie, 2001:46).

Die bestuur van stres begin by die erkenning dat mense kwesbaar is (Williams & Cooper, 2002:xiii). Niemand kan onbepaald onder uitermatige druk funksioneer nie. Volgens Furnham (2006:374) is die koste van stres vir die individu gewoonlik in terme van gesondheid, waar dit vir die organisasie in terme van prestasie is. Stres is egter nie altyd negatief nie en volgens Nelson en Quick (2006:236) kan prestasie bevorder word deur stres goed te bestuur.

Stresbestuur verwys na prosedures om persone te help om stres wat reeds ervaar word, op 'n effektiewe wyse te verminder of te hanteer (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2003:208). Indien hierdie stres goed bestuur word, kan dit die produktiwiteit van individue verhoog, interpersoonlike verhoudings versterk en lewensgenot verhoog. Stresbestuur is ook 'n proses van selfsorg en ontwikkeling deurdat die individu daarvan bewus word en daarna op interne behoeftes reageer. Dit blyk dus volgens Nelson en Quick (2006:236) dat stres wat goed bestuur word gesondheid en prestasie kan bevorder.

Die term *hantering* word gebruik wanneer individue aktief iets doen om die effek van hul individuele stressimptome te verminder. In aansluiting hierby definieer Dewe (2000:6) die hantering van stres soos volg: “... *coping can be defined as cognitive and behavioural efforts to master, reduce or tolerate those demands from transactions that tax or exceed a person's resources*”.

Die hantering van stres bestaan volgens Folkman en Lazarus (1991:210) en Lazarus (1993:8) uit kognitiewe en gedragspogings om spesifieke eksterne en/of interne eise te hanteer. Dewe (2000:19) asook Folkman en Lazarus (1991:210) maak in hierdie

verband 'n onderskeid tussen probleem- en emosiegesentreerde strategieë en meld dat daar op albei hierdie vorms van hantering gesteun word in stresvolle situasies.

Dewe (2000:77) en Lazarus (1993:8, 16) meen dat probleemgesentreerde strategieë behels dat die werklike stressor verminder word deur te probeer om die omgewing of die individu se gedrag in die omgewing te verander. Emosiegesentreerde strategieë is strategieë wat 'n individu gebruik om emosionele spanning wat weens 'n stresvolle situasie ontstaan het, te beheer en sodoende die wyse waarop iets geïnterpreteer word, verander.

Vir die doeleindes van hierdie bespreking sal daar onderskeidelik na die terme *bestuur* en *hantering*, soos van toepassing, verwys word, maar dit is belangrik om daarop te let dat albei hierdie metodes ten doel het om stres, of die effek daarvan, te verminder. Ten opsigte van die bestuur en/of hantering van stres word onderskei tussen primêre (fokus op die organisasie), sekondêre (fokus op die interaksie tussen die individu en organisasie) en tersiêre strategieë (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001:189; Giga, Noblet, Faragher & Cooper, 2003:158-159) wat vervolgens bespreek sal word.

#### **5.4.1 Primêre strategieë**

Primêre strategieë behels dat daar proaktief te werk gegaan word om stressors wat in die organisatoriese struktuur ontstaan, aan te spreek. Dit kan teweeggebring word deur veranderings in werksomskrywing, strukturele veranderings en bestuurstyle (Cooper *et al.*, 2001). Vervolgens word hierdie strategieë bespreek.

##### **5.4.1.1 *Stresbestuur op organisatoriese vlak***

Dit is volgens Williams en Cooper (2002:7) juis die verskille tussen individue wat die bestuur van stres moeilik maak, aangesien stres op verskillende wyses deur individue hanteer word. Coulshed *et al.* (2006:186) stel dit egter duidelik dat indien die oorsaak buite die grense van persoonlike hantering van stres val en dus in die organisasie geleë is, organisatoriese maatreëls in plek gestel moet word vir die hantering daarvan.

Volgens Gouws (2006:23) beskik die meeste welsynsorganisasies nie oor 'n aparte menslike hulpbronafdeling nie omdat hulle nie oor 'n groot personeelkorps beskik nie. In hierdie gevalle word die beleid en prosedures gewoonlik deur 'n Beheerraad bepaal en dan gedelegeer aan die direkteur/programbestuurder/supervisor.

Die funksie om beleid te bepaal word dikwels aan 'n senior personeellid oorgelaat wat tot gevolg het dat daar nie deurlopende beplanning ten opsigte van hierdie funksie bestaan nie en dat besluite rakende werknemers gemaak word sonder om aan die langtermyngevolge daarvan te dink. Gesondheid en veiligheid is dikwels nie 'n hoë prioriteit nie en is volgens die outeur nie omvattend van aard nie. Die belangrikheid van 'n gesonde werkomgewing moet beklemtoon word deur die nodige maatreëls in plek te kry om enige probleme in hierdie verband te voorkom.

Maatskaplike werk-bestuurders of supervisors behoort 'n werkomgewing te skep en te onderhou wat die gesondheid en welstand van werkers in stand hou en bydra tot effektiewe dienslewering (Weinbach, 2008:5). Dit is gevolglik belangrik dat aandag aan beroepstres geskenk sal word, aangesien dit 'n wesenlike bedreiging vir die individu is en veral ook 'n bedreiging vir die lewenskwaliteit van werknemers (Le Fevre *et al.*, 2003:726). In aansluiting hierby meld Grimshaw (1999:284) dat daar nie slegs op die verandering van die individu binne die werkskonteks gefokus moet word nie, maar ook op die verandering van die werknemer se verhouding met die organisasie en aspekte van die organisasie self. 'n Ondersteunende organisasie is volgens Bell *et al.* (2003:466) "... *one that not only allows for vacations, but also creates opportunities for social workers to vary their caseload and work activities, take time off for illness, participate in continuing education, and make time for other self-care activities*". Alhoewel die beeld van 'n ondersteunende organisasie wat hier geskep word, die ideaal is, is dit ongelukkig nie altyd in die praktyk moontlik nie.

#### **5.4.1.2      *Algemene bestuur van organisasie***

'n Ander primêre strategie omvat die algemene bestuur van 'n organisasie. In navorsing deur Gouws (2006:105) wat op die hantering van stres by 'n welsynsorganisasie fokus, word algemene aanbevelings gemaak ten opsigte van die bestuur van die organisasie. Daar word aanbeveel dat die bestuur van 'n organisasie aandag sal gee aan die stressors waaroor die werkers self min beheer het, byvoorbeeld lae vergoedingspakkette, voorsiening van hulpbronne, personeeltekort en die gebrek aan bevorderingsgeleenthede.

Daar moet aandag geskenk word aan voortgesette opleiding en spesifiek ook gespesialiseerde opleiding om maatskaplike werkers se vaardighede verder te ontwikkel en daardeur die moontlikheid van stres te verminder. Hierdie vereiste is veral van belang vir maatskaplike werkers wat betrokke raak by intervensie aan seksueel misbruikte kinders.

Die skep van 'n algemeen ondersteunende omgewing is 'n verdere aanbeveling wat deur Gouws (2006:105) gemaak is. Daar behoort toepaslik gereageer te word op werkers se ondersteuningsbehoefte. Dit kan gedoen word deur die personeel aan te moedig en te luister wanneer probleme ontstaan. Dit sluit aan by Lloyd *et al.* (2002:262) se siening dat 'n tekort aan hulpbronne wat benodig word om kliënte se behoeftes te bevredig, 'n groot bydraende faktor tot beroepstres is.

Coulshed *et al.* (2006:186-187) en Furnham (2006:373) noem spesifieke aspekte wat stres in stresvolle werkomgewings kan verlig. Dit sluit aspekte in soos opleiding aan personeel, benutting van fleksie-tyd, die beskikbaarheid van infrastruktuur, die bied van 'n ondersteuningsprogram vir personeel, ondersteuning aan personeel se families en die bevordering van werknemers se lewenstyle. Hiermee saam moet organisasiewaardes en operasionele praktyke volgens Buys en Terblanche (2009:527) gereeld deur werkgewers geëvalueer word om te verseker dat 'n kultuur wat werknemerwelstand bevorder, ontwikkel word. Csiernik (2005:216-217) is verder van

mening dat dit werknemers in staat sal stel om 'n positiewe bydrae tot die werk, hul gesin en gemeenskap te maak.

#### **5.4.2 Sekondêre strategieë**

Hierdie strategieë spreek nie die oorsaak van die probleem aan nie (Williams & Cooper, 2002:124) en daar word van die individu verwag om te verander en om aanpassingsvaardighede in stresvolle werksituasies te verbeter (Ivancevich & Matteson, 2002:289).

Arnold *et al.* (1998:447) en Cooper *et al.* (2001:190) vind dat intervensie op sekondêre vlak die algemeenste vorm van intervensie is wat deur organisasies benut word om stresbestuur toe te pas. Die problematiek hier rondom is dat die individu verantwoordelik gemaak word vir die oorsake en hantering van stres. Dit is volgens Stinchcomb (2002:270) makliker om die verantwoordelikheid op die "siek" werknemer te plaas as wat dit vir 'n organisasie is om verantwoordelikheid te neem om te bepaal wat in die organisasie die oorsaak van stres is. Dit is volgens Arnold *et al.* (1998:19) nodig dat organisasies besin oor hul strukture, beleid en werkpraktyke ten einde 'n meer effektiewe en minder stresvolle omgewing vir werknemers te skep.

Verskeie sekondêre strategieë vir die bestuur of hantering van beroepstres word vervolgens bespreek.

##### **5.4.2.1 Bestuur van werknemers se lewenstyle**

Een aspek wat deur Currie (2001:52-54) en Furnham (2006:372) uitgelig word om stres te voorkom, is die bestuur van werknemers se lewenstyle. Alhoewel sommige organisasies verklaar dat hulle nie die reg het om in te meng by werknemers se persoonlike lewens nie, is ander van mening dat 'n gesonde werkomgewing hierdeur bevorder kan word. Gesonde werkplek-inisiatiewe behels gewoonlik die volgende:

- Implementeer 'n rookvrye omgewing.



- Bevorder gesonde eetgewoontes.
- Voorsien inligting aangaande 'n gesonde lewenstyl wat fisiese aktiwiteite en raad ten opsigte van algemene gesondheid insluit.
- Bied aan werknemers die geleentheid vir omvattende jaarlikse mediese ondersoeke om hul liggaamlike en psigiese gesondheid te monitor.
- Voorsien waar moontlik fasiliteite vir werknemers om in fisiese aktiwiteite betrokke te raak.
- Skep 'n werkskultuur en fisiese omgewing wat veilig en oor die algemene bevorderlik vir goeie gesondheid is.
- Identifiseer oorsake van stres in die organisasie en ekstern, en verseker dat werknemers toepaslike ondersteuning kry indien benodig.

Hierdie werkplek-inisiatiewe strek van persoonlike aspekte tot organisatoriese aspekte. Op so 'n wyse kan die organisasie 'n bydrae maak tot die bestuur van werknemers se lewenstyle. Die bogenoemde outeurs is van mening dat nie alle organisasies finansiëel daartoe in staat sal wees om vir dié aspekte voorsiening te maak nie. Welsynsorganisasies in Suid-Afrika sal oor die algemeen nie hierdie ondersteuning aan werknemers kan bied nie weens die finansiële implikasies daarvan. Dit is egter elke werknemer se verantwoordelikheid om aandag aan emosionele welstand te gee. Hawkins en Shohet (2006:23-24) maak melding van verskeie wyses waarop individue hul eie welstand kan bevorder; dit behels die volgende:

- Om kapasiteit te verhoog om met ander persone om te gaan en by hulle aanklank te vind.
- Na fisiese welstand om te sien, byvoorbeeld deur gesonde dieet, genoeg slaap, ontspanning en oefening.
- Om 'n persoonlike of spirituele plek/praktyk te hê waar individue hulself kan kalmeer en krag vind.
- Om gereeld met mede-kollegas (ook uit ander velde) te ontmoet wat ook die behoefte het om te groei en wat as klankbord kan dien.

Deur dié riglyne te volg kan individue self verantwoordelikheid aanvaar om hul eie welstand te bevorder. 'n Persoon met gesonde eet-, drink- en slaappatrone wat ook gereeld aan fisiese oefening deelneem, sal volgens Van Zyl-Edeling (2006:165) oor 'n hoër strestoleransie beskik.

#### **5.4.2.2 Bestuur van werklading**

Volgens Coulshed *et al.* (2006:189-190) word die werklading tot 'n groot mate bestuur deur die gebruik van dagboeke om verantwoordelikhede te beplan en om gereeld besluite te neem oor wanneer en hoe take uitgevoer gaan word. Meer formele werkladingbestuur behels egter 'n sistematiese opweging van gevalle of ander verantwoordelikhede in die werkopset en die toewysing hiervan aan elke werker met inagneming van 'n voorafbepaalde limiet en gemoniteerde prosesse vir elke persoon. Om maatskaplike werkers se lading te bestuur het dus ook 'n invloed op die werksaamhede van die supervisor, aangesien dit die persoon is wat die vordering van werk monitor.

#### **5.4.2.3 Ondersteuningsgroepe**

Gibson *et al.* (2002:100) is van mening dat die belangrikste faktor wat 'n organisasie en sy werknemers se vermoë om stres te hanteer en te verbeter, geleë is in die ondersteuning wat aan werknemers verleen kan word. Coulshed *et al.* (2006:193) dui op die waarde van ondersteuningsgroepe om personeellede te help om minder geïsoleerd en kwesbaar te voel. Dit bied verder aan hulle die geleentheid om te ontspan en sake te bespreek wat dikwels in ander situasies onderdruk moet word. In aansluiting hiermee stel Botha (2000:227) voor dat streshanteringswerkgroepe vir maatskaplike werkers ingestel word. In hierdie groep kan aan maatskaplike werkers geleer word hoe om stres te herken en te hanteer, hoe om negatiewe terugvoer van kliënte te hanteer en hoe ontspanningstegnieke benut kan word.

Volgens Bell *et al.* (2003:467) kan groepsondersteuning verskeie vorme aanneem. Dit kan onder andere dien as konsultasie of gevallekonferensies en kan deur iemand in die portuurgroep of deur 'n professionele persoon gelei word.

#### **5.4.2.4 Supervisie**

'n Ander sekondêre strategie behels supervisie aan maatskaplike werkers. Ten einde effektief met kindermishandeling te werk, word dit volgens Azar (2000:647) algemeen aanvaar dat voortgesette supervisie van belang is. In aansluiting hierby is Bell *et al.* (2003:468), Cerney (1995:139) en Munson (2002:29) van mening dat stres of sekondêre trauma vermy kan word indien 'n persoon gereeld supervisie ontvang.

##### **i) Definiëring van supervisie**

Supervisie word deur die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:63) gedefinieer as 'n proses waardeur 'n supervisor onderrig-, ondersteunende en administratiewe funksies verrig met die oog op die bevordering van doeltreffende en professionele dienslewering. Hierdie geleentheid kan volgens Hawkins en Shohet (2006:3) aan maatskaplike werkers die geleentheid gee om terug te staan en te reflekteer; 'n kans om die maklike uitweg (om ander te blameer) te vermy (dit sluit in kliënte, die organisasie, gemeenskap of die self in); om te soek na nuwe opsies; om te leer uit die moeilikste gevalle; en om ondersteuning te kry.

Indien die waarde en ervaring van goeie supervisie alreeds aan die begin van 'n maatskaplike werker se beroep besef word, sal die "gewoonte" om gereeld goeie supervisie te ontvang 'n integrale deel van die werksituasie en ontwikkeling van 'n werker word.

Die volgende definisie sluit hierby aan en en dui op die omvattende doel van supervisie:

*"Supervision is a distinct professional activity in which education and training aimed at developing science-informed practice are facilitated through a collaborative interpersonal process. It involves observation, evaluation, feedback, the facilitation of supervisee self-assessment, and the acquisition of knowledge and skills by instruction, modeling, and mutual problem solving. In addition, by building on the recognition of the strengths and talents of the supervisee, supervision encourages self-efficacy.*

*Supervision ensures that clinical consultation is conducted in a competent manner in which ethical standards, legal prescriptions, and professional practices are used to promote and protect the welfare of the client, the profession, and society at large”* (Falender & Shafranske, 2004:3).

In hierdie definisie word die belangrikheid van supervisie bevestig. Die belangrikheid van ondersteuning in supervisie kom ook duidelik na vore; dit word in die volgende afdeling bespreek.

### ***ii) Die supervisor as bron van ondersteuning***

Dit is volgens Botha (2000:206) en Tsui (2005:81) noodsaaklik dat die supervisor ‘n bron van ondersteuning aan die maatskaplike werker moet wees. Dit impliseer dat die supervisor gedurig bewus moet bly van die spanningsvolle situasies waaraan die maatskaplike werker blootgestel word. Supervisors moet daadwerklike pogings aanwend om ‘n organisasie-omgewing te skep waarin waardes en professionele eienskappe erken word.

Coulshed *et al.* (2006:161) beklemtoon ook die belangrikheid van gereelde bespreking van vordering in individuele gevalle en nie slegs ‘n fokus op teikens en meting in supervisie nie. ‘n Goeie supervisor sal in staat wees om op al hierdie aspekte te konsentreer en verder ook aandag te gee aan die ervaring van die maatskaplike werker om sodoende ‘n eenheid te vorm. Hierdie faset van supervisie is bemagtigend vir maatskaplike werkers, produktief vir die organisasie en ook vir die kliënte van die organisasie.

### ***iii) Funksies van supervisie in maatskaplike werk***

Supervisie in maatskaplike werk het volgens Hawkins en Shohet (2006:52) verskeie funksies, naamlik:

- as berader om ondersteuning te bied;

- as opvoeder om ander te help om te leer en te ontwikkel;
- as bestuurder met verantwoordelikheid om die kwaliteit van werk te monitor; en
- as bestuurder of konsultant met 'n verantwoordelikheid teenoor die organisasie wat vir die supervisie betaal.

Hierdie funksies sluit volgens die bogenoemde outeurs aan by die drie hoof funksies van supervisie, naamlik onderrig, ondersteuning en administrasie (Kadushin & Harkness, 2002:19-20). Coulshed *et al.* (2006:163-164) sluit hierby aan deur spesifiek melding te maak van wat op elkeen van hierdie drie vlakke bereik moet word.

***Bereik bestuurs- en administratiewe behoeftes deur:***

- Bestuur van die werklading.
- Monitering van die dag-tot-dag werksaamhede om te verseker dat dit binne die raamwerk van die spesifieke organisasie se beleid en prioriteite verrig word.
- Dien as 'n klankbord vir idees, bekommernisse, planne en strategieë.
- Hou personeellede op hoogte van ontwikkeling van nuwe bronne, statutêre vereistes en departementele beleid.
- Gee terugvoer oor werkverrigting.
- Verseker dat rekordhouding van gevalle op datum en op standaard is.

***Bereik onderrig- en ontwikkelingsbehoefte deur:***

- Bevordering van professionele en persoonlike ontwikkeling.
- Voorsien leergeleenthede om kennis en vaardighede deurentyd op te skerp.
- Ontwikkel bewustheid van die rol en verantwoordelikhede in die organisatoriese konteks.
- Help die maatskaplike werkers om insig te ontwikkel in mense, hul probleme en situasies.
- Bou professionele selfvertroue, kreatiwiteit en nuwe wyses van werk.

### ***Bereik ondersteuningsbehoefte deur:***

- Die voorsiening van emosionele ondersteuning, byvoorbeeld deur 'n maatskaplike werker te help om nuwe uitdagings in die werksituasie te identifiseer of om te help om emosies wat as gevolg van 'n situasie ontstaan, uit te druk en dit te hanteer.
- 'n Oorsig te verkry van persoonlike en professionele grense om te verseker dat die praktisyn in hierdie raamwerk kan funksioneer.
- 'n Bespreking van wat die werker te doen staan wanneer persoonlike oorwegings in die plek staan van die uitvoering van werkverpligtinge.
- Om seker te maak dat organisatoriese beleid oor die versorging van personeel, insluitend die veiligheid van personeel, effektief in werking is en dat die werkgewer se taak om na die welsyn van werkers om te sien, nagekom word.

In aansluiting met bogenoemde inligting rakende die ondersteunende funksie in supervisie, meld Botha (2000:221) dat supervisors konsekwent in hulle optrede moet wees en dat hulle houding die boodskap aan maatskaplike werkers sal oordra dat hulle beskikbaar sal wees en die nodige ondersteuning sal bied indien dit benodig word. Volgens Tsui (2005:86) word emosionele ondersteuning uitgedruk deur warmte en vriendelikheid. Erkenning van prestasies gee aan werknemers 'n sterk gevoel van sekuriteit in die organisasie.

Weens die moontlikheid dat daar emosies betrokke kan wees by die bied van intervensie aan seksueel misbruikte kinders, is dit nodig dat 'n maatskaplike werker 'n veilige ruimte sal hê waar hierdie emosies gewys en bespreek kan word. Volgens Brink (2006:7) kan supervisie hierdie geleentheid bied. Professionele objektiwiteit in die bespreking en hantering van emosies kan voorkom dat dit op 'n onproduktiewe wyse gedurende 'n beradingsessie na vore tree. Op so 'n wyse kan die supervisor volgens Kadushin en Harkness (2002:219) aandag gee aan die emosies wat deur maatskaplike werkers beleef word as gevolg van hul werksituasies. In aansluiting hierby is dit volgens Munson (2002:41) ook belangrik dat die supervisor die nodige ondersteuning ontvang.

#### **iv) Fokus van verskillende supervisors**

Hughes en Wearing (2007:121) vind dat die fokus van verskillende supervisors ook op verskillende funksies van supervisie is. In organisasies wat spesifiek intervensie bied aan seksueel misbruikte kinders, sal alle funksies van supervisie van belang wees. In die lig van beroepstres wat deur hierdie maatskaplike werkers ervaar kan word, is die funksie van ondersteuning van groot belang.

Volgens Kadushin en Harkness (2002:277) is die hoof funksie van ondersteunende supervisie juis om die maatskaplike werker te help om werkverwante stres te hanteer en sodoende houdings en gevoelens te ontwikkel wat kan aanleiding gee tot beter werkverrigting. In die lig van hierdie studie is die ondersteunende funksie van supervisie in maatskaplike werk veral van belang, aangesien dit volgens die bogenoemde outeur gemoeid is met die vermindering van stres om sodoende ook werkprestasie te verbeter.

Dit is belangrik, meen Brink (2006:4), dat daar 'n mate van ooreenstemming tussen die supervisor se teoretiese oriëntasie en benadering sal wees en dié van die persoon wat supervisie ontvang, in die geval van hierdie studie, die maatskaplike werker. Stone (1990:63) sluit hierby aan en noem dat supervisie in kinderbeskermingsdienste moet geskied deur iemand wat self ook in hierdie veld werksaam is. Daarom is dit volgens Munson (2002:210) belangrik dat teorie gedurende supervisie as 'n instrument gebruik word om kennis duidelik en verstaanbaar oor te dra.

#### **v) Supervisie as strategie in die voorkoming en hantering van beroepstres**

Botha (2000:209-210) is van mening dat die blote feit dat supervisedienste in 'n organisasie aangebied word, by sommige werkers stres kan veroorsaak. Aan die ander kant kan die afwesigheid van supervisie lei tot hoë vlakke van stres wat verder aanleiding kan gee tot 'n hoë personeelomset. Supervisie kan dus volgens Munson (2002:267) praktisyns help om stres te hanteer of juis bydra tot die ervaring van stres.

Navorsing deur Storey en Billingham (2001:667) dui aan dat daar 'n patroon tussen die vlak van ondersteuning wat van kollegas ontvang word en die vlak van stres is. Hoe hoër die vlak van ondersteuning, hoe laer blyk die voorkoms van stres te wees. Hierdie patroon blyk ook van toepassing te wees op die ondersteuning wat van supervisors ontvang word.

Ander algemene beginsels wat deur die supervisor oorgedra kan word in die hantering van stres, is volgens Munson (2002:281-282) om insig te fasiliteer; die bes moontlike werkomgewing te skep; opleiding en verdere onderrig van werkers aan te moedig; en om as 'n rolmodel te dien deur 'n positiewe houding en effektiewe werkgewoontes uit te leef.

Dit word deur Reynolds (2010:29) voorgestel dat bestuurders of supervisors ten minste elke twee jaar in samewerking met die betrokke maatskaplike werkers 'n deeglike werkanalise doen. 'n Werkanalise "... defines the jobs within the organization and the behaviours that are necessary to perform those jobs" (Robbins & Coulter, 1996:379). Waar aanduidings bestaan dat sekere werkers hoër vlakke van stres ervaar, behoort die bestuur van die organisasie hieraan aandag te gee en die nodige ondersteuning te voorsien. So word daar volgens Lishman (2002:103) verseker dat supervisie nie net 'n bestuurshulpmiddel vir verantwoording en doeltreffendheid is nie, maar ook benut word om professionele ontwikkeling te bevorder en sodoende 'n bydrae te maak tot bevordering van dienslewering in die praktyk.

#### **5.4.2.5      *Professionele en persoonlike ontwikkeling***

Volgens Scaife en Walsh (2009:41) bring mense wat besluit om in die hulpverleningsprofessies te werk 'n wye verskeidenheid van verwagtinge rakende die relevansie daarvan vir die self en vir die werk as 'n fokus na supervisie. Die mate waartoe die individu die relevansie van die self in die werk wil verken, verskil na gelang van die spesifieke professie en teoretiese model waarvolgens gewerk word. So sal 'n maatskaplike werker wat byvoorbeeld die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir dienslewering benut, moontlik die behoefte hê om die relevansie van werk



vir die self te bepaal, en kan 'n deel van supervisie of selfs persoonlike berading of terapie insluit.

In hierdie verband verwys Scaife en Walsh (2009:47- 48) na 'n kontinuum. Aan die een kant van die kontinuum is die siening dat persoonlike terapie noodsaaklik is vir bevoegdheid in die werksituasie. In die middel van die kontinuum is die perspektief dat bewustheid en ontwikkeling van die self belangrik is en dat dit deur 'n verskeidenheid van metodes bereik kan word. Aan die ander kant van die kontinuum is daar 'n groter klem op die aanleer van vaardighede, met min aandag wat geskenk word aan hoe persoonlike sake relevant kan wees in die werksituasie. Die outeurs gaan egter van die standpunt uit dat dit onmoontlik is om aspekte van persoonlike groei uit die werksituasie uit te laat en verwys na die ontwikkeling van die self in die werksituasie as persoonlike en professionele ontwikkeling. Die bespreking van persoonlike en professionele ontwikkeling moet volgens Lishman (2002:95) in die onseker, veeleisende, komplekse en veranderende konteks van maatskaplike werk gedoen word.

Drie aspekte van belang in die ontwikkeling van persoonlike en professionele ontwikkeling is volgens Mearns (1997:94) en Parrott (2006:xviii-xix) 'n voorbereidheid en gewilligheid om meer bewus te word van die *self*, te poog om die *self* te verstaan en met die *self* te eksperimenteer, byvoorbeeld om die risiko te neem om dinge anders te doen, om vrese aan te spreek, om uitdagings te aanvaar en om eie karakter en persoonlikheid te ondersoek. Indien die supervisor die maatskaplike werker behulpsaam gaan wees met persoonlike ontwikkeling, is die daarstel en instandhouding van 'n goeie werkverhouding volgens Scaife (2009:16) 'n voorafgaande noodsaaklikheid. Werkers moet gemaklik genoeg in die supervisie-verhouding voel om aspekte van hulself in die werksituasie bekend te maak en die gevoelens wat dit mag behels te hanteer. Die fokus op die individu as persoon is dus 'n saak wat onderhandel moet word in die supervisieverhouding. Verder van belang is ook dat die supervisor nie die enigste bron van ondersteuning vir persoonlike sake kan wees nie. Mollon (1989:121) maak 'n duidelike onderskeid tussen supervisie en terapie en word soos volg aangehaal:

*“Both should provide space for thinking, but the tasks are different and the points of focus are different. In supervision, it is the therapy that is the ‘patient’ and the supervisee’s feelings and fantasies are examined only insofar as they might throw light on what is happening in the therapy. The crucial task is to create a supervisory setting in which uncertainty, ignorance and feelings of incompetence can be tolerated and discussed – a culture quite different from the one of ‘being supposed to know’.”*

Die maatskaplike werker as individu en die gepaardgaande emosies speel ‘n integrale rol in die werksituasie. Die voorkoms en bespreking hiervan in supervisie is onvermydelik en volgens Scaife en Walsh (2009:68) wenslik. Supervisors kan dus ‘n belangrike rol speel in die verkenning hiervan in supervisie. Alhoewel ‘n organisasie of supervisor op verskeie vlakke behulpsaam kan wees by die hantering van stres en algemene bevordering van welstand by maatskaplike werkers, is dit egter ook belangrik dat die individu self verantwoordelikheid sal neem in hierdie verband (Coulshed *et al.*, 2006:197; Lishman, 2002:98).

Daar word dikwels in die literatuur gefokus op die negatiewe aspekte indien daar oor die emosionele konteks van werk geskryf word, ofte wel die wyses waarop hierdie aspekte by werk kan inmeng. Scaife en Walsh (2009:57) beklemtoon egter die feit dat werkers se persoonlike kwaliteite, lewenservaringe en emosies wat as gevolg van werksituasies gegenereer word, die potensiaal het om sowel positiewe as negatiewe gevolge te hê. Dit is die taak van die supervisor om behulpsaam te wees met die uitwys van sowel die voordele van en ook die moontlike uitdagings wat uit persoonlike faktore ontstaan om effektief te werk te gaan met kliënte.

#### **5.4.2.6      *Personeelontwikkeling***

Personeelontwikkeling word deur Coulshed *et al.* (2006:176-177) nie meer as ‘n luukse gesien nie, maar as ‘n vereiste in organisasies. Die personeelontwikkelingsplan moet ‘n integrale deel van die struktuur van die organisasie vorm waar dit ook aan ‘n tydrooster gekoppel word om te verseker dat dit gereeld plaasvind. Hierdie plan kan bydra om die

organisatoriese doelstelling te bereik deur die aanspreek van individuele en groepsleerbehoefte.

#### **5.4.2.7      *Persoonlike stresshanteringsplan***

Die ontwikkeling van 'n persoonlike stresshanteringsplan is 'n effektiewe wyse om stres te bestuur. Malherbe en Engelbrecht (1992:34) meld dat dit belangrik is dat maatskaplike werkers onderskei tussen persoonlike stressors en werkverwante stressors. Dit is ook nodig dat die frekwensie en intensiteit van die stressor en ervaring daarvan bepaal word. Op so 'n wyse kan verskeie hanteringswyses oorweeg word. Die maatskaplike werker moet self die werksituasie assesser en bepaal hoe meer werktevredenheid en geleenthede vir groei en ontwikkeling verkry kan word. In aansluiting hierby is Coulshed *et al.* (2006:196) van mening dat die raad en advies van 'n mentor vir 'n individu van groot waarde kan wees veral in die geval van beroepsgerigtheid en die bevordering van die individu self.

#### **5.4.2.8      *Ontspanningsoefeninge***

Gibson *et al.* (2003:213) meld dat die doel van ontspanningsoefeninge is om 'n persoon se opwekkingsvlak te verminder en 'n kalmer toestand, fisiologies en psigologies, teweeg te bring. Ontspanning help dan volgens Palmer *et al.* (2003:36) om die fisiese gevolge van stres te verminder deur die simpatiese senuweestelsel wat die stres- of opwekkingsrespons inhibeer en die parasimpatiese senuweestelsel wat verantwoordelik is vir ontspanning en behoud van die liggaam se energievlakke, te stimuleer. Hierdie benadering word ook deur Furnham (2006:372) voorgestel om stres te verminder.

#### **5.4.2.9      *Ondersteuningsnetwerke***

Die kwaliteit en kwantiteit van sosiale verhoudinge wat individue met ander het, blyk 'n belangrike effek te hê op die stres wat ervaar word sowel as die moontlikheid dat hierdie stres 'n nadelige uitwerking op hul gesondheid sal hê (Gibson *et al.*, 2003:206). Hier is Wainwright en Calnan (2002:180) ook van mening dat werknemers soms die

nodige ondersteuning buite hul werksituasie verkry deur gesprekke met familie en vriende oor die druk wat hulle beleef en sodoende 'n wyse kry om dit te hanteer. Alhoewel dit nie vir alle individue 'n effektiewe metode is nie, is daar wel individue wat kan baat vind by alternatiewe terapieë soos aromaterapie, massering en ontspanningstegnieke. Hierdie alternatiewe wyses om spanning te verlig kan moontlik effektief wees, maar dit kan tydelik van aard wees indien die oorsaak van die beroepstres nie terselfdertyd aangespreek word nie.

### **5.4.3 Tersiêre strategieë**

Die derde vlak van intervensie behels dat die werknemer hulp verkry vir die stres wat in die werkplek ervaar word en kan deel vorm van 'n werknemershulpprogram (Cooper *et al.*, 2001:192).

#### **5.4.3.1 Werknemershulpprogramme**

Dit gebeur soms dat werknemers probleme ervaar wat ook 'n verandering in die werkgedrag en 'n afname in doeltreffende werkfunksionering teweegbring. Werknemershulpprogramme is die meganisme waardeur maatskaplike werkers en hul afhanklikes hulp kan ontvang vir 'n wye reeks probleme wat hul lewens kan beïnvloed. Hierdie programme het ten doel om produktiwiteit te bevorder deur die oorbrugging van probleme wat werknemers mag ondervind. Modelle van werknemershulpprogramme moet in oorleg met die organisasie se personeel, die aard van werk en die hulpbronne wat tot beskikking van die organisasie is, gekies word. Ander faktore wat in ag geneem moet word, is die grootte van die organisasie, die beskikbaarheid van interne hulpbronne en die bereidheid van die organisasie om hulpbronne uit te brei (Nel *et al.*, 2008:318; Van der Merwe, 2003:52-54, 77). Werknemershulpprogramme bied voordele vir beide die werknemer en die organisasie. Volgens O'Hara (1995:207) kan dit bydra tot verbeterde produktiwiteit en gunstige resultate vir sowel die organisasie, as die belewenis van werknemers en 'n positiewe werkervaring.

Volgens Kleynhans *et al.* (2006:249) is werknemershulpprogramme nog in 'n beginstadium in Suid-Afrika. Hierby meld De Cenzo en Robbins (2002:380) dat dit die enigste tipe program is wat ontwerp is om werknemers gesond te hou. Dit is 'n wyse om 'n verandering teweeg te bring in die lig van swak fisiese en geestesgesondheid van werknemers. Hierdie programme kan dus wyer strek as hulp wat aangebied word indien dit deur die werknemer benodig word en kan ook voorkomend aangewend word.

Die algemeenste aktiwiteite in hierdie verband sluit volgens Kleynhans *et al.* (2006:249) die volgende in: hulp aan werknemers om op te hou rook, evaluering van gesondheidsrisiko's, stresbestuur, oefening- en fiksheidsprogramme, die voorkoming van ongelukke buite die werksituasie en bloeddruk- en gewigbeheer. Volgens Gibson *et al.* (2003:210-211) is die voorkoming en bestuur van stres 'n belangrike deel van welstand en kan hierdie programme ook vir hierdie doel benut word. 'n Werknemershulpprogram kan gebruik word om 'n platform vir die bewustheid van stres te skep. Werkwinkels kan byvoorbeeld aangebied word om werknemers bewus te maak van die simptome van stres, stressors en die wyses hoe stres hanteer kan word. Quillian-Wolever en Wolever (2003:357) meen ook dat individue hierdeur bemagtig word. Spesifieke strategieë wat aan werknemers oorgedra kan word vir die hantering van stres, is volgens Grimshaw (1999:291-292) ontspanningstegnieke, fisiese oefening, beter eetgewoontes en kognitiewe gedragsverandering.

#### **5.4.3.2      *Professionele hulp en medikasie***

In sommige gevalle is dit nodig dat professionele hulp en/of medikasie benut word in die hantering van beroepstres. Arnold *et al.* (1998:447), Kleynhans *et al.* (2006:246) asook Nelson en Quick (2006:236) is dit eens dat daar wel dienste beskikbaar is vir persone wat berading benodig. Dit kan sielkundige dienste, fisioterapie of mediese behandeling insluit. Indien daar 'n werknemershulpprogram by 'n organisasie beskikbaar is, kan dit 'n nuttige hulpbron wees in die verwysing na 'n toepaslike terapeut. Die identifisering van stres tesame met professionele behandeling kan instrumenteel wees in die voorkoming van permanente fisiologiese en psigologiese skade.

Berading kan volgens Arnold *et al.* (1998:448) korttermyngevolge hê, veral as werknemers terugkeer na 'n onveranderde werkomgewing. Indien professionele hulp min/geen impak op die verbetering van werktevredenheid het, is dit moontlik dat 'n individu 'n wyse sal aanleer om die situasie te hanteer wat positiewe individuele uitkomst mag reflekteer, maar moontlik negatiewe implikasies vir die organisasie mag inhou.

Wanneer daar soos in die konteks van hierdie studie, met getraumatiseerde individue gewerk word, mag dit gebeur dat sterk emosies rakende werknemers se eie verliese of trauma opgewek kan word (Gibson *et al.*, 2002:60). Een van die uitdagendste aspekte van die professionele rol wat maatskaplike werkers moet vervul, het te make met die hantering van emosies, byvoorbeeld hartseer, woede of vrees wat gedurende dienslewering met sekere kliënte na vore kan kom (Sheafor & Horejsi, 2006:31). Berading is dikwels nodig wanneer individue aan stres blootgestel was en nie die stres en gepaardgaande stressors kon hanteer nie (Grimshaw, 1999:285).

Die sekondêre strategieë wat in hierdie afdeling bespreek is, kan werknemers ondersteun in die hantering van beroepstres. Die oorsaak van die probleem word egter nie aangespreek nie en daar word vervolgens van die individu verwag om te verander en om aanpassingsvaardighede aan te leer ten einde stresvolle werksituasies te hanteer.

Tesame met die primêre, sekondêre en tersiêre strategieë wat benut kan word om beroepstres te voorkom of te hanteer, is die ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers ook van belang. Hierdie aspek word in die volgende afdeling bespreek.

## **5.5 ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS**

Dit is belangrik dat maatskaplike werkers nie net die beroepstres wat hulle moontlik ervaar moet hanteer nie, maar dat hulle ook op persoonlike en professionele vlak sal ontwikkel en groei. Die volgende aanhaling dui op die belang van ontwikkeling en groei vir maatskaplike werkers.

*“The quality of care provided in human service institutions depends in part on how caring and compassionate the professional caregivers are, but it also depends on their flexibility and openness to change. New problems and solutions are constantly emerging in education, mental health, nursing and other fields. Professionals who have become set in their ways, who rigidly practice as they always have, aren't likely to provide effective – or humane – services”* (Cherniss, 1995:77).

Die maatskaplike werker se toegewydheid en openheid vir verandering is dus belangrik vir dienslewering in die praktyk. Volgens Hughes en Wearing (2007:11) moet die herformulering van die *self* gefasiliteer word in verhouding tot 'n ontvouende professionele identiteit. Miehl en Moffatt (2000:346) word in hierdie verband soos volg aangehaal: *“The social worker identity is based on a relationship of reflexivity through which the construction of identity is made present through working on the self. Self-care is not an isolated, individual or narcissistic process but one in which the social worker must be open to the influence of the other in the creation of enhanced practice.”*

Die oomblik wat 'n individu in die werksituasie begin omgee, meen Falender en Shafranske (2004:84), word 'n hele spektrum van emosies, insluitend uitgelatendheid, depressie, verwarring, vermaak en vreugde in die verhouding met kliënte ervaar. Hierdie situasie word saam met die werker huis toe geneem in die proses om sin daarvan te maak en dit tot voordeel van die werksituasie aan te wend. Om 'n afstand van kliënte te hou en te faal om hierdie emosies te erken, sal 'n beduidende impak op die werk hê en is nie 'n opsie nie. Hierdie emosies moet bewustelik erken en konstruktief in die werk aangewend word. Op so 'n wyse word die persoonlike impak van werk met kliënte erken en kan dit bydra tot persoonlike groei van die maatskaplike werker.

Groei en ontwikkeling kan onder andere deur selfsorg, kritiese denke, kritiese refleksie en voortgesette opleiding bereik word. Hierdie aspekte word voorts bespreek.

### **5.5.1 Selfsorg**

Maatskaplike Werk is volgens Compton *et al.* (2005:326) 'n buitengewoon belonende beroep waar ander individue bygestaan word om probleme op te los, hindernisse te oorkom en doelstellings te bereik wat daartoe lei dat werkers se fundamentele menslike behoefte vir doel en sin in die lewe bevredig word. Ten einde hierdie taak te kan verrig word 'n gesofistikeerde kennisbasis benodig en is voortdurende professionele groei belangrik. Om te kan voldoen aan hierdie eise, is dit belangrik dat maatskaplike werkers ook na hul eie welstand omsien. Die realiteit is egter volgens Royle (2006:3) dat werkers vir hul eie selfsorg verantwoordelik is.

Die welstand van die werknemer, in hierdie studie die maatskaplike werker, is volgens Buys en Terblanche (2009:527) 'n deurlopende en dinamiese proses wat die wisselwerking met die individu se verskeie rolle insluit. Die teenwoordigheid van verskeie rolle impliseer dat individue gedurig met ander mense en sisteme in interaksie is en kan dus deur hulle gedrag en optrede die welstand van ander persone beïnvloed.

Die persoonlike verbintenis met die werk wat deur beraders gedoen word, is volgens skrywers (Gibson *et al.*, 2002:3; Wainwright & Calnan, 2002:121) waardevol in dié sin dat dit die geleentheid bied om empatie te toon met die kliënte en hulle emosies. Dit is egter belangrik om te beseft dat hierdie persoonlike betrokkenheid as 'n sterk- of swakpunt in die werksituasie kan dien. Dit is dus uiters belangrik dat maatskaplike werkers nie net na die welstand van hul kliënte omsien nie, maar ook na hulself kyk (Gibson *et al.*, 2002:1).

### **5.5.2 Kritiese denke**

Ten einde persoonlik te kan groei in die beroep van Maatskaplike Werk, is dit nodig om kritiese denke te ontwikkel. Hierdie vaardigheid is 'n kreatiewe aktiwiteit en nie net 'n akademiese wyse om tyd te spandeer nie. Brookfield (1987:13-14) omskryf dit soos volg:



*“Being a critical thinker involves more than cognitive activities such as logical reasoning or scrutinizing arguments for assertions unsupported by empirical evidence. Thinking critically involves our recognizing the assumptions underlying our beliefs and behaviours. It means we can give justifications for our ideas and actions. Most important, perhaps, it means we try to judge the rationality of these justifications. We can do this by comparing them to a range of varying interpretations and perspectives. We can think through, project, and anticipate the consequences of those actions that are based on these justifications. And we can test the accuracy and rationality of these justifications against some kind of objective analysis of the ‘real’ world as we understand it.”*

Kritiese denke oor die beroep van Maatskaplike Werk is ook nodig en verwys volgens Oke (2008:11-12) na die proses van bewuswording van die idees, insluitend die oortuigings wat ons begrip van Maatskaplike Werk en die invloed daarvan in die praktyk vorm. Om dit te kan doen, word daar volgens Fook (2002:43) onderskei tussen reflektiewe en refleksiwede denke: *“Reflective thinking is particularly concerned with identifying a process of working things through, while reflexive thinking is concerned with the stance of taking into account as many different perspectives on a situation as possible, and especially different perspectives among clients and their social networks.”* Albei hierdie metodes moet toegepas word in maatskaplike werk en nie net vir die maatskaplike werkers as individu nie, maar ook vir die organisasie tot voordeel sal strek.

### **5.5.3 Kritiese refleksie**

In aansluiting hiermee maak Brown en Rutter (2006:16), Munro (2002:169) en Payne (2002:124-127) melding van kritiese refleksie wat benut kan word. Daar is definitiewe voordele daaraan verbonde om reflektief oor ervarings te dink. Refleksie lei tot bewustheid, analise en evaluering van opvoedkundige en praktykgebaseerde ervarings, om die kennis wat hierdeur verwerf is ten volle te begryp en ook ‘n oorsig te verkry oor die ontwikkeling wat plaasgevind het.

Voortspruitend uit bogenoemde idee van refleksie maak Brown en Rutter (2006:35, 37) ook melding van “critical practice”. Volgens die outeurs is dit in die praktyk nodig om met individuele situasies wat voortdurend verander, te werk. Juis daarom is kritieke denke, soos reeds bespreek, belangrik. ‘n Maatskaplike werker wat krities kan dink en hiervolgens in die praktyk handel, sal oor meer kennis en bewustheid beskik om ‘n situasie te sien soos dit werklik is en meer selfvertroue hê om dit direk te hanteer. Dit beklemtoon ook volgens Oko (2008:88) die maatskaplike werker se eie rol in die ontwikkeling en instandhouding van hoë standaarde in die praktyk so ver dit moontlik is.

Die konsep van self-bewustheid wat deur Brown en Rutter (2006:17) deur middel van refleksie bereik wil word, sluit ook aan by Lishman (2002:99) se siening dat ‘n individuele motivering en vorige ervarings benut moet word om werksaamhede in die praktyk te bevorder. Op so ‘n wyse word bewustheid van die *self* en ander bevorder (Brink, 2006:11). Bewustheid van die self behels volgens Valkin (2006:78, 80) ‘n belangstelling in persoonlike gedrag en voornemens in verskeie kontekste asook ‘n geleentheid om te besin oor vorige ervarings aangaande geslag, godsdiens, kultuur, taal en ekonomiese status.

Om maatskaplike werk te beoefen, vereis ‘n gesofistikeerde vlak van selfbegrip. Dit is dus vir maatskaplike werkers nodig om bewus te wees van hul eie persoonlike waardes, voorkeure, vooroordele en stereotipes. Verder moet daar ‘n bewustheid wees van tendense in verhoudings of patrone wat gepaard gaan met verhoudings (Compton *et al.*, 2005:19). Wanneer daar probeer word om kliënte se behoeftes en nood te begryp, kan die volgende aspekte rakende self-refleksie in gedagte gehou word:

- Werkers moet hul eie emosionele response monitor wanneer daar met kliënte gewerk word en hulself afvra waar hierdie emosies vandaan kom.
- Werkers moet oplet wanneer hul emosies in spesifieke situasies meer intens raak as wat dit gewoonlik die geval is.
- Werkers moet daagliks tyd maak vir refleksie om die geleentheid te kry om sin te maak uit wat op emosionele vlak beleef is tydens kontak met kliënte.

- Werkers moet gesprekvoering met kollegas hê oor werksituasies (sonder om etiese beginsels te oortree).
- Werkers moet nadink oor sterk emosies wat na vore kom en die moontlikheid dat dit aan spesifieke ervarings gekoppel kan word, oorweeg en herbesin.
- Werkers se eie emosies moet met dieselfde respek behandel word as wat kliënte se emosies behandel word.
- Werkers se skynbare “foute” kan as geleenthede benut word waar hulle hulself beter kan leer ken (Gibson *et al.*, 2002:15).

Volgens Dunbar-Krige (2006:91-92) kan ‘n berader (of in die konteks van hierdie studie, ‘n maatskaplike werker) ‘n portefeulje ontwikkel waarin inligting, ervarings, suksesse en meer spesifiek, persoonlike ontwikkeling gedokumenteer word. Hierdie portefeulje maak ‘n kragtige stelling van wie die maatskaplike werker is en bied geleentheid om oor verskeie aspekte te reflekteer.

Volgens Compton *et al.* (2005:19) gebruik maatskaplike werkers hulself as instrument vir dienslewering. Hulle kan nie enige medisyne voorskryf of betrokke raak in chirurgiese prosedures of geld aanbied as vergoeding om verandering teweeg te bring nie. Daar moet op hulself, hul woorde en aksies vertrou word om kliënte by te staan met probleem-oplossende aktiwiteite. Die benutting van kritiese refleksie veral by intervensie met seksueel misbruikte kinders kan van groot waarde wees vir individuele groei van die maatskaplike werker, en ook tot beter dienslewering aan die betrokke kinders lei.

#### **5.5.4 Voortgesette opleiding**

Volgens Hafford-Letchfield (2006:127) en Weinbach (2008:151-154) is die formele opleiding en ervaring wat maatskaplike werkers in ‘n organisasie inbring nie voldoende om hul verantwoordelikhede in die werkopset na te kom nie. Supervisie dra wel hiertoe by, maar is nie voldoende nie. Drie terme word volgens die eersgenoemde outeur gebruik om die verskeidenheid van metodes vir voortgesette opleiding te omskryf, naamlik opleiding (*training*), onderrig (*education*) en personeelontwikkeling. Anders as

die laaste twee metodes van voortgesette opleiding, behels opleiding om 'n gestandaardiseerde, "korrekte" wyse van optrede by personeel aan te moedig. Dit is dus 'n koste-effektiewe wyse van voortgesette opleiding om beter dienslewering te verseker. Onderrig word benut om algemene kennisinhoud oor te dra. Werkers kan dus addisionele onderrig ontvang deur in te skryf vir akademiese kursusse of programme. Personeelontwikkeling kan spesifiek deur 'n bestuurder gebruik word om probleemsituasies te hanteer of nuwe inligting aan personeel deur te gee. Dit bevat dus elemente van opleiding en onderrig .

Voortgesette professionele ontwikkeling is “ ... *the process of continuously maintaining and developing knowledge skills and competence to improve performance at work. A commitment to effective CPD ensures that professionals keep up to date and stay at the forefront of the profession*” (Katz, 2007:507). Die outeur meld ook dat dit na aktiwiteite verwys wat:

- verband hou met die spesifieke werk of profesie;
- die individu ondersteun in werkverrigting;
- addisioneel is tot die individu se normale werkfunksie; en
- die individu as relevant sien tot werkfunksie en toekomstige vordering in 'n beroep.

Volgens Lombard, Pruis, Grobbelaar en Mhlanga (2010:107) het die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Werk Diensberoep (SARMDB) 'n besluit geneem om voortgesette professionele ontwikkeling (*Continuing Professional Development – CPD*) as 'n vereiste vir registrasie om te praktiseer vir maatskaplike werkers in te stel. Volgens September (2010:311-313) word alle maatskaplike werkers hierdeur verplig om vanaf 1 April 2010 “*CPD*”-punte in te samel deur verdere opleiding te ondergaan en op so 'n wyse betrokke te raak by professionele leer- en ontwikkelingsaktiwiteite. In die konteks van kinderbeskermingsdienste is dit volgens Stone (1990:66) ook belangrik dat daar met maatskaplike werkers gekonsulteer sal word oor opleidingsbehoefte en die effektiwiteit van verskeie opleidingsmetodes en tegnieke.

Volgens Strydom (2009:329) vind indiensopleiding in organisasies in Suid-Afrika plaas om maatskaplike werkers aan forensiese assessering bloot te stel. Sonder deeglike opleiding en leiding kan hierdie opleiding egter gevaarlik wees. Verslae en hofverskynings van maatskaplike werkers word deur professies soos die regsprofessie beoordeel. Dit is dus belangrik dat maatskaplike werkers beskerm moet word deur aan hulle opleiding in hierdie verband te bied.

## **5.6 SAMEVATTING**

Daar bestaan omvattende wetgewing wat gemoeid is met die werknemer, in hierdie studie die maatskaplike werker, se gesondheid en veiligheid. Die doel hiervan is om die gesondheid en veiligheid van werknemers by hul werkplek te verseker.

Werkgewers behoort 'n pro-aktiewe standpunt in te neem en intervensie op primêre vlak moet gerig wees op die voorkoming van stres. Op so 'n wyse word organisasies bewus gemaak van die inligting wat alreeds in hierdie verband beskikbaar is vir die assessering van moontlike beroepstres. Dit sal werknemers in staat stel om voorkomend te werk te gaan in die bestuur van enige beroepstres wat mag voorkom.

Die bestuur en hantering van beroepstres behels die aksie wat geneem kan word om die gevolge van stres te verminder. Vir die doeleindes van hierdie bespreking is gefokus op primêre strategieë (waar die fokus op die organisasie val), sekondêre strategieë (waar die fokus op die interaksie tussen die individu en die organisasie val) en tersiêre strategieë waar die werknemer hulp ontvang vir die hantering van beroepstres wat ervaar word.

Op primêre vlak word pro-aktief te werk gegaan om stressors wat in die organisatoriese struktuur ontstaan, aan te spreek. Dit het ook bepaalde implikasies vir die algemene bestuur van die organisasie en die skep van 'n ondersteunende klimaat vir werknemers.

Op sekondêre vlak word die oorsaak van die probleem nie aangespreek nie, maar word daar van die werknemer verwag om vaardighede aan te leer om stresvolle

werksituasies beter te hanteer. Aspekte wat hier bespreek is, sluit die volgende in: bestuur van werknemers se lewenstyl, bestuur van werklading, ondersteuningsgroepe, supervisie, professionele en persoonlike ontwikkeling, personeelontwikkeling, persoonlike streshanteringsplanne, die aanleer van ontspanningsoefeninge en die ondersteuning van persoonlike netwerke.

Op tersiêre vlak kan die werknemer hulp ontvang vir die stres wat ervaar word en deelneem aan 'n werknemershulpprogram. Professionele hulp en medikasie is in sommige gevalle nodig vir die voorkoming van permanente fisiologiese en psigologiese skade.

Laastens is dit belangrik dat die maatskaplike werker in die konteks van hierdie studie verantwoordelikheid aanvaar vir groei en ontwikkeling in die beroep. Dit kan bereik word deurdat maatskaplike werkers omsien na hul eie welstand. Ander wyses wat benut kan word, sluit kritiese denke, kritiese refleksie en voortgesette opleiding in.

Die resultate van die empiriese studie word in hoofstuk 6 aangebied. 'n Oorsig sal oor die navorsingsproses gegee word waarna die bevindinge aan die hand van temas, subtemas, kategorieë en narratiewe beskryf en met die literatuur gekontroleer sal word.

## HOOFSTUK 6

# ‘N SITUASIE-ANALISE VAN BEROEPSTRES EN STRESHANTERING BY MAATSKAPLIKE WERKERS WAT BETROKKE IS BY INTERVENSIE MET SEKSUEEL MISBRUIKTE KINDERS

---

### 6.1 INLEIDING

Die vyfde doelwit van hierdie studie is om deur middel van ‘n empiriese studie ondersoek in te stel na beroepstres en stresshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. In hierdie hoofstuk word die bevindinge van die empiriese studie weergegee.

Daar sal aanvanklik ‘n kort oorsig oor die navorsingsproses gegee word wat in hierdie studie gevolg is. Dit word gevolg deur die bevindinge van die ondersoek wat geloods is. In die bespreking van die bevindinge sal daar aanvanklik gefokus word op ‘n profiel van die deelnemers ten einde ‘n beeld te verkry van die individue wat voldoen het aan die kriteria vir insluiting en ingewillig het om aan die studie deel te neem. Hierna word die bevindinge bespreek aan die hand van sewe temas wat na aanleiding van die data-analise geïdentifiseer is. Die data-ontleding en interpretasie sal verder ook ondersteun word met literatuur.

Vervolgens word daar ‘n oorsig gegee oor die navorsingsproses wat gevolg is.

### 6.2 DIE NAVORSINGSPROSES

Hierdie ondersoek kan geklassifiseer word as verkennende en beskrywende navorsing, soos deur Babbie (2007:88), Bless *et al.* (2006:47), Cherry (2000:12) asook Fouché en De Vos (2005:106) beskryf. Die kwalitatiewe data wat in hierdie ondersoek bekom is, is benut om beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, te verken en te beskryf.

Vir die doel van hierdie studie is die populasie (Grinnell *et al.*, 2010:154; Rubin & Babbie, 2007:153) alle maatskaplike werkers in organisasies in die Kaapse Metropool wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Die studie is spesifiek tot die Kaapse Metropool afgebaken aangesien dit geografies vir die navorser toeganklik was. 'n Doelgerigte, nie-waarskynlikheidsteekproef (Bless *et al.*, 2006:106; Cherry, 2000:166; Monette *et al.*, 2005:148; Neuman, 2000:198; Strydom, 2005:202) is benut. Twee-en-twintig maatskaplike werkers, werksaam by vyf organisasies wat spesifiek fokus op intervensie met seksueel misbruikte kinders in die Kaapse Metropool, is vir die steekproef gewerf. Slegs deelnemers met ten minste een jaar ondervinding in die veld van dienste aan kinders wat seksueel misbruik is, is by die ondersoek betrek.

Semi-gestruktureerde een-tot-een-onderhoude is benut om 'n gedetailleerde beeld van beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, te verkry (Darlington & Scott, 2002:48; Goodman, 2001:310; Greeff, 2005:26). Die onderhoude is oor 'n tydperk van twee weke gevoer by die maatskaplike werkers se onderskeie kantore/organisasies. Elke onderhoud was ongeveer 45 minute lank. Hierna is die onderhoude getranskribeer vir die doeleindes van data-analising (Darlington & Scott, 2002:143; Greeff, 2005:299; Nieuwenhuis, 2007b:89; Nieuwenhuis, 2007c:104) waarna die data aan die hand van Creswell (2009:185-190) se stappe vir data-ontleding ontleed is. Hierdie stappe behels die organisering en voorbereiding van data, die deurlees van data, 'n gedetailleerde analise deur kodering, die beskrywing van temas, subtemas en kategorieë en die interpretering van data. Hierdie stappe is volledig in hoofstuk 1 (1.5.5) bespreek. In hierdie hoofstuk word die bevindinge vervolgens aan die hand van temas, subtemas en kategorieë wat geïdentifiseer is, bespreek.

Die bevindinge van hierdie studie sal in die volgende twee afdelings bespreek word. Daar sal onder 6.3 op die profiel van deelnemers gefokus word, terwyl die bevindinge rakende die temas wat in hierdie studie geïdentifiseer is onder 6.4 aandag sal geniet.



### **6.3 BEVINDINGE VAN STUDIE: PROFIEL VAN DEELNEMERS**

Tydens die aanvang van elke onderhoud is identifiserende besonderhede versoek van maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders en wat by die steekproef ingesluit is, ten einde 'n profiel van elke deelnemer te verkry (sien Bylae B). In Tabel 6.1 word elke deelnemer se profiel weergegee met verwysing na hulle geslag, ouderdom, bevolkingsgroep, huwelikstatus, 'n aanduiding van of hulle kinders het, hoogste kwalifikasie in Maatskaplike Werk, jare ondervinding in maatskaplike werk, jare ondervinding met seksuele misbruik en jare ondervinding by huidige organisasie. Om die identiteit van deelnemers te beskerm is aan elke deelnemer slegs 'n nommer toegeken.

**Tabel 6.1 Profiel van deelnemers**

Deelnemer	Geslag	Ouderdom	Bevolkingsgroep	Huweliksstatus	Kinders	Kwalifikasie in Maatskaplike Werk	Jare ondervinding in maatskaplike werk	Jare ondervinding met seksuele misbruik	Jare ondervinding by huidige organisasie
1	Vroulik	31	Blank	Ongetroud	Geen	MA Mwerk	9	9	3
2	Vroulik	28	Blank	Getroud	Geen	B Soc Sc MW	6	6	1
3	Vroulik	29	Kleurling	Ongetroud	Geen	BDiac Mwerk	5	3	3
4	Vroulik	35	Kleurling	Ongetroud	Geen	BA Mwerk	3	3	3
5	Vroulik	27	Kleurling	Getroud	Geen	BA Mwerk	5	1	1
6	Vroulik	54	Blank	Getroud	Ja	BA Mwerk	24	8	1
7	Vroulik	46	Blank	Geskei	Ja	4 jaar diploma in Mwerk	24	21 (sporadies)	21
8	Vroulik	55	Indiër	Getroud	Ja	MA Mwerk	27	22	17
9	Vroulik	49	Kleurling	Getroud	Ja	MA Mwerk	28	14	17

10	Vroulik	52	Blank	Getroud	Ja	MDiac Mwerk	28	21	23
11	Vroulik	43	Blank	Getroud	Ja	BA Mwerk	21	3	2
12	Vroulik	36	Blank	Ongetroud	Geen	MA Mwerk	14	8	6
13	Vroulik	39	Blank	Ongetroud	Geen	MA Mwerk	15	3	2
14	Vroulik	28	Kleurling	Getroud	Geen	BA Mwerk	3	1	1
15	Vroulik	27	Kleurling	Ongetroud	Geen	BA Mwerk	5	1	1
16	Vroulik	27	Blank	Ongetroud	Geen	B Soc Sc MW	4	2	2
17	Vroulik	27	Kleurling	Ongetroud	Geen	BA Mwerk	5	5	5
18	Vroulik	37	Blank	Getroud	Ja	BDiac Mwerk	10	3	3
19	Vroulik	60	Blank	Getroud	Ja	3 jaar diploma in Mwerk	33	25	25
20	Vroulik	32	Kleurling	Getroud	Ja	MDiac Mwerk	10	2	5
21	Vroulik	33	Indiër	Ongetroud	Geen	B Soc Sc MW	6	6	6
22	Vroulik	47	Kleurling	Getroud	Ja	BA Mwerk	5	2	3

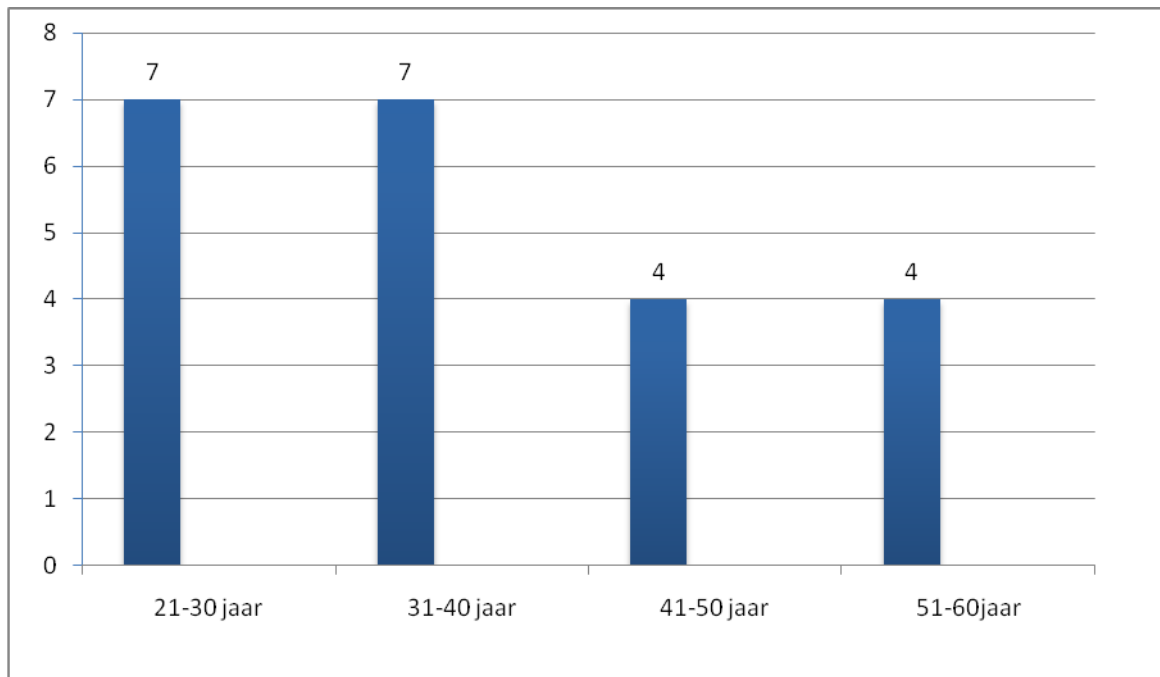
Tabel 6.1 word vervolgens bespreek.

### 6.3.1 Geslag

Al die deelnemers in hierdie studie (22) is van die vroulike geslag. Daar is geen manlike maatskaplike werkers by enige van die vyf organisasies wat aan die studie deelgeneem het, werkzaam nie.

### 6.3.2 Ouderdom

Die ouderdomsgroeperings van die deelnemers word vervolgens in Figuur 6.1 weergegee.



n=22

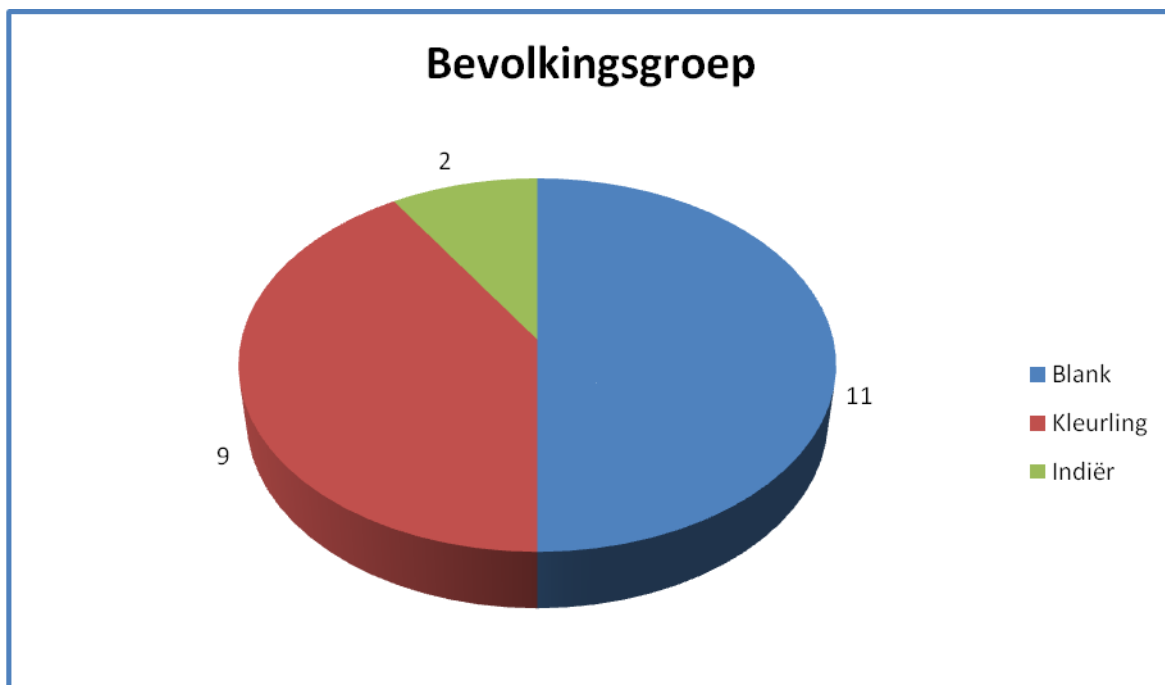
**Figuur 6.1 Ouderdom van deelnemers**

Uit Figuur 6.1 blyk dit dat die meeste (14) van die deelnemers in die eerste twee ouderdomsgroepe val. Daar is sewe deelnemers tussen die ouderdom van 21 en 30 jaar, en sewe deelnemers tussen die ouderdom van 31 en 40 jaar. 'n Opvallende

bevinding is dat niemand jonger as 26 jaar was nie. Die ouderdomsgroep tussen 41 en 50 jaar en die groep tussen 51 en 60 jaar blyk elkeen vier deelnemers te hê. Hieruit is dit duidelik dat die grootste meerderheid van deelnemers onder die ouderdom van 40 jaar is. Intervensie met seksueel misbruikte kinders word dus by die organisasies wat by die studie betrek is deur maatskaplike werkers gelewer wat onder die ouderdom van 40 jaar is, met redelike praktykervaring (die jare ondervinding in maatskaplike werk word in Figuur 6.6 aangedui).

### 6.3.3 Bevolkingsgroep

Die bevolkingsgroepe van die deelnemers word vervolgens in Figuur 6.2 weergegee.



n=22

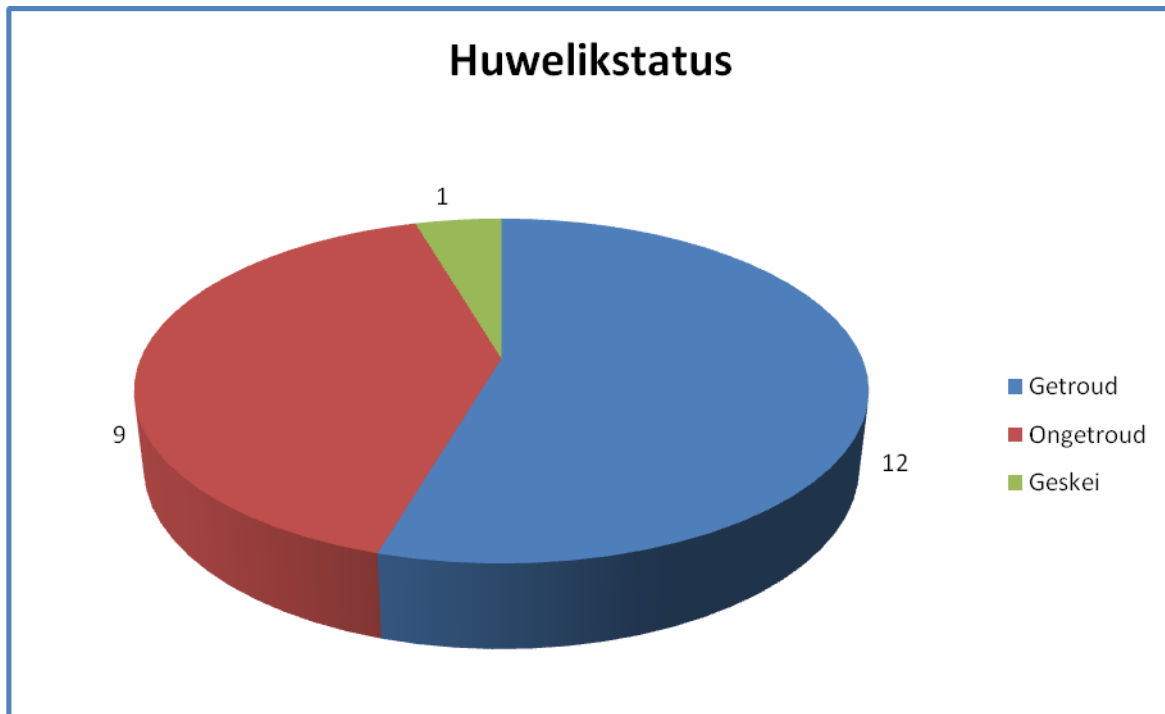
**Figuur 6.2 Bevolkingsgroep van deelnemers**

Uit die bostaande figuur is dit duidelik dat die helfte (11) van die deelnemers Blank is, nege van die deelnemers Kleurling en twee van die deelnemers Indiër is. Dit is belangrik om te weet wat die bevolkingsgroep van die deelnemers was, aangesien intervensie aan seksueel misbruikte kinders in verskeie kultuurgroepe plaasvind en 'n

moontlike faktor was in die ervaring van beroepstres by maatskaplike werkers wat hierdie intervensie bied. Dit word bevestig deur Collings en Murray (1996:384) se siening dat 'n spesifieke gemeenskap se verwagtinge kan bydra tot stres.

#### 6.3.4 Huwelikstatus

Die deelnemers se huwelikstatus word in Figuur 6.3 uitgebeeld.



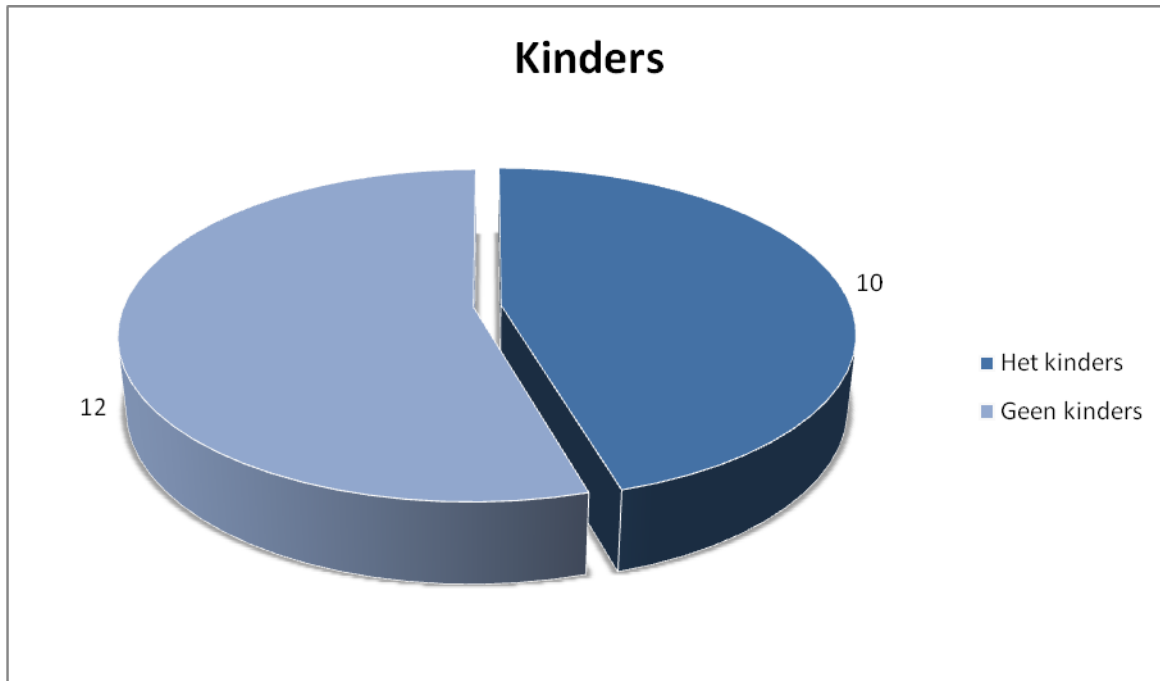
n=22

**Figuur 6.3 Huwelikstatus van deelnemers**

In Figuur 6.3 blyk dit dat meer as die helfte, naamlik 12 van die deelnemers getroud is. Nege van die deelnemers is ongetroud en een van die deelnemers is geskei. Die huwelikstatus van deelnemers is vasgestel aangesien dit 'n aanduiding gee van 'n huweliksverhouding waarin die deelnemer staan en wat ook bepaalde implikasies vir die ervaring van beroepstres in hierdie konteks mag hê. Volgens Dillenburger (2004:214) asook Jones en Fletcher (2003:12) kan beroepstres lei tot huweliksprobleme en kan die effek daarvan oorspoel na huweliksmaats.

### 6.3.5 Kinders

In Figuur 6.4 word aangedui hoeveel van die deelnemers kinders het teenoor dié wat nie kinders het nie.



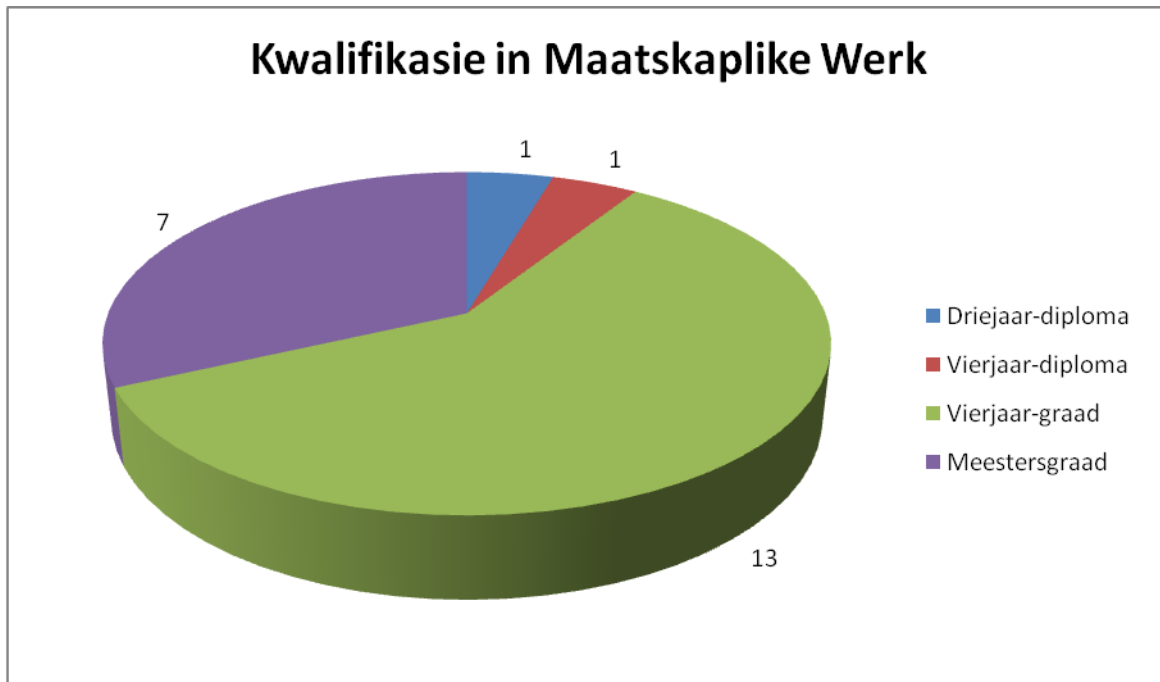
n=22

**Figuur 6.4 Kinders van deelnemers**

Uit die bostaande figuur blyk dit dat meer as die helfte van die deelnemers nie kinders het nie. Twaalf van die deelnemers het aangedui dat hulle nie kinders het nie, terwyl tien van die deelnemers aangedui het dat hulle wel kinders het. Die meeste maatskaplike werkers wat in die konteks van hierdie studie betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders het dus nie kinders nie.

### 6.3.6 Kwalifikasie in Maatskaplike Werk

Figuur 6.5 gee 'n oorsig van die deelnemers in hierdie ondersoek se kwalifikasie in Maatskaplike Werk.



n=22

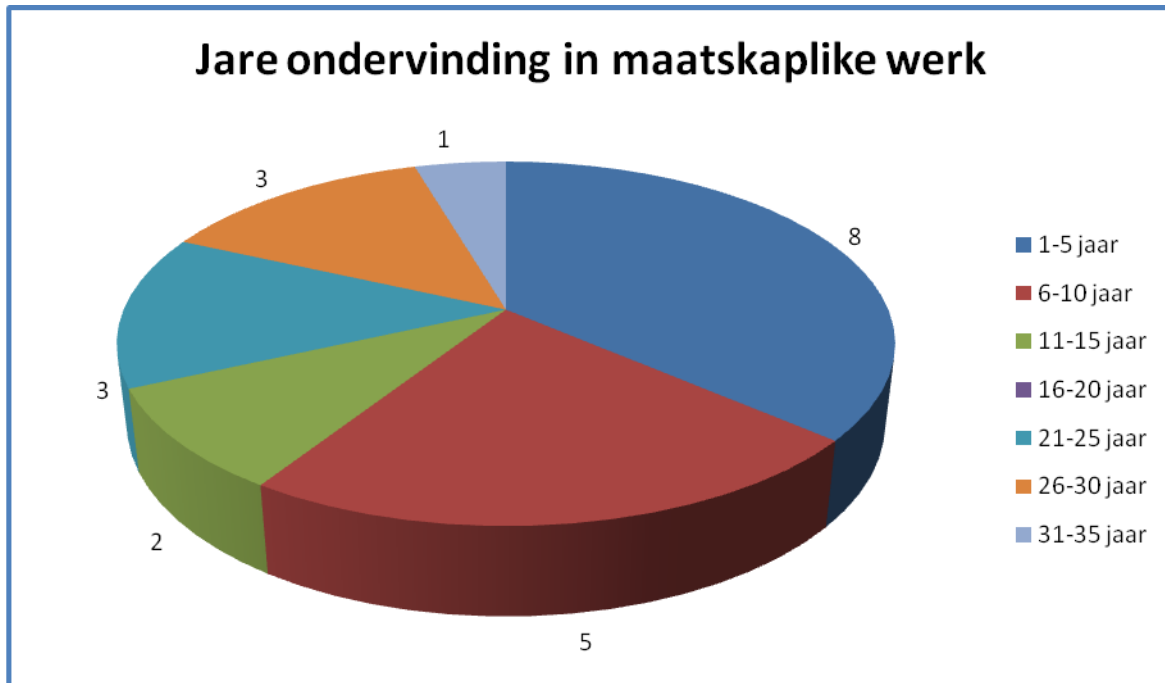
**Figuur 6.5 Kwalifikasie in Maatskaplike Werk**

Figuur 6.5 toon dat die deelnemers in hierdie studie hoofsaaklik in vier groepe val. Een van die deelnemers het 'n driejaar-diploma in Maatskaplike Werk, 'n ander deelnemer het 'n vierjaar-diploma in Maatskaplike Werk. Die meeste deelnemers, naamlik 13, het 'n vierjaar-graad in Maatskaplike Werk. Sewe deelnemers het 'n Meestersgraad in Maatskaplike Werk wat onder andere spesialisering in speltherapie asook supervisie en bestuur insluit.



### 6.3.7 Jare ondervinding in maatskaplike werk

Die jare ondervinding in maatskaplike werk word in Figuur 6.6 weergegee.



n=22

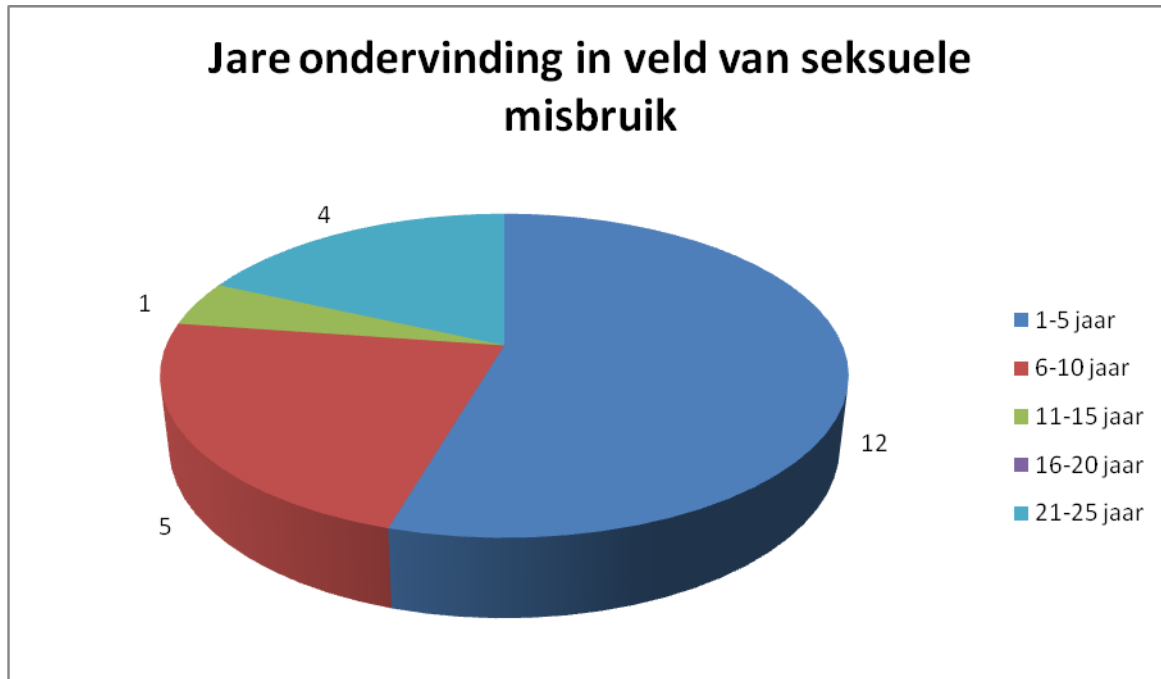
**Figuur 6.6** Jare ondervinding in maatskaplike werk

Volgens Figuur 6.6 het ongeveer 'n derde (agt) deelnemers tussen een en vyf jaar ondervinding. Vyf van die deelnemers het tussen ses en tien jaar ondervinding. Dit blyk dus dat 13 (meer as die helfte) van die deelnemers tien jaar of minder ondervinding in maatskaplike werk het. Dit stem ooreen met die feit dat die meeste deelnemers onder die ouderdom van 30 jaar is, soos alreeds weergegee in Figuur 6.1.

Twee van die deelnemers het 11 tot 15 jaar ondervinding, terwyl drie van die deelnemers 21 tot 25 jaar ondervinding het. 'n Verdere drie deelnemers het 26 tot 30 jaar ondervinding en een het 31 tot 35 jaar ondervinding. Ten spyte van die feit dat die meeste deelnemers tien jaar of minder ervaring het, blyk dit verder uit die bostaande tabel dat daar ook ander deelnemers is wat alreeds lank in die veld van maatskaplike werk praktiseer.

### 6.3.8 Jare ondervinding in veld van seksuele misbruik

Die jare ondervinding in die veld van seksuele misbruik is vasgestel. Die bevindinge word in Figuur 6.7 voorgestel.



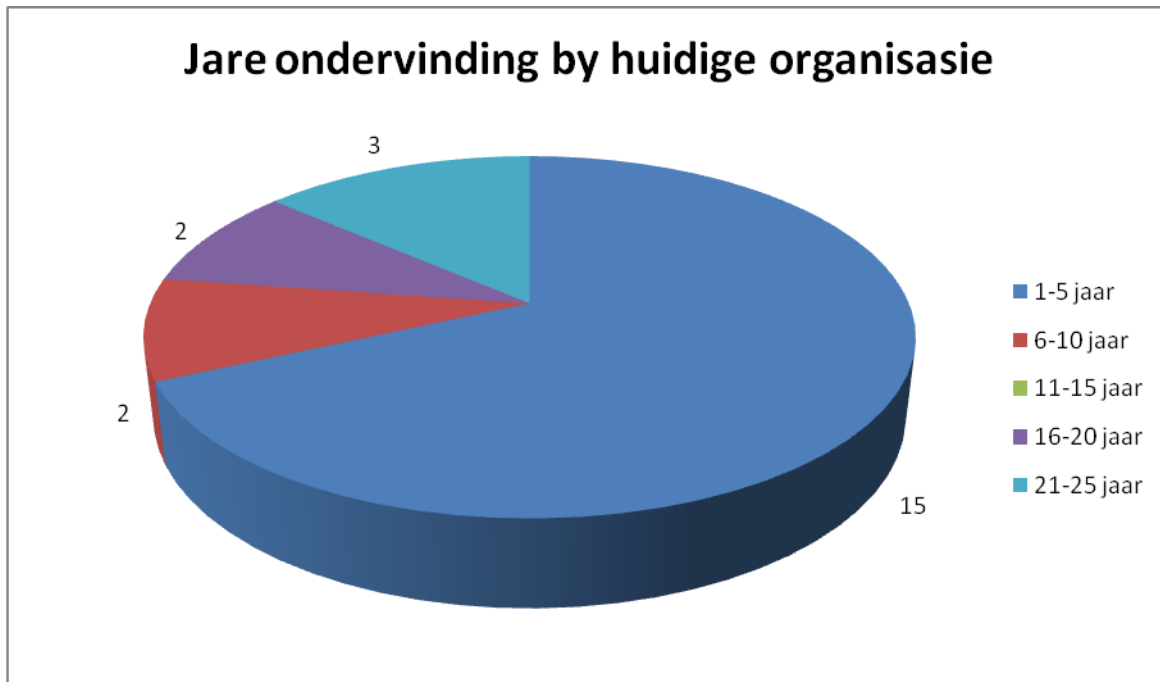
n=22

**Figuur 6.7** Jare ondervinding in veld van seksuele misbruik

Een van die insluitingskriteria vir deelname aan hierdie studie was dat deelnemers ten minste een jaar ondervinding in die veld van seksuele misbruik moet hê. Dit is opvallend dat die meerderheid (12) van deelnemers slegs een tot vyf jaar in die veld van seksuele misbruik werk. Vyf van die deelnemers is alreeds ses tot tien jaar in hierdie veld en een is 11 tot 15 jaar in die veld. Daar is dus slegs vier deelnemers wat langer as 15 jaar in hierdie veld werksaam is.

### 6.3.9 Jare ondervinding by huidige organisasie

In die lig van bogenoemde inligting oor die jare ondervinding in die veld van seksuele misbruik is daar ook aan deelnemers gevra om aan te dui hoeveel jare hulle in diens van hul huidige organisasies is. Hierdie inligting word in Figuur 6.8 weergegee.



n=22

**Figuur 6.8 Jare ondervinding by huidige organisasie**

Indien die bogenoemde figuur bestudeer word, is dit opmerklik dat die oorgrote meerderheid (15) van die deelnemers een tot vyf jaar in diens van hul huidige organisasie is. Twee van die deelnemers is ses tot tien jaar by hul organisasies en twee is al vir 16 tot 20 jaar in diens van hul huidige organisasie. Slegs drie van die deelnemers is langer as 20 jaar werksaam by hul organisasies – hulle is onderskeidelik 21 jaar, 23 jaar en 25 jaar by hul huidige organisasies.

Uit hierdie bevindinge blyk dit dat die meeste van deelnemers aan hierdie ondersoek nog nie lank (minder as vyf jaar) in die veld van seksuele misbruik werksaam is nie en

gevolglik ook nie meer as vyf jaar by hul huidige organisasie werksaam is nie, maar dat almal voldoen aan die kriteria vir insluiting by die ondersoek.

### **6.3.10 Huidige werksomskrywing**

Bykomend tot die inligting wat in Tabel 6.1 weergegee en bespreek is, is daar ook aan die deelnemers gevra wat hul huidige werksomskrywing is, ten einde te verseker dat elke deelnemer aan die kriteria vir insluiting by die steekproef voldoen en dus betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Al die maatskaplike werkers wat betrek is by die ondersoek het aan hierdie kriteria voldoen en is spesifiek betrokke by intervensie met hierdie kinders. Die intervensie sluit onder andere die volgende in: Assessering, “*victim-impact*”-verslae, hofvoorbereiding, terapeutiese werk en voorkomingswerk in die gemeenskap. Sommige van die deelnemers was ook in ‘n koördineringspos of in ‘n toesighoudende hoedanigheid aangestel, maar was steeds betrokke by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

## **6.4 BEVINDINGE VAN STUDIE: TEMAS**

Die data wat gedurende die semi-gestruktureerde onderhoude ingesamel en getranskribeer is, is aan die hand van Creswell (2009:185-190) se stappe vir data-ontleding ontleed. Sewe temas is geïdentifiseer. Elke tema word verder verdeel in subtemas en kategorieë wat bevestig word deur die gebruik van narratiewe wat uit die transkripsies verkry is. Hierdie sewe temas wat uit die empiriese studie voortvloei, word vervolgens bespreek. Die betrokke tema, subtemas, kategorieë en narratiewe word in tabelvorm weergegee waarna dit aan die hand hiervan bespreek sal word. Toepaslike literatuur sal ook as deel van ‘n literatuurkontrole (Creswell, 2009:27; Fouché & Delport, 2005:84) in die bespreking benut word ten einde bestaande literatuur te vergelyk met die temas en kategorieë wat uit die studie ontstaan het.

Soos in hoofstuk 4 bespreek, dien die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie. Die resultate ten opsigte van die verkenning en beskrywing van beroepstres en die hantering daarvan deur maatskaplike werkers wat betrokke is by

intervensie met seksueel misbruikte kinders moet dus teen die agtergrond van die interaksie tussen die individu en ander veranderlikes (omgewings) gesien word (Rankin, 2005:260). In die lig van hierdie perspektief, beklemtoon Arnold *et al.* (1998:422) die interaksie tussen 'n persoon en sy omgewing, met stres as resultaat indien daar nie 'n goeie passing kan plaasvind nie. Indien daar na die vele komplekse transaksies tussen maatskaplike werkers en hul omgewing gekyk word, mag dit gebeur dat daar nie altyd 'n goeie passing kan plaasvind nie of dat hul interaksie met die omgewing tot beroepstres kan lei. Deur toepaslike wyses te vind om beroepstres te hanteer, behoort dus volgens Rankin (2005:266) tot beter interaksie tussen die individu en die werkomgewing te lei, of in ekologiese terme tot "*a better worker-work environment fit*".

Die volgende sewe temas is in hierdie ondersoek geïdentifiseer:

- Tema 1: Perspektiewe op keuse van beroep
- Tema 2: Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur
- Tema 3: Oorsake van beroepstres
- Tema 4: Manifestering van beroepstres
- Tema 5: Implikasies van beroepstres
- Tema 6: Voorkoming en hantering van beroepstres
- Tema 7: Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers

Die temas, subtemas en kategorieë soos na vore gekom uit die bevindinge van die studie word in Tabel 6.2 uiteengesit.

**Tabel 6.2 Temas, subtemas en kategorieë**

Temas	Subtemas	Kategorieë
<p><b>Tema 1</b> Perspektiewe op keuse van beroep (6.4.1)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Motivering om Maatskaplike Werk te studeer (6.4.1.1)</p> <p><b>Subtema 2:</b> Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik (6.4.1.2)</p>	<p>i) Onkunde oor beroep ii) Doelbewuste besluit</p> <p>i) Toevallig in die veld begin werk ii) Wou graag met kinders werk</p>
<p><b>Tema 2</b> Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur (6.4.2)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Verantwoordelikheid van die organisasie (6.4.2.1)</p> <p><b>Subtema 2:</b> Behoefte van werknemers (6.4.2.2)</p>	<p>i) Welstand van werknemers ii) Ondersteuning van werknemers iii) Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur</p> <p>i) Waardering en erkenning ii) Begrip iii) Geleenthede vir bevordering iv) Vergoeding</p>
<p><b>Tema 3</b> Oorsake van beroepstres (6.4.3)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Interne omgewing (individu) (6.4.3.1)</p>	<p>i) Persoonlike ervarings van werkladingbestuur ii) Persoonlike probleme</p>

	<p><b>Subtema 2:</b> Eksterne omgewing (werk/organisasie) (6.4.3.2)</p> <p><b>Subtema 3:</b> Aard van die werk (6.4.3.3)</p>	<p>i) Infrastruktuur/hulpbronne</p> <p>ii) Samewerking van ander organisasies</p> <p>iii) Gevallelading</p> <p>iv) Dienslewering aan kliënte van ander kulture</p> <p>i) Aard van seksuele misbruik</p> <p>ii) Kind as kliënt</p> <p>iii) Kind se omstandighede</p> <p>iv) Onsekerheid oor hantering</p> <p>v) Forensiese werk (hof)</p>
<p><b>Tema 4</b> Manifestering van beroepstres (6.4.4)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Liggaamlike/fisiese reaksies op stres (6.4.4.1)</p> <p><b>Subtema 2:</b> Emosionele reaksies op stres (6.4.4.2)</p> <p><b>Subtema 3:</b> Gedragsreaksies op stres (6.4.4.3)</p>	<p>i) Algemene liggaamlike/fisiese reaksies</p> <p>i) Algemene emosionele reaksies</p> <p>i) Algemene gedragsreaksies</p>
<p><b>Tema 5</b> Implikasies van beroepstres (6.4.5)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Implikasies vir die individu (6.4.5.1)</p>	<p>i) Veranderde lewensuitkyk</p> <p>ii) Onttrekking/isolasie</p> <p>iii) Op persoonlike/emosionele vlak</p> <p>iv) Magteloosheid/hulpeloosheid</p>

	<p><b>Subtema 2:</b> Implikasies vir gesin/huis/ vriende (6.4.5.2)</p> <p><b>Subtema 3:</b> Implikasies vir werkopset (6.4.5.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Huweliks- of ander intieme verhoudings (seksualiteit)</li> <li>ii) Keuse om kinders te hê</li> <li>iii) Verhouding met eie kinders</li> <li>iv) Wantroue</li> <li>v) Balans tussen huis en werk</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Werkverrigting</li> <li>ii) Intervensie met seksueel misbruikte kinders</li> </ul>
<p><b>Tema 6</b> Voorkoming en hantering van beroepstres (6.4.6)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Primêre strategieë (6.4.6.1)</p> <p><b>Subtema 2:</b> Sekondêre strategieë (6.4.6.2)</p> <p><b>Subtema 3:</b> Tersiêre strategieë (6.4.6.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Voorbereiding van maatskaplike werkers</li> <li>ii) Stresbestuur op organisatoriese vlak</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Ondersteuning van kollegas</li> <li>ii) Supervisie</li> <li>iii) Ondersteuning van gesin/familie</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Professionele hulp en medikasie</li> </ul>



<p><b>Tema 7</b> Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers (6.4.7)</p>	<p><b>Subtema 1:</b> Professionele en persoonlike ontwikkeling (6.4.7.1)</p> <p><b>Subtema 2:</b> Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei (6.4.7.2)</p>	<p>i) Aanvaar self verantwoordelikheid</p> <p>ii) Kritiese refleksie</p> <p>iii) Voortgesette opleiding en navorsing</p> <p>i) Selfsorg</p> <p>ii) Geloof</p>
---	---	---

Bogenoemde uiteensetting sal benut word om elke tema en subtema aan die hand van kategorieë wat geïdentifiseer is, te bespreek. Narratiewe uit die transkripsies en 'n literatuurkontrole sal benut word om die bespreking toe te lig. Daar sal in die bespreking van bevindinge geen verbinding gemaak word tussen 'n bepaalde deelnemer en gegewe narratief nie, ten einde die anonimiteit van deelnemers te beskerm. Indien daar melding gemaak word van watter deelnemer 'n bepaalde stelling (narratief) gemaak het, sou dit moontlik kon wees om daardie deelnemer te identifiseer aan die hand van die profiel van deelnemers, soos in Tabel 6.1 weergegee.

Vervolgens word die eerste tema, naamlik "*Perspektiewe op keuse van beroep*", bespreek.

#### **6.4.1 Tema 1: Perspektiewe op keuse van beroep**

Die eerste tema wat in hierdie ondersoek geïdentifiseer is, is die keuse van beroep. Die keuse van Maatskaplike Werk as beroep behels volgens DuBois en Miley (2010:5) asook Hawkins en Shohet (2006:8) dat die rol van hulpverlener aangeneem sal word en dat persoonlike motivering hiervoor die keuse van 'n beroep beïnvloed. Individue besluit gevolglik om verskeie redes om 'n beroep in die hulpverleningsprofessies, soos Maatskaplike Werk, te kies. Perspektiewe op keuse van beroep soos verkry uit die geanaliseerde data word vervolgens aangebied, bespreek en geanaliseer volgens die

relevante subtemas en kategorieë, soos uiteengesit in Tabel 6.2. Die eerste subtema handel oor die motivering van deelnemers om Maatskaplike Werk te studeer. 'n Tweede subtema wat na vore gekom het is deelnemers se motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik.

#### **6.4.1.1 Tema 1 (Subtema 1): Motivering om Maatskaplike Werk te studeer**

Die deelnemers in hierdie studie het almal aangedui dat hulle óf die beroep uit onkunde gekies het (*“Ek het eintlik in die beroep beland sonder dat ek presies geweet het wat Maatskaplike Werk is.”*) óf dat hulle 'n doelbewuste besluit geneem het om Maatskaplike Werk te studeer (*“Ek wou met mense werk ... daar het ek besef wat ek wil [studeer], want ek wil regtig na mense luister en vir mense oplossings probeer bied ...”*).

Hierdie twee kategorieë word verder bespreek.

##### **i) Onkunde oor beroep**

Die eerste kategorie van subtema 1, naamlik *“Motivering om Maatskaplike Werk te studeer”*, behels *“Onkunde oor beroep”*. Die volgende tabel verstrekk die narratiewe van deelnemers rakende hierdie kategorie.

**Tabel 6.3 Motivering om Maatskaplike Werk te studeer: Onkunde oor beroep**

TEMA 1: PERSPEKTIEWE OP KEUSE VAN BEROEP		
Subtema 1	Kategorie 1	Narratiewe
Motivering om Maatskaplike Werk te studeer	Onkunde oor beroep	<p><i>“<u>Ek het nooit geweet wat Maatskaplike Werk is nie.</u> So, ek het aanvanklik universiteit toe gegaan om Regte en Sielkunde te doen ... in die tweede semester het ek toevallig ‘n Maatskaplike Werk-vak gekies ... ek het van Maatskaplike Werk gehou.”</i></p> <p><i>“I never knew what Social Work was. So I initially went to university to do Law and Psychology ... in the second semester by chance I chose a Social Work subject ... so I liked Social Work.”</i></p> <p><i>“<u>Ek het eintlik in die beroep beland sonder dat ek presies geweet het wat Maatskaplike Werk is.</u>”</i></p> <p><i>“... want ek het <u>nie juis geweet wat Maatskaplike Werk is nie.</u> So ek het maar in die beroep beland, nie regtig geweet waarin ek vir my bevind nie ...”</i></p> <p><i>“... <u>ek het nie eintlik geweet wat Maatskaplike Werk is nie,</u> maar my motivering was ek wil graag vir Jesus werk. En ek wou vir mense help”.</i></p>

Elf deelnemers het tydens die onderhoude laat blyk dat hulle nie geweet het wat Maatskaplike Werk was toe hulle gekies het om in hierdie rigting te gaan studeer of by aanvang van hul studies nie. Een deelnemer het byvoorbeeld gemeld: *“Ek het eintlik in die beroep beland sonder dat ek presies geweet het wat Maatskaplike Werk is.”*, terwyl ‘n ander nie geweet het wat die beroep behels nie, maar haar motivering was om vir Jesus te werk en mense te help (*“... ek het nie eintlik geweet wat Maatskaplike Werk is nie, maar my motivering was ek wil graag vir Jesus werk. En ek wou vir mense help.”*).

Dit is betekenisvol om hierdie bevinding met Buys en Terblanche (2009:513) asook Bergh (2006b:433) se mening dat mense in die hedendaagse lewe toenemend na sinvolle werkgeleenthede streef, te vergelyk. In hierdie kategorie was daar dus deelnemers wat, alhoewel hulle nie geweet het wat Maatskaplike Werk behels nie, van oordeel was dat om byvoorbeeld vir Jesus te werk en om mense te help (soos in

laasgenoemde narratief gemeld) hulle werk sinvol sal maak. Om Maatskaplike Werk te studeer was dus vir hulle 'n middel tot 'n doel.

Die tweede kategorie onder die subtema “*Motivering om Maatskaplike Werk te studeer*”, is “*Doelbewuste besluit*”.

**ii) Doelbewuste besluit**

Die narratiewe vir hierdie kategorie word in Tabel 6.4 gegee.

**Tabel 6.4 Motivering om Maatskaplike Werk te studeer: Doelbewuste besluit**

TEMA 1: PERSPEKTIEWE OP KEUSE VAN BEROEP		
Subtema 1	Kategorie 2	Narratiewe
Motivering om Maatskaplike Werk te studeer	Doelbewuste besluit	<p><i>“<u>Ek wou met mense werk ... daar het ek besef wat ek wil [studeer], want ek wil regtig na mense luister en vir mense oplossings probeer bied ...</u>”</i></p> <p><i>“... (het besluit om Maatskaplike Werk te studeer want) <u>ek wou daartoe in staat wees om mense te help, om hulle te bemagtig en om hul volle potensiaal te besef ... ‘n kapasiteit om te groei en verander ...</u>”</i></p> <p><i>“... (decided to study Social Work because) I wanted to be able to help people, to empower them and to also make them realize their full potential ... a capacity to grow and change ...”</i></p> <p><i>“... na tien jaar van vrywillige werk ... dit het soort van na ‘n natuurlike vooruitgang gelyk om ‘n profesie te doen waar ek mense kan help”.</i></p> <p><i>“... after ten years of voluntary work ... that sort of seemed like a natural progression to doing a profession where I could help people”.</i></p>

In hierdie studie het 11 deelnemers aangedui dat hulle 'n doelbewuste besluit geneem het om Maatskaplike Werk te studeer. Deelnemers se motiverings het gewissel van die feit dat hulle met mense wou werk en vir hulle oplossings wil probeer bied (“*Ek wou met mense werk ... daar het ek besef wat ek wil [studeer], want ek wil regtig na mense luister en vir mense oplossings probeer bied ...*”) tot die feit dat hulle mense wil

bemagtig of help om hulle volle potensiaal te besef om te groei en verander (“... ek wou daartoe in staat wees om mense te help, om hulle te bemagtig en om hul volle potensiaal te besef ... ‘n kapasiteit om te groei en verander ...”). Dit blyk dus dat hierdie deelnemers ‘n doelbewuste besluit geneem het om Maatskaplike Werk te gaan studeer.

DuBois en Miley (2010:5) asook Hawkins en Shohet (2006:8) is dit eens dat mense om verskeie redes besluit om ‘n beroep soos Maatskaplike Werk te kies. Maatskaplike werkers beskryf hulself dikwels as “helpers” wat ander help om probleme op te los, bronne te verkry, ondersteuning te bied tydens krisisse en sosiale reaksies op behoeftes te fasiliteer. Dit is egter nodig om daarop te let dat professionele hulp verskil van ‘n natuurlike behoefte om ander tot hulp te wees omdat dat dit volgens Morales *et al.* (2010:31) op die behoeftes van kliënte gefokus is en omdat maatskaplike werkers spesifieke kennis, waardes en vaardighede benodig om hulp te bied.

Subtema 2 van tema 1, naamlik “*Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik*” word vervolgens bespreek.

#### **6.4.1.2      Tema 1 (Subtema 2): *Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik***

Aangesien al die deelnemers in hierdie ondersoek spesifiek werksaam is by organisasies waar intervensie aan seksueel misbruikte kinders gelever word, was dit nodig om hul motivering vir betrokkenheid in hierdie veld te bepaal. Dit is volgens DuBois en Miley (2010:5) belangrik om die persoonlike motivering vir die keuse van ‘n beroep te bepaal.

Op die vraag wat deelnemers se motivering was om betrokke te raak by intervensie met seksueel misbruikte kinders is twee kategorieë in hierdie subtema geïdentifiseer, naamlik deelnemers wat toevallig in hierdie veld begin werk het (“... dit was toevallig in sexual abuse ...”) en tweedens, deelnemers wat graag met kinders wou werk (“... ek het geweet dat ek nog altyd met kinders wou werk”) en op so ‘n wyse betrokke geraak het

by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Die eerste kategorie in hierdie subtema word bespreek.

**i) Toevallig in die veld begin werk**

‘n Betekenisvolle hoeveelheid van die deelnemers, naamlik 16, het aangedui dat hulle toevallig in die veld van seksuele misbruik begin werk het. Die narratiewe vir hierdie kategorie verskyn in Tabel 6.5.

**Tabel 6.5 Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik: Toevallig in die veld begin werk**

TEMA 1: PERSPEKTIEWE OP KEUSE VAN BEROEP		
Subtema 2	Kategorie 1	Narratiewe
Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik	Toevallig in die veld begin werk	<p>“... dit was <u>toevallig in sexual abuse</u> ...”</p> <p>“Dit het ook <u>taamlik toevallig na my gekom</u> (om in die veld van seksuele misbruik te begin werk).”</p> <p>“That also came to me rather accidentally (to start working in the field of sexual abuse).”</p> <p>“Dit (betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik) het maar <u>met die werksverdeling</u> begin ...”</p> <p>“Dit (betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik) was maar net ‘n <u>werksgeleentheid</u>.”</p>

Soos dit uit die bogenoemde tabel blyk, was deelnemers wat toevallig by intervensie met seksueel misbruikte kinders betrokke geraak het, nooit van voorneme om spesifiek aansoek te doen vir ‘n pos by ‘n organisasie waar hierdie dienste gelewer word nie. Die betrokkenheid in hierdie veld was bloot toevallig (“Dit het ook taamlik toevallig na my gekom”) en het onder meer weens werkverdeling (“Dit het maar met die werksverdeling begin ...”) of ‘n nuwe werkgeleentheid (“Dit was maar net ‘n werksgeleentheid”) na vore getree. Volgens September (2006:57, 60) en Segal et al. (2007:158) is kinderbeskermingsdienste ‘n fokuspunt in die kinderswelsinsistiem. Die hoofdoel is die

intervensie in reaksie op mishandeling, verwaarlosing en die uitbuiting van kinders en jongmense onder die ouderdom van 18 jaar. Deelnemers wat toevallig in hierdie veld begin werk het, het dus betrokke geraak by kinderbeskermingsdienste en meer spesifiek intervensie in reaksie op seksuele misbruik van kinders.

Die laaste kategorie van subtema 1 (*“Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik”*) weerspieël deelnemers se behoefte om graag met kinders te werk.

**ii) Wou graag met kinders werk**

Die narratiewe vir hierdie kategorie word in Tabel 6.6 beskryf.

**Tabel 6.6 Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik: Wou graag met kinders werk**

TEMA 1: PERSPEKTIEWE OP KEUSE VAN BEROEP		
Subtema 2	Kategorie 2	Narratiewe
Motivering vir betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik	Wou graag met kinders werk	<p><i>“ ... ek het geweet dat ek <u>nog altyd met kinders wou werk</u>”.</i>  <i>“ ... I knew I always wanted to work with children”.</i></p> <p><i>“Alle kinders in die algemeen, want my hart is in pediatrie ... <u>om met kinders te werk</u>.”</i>  <i>“All children in general because my heart is in paediatrics ... working with children.”</i></p> <p><i>“... dat ek altyd geweet het dat <u>ek met kinders wil werk</u> ... ek het geweet dat seksuele misbruik baie voorkom”.</i>  <i>“ ... I knew I always wanted to work with children ... I knew that sexual abuse occurred a lot”.</i></p>

In hierdie studie het ses deelnemers aangedui dat hulle graag met kinders wou werk en dat dit hul motivering was om in die veld van seksuele misbruik te werk. Al hierdie deelnemers het 'n behoefte gehad om spesifiek met kinders te werk en het as gevolg daarvan in hierdie veld betrokke geraak (*“ ... ek het geweet dat ek nog altyd met kinders wou werk ...”*)(*“Alle kinders in die algemeen, want my hart is in pediatrie ... om met*

*kinders te werk*”). Omdat hierdie deelnemers se motivering was om met kinders te werk, was hul dus op die uitkyk vir poste waar hulle spesifiek met kinders kon werk.

Aangesien hierdie deelnemers 'n behoefte gehad het om met kinders te werk en gevolglik betrokke geraak het in die veld van seksuele misbruik, sal hulle tydens interaksie met hierdie kinders te make kry met die gevolge van seksuele misbruik, en dit kan volgens Spies (2006:58) die wyse waarop kinders oor hulself, ander mense en die wêreld dink en voel, insluit. Die realiteit is dat seksuele misbruik met kinders van elke klas, kultuur, ras, godsdiens en geslag gebeur (Spies, 2006:2-3). Dit is dus juis hier waar die maatskaplike werker 'n belangrike rol kan vervul deur betrokke te raak by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Volgens Berliner (2003:12) kan intervensie die volgende behels, naamlik assessering en vestiging van 'n veilige omgewing; om moontlike oortreders te identifiseer en hul verantwoordelik te hou en/of om die gemeenskap te beskerm; en om die kinders te help om die psigologiese gevolge van die mishandeling te hanteer en gesonde ontwikkeling te bevorder.

Die tweede tema wat uit die bevindinge van die studie geblyk het, naamlik “*Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur*”, word volgende bespreek.

#### **6.4.2 Tema 2: Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur**

Die tweede tema wat uit die bevindinge van die studie geblyk het, fokus op dienslewering in die konteks van 'n organisasie-struktuur. Die diensberoepe, soos Maatskaplike Werk, is volgens Hanson (1995:207) tipies deel van 'n formele groep organisasies wat ten doel het om die sosiale, emosionele, fisiese en/of intellektuele welstand van 'n deel van die gemeenskap te verbeter. Maatskaplike werk word dus in die konteks van 'n organisasie-struktuur beoefen (Morales *et al.*, 2010:115) en die take wat deur die maatskaplike werkers verrig word, word gedefinieer deur die aard van die dienslewering van die spesifieke organisasie (Hepworth *et al.*, 2006:5).



Die twee subtemas in hierdie kategorie behels “*Verantwoordelikheid van die organisasie*” en “*Behoeftes van werknemers*”. Daar word volgende op die eerste subtema in hierdie tema gefokus.

#### **6.4.2.1 Tema 2 (Subtema 1): *Verantwoordelikheid van die organisasie***

Soos reeds genoem, word die take wat deur die maatskaplike werkers verrig word, gedefinieer deur die aard van die spesifieke organisasie (Hepworth *et al.*, 2006:5). Dit blyk uit die bevindinge in hierdie studie dat die deelnemers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders van mening is dat die organisasie wel bepaalde verantwoordelikhede het om na te kom, ten einde hulle in staat te stel om hul take te verrig. Met verwysing na verantwoordelikheid van die organisasie, is daar drie kategorieë wat na vore gekom het, naamlik “*Welstand van werknemers*”, “*Ondersteuning van werknemers*” en “*Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur*”. Hierdie kategorieë geniet verder aandag.

##### ***i) Welstand van werknemers***

Die bevindinge ten opsigte van hierdie kategorie blyk in Tabel 6.7.

**Tabel 6.7 Verantwoordelikheid van die organisasie: Welstand van werknemers**

<b>TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Verantwoordelikheid van die organisasie	Welstand van werknemers	<p>“... <i>eerstens moet hulle prioriteit wees om te kyk na die kinders en deur dit te doen moet hulle <u>kyk na hulle werkers</u> ...</i>”</p> <p>“... <i>dit is baie moeilik of baie sensitief hierdie beroep ... die <u>werkers moet baie na gekyk word</u> ...</i>”</p> <p>“... <i>verantwoordelikheid as 'n organisasie is om <u>regtig te kyk na jou menses</u>, want jy weet nie met watter <u>baggage</u> kom die mense in die eerste plek nie</i>”.</p> <p>“<i>Ek dink hulle het 'n groot verantwoordelikheid. Ek dink dit is deel van die veiligheid en <u>welstand vir 'n werknemer</u>.</i>”</p> <p><i>“I think they've got a major responsibility. I think it's part of the safety and wellness for an employee.”</i></p>

Sestien deelnemers het tydens die onderhoude laat blyk dat organisasies 'n verantwoordelikheid het om na die welstand van werknemers om te sien. Die mening word gehuldig dat kinders aan wie intervensie gebied word indirek daardeur geraak word (“... *eerstens moet hulle prioriteit wees om te kyk na die kinders en deur dit te doen moet hulle kyk na hulle werkers ...*”). Die siening word verder gehuldig dat hierdie tipe werk sensitief is (“... *dit is baie moeilik of baie sensitief hierdie beroep ... die werkers moet baie na gekyk word ...*”) en dat maatskaplike werkers ook hierdie beroep kan betree met hul eie onafgehandelde probleme (“... *want jy weet nie met watter baggage kom die mense in die eerste plek nie*”), wat die mening beklemtoon dat daar na werkers se welstand omgesien moet word.

Hierdie bevinding sluit aan by Currie (2001:1) asook Timberlake *et al.* (2008:40) se siening dat werknemers veronderstel is om in 'n stresvrye en fisies veilige omgewing te werk. Hierdie doel word egter nie deur alle organisasies bereik nie. Dit is dus van groot

belang dat organisasies die belangrikheid van die bevordering van werknemerwelstand besef. Wanneer welstand van werknemers bevorder word, dra dit by tot verbeterde motivering, produktiwiteit en probleemoplossing. Op so 'n wyse word die individuele stresshanteringsvaardighede bevorder (Grimshaw, 1999:298; O'Hara, 1995:79; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:357) en sal die organisasie ook hierby baat.

Die tweede kategorie van hierdie subtema word volgende aangespreek.

**ii)     *Ondersteuning van werknemers***

Tabel 6.8 bied die narratiewe met betrekking tot hierdie kategorie.

**Tabel 6.8 Verantwoordelikheid van die organisasie: Ondersteuning van werknemers**

<b>TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Verantwoordelikheid van die organisasie	Ondersteuning van werknemers	<p><i>“Ek dink die werkgewer het 'n groot rol te speel in terme van <u>die ondersteuning van mense wat in hierdie veld werk.</u>”</i></p> <p><i>“I think the employer has got a major role to play in terms of supporting people who work in this field.”</i></p> <p><i>“... leiding en <u>ondersteuning</u> is baie, baie belangrik”.</i></p> <p><i>“... guidance and support is very, very important”.</i></p> <p><i>“... dat daar <u>baie ondersteuning in terme van dit [beroepstres] moet wees</u>”.</i></p> <p><i>“Daar is moeilike besluite wat geneem moet word en ek dink ... <u>maatskaplike werkers het ondersteuning nodig.</u>”</i></p>

Die meeste van die deelnemers (16) was van mening dat die ondersteuning van werknemers deel van die organisasie se verantwoordelikheid is. Deelnemers was van mening dat ondersteuning in hierdie spesifieke veld belangrik is (*“Ek dink die werkgewer het 'n groot rol te speel in terme van die ondersteuning van mense wat in hierdie veld werk”*). In aansluiting hierby is die mening gehuldig dat ondersteuning benodig word in die besluite wat geneem moet word tydens intervensie met seksueel misbruikte kinders (*“Daar is moeilike besluite wat geneem moet word en ek dink ... maatskaplike werkers het ondersteuning nodig”*) asook indien beroepstres sou voorkom (*“... dat daar baie ondersteuning in terme van dit [beroepstres] moet wees”*).

Hieruit blyk dit dat ondersteuning op verskeie gebiede deur maatskaplike werkers benodig word wanneer hulle betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Volgens Williams en Cooper (2002:45) is dit onmoontlik om die individu van sy

omgewing te skei, ook in die werkopset. Juis hierom is dit belangrik om begrip vir die werknemer te ontwikkel en die nodige ondersteuning te bied.

Om hierdie spesifieke taak wat maatskaplike werkers verrig weer terug te neem na die konteks van 'n organisasie waarbinne dienslewering geskied, is dit nodig dat die organisasie sekere verantwoordelikhede aanvaar. Daar moet verseker word dat maatskaplike werkers oor die nodige kennis en vaardighede beskik, dat voldoende hulpbronne verskaf word, dat tyd beskikbaar is vir kritiese denke en dat supervisie aan werknemers gebied word (Munro, 2002:142). Volgens Reynolds (2010:26) kan maatskaplike werkers in 'n ongesonde werkomgewing werkverwante stres ontwikkel, wat 'n negatiewe impak op werkprestasie en gesondheid van werkers kan hê, met gevolglik 'n impak op die bereiking van die organisasie se doelstelling. Dit is dus belangrik dat werknemers die nodige ondersteuning sal ontvang. Indien die organisasie nie daarin kan slaag om die nodige ondersteuning aan werkers te bied nie, is Stone (1990:2) en Weinbach (2008:5) van mening dat nie net die maatskaplike werkers nie, maar ook die kinders aan wie dienste gelewer moet word, daaronder sal ly.

Die derde kategorie in hierdie subtema is “*Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur.*”

### ***iii) Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur***

Die laaste kategorie in hierdie subtema word in Tabel 6.9 saamgevat en bespreek.

**Tabel 6.9 Verantwoordelikheid van die organisasie: Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur**

<b>TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 3</b>	<b>Narratiewe</b>
Verantwoordelikheid van die organisasie	Voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur	<p><i>“Ek dink een van die groot verantwoordelikhede is dat hulle <u>verseker dat ons die hulpbronne het wat ons nodig het om ons werk te kan doen.</u>”</i></p> <p><i>“I think one of the major responsibilities is that they ensure we have the resources that we need in order to do our work.”</i></p> <p><i>“Ons is baie afhanklik natuurlik van ... <u>hulpbronne in die gemeenskap ...</u>”</i></p> <p><i>“... en <u>om die hulpbronne te hê wat ek nodig het om die dienste te lewer ...</u>”</i></p> <p><i>“... and having the resources I’m needing in order to render the service that I want to ...”</i></p>

Volgens Munro (2002:142) het organisasies die verantwoordelikheid om toe te sien dat maatskaplike werkers oor die nodige hulpbronne beskik om hul daaglikse take te verrig. Vier deelnemers was van mening dat dit die organisasie se verantwoordelikheid is om hulpbronne/infrastruktuur aan maatskaplike werkers te voorsien (*“Ek dink een van die groot verantwoordelikhede is dat hulle verseker dat ons die hulpbronne het wat ons nodig het om ons werk te kan doen”*). Al vier hierdie verwysings deur deelnemers na hulpbronne het gedui op hulpbronne wat benodig word om dienste te kan lewer (*“... en om die hulpbronne te hê wat ek nodig het om die dienste te lewer ...”*).

Davoren (1975:39) beklemtoon bogenoemde bevinding en meld dat onvoldoende hulpbronne bydra tot stres. ‘n Gevoel van hulpeloosheid kan ook volgens Hopkins (1998:183-193) ervaar word wanneer maatskaplike werkers in die veld van seksuele misbruik werksaam is en die uitkoms van dienslewering beïnvloed word deur ‘n tekort aan hulpbronne wat benut kan word.

Samevattend blyk dit dus dat maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie aan seksueel misbruikte kinders 'n bepaalde verwagting het van die organisasie in wie se diens hulle aangestel is. Die ondersteuning van werknemers en voorsiening van die nodige hulpbronne/infrastruktuur (soos by die vorige twee kategorieë van hierdie subtema bespreek) sal daartoe bydra dat organisasies dus ook hul verantwoordelikheid teenoor die welstand van werknemers nakom.

Die tweede subtema in hierdie kategorie oor die verantwoordelikheid van die organisasie behels die behoefte van werknemers.

#### **6.4.2.2      Tema 2 (Subtema 2): *Behoeftes van werknemers***

Op die vraag wat deelnemers dink die verantwoordelikheid van organisasies vir die algemene welstand en motivering van werknemers by organisasies is wat spesialiseer in dienslewering aan seksueel misbruikte kinders, het verskeie behoeftes van werknemers na vore gekom. Die volgende kategorieë het geblyk uit die bevindinge van die studie, naamlik "*Waardering en erkenning*", "*Begrip*", "*Geleenthede vir bevordering*" en "*Vergoeding*". Hierdie vier kategorieë word vervolgens bespreek.

##### **i)      *Waardering en erkenning***

Die eerste kategorie wat by hierdie subtema bespreek word, is "*Waardering en erkenning*".

Tabel 6.10 Behoeftte van werknemers: Waardering en erkenning

TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR		
Subtema 2	Kategorie 1	Narratiewe
Behoeftte van werknemers	Waardering en erkenning	<p><i>"... bestuur moet regtig verstaan waardeur jy gaan en die hoeveelheid wat jy van jouself gee vir die kinders en dit waardeer".</i></p> <p><i>"... management really needs to understand what you're going through and the amount that you are giving of yourself to the children and appreciate it".</i></p> <p><i>"... dat daar <u>nooit vir hulle erkenning gegee word nie en dat daar nie waardering gewys word nie ...</u>"</i></p> <p><i>"Selfs as jy net 'n e-pos ontvang of selfs as die direkteur kom en sê: '<u>Jy doen goeie werk</u>', hulle moedig jou nie gereeld verbaal aan nie."</i></p> <p><i>"Even if you just receive an e-mail or even if the director comes up and says 'you're doing good work', they don't often encourage you verbally."</i></p> <p><i>"Dit sal lekker wees <u>om ernstig meer erkenning te kry.</u>"</i></p> <p><i>"Like it would be nice to have seriously more recognition."</i></p>

Tydens die onderhoude het vyf deelnemers laat blyk dat hulle 'n behoefte het aan waardering en erkenning van die organisasie (of bestuur van die organisasie). Menings in hierdie verband het gewissel van deelnemers wat dink dat hulle nie waardeer word nie ("*... dat daar nooit vir hulle erkenning gegee word nie en dat daar nie waardering gewys word nie ...*") tot deelnemers wat 'n behoefte aan meer verbale aanmoediging het ("*Selfs as jy net 'n e-pos ontvang of selfs as die direkteur kom en sê: 'Jy doen goeie werk', hulle moedig jou nie gereeld verbaal aan nie*"). Deelnemers se behoefte aan meer erkenning sluit aan by Coulshed (2006:188) se mening dat bestuurders bereid moet wees om te luister en wys dat die welstand van hul personeel belangrik is. Dit kan ook komplimente insluit wanneer iemand 'n taak goed verrig het. Terugvoer aan personeel moet dus nie net beperk word tot wanneer iets nie reg verloop het nie. Op so 'n wyse sal maatskaplike werkers meer gewaardeerd voel. Botha (2000:215) en Tsui



(2005:86) dui daarop dat erkenning aan werknemers 'n sterker sin van sekuriteit binne die organisasie gee en gevolglik die moontlikheid van beroepstres verminder.

Die volgende kategorie behels die behoefte aan begrip.

**ii) Begrip**

Nege van die deelnemers het aangedui dat hulle 'n behoefte aan begrip het wanneer dienste in die konteks van 'n organisasie-struktuur gelewer word. Toepaslike narratiewe in hierdie verband word in die volgende tabel weergegee.

**Tabel 6.11 Behoefte van werknemers: Begrip**

<b>TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Behoefte van werknemers	Begrip	<p><i>“Ek dink in 'n baie groot mate [toon hulle] nie [begrip nie] omdat hulle nie self terapeute is nie. Hulle is maatskaplike werkers wat in 'n bestuursposisie sit en <u>hulle het nie altyd 'n idee hoe dit regtig daar buite is nie.</u>”</i></p> <p><i>“Dit het gevoel of daar nie vir jou omgegee word nie ... <u>my nie verstaan het nie, nie verstaan het wat die impak van die werk op my was nie ...</u>”</i>  <i>“I felt like you weren't cared for ... didn't understand me, didn't understand the impact of what the work had on me ...”</i></p> <p><i>“Nie net sê: ‘Ja, ons verstaan’ en jargon-terme rondgooi nie, maar <u>om regtig 'n in-diepte verstaan te hê van wat met 'n persoon gebeur.</u>”</i></p> <p><i>“Ek dink eerstens <u>moet hulle verstaan waaroor dit gaan</u> en ek dink hulle moet ... hulle wil nie en hulle sal nie, maar ek dink hulle moet begin optree op 'n manier asof hulle verstaan.”</i></p>

'n Betekenisvolle aantal (9) deelnemers het 'n behoefte om die nodige begrip van die bestuur van 'n organisasie te ervaar. Een deelnemer huldig die mening dat die bestuur nie werklik weet wat tydens intervensie plaasvind nie en gevolglik nie die nodige begrip toon nie (*"Ek dink in 'n baie groot mate [toon hulle] nie [begrip nie] omdat hulle nie self terapeute is nie. Hulle is maatskaplike werkers wat in 'n bestuursposisie sit en hulle het nie altyd 'n idee hoe dit regtig daar buite is nie"*). 'n Ander aspek waarvoor begrip verlang word, is vir die impak wat hierdie tipe werk op die maatskaplike werker kan hê (*"Nie net sê: 'Ja, ons verstaan' en jargon-terme rondgooi nie, maar om regtig 'n in-diepte verstaan te hê van wat met 'n persoon gebeur"*) en dan daarvolgens op te tree (*"Ek dink eerstens moet hulle verstaan waaroor dit gaan en ek dink hulle moet ... hulle wil nie en hulle sal nie, maar ek dink hulle moet begin optree op 'n manier asof hulle verstaan"*). Volgens Coulshed et al. (2006:188) begin die voorkoming van beroepstres op interpersoonlike vlak. Bestuurders moet dus bereid wees om te luister en te wys dat die welstand van hul personeel belangrik is deur redelike toegewings te maak. So word begrip ontwikkel van die spesifieke aspekte wat werknemers in 'n spesifieke organisasie affekteer (Williams & Cooper, 2002:8).

*"Geleenthede vir bevordering"* as 'n volgende kategorie van subtema 2 word volgende bespreek.

### **iii) Geleenthede vir bevordering**

Die kategorie *"Geleenthede vir bevordering"* word vervolgens in Tabel 6.12 opgesom en daarna bespreek.

**Tabel 6.12 Behoeftte van werknemers: Geleenthede vir bevordering**

TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR		
Subtema 2	Kategorie 3	Narratiewe
Behoeftte van werknemers	Geleenthede vir bevordering	<p>“... <u>daar is nie baie vlakke waarnatoe 'n mens kan beweeg nie</u> en ek dink dit is ook 'n groot frustrasie vir maatskaplike werkers”.</p> <p>“Ek het in elkeen van daardie kantore gesit en ek het my plek in bestuur ingewerk en die hartseer ding is <u>daar is nêrens vir jou om te groei nie.</u>”</p> <p><i>“I had sat in each and every of those offices, and I had worked my way into management, and the sad thing is there is nowhere for you to grow.”</i></p> <p>“... <u>al waarnatoe jy kan beweeg is jy kan die manager raak</u> ... daar is net een manager ...”</p>

Alhoewel bevordering moontlik nie vir alle deelnemers van belang is nie, het drie wel daarna verwys as 'n behoefte wat hulle ervaar. Die mening word gehuldig dat daar nie werklik in hierdie veld van intervensie met seksueel misbruikte kinders ruimte vir maatskaplike werkers is om bevorder te word nie (“... daar is nie baie vlakke waarnatoe 'n mens kan beweeg nie en ek dink dit is ook 'n groot frustrasie vir maatskaplike werkers”). Die enigste moontlikheid sou tot op die vlak van 'n bestuurder of toesighouer kon wees, maar die realiteit is egter dat hierdie poste nie algemeen voorkom nie (“... al waarnatoe jy kan beweeg is jy kan die manager raak ... daar is net een manager ...”).

Navorsing (Clarke & Cooper, 2004; Leka *et al.*, 2003; Nel *et al.*, 2008:313-314) het bevind dat werkverwante faktore die vernaamste oorsake van stres is. Hierdie faktore sluit spesifiek ook beperkte loopbaanvooruitsigte en beperkte bevorderingsmoontlikhede in. Hierdie stelling word ook deur Gouws (2006:54) bevestig.

“Vergoeding” word as 'n verdere kategorie van subtema 2 bespreek.

**iv) Vergoeding**

Die laaste kategorie van subtema 2 rakende die behoeftes van deelnemers binne 'n organisasie-struktuur handel oor vergoeding.

**Tabel 6.13 Behoefte van werknemers: Vergoeding**

<b>TEMA 2: DIENSLEWERING BINNE DIE KONTEKS VAN 'n ORGANISASIE-STRUKTUUR</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 4</b>	<b>Narratiewe</b>
Behoefte van werknemers	Vergoeding	<p><i>"... en (daar is) <u>ook nie die finansiële vergoeding nie</u>".</i></p> <p><i>"... en <u>finansieel word jy nie vreeslik vergoed nie</u>".</i></p> <p><i>"... and financially you didn't get pretty rewarded".</i></p> <p><i>"... <u>want jy doen dit definitief nie vir die geld nie. Jy doen dit nie vir die Mercedes nie</u>".</i></p> <p><i>"<u>Maatskaplike werkers word nie spesifiek goed betaal nie ... daar moet na jou omgesien word, jy weet, selfs al is dit iets kleins.</u>"</i></p> <p><i>"Social workers don't get paid particularly well ... you should be taken care of, you know even if it's something small."</i></p>

Agt van die deelnemers het aangedui dat maatskaplike werkers nie goeie vergoeding ontvang vir die dienste wat deur hulle gelewer word nie ("*... want jy doen dit definitief nie vir die geld nie. Jy doen dit nie vir die Mercedes nie*") ("*Maatskaplike werkers word nie spesifiek goed betaal nie ... daar moet na jou omgesien word, jy weet, selfs al is dit iets kleins*"). Uit die eersgenoemde narratief blyk dit ook dat deelnemers moontlik ander motivering het om steeds in die beroep te bly, ten spyte van swak vergoeding. Daar word egter in die literatuur gemeld dat lae salarisse kan bydra tot beroepstres (Clarke & Cooper, 2004; Davoren, 1975:39; Gouws, 2006:54; Leka *et al.*, 2003; Nel *et al.*, 2008:313-314).

Torrington en Hall (in Currie, 2001:3-4) huldig die mening dat organisasies ook 'n verantwoordelikheid ten opsigte van die materiële welstand van werknemers het. Hierdie welstand kan voorsien word deur 'n regverdigte vergoedingstelsel, insluitend nie-finansiële voordele daar te stel.

Vervolgens word die derde tema, naamlik "*Oorsake van beroepstres*" bespreek.

### **6.4.3 Tema 3: Oorsake van beroepstres**

Tema 3, rakende die oorsake van beroepstres, bestaan uit drie subtemas, soos geïdentifiseer uit die bevindinge van die studie. Hieruit blyk dit dat die oorsake van beroepstres in die interne omgewing (die individu), die eksterne omgewing (die werk/organisasie) of die aard van die werk geleë kan wees.

Die ekologiese-sisteemperspektief dui aan dat die oorsake van beroepstres hoofsaaklik in die mikro- of mesosisteem van die individu geleë is. Die mikrosisteem sluit volgens Bronfenbrenner (1977:514, 525; 1989:227) en Welsch, 1990:158, 171) die huis en werkplek (insluitend kollegas) in. Die mesosisteem word omskryf as bestaande uit die onderlinge verhoudings tussen twee of meer opsette waaraan die persoon aktief deelneem, soos tussen gesin, werk en sosiale lewe. Die mesosisteem behels dus 'n aantal mikrosisteme (Bronfenbrenner, 1977:515; 1979:25; 1989).

Bevindinge rakende die interne omgewing, eksterne omgewing en aard van werk as oorsake vir beroepstres word vervolgens as subtemas van tema 3 bespreek.

#### **6.4.3.1 Tema 3 (Subtema 1): Interne omgewing (individu)**

Die eerste subtema van "*Oorsake van beroepstres*", naamlik die "*Interne omgewing (individu)*" word verder bespreek. Twee kategorieë, naamlik "*Persoonlike ervarings van werkladingbestuur*" en "*Persoonlike probleme*" as oorsake in die interne omgewing wat beroepstres kan veroorsaak, is geïdentifiseer. Eersgenoemde kategorie word volgende bespreek.

**i) Persoonlike ervarings van werkladingbestuur**

Die narratiewe wat met hierdie kategorie verband hou, soos geïdentifiseer tydens data-ontleding, word in Tabel 6.14 weergegee en daarna bespreek.

**Tabel 6.14 Interne omgewing: Persoonlike ervarings van werkladingbestuur**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Interne omgewing (individu)	Persoonlike ervarings van werkladingbestuur	<p><i>“... dit veroorsaak by my stres <u>dat ek sekere goed nie kan afhandel soos wat ek sou wou nie, maar miskien is dit ‘n persoonlike ding.</u> As ek my lysie gemaak het vir die dag en ek kom aan die einde van die dag en ek kon niks op daardie lysie afmerk nie ...”</i></p> <p><i>“Ek is ongelukkig ‘n bietjie van ‘n perfeksionis en wat ek aanpak, probeer ek tot die einde toe en dit is waar die groot frustrasie kom <u>dat ek nie ‘n ding altyd kan voltooi nie.</u>”</i></p> <p><i>“... ‘n probleem van my is dat <u>ek goed baie uitstel en dit veroorsaak definitief beroepstres vir my ...”</u></i></p>

Die eerste kategorie van faktore in die interne omgewing wat aanleiding kan gee tot beroepstres, is die maatskaplike werker se persoonlike ervarings van werkladingbestuur. Hierdie faktore behels deelnemers se persoonlike aanslag op werkladingbestuur en kan moontlik bydra tot beroepstres. Vyftien deelnemers het aangedui dat hul persoonlike werkwyse moontlik kan bydra tot beroepstres. Hierdie faktore het gewissel van deelnemers wat hulself as perfeksioniste sien en as gevolg daarvan sukkel om take te voltooi (*“Ek is ongelukkig ‘n bietjie van ‘n perfeksionis en wat ek aanpak, probeer ek tot die einde toe en dit is waar die groot frustrasie kom dat ek nie ‘n ding altyd kan voltooi nie”*) tot deelnemers wat geneig is om uit te stel en gevolglik druk op hulself plaas vir die voltooiing van take (*“... ‘n probleem van my is dat ek goed baie uitstel en dit veroorsaak definitief beroepstres vir my ...”*).

Indien na die bogenoemde aantal deelnemers gekyk word wat meen dat hul persoonlike wyse van werkladingbestuur tot beroepstres kan bydra, is dit insiggewend om te let op wat die literatuur meld aangaande die rol van persoonlikheid in nie-verwante oorsake van beroepstres. Volgens Botha (2000:219), Furnham (2006:368-372), Maslach *et al.* (2001:411) en Nel *et al.* (2008:314) speel persoonlikheid 'n groot rol in nie-werkverwante oorsake van beroepstres. Individue wat oor sekere persoonlikheidseienskappe beskik, kan as gevolg daarvan hul werk op 'n sekere wyse bestuur wat moontlik kan bydra tot die ervaring van beroepstres.

Daar is verder volgens Segal *et al.* (2007:27-29) asook Sheafor en Horejsi (2006:13) sekere persoonlike karaktereieskappe wat 'n persoon geskik maak vir maatskaplike werk-praktyk. Dit kan eienskappe soos die volgende insluit: toewyding tot selfbewustheid; vertrouwe in mense; positiewe uitkyk; respek vir diversiteit; kreatiwiteit; 'n oop gemoed; empatie; deernis met ander; gewilligheid om terugvoer te ontvang en te verander; nuuskierigheid en oopheid vir lewenslange leer; asook geduld en gesonde skeptisisme.

In aansluiting hiermee fokus die volgende kategorie van subtema 1 op persoonlike probleme wat in die interne omgewing beroepstres kan veroorsaak.

## ***ii) Persoonlike probleme***

'n Volgende aspek in die interne omgewing wat beroepstres kan veroorsaak is persoonlike probleme. Die narratiewe wat in hierdie verband uit die bevindinge geblyk het, word in Tabel 6.15 weergegee.

**Tabel 6.15 Interne omgewing: Persoonlike probleme**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Interne omgewing (individu)	Persoonlike probleme	<p><i>“Selfs by die werk, <u>om my los te maak van wat gebeur het [by die huis] en waarnatoe ek moet teruggaan, daai omstandighede ... het my afgetakel.</u>”</i></p> <p><i>“So, ek dink dit kan ‘n verdere faktor wees, <u>dat jy skielik jou eie goed moet hanteer wat kan uitkom.</u>”</i>  <i>“So I think that can be an added factor, that suddenly you will have to deal with your own stuff that can come out there.”</i></p> <p><i>“Ek dink <u>dit is belangrik dat jy persoonlike kwessies uitsorteer wat jy het, anders gaan jy nie daartoe in staat wees om beide te hanteer nie.</u>”</i>  <i>“I think it is important that you sort out what personal issues one has, otherwise you are not going to be able to cope with both.”</i></p> <p><i>“... ek dink dit is waar die moeilike ding inkom, dis <u>om onder daardie gemoedstoestand by die werk in te stap in die oggend en jy is nie altyd happy nie, dinge gaan nie altyd vir jou persoonlik goed nie en dan moet jy sit en luister na hierdie ongelooflike seer kind ...</u>”</i></p>

Soos uit die bostaande tabel blyk, kan persoonlike probleme bydra tot beroepstres. Maatskaplike werkers ervaar persoonlike en gesinsprobleme soos enige ander persoon. Hierdie probleme is soms ernstig en veroorsaak stres, angs of depressie. Indien hierdie persoonlike bekommernisse by dié van die werk gevoeg word, kan die werker hierdeur oorweldig word (Sheafor & Horejsi, 2006:28). Hierdie standpunt word ook deur Botha (2000:219-220) bevestig.

Sewe deelnemers het hierdie aspek as ‘n bydraende faktor tot beroepstres geïdentifiseer. Indien ‘n werknemer persoonlike probleme of selfs ander huislike probleme ervaar en daarmee saam ook die druk van ‘n werklading wat aandag moet geniet, saam met die unieke uitdagings wat hierdie spesifieke beroep bied, mag dit verder bydra tot beroepstres (*“Ek dink dit is belangrik dat jy persoonlike kwessies uitsorteer wat jy het, anders gaan jy nie daartoe in staat wees om beide te hanteer nie”*).



'n Ander aspek wat van belang is, is waar 'n werknemer of maatskaplike werker in die konteks van hierdie studie self onverwerkte emosies rakende seksuele misbruik het (*"So, ek dink dit kan 'n verdere faktor wees, dat jy skielik jou eie goed moet hanteer wat kan uitkom"*). Indien daar nie aandag hieraan geskenk word nie, sal dit kan bydra tot beroepstres (Sheafor & Horejsi, 2006:28). In aansluiting hierby kan dit volgens Maslach *et al.* (2001:409) en Scaife en Walsh (2009:52-53) lewensveranderende aspekte insluit, maar dit kan ook alledaagse kleiner probleme wat deur werknemers ervaar word, insluit. Hierdie laasgenoemde aspek in die literatuur is ook deur deelnemers geverbaliseer gedurende die onderhoude (*"... ek dink dit is waar die moeilike ding inkom, dis om onder daardie gemoedstoestand by die werk in te stap in die oggend en jy is nie altyd happy nie, dinge gaan nie altyd vir jou persoonlik goed nie en dan moet jy sit en luister na hierdie ongelooflike seer kind ..."*). Hierdie siening word deur Furnham (2006:365) en Nel *et al.* (2008:313) bevestig en hulle voeg by dat faktore wat buite die werkomgewing geleë is, kan oorspoel na die werkomgewing.

Maatskaplike werkers moet volgens Sheafor en Horejsi (2006:31) daartoe in staat wees om emosionele pyn en konflik van die praktyk te hanteer. Individue wat nie aspekte in hul eie verhoudings of emosionele bagasie wat met traumatiese lewenservarings te doen het, suksesvol kan oplos nie, is geneig om hierdie onvoltooidhede oor te dra na professionele verhoudings waar kliënte met dieselfde aspekte probleme ervaar. Hopkins (1998:191) en Stone (1990: 82, 83) verwys in hierdie verband spesifiek ook na die moontlike reaksie van maatskaplike werkers in hierdie veld indien hulle self as kind seksueel misbruik was.

Die volgende subtema behels oorsake van beroepstres in die eksterne omgewing (werk/organisasie).

#### **6.4.3.2      Tema 3 (Subtema 2): Eksterne omgewing (werk/organisasie)**

Oorsake van beroepstres in die eksterne omgewing hou verband met die infrastruktuur/hulpbronne (“... is baie keer die frustrasie wat jy beleef dat daar nie genoeg hulpmiddele is om hierdie kinders op die regte manier te kan ondersteun en help nie”), samewerking van ander organisasies (“So dit is vir my baie moeilik indien ek nie enige samewerking kry van my eksterne kollegas [by ander welsynsorganisasies] nie”), gevallelading (“Die aanmeldings is geweldig hoog, so ‘n mens kry nie genoeg tyd om al die aanmeldings vinnig genoeg te hanteer en deur te gee nie”) en dienslewering aan ander kulture (“Ons werk in verskillende areas en elke area se inwoners is anders. En dieselfde reëls kan nie geld vir almal nie”). Hierdie geïdentifiseerde kategorieë word verder bespreek.

##### **i)      Infrastruktuur/hulpbronne**

Die eerste kategorie onder die subtema “Eksterne omgewing (werk/organisasie)” as oorsaak van beroepstres, is “Infrastruktuur/hulpbronne”. Narratiewe ondersteunend tot hierdie kategorie word in Tabel 6.16 opgesom.

**Tabel 6.16 Eksterne omgewing: Infrastruktuur/hulpbronne**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Eksterne omgewing (werk/organisasie)	Infrastruktuur/hulpbronne	<p><i><u>“Hulle gee nie vir jou genoeg ondersteuning nie, jy het nie genoeg toerusting nie, jy sukkel altyd om ‘n foon te kry en jy probeer om ‘n rekenaar te kry. So al daardie fisiese tipe van hulpbronne kan werkstres veroorsaak.”</u></i></p> <p><i>“They don’t give you enough support, you don’t have enough equipment, you are always struggling to get a phone, and you are trying to get a computer, so all those physical type of resources can cause work stress.”</i></p> <p><i><u>“... is baie keer die frustrasie wat jy beleef dat daar nie genoeg hulpmiddele is om hierdie kinders op die regte manier te kan ondersteun en help nie”.</u></i></p> <p><i><u>“... tekort aan gepaste hulpbronne wat ‘n oorsaak van stres sal wees, nie slegs in die organisasie nie maar ook buite die organisasie”.</u></i></p> <p><i>“... lack of suitable resources that would be a cause for stress, not only in the organization but also outside of the organization”.</i></p>

Werkverwante faktore is die vernaamste oorsake van stres (Clarke & Cooper, 2004; Leka *et al.*, 2003; Nel *et al.*, 2008:313-314). Die tekort aan hulpbronne of infrastruktuur is deur 11 deelnemers as ‘n oorsaak van beroepstres in die eksterne omgewing, dus die werk of organisasie, gesien. Dit kan infrastruktuur in die kantoor (*“Hulle gee nie vir jou genoeg ondersteuning nie, jy het nie genoeg toerusting nie, jy sukkel altyd om ‘n foon te kry en jy probeer om ‘n rekenaar te kry. So al daardie fisiese tipe van hulpbronne kan werkstres veroorsaak”*) of hulpbronne in die gemeenskap behels wat benodig word om toepaslike dienste vir seksueel misbruikte kinders te lewer (*“... tekort aan gepaste hulpbronne wat ‘n oorsaak van stres sal wees, nie slegs in die organisasie nie maar ook buite die organisasie”*).

Melding is ook gemaak van ‘n tekort aan hulpmiddels wat benodig word om terapeutiese dienste aan seksueel misbruikte kinders te lewer (*“... is baie keer die frustrasie wat jy beleef dat daar nie genoeg hulpmiddele is om hierdie kinders op die regte manier te kan ondersteun en help nie”*). Volgens Hopkins (1998:182) kan

maatskaplike werkers wat in die veld van seksuele misbruik werksaam is 'n gevoel van magteloosheid ervaar, nie slegs as gevolg van emosies wat deur kinders uitgespreek word nie, maar ook weens die onvermoë om die uitkoms van dienslewering te beïnvloed en as gevolg van 'n tekort aan hulpbronne.

'n Verdere kategorie onder subtema 2 is die gebrekkige samewerking van ander organisasies as oorsaak tot beroepstres.

**ii) *Samewerking van ander organisasies***

Tien deelnemers het die tekort aan samewerking van ander welsynsorganisasies as 'n moontlike oorsaak van beroepstres in die eksterne omgewing geïdentifiseer. Hierdie kategorie word in Tabel 6.17 weergegee.

**Tabel 6.17 Eksterne omgewing: Samewerking van ander organisasies**

TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES		
Subtema 2	Kategorie 2	Narratiewe
Eksterne omgewing (werk/organisasie)	Samewerking van ander organisasies	<p>“... ons kan die een gedeelte [ten opsigte van intervensie met die seksueel misbruikte kind] aanspreek, <u>maar ons ander kollegas moet ons baie goeie verhoudings mee hê, jy weet, om die ander gedeeltes aan te spreek [om die kind te beveilig].</u>”</p> <p>“Die sisteem in terme van as jy seksuele misbruik aanmeld is nog steeds nie wat dit moet wees nie ... <u>welsynsorganisasies se rêrige kennis van seksuele misbruik of se gebrek aan kennis partykeer maak dat daar partykeer besluite geneem word oor ‘n kind wat baie nadelig vir die kind is ... en ek dink dit veroorsaak definitief ook werkstres of beroepstres, ja.</u>”</p> <p>“So dit is vir my baie moeilik <u>indien ek nie enige samewerking kry van my eksterne kollegas [by ander welsynsorganisasies] nie.</u>”</p> <p>“So for me it’s very difficult when I don’t get any cooperation from my external colleagues [at other welfare organizations].”</p>

‘n Verdere faktor wat geïdentifiseer is as bydraend tot beroepstres is die samewerking van sisteme buite die organisasie. Aangesien nie een van die vyf organisasies wat by die studie betrek is die magte het om statutêre werk te verrig nie, is hulle afhanklik van ander welsynsorganisasies of sisteme in hierdie verband (“... ons kan die een gedeelte [ten opsigte van intervensie met die seksueel misbruikte kind] aanspreek, maar ons ander kollegas moet ons baie goeie verhoudings mee hê, jy weet, om die ander gedeeltes aan te spreek [om die kind te beveilig]”). Dit blyk egter dat bykans die helfte van die deelnemers hierdie aspek as ‘n bron van beroepstres ag. Dit blyk dat die nodige samewerking nie altyd verkry word nie, wat verdere kommer aangaande die kind se veiligheid by die maatskaplike werkers laat ontstaan (“Die sisteem in terme van as jy seksuele misbruik aanmeld is nog steeds nie wat dit moet wees nie ... welsynsorganisasies se rêrige kennis van seksuele misbruik of se gebrek aan kennis”).

partykeer maak dat daar partykeer besluite geneem word oor 'n kind wat baie nadelig vir die kind is ... en ek dink dit veroorsaak definitief ook werkstres of beroepstres, ja”).

Hierdie bevinding word deur Botha (2000:209-211) en Hopkins (1998:183-193) bevestig. Albei verwys na die maatskaplike werker se frustrasie indien organisasies of sisteme wat betrokke is, hul eie agendas volg of wanneer daar konflik met ander instansies ontstaan wat nie dieselfde professionele waardes onderskryf en in belang van die kliënt samewerking gee nie.

Die derde kategorie, naamlik “*Gevallelading*” sal vervolgens aandag geniet.

### **iii) *Gevallelading***

Die aard van die gevallelading as oorsaak van beroepstres in die eksterne omgewing, word in die volgende tabel uiteengesit en daarna aan die hand van toepaslike narratiewe beskryf.

**Tabel 6.18 Eksterne omgewing: Gevallelading**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 3</b>	<b>Narratiewe</b>
Eksterne omgewing (werk/organisasie)	Gevallelading	<p>“... <u>jy partykeer op vyf verskillende plekke soort van nodig is en jy moet vir elkeen 'n stukkies van jouself gee en 'n stukkies aandag gee en probeer om 'n klomp goed gelyktydig te doen</u>”.</p> <p>“<u>Die aanmeldings is geweldig hoog, so 'n mens kry nie genoeg tyd om al die aanmeldings vinnig genoeg te hanteer en deur te gee nie.</u>”</p> <p>“... <u>die gevalleladings van die maatskaplike werkers laat nie toe dat jy alles kan doen nie. Jy kan nie alles hanteer nie. So ek weet nie waar dit gaan eindig nie ...</u>”</p>

Nege deelnemers het in hierdie studie na hoë gevalleladings as oorsaak van beroepstres verwys. Die hoë gevalleladings wat deur deelnemers hanteer moet word, blyk verder by te dra tot beroepstres (“... jy partykeer op vyf verskillende plekke soort van nodig is en jy moet vir elkeen ‘n stukkie van jouself gee en ‘n stukkie aandag gee en probeer om ‘n klomp goed gelyktydig te doen”). Dit veroorsaak lang waglyste en dat maatskaplike werkers nie genoeg tyd aan elke geval kan spandeer nie (“Die aanmeldings is geweldig hoog, so ‘n mens kry nie genoeg tyd om al die aanmeldings vinnig genoeg te hanteer en deur te gee nie”)(“... die gevalleladings van die maatskaplike werkers laat nie toe dat jy alles kan doen nie. Jy kan nie alles hanteer nie. So ek weet nie waar dit gaan eindig nie ...”). Uit ‘n studie deur Earle (2008:32) blyk dit dat hoë gevalleladings nie bevorderlik is vir die beroep nie. In aansluiting hiermee meen Wainwright en Calnan (2002:1116) dat dit juis hierdie faktore is (soos ‘n hoë gevallelading) wat ook voordelig kan wees vir werknemers se welstand en selfvertroue indien dit onder moeilike omstandighede hanteer kan word.

In die volgende afdeling word die laaste kategorie, naamlik “*Dienslewering aan kliënte van ander kulture*” as oorsaak van beroepstres in subtema 2 bespreek.

#### ***iv) Dienslewering aan kliënte van ander kulture***

In Tabel 6.19 word hierdie kategorie opgesom waarna dit aan die hand van die gegewe narratiewe bespreek sal word.

**Tabel 6.19 Eksterne omgewing: Dienslewering aan kliënte van ander kulture**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 4</b>	<b>Narratiewe</b>
Eksterne omgewing (werk/organisasie)	Dienslewering aan kliënte van ander kulture	<p><i>“<u>Ek dink die feit dat ‘n mens ook in ‘n swart gemeenskap werk, is ook maar stresvol ... jy kan nie die taal praat nie, jy moet polities ... sensitief wees.</u>”</i></p> <p><i>“<u>Ons werk in verskillende areas en elke area se inwoners is anders. En dieselfde reëls kan nie geld vir almal nie.</u>”</i></p> <p><i>“<u>As ‘n wit mens in ‘n anderkleurige gebied te gaan werk, want jy word nie aanvaar nie. Jy word aanvaar, want deur die werk wat jy doen, maar die aanvanklike idee is wie is hierdie wit vrou wat nou hier inkom.</u>”</i></p>

‘n Laaste aspek in die eksterne omgewing wat volgens drie van die deelnemers kan bydra tot beroepstres is die feit dat intervensie aan kinders van ander kulture gebied moet word. Die feit dat ‘n onbekende taal gepraat word en daar polities sensitief opgetree moet word, kan bydra tot beroepstres (*“Ek dink die feit dat ‘n mens ook in ‘n swart gemeenskap werk, is ook maar stresvol ... jy kan nie die taal praat nie, jy moet polities ... sensitief wees”*). Verder word daar in verskeie areas dienste gelewer aan kliënte van verskillende kulture (*“Ons werk in verskillende areas en elke area se inwoners is anders. En dieselfde reëls kan nie geld vir almal nie”*). Daar is ook ‘n gevoel dat dit soms die geval is dat iemand van ‘n ander kultuur nie dadelik in ‘n gemeenskap aanvaar word nie (*“As ‘n wit mens in ‘n anderkleurige gebied te gaan werk, want jy word nie aanvaar nie. Jy word aanvaar, want deur die werk wat jy doen, maar die aanvanklike idee is wie is hierdie wit vrou wat nou hier inkom”*).

Collings en Murray (1996:384) bevestig dat ‘n gemeenskap se verwagtinge van ‘n maatskaplike werker ook bydraend tot stres kan wees. Hierdie siening is veral van toepassing in die veld van seksuele misbruik waar die kliënt en gemeenskap hoë verwagtinge koester ten opsigte van die dienste wat deur die werker gelewer word ten einde geregtigheid te laat geskied. In aansluiting hiermee meld Botha (2000:215) dat



die titel *maatskaplike werker* verwagtinge skep by sowel kliënte as ander professionele kollegas en die gemeenskap in die breë. Hierdie druk wat deur die werker ervaar word dra dikwels by tot beroepstres.

Die volgende subtema wat onder tema 3 geïdentifiseer is, is die aard van die werk as oorsaak van beroepstres. Hierdie subtema, met vyf kategorieë, word in die volgende afdeling bespreek.

#### **6.4.3.3      Tema 3 (Subtema 3): Aard van die werk**

Weens die aard van intervensie met seksueel misbruikte kinders is dit die maatskaplike werkers se taak om verskeie komplekse transaksies tussen mense en hul omgewing te hanteer (Clarke-McLeod & Sela, 2005:159). Soos alreeds genoem, dien die ekologiese-sisteemperspektief (Bronfenbrenner, 1977; 1979; 1989) as teoretiese uitgangspunt in hierdie ondersoek, omdat hierdie benadering op die wisselwerking tussen die individu en die omgewing fokus. Daar kan nie na maatskaplike werkers se werkverrigting gekyk word sonder om hierdie wisselwerking in ag te neem nie. Indien daar na die aard van die werk as oorsaak van beroepstres gekyk word, is dit dus belangrik om dit in die konteks van die transaksies tussen mense (maatskaplike werkers) en hul omgewing (werk) te sien.

Uit die analisering van data het ses kategorieë in hierdie subtema na vore gekom. Dit omvat die volgende: “*Aard van seksuele misbruik*”, “*Kind as kliënt*”, “*Kind se omstandighede*”, “*Onsekerheid oor hantering*”, en “*Forensiese werk (hof)*”. Hierdie kategorieë dui op oorsake van beroepstres in die aard van werk wat verrig word en daar word in die volgende afdeling hierop gefokus.

##### ***i)      Aard van seksuele misbruik***

Die eerste kategorie onder subtema 3 van tema 3 behels die aard van seksuele misbruik. Die narratiewe wat verkry is deur die analisering van data word in die volgende tabel gegee.

Tabel 6.20 Aard van die werk: Aard van seksuele misbruik

TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES		
Subtema 3	Kategorie 1	Narratiewe
Aard van die werk	Aard van seksuele misbruik	<p><i>“Die inligting wat hulle met jou deel is party kere, voel dit vir my, my kop is te klein. <u>Ek het nie bēreplek vir al hierdie nare goed [seksuele misbruik] wat met kinders gebeur nie ... dit het ek nou nog nooit van gehoor dat dit kan gebeur nie.</u>”</i></p> <p><i>“... <u>dit is so ‘n onaanvaarbare, gemene ding, seksuele misbruik van kinders.</u> Dit gaan in teen die mensdom en teen wat reg is en teen jou waardes en ek sal definitief sê dat dit ook stres sal veroorsaak”.</i></p> <p><i>“... it’s such an unacceptable, despicable thing, child sexual abuse. It goes against mankind and against what’s right and against one’s values and definitely I would say that that would also cause stress”.</i></p> <p><i>“... <u>en die ding van ons Suid-Afrikaanse konteks is ons abuse is so severe en dit is so diepliggend ... Ek dink die intensiteit is ongelooflik, ongelooflik erg ...</u>”</i></p> <p><i>“... <u> iemand het hulle liggame op so ‘n wyse geskend dat hulle dit nooit gaan terugkry nie en ‘n klomp van hulle is werklik inwendig beseer as gevolg van dit</u>”.</i></p> <p><i>“... someone’s violated their body in such a way that they are never going to get that back and a lot of them have been really injured internally because of it”.</i></p>

‘n Betekenisvolle aantal deelnemers, naamlik 16, het tydens die onderhoude aangedui dat die aard van die werk, naamlik intervensie met seksueel misbruikte kinders, bydra tot beroepstres. Selfs deelnemers met jare ondervinding was van mening dat die inligting wat deur kinders aan hulle ge verbaliseer word nie net ontstellend is nie, maar dat daar na jare in die praktyk inligting met hulle gedeel word waarvan hulle nog nooit voorheen gehoor het nie (*“Die inligting wat hulle met jou deel is party kere, voel dit vir my, my kop is te klein. Ek het nie bēreplek vir al hierdie nare goed [seksuele misbruik] wat met kinders gebeur nie ... dit het ek nou nog nooit van gehoor dat dit kan gebeur nie”*). Hierdie inligting kan dus emosioneel dreinerend wees en druk plaas op die individu wat herhaaldelik na sulke verhale van kinders moet luister. Daar is ook gemeld

dat die aard van seksuele misbruik in konflik is met deelnemers se waardes en dus op so 'n wyse verder kan bydra tot beroepstres (“... dit is so 'n onaanvaarbare, gemene ding, seksuele misbruik van kinders. Dit gaan in teen die mensdom en teen wat reg is en teen jou waardes en ek sal definitief sê dat dit ook stres sal veroorsaak”).

'n Verdere aspek wat deur die deelnemers uitgelig is, is die ernstige aard van mishandeling in die Suid-Afrikaanse konteks (“... en die ding van ons Suid-Afrikaanse konteks is ons abuse is so severe en dit is so diepliggend .... Ek dink die intensiteit is ongelooflik, ongelooflik erg ...”) en gevolglik die fisiese beserings wat dikwels deur kinders opgedoen word wanneer hulle seksueel misbruik word (“... iemand het hulle liggame op so 'n wyse geskend dat hulle dit nooit gaan terugkry nie en 'n klomp van hulle is werklik inwendig beseer as gevolg van dit”). In aansluiting hiermee het Coffey *et al.* (2004:736) bevind dat maatskaplike werkers wat by hierdie tipe van dienste betrokke is, 'n lae vlak van werktevredenheid en daarmee saam hoër vlakke van stres kan ervaar. Dit stem ooreen met Canavan en Prior (2008:334-335, 337) se mening dat dit stresvol is om seksuele gedrag by kinders te assesseer. Om lang ure van die dag te spandeer om na ander om te sien, daaglik na verskriklike stories te luister en soms lang ure te werk kan volgens Giarratano (2004:252) 'n uitmergelende effek op 'n individu hê. Indien hierdie spanning nie hanteer word nie, kan dit uitbranding tot gevolg hê.

'n Volgende kategorie in hierdie subtema is die kind as kliënt as bydraende faktor tot beroepstres.

## **ii) Kind as kliënt**

Sestien van die deelnemers het tydens die onderhoude laat blyk dat die “*Kind as kliënt*” 'n betekenisvolle bydra tot beroepstres kan maak. Die feit dat kinders kwesbaar is dra hiertoe by (“... dit bekommer 'n mens, want dan besef 'n mens ... baie kinders is eintlik so kwesbaar ...”). Narratiewe in hierdie verband word in Tabel 6.21 weergegee.

Tabel 6.21 Aard van die werk: Kind as kliënt

TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES		
Subtema 3	Kategorie 2	Narratiewe
Aard van die werk	Kind as kliënt	<p><i>“... ons moet daartoe in staat wees om met kinders te werk en dit is taamlik intens ... <u>jy werk met ‘n kind wat amper aan iemand anders se genade oorgelaat is ... jy is basies die stem van die kind wat dit ‘n bietjie anders maak as om met volwassenes te werk</u>”.</i></p> <p><i>“... we need to be able to work with children and it’s quite intense ... you are working with a child who’s almost at the mercy of somebody else ... you are basically being the voice for that child which makes it a little bit different from working with adults”.</i></p> <p><i>“... dit bekommer ‘n mens, want dan besef ‘n mens ... <u>baie kinders is eintlik so kwesbaar jy weet</u>”.</i></p> <p><i>“... <u>maar as ek met kinders werk, voel dit vir my jy dra die verantwoordelikheid. Hulle is weerloos en kwesbaar en dit sit ekstra druk op my ...</u>”</i></p>

Maatskaplike werkers moet dikwels die stem van die kind word, aangesien hulle nog jonk, onervare en kwesbaar is (“... ons moet daartoe in staat wees om met kinders te werk en dit is taamlik intens ... jy werk met ‘n kind wat amper aan iemand anders se genade oorgelaat is ... jy is basies die stem van die kind wat dit ‘n bietjie anders maak as om met volwassenes te werk”). Om met kinders te werk, verg dus ander vaardighede en plaas in ‘n ander konteks druk op die deelnemers (“... maar as ek met kinders werk, voel dit vir my jy dra die verantwoordelikheid. Hulle is weerloos en kwesbaar en dit sit ekstra druk op my ...”). Volgens Hopkins (1998:182) is maatskaplike werkers geneig om ten koste van hulself op die behoeftes van kinders te fokus en sodoende hul eie behoeftes verwaarloos. Dit beklemtoon dus die feit dat hierdie aspek kan bydra tot beroepstres. In aansluiting hiermee is Azar (2000:646) en Dillenburger (2004:223) van mening dat kliniese werk met kinders en werk wat kindersorg behels, inherent faktore het wat risiko’s vir uitbranding inhou.

In aansluiting met die bogenoemde kategorie waar die kind as kliënt kan bydra tot beroepstres, is die kind se omstandighede as volgende kategorie ook van belang.

iii) **Kind se omstandighede**

‘n Derde kategorie onder die subtema “*Aard van die werk*” as oorsaak van beroepstres word in die volgende tabel gevind.

**Tabel 6.22 Aard van die werk: Kind se omstandighede**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 3</b>	<b>Kategorie 3</b>	<b>Narratiewe</b>
Aard van die werk	Kind se omstandighede	<p><i>“... en jy voel so gefrustreerd, <u>want wat jy kan doen vir hulle is so beperk en jy kan nie hulle omstandighede verander nie.</u> Dit is wat baie keer die frustrasie veroorsaak”.</i></p> <p><i>“<u>Dit gaan oor die kind se omgewing en dat hulle partykeer nie ondersteun word in hulle dinge, jy weet, in wat met hulle gebeur nie.</u> Ek dink dit veroorsaak in terme van werk, veroorsaak dit stres.”</i></p> <p><i>“Nog ‘n ding wat baie stres veroorsaak, is dat jy nie altyd jou proses kan afhandel soos wat jy wil nie. <u>Mense kan weens geldelike probleme nie afsprake nakom nie.</u>”</i></p>

Agt deelnemers het aangedui dat kinders wat seksueel misbruik word en aan wie dienste gelewer word, se omstandighede ‘n oorsaak van beroepstres kan wees. Alhoewel intervensie in hierdie verband aan kinders gebied word, gaan daar dikwels ook frustrasie vir deelnemers hiermee gepaard aangesien hulle omstandighede tuis soms bydra tot die problematiek wat hanteer moet word, maar die deelnemers kan dit nie verander nie (*“... en jy voel so gefrustreerd, want wat jy kan doen vir hulle is so beperk en jy kan nie hulle omstandighede verander nie. Dit is wat baie keer die frustrasie veroorsaak”*). Dit behels verder dat kinders nie altyd die ondersteuning kry wat hulle benodig nie; dit kan ook op emosionele vlak wees (*“Dit gaan oor die kind se omgewing en dat hulle partykeer nie ondersteun word in hulle dinge, jy weet, in wat met hulle gebeur nie. Ek dink dit veroorsaak in terme van werk, veroorsaak dit stres”*) of ook

om kinders byvoorbeeld vir afsprake na die organisasie te bring (“Nog ‘n ding wat baie stres veroorsaak, is dat jy nie altyd jou proses kan afhandel soos wat jy wil nie. Mense kan weens geldelike probleme nie afsprake nakom nie”). Ouers of versorgers het dus nie altyd genoeg geld om kinders te bring vir afsprake nie, wat intervensie aan seksueel misbruikte kinders beïnvloed. Die kombinasie van beperkte kennis, sterk emosies, tydsdruk en konflikterende waardes, soos beskryf deur Munro (2002:2) asook Valkin (2006:81), en die siening van Earle (2008:30) dat die omstandighede waarin maatskaplike werkers in Suid-Afrika werk, oor die algemeen swak is, kan bydraend tot hierdie spesifieke beroepstres wees.

‘n Vierde kategorie handel oor die onsekerheid van deelnemers rakende die hantering van seksueel misbruikte kinders. Hierdie kategorie word volgende bespreek.

#### **iv) Onsekerheid oor hantering**

Volgens Gouws (2006:64) is dit nie altyd vir maatskaplike werkers moontlik om die impak van hul intervensie op kliënte te sien nie. Verder ervaar maatskaplike werkers dikwels spanning as gevolg van die lewensbelangrike en rigtinggewende besluite wat in die belang van kinders geneem moet word (Botha, 2000:218-219; Dwyer, 2007:49). In hierdie kategorie word deelnemers se onsekerheid oor hul hantering van gevalle wanneer hulle betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, weerspieël. Die bevindinge in hierdie verband word in Tabel 6.23 weergegee.

**Tabel 6.23 Aard van die werk: Onsekerheid oor hantering**

TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES		
Subtema 3	Kategorie 4	Narratiewe
Aard van die werk	Onsekerheid oor hantering	<p><i>“Die ander ding wat by my baie stres veroorsaak partykeer is, jy weet, <u>kyk ek nie goed mis nie, sien ek alles raak...</u>”</i></p> <p><i>“... <u>en ek is konstant bekommerd oor of ek hierdie dinge reg doen, doen ek wat van my verwag word om te doen, gaan ek alles klaarmaak wat ek veronderstel is om klaar te maak</u>”.</i></p> <p><i>“... and I’m constantly worried about am I doing things right, am I doing what I’m expected to be doing, am I going to finish everything that I’m supposed to be finishing”.</i></p> <p><i>“<u>Daar is geen tydsraamwerk hieraan nie [vordering van kinders in terapie] ... jy kan nie vir iemand sê jy moet nou okay wees nie.</u>”</i></p> <p><i>“Mens wil sien daar is vordering en ek glo ook, hier binne in ‘n kind gebeur so baie wat ek nie kan sien nie en woeps, eendag dan kom dit na vore, maar ek bedoel <u>ons weet nie hoe lank dit gaan neem voor dit gebeur nie.</u>”</i></p>

Daar is veral twee aspekte in hierdie kategorie wat belangrik is. Die eerste is deelnemers se onsekerheid ten opsigte van die hantering van gevalle. Tweedens en in aansluiting hierby, word hierdie onsekerheid verder versterk deur die feit dat daar nie vinnige resultate behaal word in intervensie met seksueel misbruikte kinders nie. Hierdie aspekte word verder bespreek.

Weens die kompleksiteit van sake wat gedurende intervensie met seksueel misbruikte kinders hanteer moet word, is 11 van die deelnemers dikwels onseker oor die wyse waarop hulle ‘n geval hanteer het en of die regte besluite in belang van ‘n kind gemaak is (“... en ek is konstant bekommerd oor of ek hierdie dinge reg doen, doen ek wat van my verwag word om te doen, gaan ek alles klaarmaak wat ek veronderstel is om klaar te maak”). Deelnemers is bewus van die kompleksiteit van hierdie sake en wil graag

seker maak dat alle belangrike aspekte in ag geneem word en nie misgekyk word nie (*“Die ander ding wat by my baie stres veroorsaak partykeer is, jy weet, kyk ek nie goed mis nie, sien ek alles raak ...”*).

Die gevoel van deelnemers dat daar nie vinnige resultate is in intervensie met seksueel misbruikte kinders nie, dra verder by tot hierdie onsekerheid. Daar word soms druk op maatskaplike werkers geplaas vir spesifieke doelwitte wat deur berading of intervensie bereik moet word (*“Daar is geen tydsraamwerk hieraan nie ... jy kan nie vir iemand sê jy moet nou okay wees nie”*). Soos hierdie narratief demonstreer, is dit egter nie altyd moontlik om die vordering van kinders aan ‘n tydsraamwerk te koppel nie. Soos een deelnemer tereg opgemerk het: *“Mens wil sien daar is vordering en ek glo ook, hier binne in ‘n kind gebeur so baie wat ek nie kan sien nie en woeps, eendag dan kom dit na vore, maar ek bedoel ons weet nie hoe lank dit gaan neem voor dit gebeur nie.”* Hierdie bevinding word bevestig deur Gouws (2006:64) wat van mening is dat dit nie altyd vir maatskaplike werkers moontlik is om die impak van hul intervensie op kliënte te sien nie.

Die realiteit in hierdie verband is verder volgens Munro (2002:1) dat kinderbeskermingsdienste onsekerheid, twyfelagtigheid en feilbaarheid insluit. Die kennisbasis vir die uitvoering hiervan is beperk, voorspellings oor kinders se toekomstige welstand nie altyd perfek nie en daar is geen definitiewe wyse om die konflik tussen die reg van ouers en kinders te balanseer nie. Rankin (2005:264) merk dus tereg op dat beroepstres veroorsaak kan word deur onsekerheid oor wat presies in ‘n situasie gedoen moet word.

Die laaste kategorie onder subtema 3 word vervolgens bespreek.

#### **v) Forensiese werk (hof)**

Die vyfde en laaste kategorie oor die oorsake van beroepstres wat gesetel is in die spesifieke aard van die werk, is *“Forensiese werk (hof)”*. Die narratiewe wat uit die



bevindinge van hierdie studie geïdentifiseer is, word in tabelvorm weergegee en bespreek.

**Tabel 6.24 Aard van die werk: Forensiese werk (hof)**

<b>TEMA 3: OORSAKE VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 3</b>	<b>Kategorie 5</b>	<b>Narratiewe</b>
Aard van die werk	Forensiese werk (hof)	<p><u>“Met dit [die hof] gaan daar ook ‘n klomp frustrasie saam omdat die kind nie weet wanneer die hofdatum is nie of hoekom die persoon uit is op borg ... dit kan frustrerend wees.”</u></p> <p><i>“With that [the court] also does go a lot of frustration because the child doesn’t know when the court date is or why the person is out on bail ... that can be frustrating.”</i></p> <p><u>“Die hof gaan my hierop kap en daarop kap en so, dit is vir my nie lekker ...”</u></p> <p><u>“Daardie prokureur [in die hof] haal jou uit van hoek tot kant soos wat hulle dit so goed doen en vrouens is natuurlik baie meer emosioneel ingestel op hierdie tipe goed.”</u></p>

Daar was nege deelnemers wat aangedui het dat hofwerk wat dikwels deel is van intervensie met seksueel misbruikte kinders, kan aanleiding gee tot beroepstres. Frustrasie word beleef weens die feit dat kliënte of maatskaplike werkers nie ingelig word oor die stand van sake nie en dat vir ‘n kind baie moeilik is om deur ‘n hofproses te gaan (“Met dit [die hof] gaan daar ook ‘n klomp frustrasie saam omdat die kind nie weet wanneer die hofdatum is nie of hoekom die persoon uit is op borg ... dit kan frustrerend wees”). ‘n Verdere faktor is die feit dat maatskaplike werkers wat in hierdie veld werk soms self in die hof moet gaan getuig. Dit is ‘n spanningsvolle ervaring wat verder tot beroepstres kan bydra (“Die hof gaan my hierop kap en daarop kap en so, dit is vir my nie lekker ...”)(“Daardie prokureur [in die hof] haal jou uit van hoek tot kant soos wat hulle dit so goed doen en vrouens is natuurlik baie meer emosioneel ingestel op hierdie tipe goed”). Hierdie bevinding word gesteun deur Stone (1990:50) wat in hierdie verband daarop wys dat sommige maatskaplike werkers dit uiters moeilik vind

om in die kriminele stelsel te werk, wat die polisie en howe insluit. In die konteks van hierdie studie beteken dit volgens Parrott (2006:71) dat maatskaplike werkers verantwoordelik moet optree en verantwoording moet doen, onder andere deur goeie rekordhouding, gevallekonferensies by te woon, hofverrigtinge by te woon, bewyse te lewer en hofverslae te skryf. Die betrokkenheid by die hof is dus onvermydelik en kan bydra tot beroepstres.

Uit dié bespreking van die subtemas van tema 3 as oorsake van beroepstres is dit duidelik dat 'n verskeidenheid faktore 'n rol speel en beroepstres kan veroorsaak. Alhoewel daar spesifieke oorsake is wat in die individu geleë is, blyk dit dat dit veral die eksterne omgewing (werk/organisasie) en aard van werk is wat deur deelnemers verrig moet word wat bydra tot beroepstres.

Vervolgens word die vierde tema, naamlik "*Manifestering van beroepstres*" bespreek.

#### **6.4.4 Tema 4: Manifestering van beroepstres**

Uit hierdie tema wat na vore gekom het uit die bevindinge van die studie, blyk daar verskeie wyses te wees waarop beroepstres manifesteer. In die lig van die ekologiese-sisteemperspektief is dit belangrik om te beseef dat die persoon-in-omgewing-oriëntasie uit die totaliteit van verhoudings tussen individue en hul omgewings bestaan (Welsch, 1990:155). Tydens hierdie interaksies word daar gestreef om die "*level of fit*" met die omgewings te bevorder. Indien hierdie "*level of fit*" nie bereik kan word nie, kan dit op verskeie wyses, soos in hierdie tema aangedui, manifesteer.

Coulshed *et al.* (2006:184) asook Hawkins en Shohet (2006:27) maak melding van verskeie fisiese, emosionele en gedragstekens wat kan voorkom as simptome van beroepstres. Hierdie wyses van manifestering word in die volgende subtemas bespreek, naamlik "*Liggaamlike/fisiese reaksies*", "*Emosionele reaksies*" en "*Gedragsreaksies*". Die eerste subtema word vervolgens verder verken.

#### **6.4.4.1      Tema 4 (Subtema 1): Liggaamlike/fisiese reaksies op stres**

Die subtema van tema 4 behels “*Liggaamlike/fisiese reaksies op stres*” en word onder bespreek.

##### ***i)      Algemene liggaamlike/fisiese reaksies***

Verskeie outeurs (Arnold *et al.*, 1998:424; Beehr & Glazer, 2005:23; Clarke & Cooper, 2004:174; Currie, 2001:35-36; Munson, 2002:276-277; Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19) dui aan dat stres ‘n fisiese effek op die liggaam het en dat daar sekere liggaamsreaksies is wat hiermee saamgaan. In hierdie kategorie word “*Algemene liggaamlike/fisiese reaksies*” soos uit die bevindinge opgesom, in Tabel 6.25 weergegee en bespreek.

**Tabel 6.25 Liggaamlike/fisiese reaksies op stres: Algemene liggaamlike/fisiese reaksies**

<b>TEMA 4: MANIFESTERING VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Liggaamlike/fisiese reaksies op stres	Algemene liggaamlike/fisiese reaksies	<p><i>“... <u>nie behoorlik slaap in die nag nie</u> en jy word wakker, <u>ek vind dit dan baie moeilik om aan die slaap te raak</u> ... en dan word ek drie- of vier-uur in die oggend heeltemal wakker”.</i></p> <p><i>“... not sleeping properly at night and you wake up, I then find it very difficult to fall asleep ... and then I'll wake up at three or four in the morning completely wide awake”.</i></p> <p><i>“Ek is daartoe geneig <u>om gewig te verloor</u>, dit maak nie saak hoeveel ek eet nie, of <u>ek word siek</u>.”</i></p> <p><i>“I tend to lose weight, it doesn't matter how much I eat, or I'll get sick.”</i></p> <p><i>“Ek weet as ek oorwerk is met stres, <u>dit is wanneer ek my hoofpyn net hier kry</u>.”</i></p> <p><i>“I know when I'm overworked with stress is when I get my headache just here.”</i></p> <p><i>“Ek voel gewoonlik die gevolge van stres <u>in my lyf</u>.”</i></p> <p><i>“I usually feel the effects of stress in my body.”</i></p> <p><i>“<u>My maag trek op 'n knop</u>.”</i></p> <p><i>“My tummy goes into knots.”</i></p> <p><i>“<u>Ek kan dit in my nek voel</u>, ek het gewoonlik hierdie ronde bal wat nie weggaan nie tensy die situasie afneem, en dit sal begin klop ...”</i></p> <p><i>“I can feel it in my neck, I usually have this round ball that doesn't go away unless the situation subsides, and it will start throbbing ...”</i></p> <p><i>“... en skielik <u>sal my ore begin seer word</u>, en ons sal spot dat my ore moeg is om te hoor. Maar dit was om bewus te word dat my ore regtig moeg was om te hoor en dat ek nodig gehad het om 'n breek te neem”.</i></p> <p><i>“... and all of a sudden my ears would just start getting hurt, and we would joke like my ears are tired of hearing. But it was to become very aware that my ears were really tired of hearing and I needed to take a break”.</i></p>

Beroepstres manifesteer algemeen deur liggaamlike/fisiese reaksies. Hierdie reaksies is uniek vir elke deelnemer en dit blyk dat individue hulle liggame leer ken en dus weet wanneer hulle stres ervaar (*“Ek weet as ek oorwerk is met stres, dit is wanneer ek my hoofpyn net hier kry”*). Hierdie liggaamlike/fisiese simptome kan ook voortduur totdat die stres verminder (*Ek kan dit in my nek voel, ek het gewoonlik hierdie ronde bal wat nie weggaan nie tensy die situasie afneem, en dit sal begin klop ...”*).

Die narratiewe in Tabel 6.25 bied ‘n opsomming van die verskeie liggaamlike/fisiese simptome waarop beroepstres by 19 van die deelnemers manifesteer. Hierdie reaksies sluit die volgende in: slapeloosheid, gewigsverlies, hoofpyn, maagpyn, spasmas in die nek, rugpyn en oorpyn. ‘n Betekenisvolle opmerking van ‘n respondent het daarop gedui dat haar ore begin seer word en dat dit vir haar ‘n aanduiding is dat haar ore “moeg gehoor is” en sy dus ‘n ruskans nodig het (*“... en skielik sal my ore begin seer word, en ons sal spot dat my ore moeg is om te hoor. Maar dit was om bewus te word dat my ore regtig moeg was om te hoor en dat ek nodig gehad het om ‘n breek te neem”*). Dit blyk dus dat ‘n fisiese simptome ook as metafoor kan dien vir hierdie deelnemer se emosionele toestand. Hierdie fisiese reaksies stem ooreen met reaksies soos deur outeurs (Arnold *et al.*, 1998:424; Beehr & Glazer, 2005:23; Clarke & Cooper, 2004:174; Currie, 2001:35-36; Munson, 2002:276-277; Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19) beskryf.

Die volgende subtema handel oor emosionele reaksies waarin beroepstres moontlik kan manifesteer.

#### **6.4.4.2      Tema 4 (Subtema 2): Emosionele reaksies op stres**

Die tweede subtema wat handel oor die manifestering van beroepstres wat uit die onderhoude na vore gekom het, is “*Emosionele reaksies op stres*”.

“*Algemene emosionele reaksies*” as eerste kategorie van hierdie subtema word bespreek.

**i) Algemene emosionele reaksies**

‘n Beduidende aantal deelnemers, naamlik 15, het in die onderhoud aangedui dat beroepstres by hulle in algemene emosionele reaksies manifesteer. Hierdie subtema en gepaardgaande narratiewe word aan die hand van Tabel 6.26 weergegee en bespreek.

**Tabel 6.26 Emosionele reaksies op stres: Algemene emosionele reaksies**

<b>TEMA 4: MANIFESTERING VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Emosionele reaksies op stres	Algemene emosionele reaksies	<p><i>“Ek raak <u>stil</u>.”</i></p> <p><i>“Ek sal <u>highly emotional</u> wees gedurende die dag.”</i></p> <p><i>“... dis nie ‘n fisiese moeg nie, dis rêrig net ‘n <u>emotional tiredness</u> ...”</i></p> <p><i>“... maar ek dink emosioneel, ek raak, ja, ek raak <u>geïrriteerd</u>.”</i></p> <p><i>“Op ‘n emosionele vlak, ek sou sê ek raak <u>geïrriteerd</u> ... ek <u>onderdruk baie van my gevoelens</u>.”</i></p> <p><i>“<u>Ek droom van dit [werk]</u> ... dit beïnvloed my.”</i>  <i>“I dream about it [work]... it does affect me.”</i></p> <p><i>“Ek weet ook <u>as ek drome van my kliënte het</u> en ek dink wat by die werk gebeur ... dan is dit baie stresvol by die werk.”</i></p>

Uit die bevindinge van die studie blyk dit dat beroepstres in algemene emosionele reaksies by deelnemers manifesteer. Dit sluit onder andere in dat hulle stil raak (“*Ek raak stil*”), emosioneel voel (“*Ek sal highly emotional wees gedurende die dag*”), en geïrriteerd raak of gevoelens onderdruk (*Op ‘n emosionele vlak, ek sou sê ek raak geïrriteerd ... ek onderdruk baie van my gevoelens*”).

Currie (2001:30), Dillenburger (2004:216), Gibson *et al.* (2002:107) asook Williams en Cooper (2002:2) toon aan dat stres relatief is tot die situasie wat ervaar word en dat werknemers dit dus op verskeie wyses sal ervaar en ook verskillend daarop reageer. In aansluiting hierby is Hughes en Wearing (2007:102) se mening dat emosionele ervarings in die konteks van 'n organisasie ontstaan uit die unieke interaksie tussen elke individu se emosionele behoeftes en ervarings, die samelewing se kollektiewe emosies en die emosionele kultuur wat deur 'n spesifieke organisasie uitgedruk word. Dit word verder deur ander faktore, wat nie deel vorm van die werkskonteks nie, soos gesinslewe, beïnvloed.

Uit die bogenoemde bevindinge blyk dit dus dat een van die uitdagendste aspekte van die professionele rol wat maatskaplike werkers moet vervul, te make het met die hantering van emosies, byvoorbeeld hartseer, woede of vrees wat gedurende dienslewering met sekere kliënte na vore kan kom (Sheafor & Horejsi, 2006:31). Die organisasie het volgens Torrington en Hall (in Currie, 2001:3-4) 'n verantwoordelikheid ten opsigte van die emosionele welstand van werknemers en die belangrikheid daarvan dat hierdie bekommernisse aangespreek word.

Uit die narratiewe blyk dit verder ook dat hierdie emosionele reaksies in drome kan manifesteer waar daar van kliënte gedroom word ("Ek droom van dit ... dit beïnvloed my") ("Ek weet ook as ek drome van my kliënte het en ek dink wat by die werk gebeur ... dan is dit baie stresvol by die werk"). Drie deelnemers het aangedui dat hulle van kliënte droom as hulle beroepstres ervaar.

Die derde en laaste subtema onder tema 4 is "*Gedragsreaksies op stres*".

#### **6.4.4.3      Tema 4 (Subtema 3): Gedragsreaksies op stres**

Algemene gedragsreaksies as 'n wyse waarop beroepstres manifesteer word vervolgens bespreek.

##### ***i)      Algemene gedragsreaksies***

Gedragsreaksies kan volgens Williams en Cooper (2002:16-17) in 'n verandering in voorkoms, gedrag of gewoontes wees.

In Tabel 6.27 word die narratiewe wat van toepassing op hierdie subtema is, gegee.



Tabel 6.27 Gedragsreaksies op stres: Algemene gedragsreaksies

TEMA 4: MANIFESTERING VAN BEROEPSTRES		
Subtema 3	Kategorie 1	Narratiewe
Gedragsreaksies op stres	Algemene gedragsreaksies	<p><i>“Ek kry <u>woede-uitbarstings</u> ...”</i></p> <p><i>“Ek dink <u>ek het soms baie woede, maar ek haal dit gewoonlik uit by die mense wat die naaste aan my is en dis my ouers en dis my broer en agterna sal ek agterkom, maar sjoe, ek was nou baie lelik gewees.</u>”</i></p> <p><i>“Somtyds <u>ontploff ek, soos daardie sarkastiese aanmerkings.</u> Ek sal meer sarkastiese aanmerkings maak wat nie regverdig mag wees teenoor die persoon wat my iets vra nie ...”</i></p> <p><i>“Sometimes I do snap, like those sarcastic remarks, I will make some sarcastic remarks, which might not be fair to the person asking me something ...”</i></p> <p><i>“Ek <u>rook</u> soos ‘n skoorsteen. En in periodes van stres verhoog dit definitief.”</i></p> <p><i>“I smoke like a chimney. And in periods of stress that definitely increases.”</i></p> <p><i>“... maar ek voel partykeer maar <u>my draadjie is bietjie kort en dan weet ek maar ek moet nou bietjie versigtiger wees.</u>”</i></p> <p><i>“<u>Vloek</u> is nog ‘n ding, ek is geneig om soos ‘n troep te vloek as dinge nie gaan ... jy sal net kwaad wees oor dinge.”</i></p> <p><i>“Swearing is another thing, I tend to swear like a trooper if things are not going ... you would just be angry about things.”</i></p>

‘n Verdere wyse waarop beroepstres kan manifesteer is deur gedragsreaksies. Hierdie reaksies het ook ‘n individuele aard en is uniek aan ‘n spesifieke persoon. Currie (2001:30), Dillenburger (2004:216), Gibson *et al.* (2002:107) asook Williams en Cooper (2002:2) bevestig dat stres relatief is. Werknemers sal dus stres op verskeie wyses ervaar en ook verskillend daarop reageer.

In Tabel 6.27 kan 'n opsomming gevind word van die narratiewe wat deur 13 deelnemers gegee is oor algemene gedragsreaksies wat hulle ervaar en waarop beroepstres manifesteer. Dit sluit die volgende in: woede-uitbarstings, sarkastiese aanmerkings, om meer te rook en om te vloek. Hierdie reaksies kan tuis getoon word (*"Ek dink ek het soms baie woede, maar ek haal dit gewoonlik uit by die mense wat die naaste aan my is en dis my ouers en dis my broer en agterna sal ek agterkom, maar sjoe, ek was nou baie lelik gewees"*) of teenoor die persone wat die naaste aan die individu is, maar kan ook by die werk of enige ander situasies waar daar kontak met ander individue is, voorkom (*"Somtyds ontplof ek, soos daardie sarkastiese aanmerkings. Ek sal meer sarkastiese aanmerkings maak wat nie regverdig mag wees teenoor die persoon wat my iets vra nie ..."*). Die voorkoms van verskeie gedragsreaksies wanneer stres voorkom, word deur navorsing (Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19; Williams & Cooper, 2002:12-13) bevestig.

Volgens Currie (2001:39) en Munson (2002:274) is dit moontlik dat 'n individu se gedrag weens stresvolle werksituasies kan verander. Elke individu het sy eie individuele wyses om te probeer om gevoelens te hanteer wat as gevolg van stres veroorsaak word. Dit kan beteken dat 'n persoon anders optree as gewoonlik. Dit mag daartoe lei dat die standaard van werkverrigtinge verlaag of irritasie kan voorkom wat lei tot woede-uitbarstings, soos ook in hierdie studie bevind.

Hierdie tema het 'n oorsig gegee van die verskeie wyses waarop beroepstres by deelnemers manifesteer. Daar kan tereg opgemerk word dat dit 'n unieke manifestering vir elke individu is wat deur liggaamlike/fisiese reaksies, emosionele reaksies en gedragsreaksies na vore kom. In tema 5 sal daar op die "*Implikasies van beroepstres*" gefokus word.

#### **6.4.5 Tema 5: Implikasies van beroepstres**

Die vyfde tema, “*Implikasies van beroepstres*”, met drie subtemas, naamlik “*Implikasies vir die individu*”, “*Implikasies vir gesin/huis/vriende*” en “*Implikasies vir werkopset*” sal bespreek word.

Indien daar na die implikasies van beroepstres gekyk word, is dit ook belangrik om dit in die konteks van die ekologiese-sisteemperspektief te benader. Volgens Bronfenbrenner (1979:22) beïnvloed die mikrosisteem, mesosisteem en makrosisteem mekaar wedersyds. Menslike behoeftes kan nie apart gesien word van die groter sisteme waarin hulle funksioneer nie. Hierdie sisteme vorm deel van elke individu se omgewing (Compton *et al.*, 2005:23; Johnson & Janca, 2007:11; Payne, 2005:143) en verandering in een deel van die sisteem het 'n effek op al die ander dele van daardie sisteem (Corey & Corey, 1998:258). Net so het maatskaplike werkers se betrokkenheid by seksueel misbruikte kinders implikasies vir elkeen van hulle as individu en word hulle hierdeur beïnvloed.

##### **6.4.5 1 Tema 5 (Subtema 1): *Implikasies vir die individu***

“*Veranderde lewensuitkyk*” is die eerste kategorie wat onder subtema 1 geïdentifiseer is en word vervolgens bespreek.

##### ***i) Veranderde lewensuitkyk***

In Tabel 6.28 word narratiewe wat toepassing is op “*Veranderde lewensuitkyk*” as implikasie van beroepstres vir die individu bespreek.

**Tabel 6.28 Implikasies vir die individu: Veranderde lewensuitkyk**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir die individu	Veranderde lewensuitkyk	<p><i><u>“Ek dink ‘n mens se hele lewensuitkyk verander half ... jy raak partykeer half sinies.”</u></i></p> <p><i><u>“Ek sien nie dinge op die manier wat ander dit sien nie. Ek kyk na wanneer ek dink hulle die Mango-vliegtuig gehad het, ek sien falliese simbole en dink ... [dit] lyk soos ‘n groot penis wat deur die lug vlieg, wie sal nou ‘n vliegtuig oranje verf?”</u></i></p> <p><i>“I don’t see things the way other people see them. I looked at when I think they had the ‘Mango’ aeroplane, I see phallic symbols and think ... [that] looks like a big penis flying through the sky, who would paint an aeroplane orange?”</i></p> <p><i><u>“Ek dink dit het meer net ‘n invloed op jou persoonlike uitkyk van die lewe en van die gemeenskap oor die algemeen. Ek is baie meer bewus van die verwronge aard van ons samelewing en as ek net dink hoeveel pedofiele en mense wat kinders seksueel misbruik leef tussen ons, dan het ek baie sinies geraak.”</u></i></p> <p><i><u>“... ek weet dat slegte goed gebeur met goeie mense ook en dit wat sleg was wat met jou gebeur het, dit maak nie van jou ‘n slegte mens nie en dit stel soms vir jou in staat om ‘n beter perspektief te hê oor dinge, dit gee vir jou, ek meen, <u>jy leer goed van die lewe wat jy nooit op ‘n ander manier sou leer nie</u>”.</u></i></p>

Sewe van die deelnemers het aangedui dat hulle lewensuitkyk verander het as gevolg van hul betrokkenheid by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Bell *et al.* (2003:469) bevestig hierdie siening en wys daarop dat persepsies en wêreldbeskouings van maatskaplike werkers op fundamentele wyse beïnvloed kan word wanneer hulle aan die realiteite van trauma blootgestel word. As ‘n resultaat hiervan kan sommige maatskaplike werkers oorweldig, sinies en emosioneel afgestomp raak of selfs die professie verlaat.

In aansluiting by die bogenoemde literatuur het die deelnemers in hierdie studie laat blyk dat hul lewensuitkyk verander het en dat hulle in 'n mate sinies oor die lewe geraak het (*“Ek dink ‘n mens se hele lewensuitkyk verander half ... jy raak partykeer half sinies”*). Daar is 'n groter bewustheid van die verwronge aard van die samelewing en dit is algemeen dat individue ongeduldig raak met ander gesinslede of vriende se siening van nietige probleme, terwyl hulle bewus is van die intense nood van kinders wat seksueel misbruik is (*“Ek dink dit het meer net ‘n invloed op jou persoonlike uitkyk van die lewe en van die gemeenskap oor die algemeen. Ek is baie meer bewus van die verwronge aard van ons samelewing en as ek net dink hoeveel pedofiele en mense wat kinders seksueel misbruik leef tussen ons, dan het ek baie sinies geraak”*). Een deelnemer het gemeld dat sy nie meer dinge sien soos ander mense dit sien nie en falliese simbole in vele objekte raaksien (*“Ek sien nie dinge op die manier wat ander dit sien nie. Ek kyk na wanneer ek dink hulle die Mango-vliegtuig gehad het, ek sien falliese simbole en dink ... [dit] lyk soos ‘n groot penis wat deur die lug vlieg, wie sal nou ‘n vliegtuig oranje verf?”*).

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die individu 'n veranderde lewensuitkyk kan ontwikkel as gevolg van blootstelling aan hierdie spesifieke beroep en gepaardgaande beroepstres. Hierdie bevindinge stem ooreen met Schafer (2000:125-126) en Valkin (2006:81) se mening dat stres in hierdie tipe werksituasies oorweldigende emosies kan teweegbring en dan ook tereg maatskaplike werkers se persepsies en wêreldbeskouing beïnvloed. As 'n gevolg hiervan kan sommige maatskaplike werkers oorweldig, sinies en emosioneel afgestomp raak of selfs die beroep verlaat (Bell *et al.*, 2003:469).

'n Volgende implikasie vir individue is dat hulle hulself kan onttrek of hulself kan isoleer. Hierdie tweede kategorie sal verder bespreek word.

ii) **Onttrekking/isolasie**

Uit die bevindinge het dit geblyk dat individue hulself kan onttrek of isoleer as gevolg van beroepstres. Die toepaslike narratiewe soos verkry uit die onderhoude met deelnemers word in Tabel 6.29 gevind.

**Tabel 6.29 Implikasies vir die individu: Onttrekking/isolasie**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir die individu	Onttrekking/isolasie	<p><i>“Ek is betrokke by hulle [gesin], <u>maar voel eenmaal hoe distansieer ek my van hulle ...</u>”</i></p> <p><i>“Ek dink <u>dit lei tot ‘n mate van isolasie</u> omdat mense nie altyd ‘n mens se wêreld verstaan nie en baie mense nie wil hoor dat daar so ‘n wêreld is nie.”</i></p> <p><i>“... want wanneer ek gestres is, is ek op die punt <u>waar ek alleen wil wees</u> sodat ek kan uitwerk wat dit is wat ek nodig het om hiervan weg te beweeg, of om aan te beweeg”.</i></p> <p><i>“... because when I’m stressed, I’m at the point where I want to be alone so that I can figure out what it is that I need to do to move away from this, or to move forward”.</i></p>

In hierdie studie was nege deelnemers van mening dat hulle hulself onttrek of distansieer van mense om hulle wanneer hulle beroepstres ervaar (*“Ek is betrokke by hulle (gesin), maar voel eenmaal hoe distansieer ek my van hulle ...”*). Die rede wat aangevoer word is dat hul gesin of vriende nie die nodige begrip het of bewus is van die realiteite van hierdie beroep nie (*“Ek dink dit lei tot ‘n mate van isolasie omdat mense nie altyd ‘n mens se wêreld verstaan nie en baie mense nie wil hoor dat daar so ‘n wêreld is nie”*). Weens die sensitiewe aard van die inligting waarmee gewerk word, verkies deelnemers ook om nie hierdie inligting met hul gesinslede of vriende te deel nie en onttrek dus om vir hulself sin daaruit te maak (*“... want wanneer ek gestres is, is ek op die punt waar ek alleen wil wees sodat ek kan uitwerk wat dit is wat ek nodig het om hiervan weg te beweeg, of om aan te beweeg”*). Die bevindinge stem ooreen met die

mening van Munro (2002:27) dat kinderbeskermingsdienste intellektueel en emosioneel uitdagend is en kan aanleiding gee tot sosiale isolasie (Dillenburg, 2004:214).

Die volgende kategorie behels die implikasies van beroepstres op persoonlike of emosionele vlak.

**iii) Op persoonlike/emosionele vlak**

Die volgende kategorie, naamlik “Op persoonlike/emosionele vlak” word in die volgende tabel saamgevat waarna dit aan die hand van narratiewe bespreek sal word.

**Tabel 6.30 Implikasies vir die individu: Op persoonlike/emosionele vlak**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 3</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir die individu	Op persoonlike/emosionele vlak	<p><i>“<u>Jy voel partykeer vuil en besoedel jy weet, oor al die goed wat jy hoor.</u>”</i></p> <p><i>“Dit voel asof ek mercurochrome op ‘n oop wond sit en ek kan dit, <u>ek kan dit emosioneel ... ek kan dit nie meer doen nie.</u>”</i></p> <p><i>“... <u>ek voel om net te huil</u> ... dit is net hierdie werk, ewe skielik wil my liggaam net huil. So, ek dink om in hierdie veld te werk ... [is] soos ‘n toffie-appel, jy sit al die taaigeit aan die buitekant sodat jy nie heeltemal die sagter deel kan voel nie en dan, na ‘n rukkie, kom jy by die ander goed wat begin om jou te beïnvloed”.</i></p> <p><i>“... I just feel like crying ... it’s just this work, all of a sudden my body just wants to cry. So I think working in this field ... [is] like a toffee apple, you put all the stickiness on the outside so you can’t quite feel the softer part, and then after a while you get to the other stuff which starts to affect you”.</i></p> <p><i>“Ek dink partykeer as ek so angstig raak en dinge so buite beheer raak, <u>dan raak ek depressief</u> en dan kan ek nie meer rêrig funksioneer nie.”</i></p>

Die sensitiewe aard van inligting waarmee gewerk word, soos hierbo genoem, veroorsaak dat deelnemers dikwels op persoonlike en emosionele vlak daardeur geraak word. Sestien deelnemers was van mening dat hulle op 'n persoonlike/emosionele vlak deur beroepstres geraak word.

In die eerste plek blyk dit dat die inligting wat deur kinders met deelnemers bespreek word alreeds op 'n emosionele vlak 'n impak het ("Jy voel partykeer vuil en besoedel jy weet, oor al die goed wat jy hoor."). Dit veroorsaak verder dat hulle op 'n emosionele vlak uitgeput raak ("Dit voel asof ek mercurochrome op 'n oop wond sit en ek kan dit, ek kan dit emosioneel ... ek kan dit nie meer doen nie") en ook kan lei tot angs of depressie ("Ek dink partykeer as ek so angstig raak en dinge so buite beheer raak, dan raak ek depressief en dan kan ek nie meer rêrig funksioneer nie").

Die volgende narratief gee 'n goeie opsomming van deelnemers se belewenis in hierdie verband: "... ek voel om net te huil ... dit is net hierdie werk, ewe skielik wil my liggaam net huil. So, ek dink om in hierdie veld te werk ... [is] soos 'n toffie-appel, jy sit al die taaigheit aan die buitekant sodat jy nie heeltemal die sagter deel kan voel nie en dan, na 'n rukkie, kom jy by die ander goed wat begin om jou te beïnvloed." Hieruit blyk dit dat beroepstres beslis 'n persoonlike of emosionele implikasie vir die individu inhou. Outeurs (Anderson, 2000:846; Dillenburger, 2004:216; Lloyd et al., 2002:255; Mondy & Noe, 2005:375) is dit eens dat maatskaplike werkers wat intervensie bied aan seksueel misbruikte kinders in 'n emosioneel hooggelaaide omgewing werk waar die moontlikheid vir stres groot is. Dit is dus volgens Sheafor en Horejsi (2006:30) belangrik dat die maatskaplike werker haar eie fisiese beperkinge, belemmeringe en gesondheidsprobleme in ag moet neem wanneer 'n spesifieke veld in maatskaplike werk gekies word. Daar moet dus 'n geskikte passing tussen die werkers se fisiese en emosionele stamina en die eise van die beroep wees.

Vervolgens word die laaste kategorie van subtema 1, naamlik "Magteloosheid/hulpeloosheid" bespreek.



iv) **Magteloosheid/hulpeloosheid**

Die bevindinge in verband met hierdie tema word onder in tabelvorm genoem en daarna bespreek.

**Tabel 6.31 Implikasies vir die individu: Magteloosheid/hulpeloosheid**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 4</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir die individu	Magteloosheid/hulpeloosheid	<p><i>“Ja, ek het baie sulke <u>magtelose gevoelens</u>.”</i></p> <p><i>“... die gevoelens van frustrasie, <u>gevoelens van hulpeloosheid</u>”.</i></p> <p><i>“... the feelings of frustration, feelings of helplessness”.</i></p> <p><i>“... my selfvertroue soort van ly daaronder, want dit voel weer soos daardie <u>hulpelose gevoel</u>, andersins probeer jy om alles te doen wat jy kan, maar op die einde van die dag lyk dit asof jy nie regtig enige iets gedoen het nie”.</i></p> <p><i>“... my self-confidence sort of takes a knock, because again it feels like that helplessness feeling, otherwise you try to do everything you can, but at the end of the day it looks like you haven't really done anything”.</i></p> <p><i>“... jy voel eintlik <u>magteloos</u> en jy voel gefrustreerd dat mense hulle kinders so kan behandel”.</i></p>

In die ondersoek het die kategorie van magteloosheid en hulpeloosheid voortvloeiend uit die emosionele implikasie van beroepstres na vore gekom en deur sewe deelnemers bevestig. Hierdie bevindinge sluit ook aan by die vroeëre bevinding dat deelnemers dikwels onseker is of hulle reg opgetree het in 'n gegewe situasie (tema 3, subtema 3, kategorie 4).

Die emosie van magteloosheid en hulpeloosheid het verskeie kere in die onderhoude na vore gekom (“Ja, ek het baie sulke magtelose gevoelens”)(“... die gevoelens van frustrasie, gevoelens van hulpeloosheid”). Hierdie emosies word veroorsaak onder andere deur die beperkte insette wat deur deelnemers gemaak word tydens intervensie

(“... my selfvertroue soort van ly daaronder, want dit voel weer soos daardie hulpelose gevoel, andersins probeer jy om alles te doen wat jy kan, maar op die einde van die dag lyk dit asof jy nie regtig enige iets gedoen het nie”) en ook vanweë die feit dat kinders op so ‘n wyse behandel word en daar geen beheer daarvoor uitgeoefen kan word nie (“... jy voel eintlik magteloos en jy voel gefrustreerd dat mense hulle kinders so kan behandel”). Hierdie bevinding word bevestig deur Hopkins (1998:183-193) se siening dat die gevoel van magteloosheid nie slegs as gevolg van emosies wat deur kinders uitgespreek word, ervaar word nie, maar ook weens die onvermoë om die uitkoms van dienslewering te beïnvloed en ‘n tekort aan hulpbronne wat benut kan word. Dit bevestig dus ook die bevinding by tema 3, subtema 2, naamlik dat ‘n tekort aan hulpbronne bydraend tot beroepstres kan wees.

In die volgende afdeling word implikasies vir die gesin/huis/vriende as ‘n verdere subtema van tema 5 bespreek.

#### **6.4.5.2      Tema 5 (Subtema 2): Implikasies vir gesin/huis/vriende**

In ‘n studie deur Johnson en Hunter (1997) oor stresvlakke van persone wat spesifiek met seksuele misbruik werk, het beroepstres bygedra tot struikelblokke in persoonlike verhoudings tuis. Maatskaplike werkers se professionele lewe kan dus oorvloeï na hulle persoonlike lewe wat ‘n impak op betrokkenheid by familie en vriende kan hê (Corey & Corey, 1998:311; Royle, 2006:1-2). Dit is volgens Sheafor en Horejsi (2006:28) moeilik om te voorkom dat werkverwante bekommernisse ‘n maatskaplike werker se lewe en gesinsverhoudings beïnvloed. Daar is volgens Jones en Fletcher (2003:12) genoeg navorsing om te bewys dat die effek van werk oorspoel na die huisomgewing en ook huweliksmaats beïnvloed.

Die eerste kategorie in hierdie subtema behels die implikasies van beroepstres op huweliks- of ander intieme verhoudings.

**i) Huweliks- of ander intieme verhoudings (seksualiteit)**

Die eerste kategorie van subtema 2 word in Tabel 6.32 saamgevat en dan bespreek.

**Tabel 6.32 Implikasies vir gesin/huis/vriende: Huweliks- of ander intieme verhoudings (seksualiteit)**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir gesin/huis/vriende	Huweliks- of ander intieme verhoudings (seksualiteit)	<p><i>“Ek dink in terme van seks in my eie seksualiteit en as jy heeldag lank moes gesit het en geluister het van hoe hierdie kinders seergemaak is deur seks, het <u>dit definitief ‘n invloed op jou eie seksualiteit en hoe jy dan op ‘n seksuele vlak met iemand anders sal omgaan.</u>”</i></p> <p><i>“... <u>ook op ‘n seksuele vlak het dit ‘n impak op jou ... seksueel met my man, op een stadium sal ek net geïrriteerd raak en ek moet dan vir hom sê dat dit nie oor hom gaan nie ... jy begin ewe skielik aan jou kliënt dink</u>”.</i></p> <p><i>“... also on a sexual level it impacts on you ... sexually with my husband, at one stage I would just become irritable and I would have to tell him it’s not about you ... you all of a sudden start to think about your client”.</i></p> <p><i>“So, my brein werk selfs gedurende daardie tyd [seks] oortyd en <u>as dit by die seksuele deel kom is ek nie daartoe in staat om te geniet wat ek doen nie, want my gedagtes is konstant op dit [seksuele misbruik]. En dit is asof ek my verbeel dat ek die slagoffer is en dit is vreeslik, dit is regtig vreeslik.</u>”</i></p> <p><i>“So my brain even during that time [sex] is working overtime and I’m not being able to enjoy what I’m doing during that time when it comes to the sexual part, because my mind is constantly on that. And it’s like I’m imagining that I’m the victim and it’s terrible, it really is terrible.”</i></p>

Agt deelnemers was van mening dat beroepstres ‘n implikasie op hul huweliks- of ander intieme verhoudings en gevolglik seksualiteit het. Die mening word byvoorbeeld deur een deelnemer uitgespreek dat daar geluister moet word na hoe kinders seergemaak word deur seks en dit dus definitief ‘n invloed op haar eie seksualiteit het (*“Ek dink in*

*terme van seks in my eie seksualiteit en as jy heeldag lank moes gesit het en geluister het van hoe hierdie kinders seergemaak is deur seks, het dit definitief 'n invloed op jou eie seksualiteit en hoe jy dan op 'n seksuele vlak met iemand anders sal omgaan*").

Dit was opmerklik dat veral die jonger deelnemers ervaar dat hierdie werk en die beroepstres wat daarmee gepaard gaan, 'n impak op hul seksuele verhouding het deurdat hulle byvoorbeeld tydens seksuele omgang soms aan die beweerde oortreder dink ("*... ook op 'n seksuele vlak het dit 'n impak op jou ... seksueel met my man, op een stadium sal ek net geïrriteerd raak en ek moet dan vir hom sê dat dit nie oor hom gaan nie ... jy begin ewe skielik aan jou kliënt dink*"). 'n Ander deelnemer meld dat sy haar soms verbeel dat sy die slagoffer is ("*So, my brein werk selfs gedurende daardie tyd [seks] oortyd en as dit by die seksuele deel kom is ek nie daartoe in staat om te geniet wat ek doen nie want my gedagtes is konstant op dit [seksuele misbruik]. En dit is asof ek my verbeel dat ek die slagoffer is en dit is vreeslik, dit is regtig vreeslik*").

Hierdie bevindinge sluit aan by Hopkins (1998:190-191) se mening dat intervensie met seksueel misbruikte kinders ook 'n effek op die maatskaplike werker se eie seksuele verhoudings mag hê en selfs 'n invloed kan hê op die begeerte vir seks met eie maat, soos hierbo bespreek na aanleiding van deelnemers se eie seksuele verhoudings. Die maatskaplike werker se eie seksualiteit is volgens Canavan en Prior (2008:334-335) dus betekenisvol en grootliks afhanklik van die mate waartoe hulle self aan hul eie kwessies rondom seks, seksualiteit en seksuele verhoudings gewerk het.

'n Verdere kategorie in hierdie subtema, naamlik "*Keuse om kinders te hê*" word volgende bespreek.

## **ii) Keuse om kinders te hê**

"*Keuse om kinders te hê*" as tweede kategorie van subtema 2, word in die volgende tabel saamgevat.

**Tabel 6.33 Implikasies vir gesin/huis/vriende: Keuse om kinders te hê**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir gesin/huis/vriende	Keuse om kinders te hê	<p><i>“... <u>wonder meer gereeld of ek wil kinders hê, juis omdat ek sien hoe hulle so seer kry ...</u>”</i></p> <p><i>“<u>Ek wil so graag my eie kinders hê, maar ek is bang om my eie kinders te hê</u> asook as gevolg van wat ek doen.”</i></p> <p><i>“I so much want to have children of my own, but I’m scared to have children of my own as well because of what I do.”</i></p> <p><i>“<u>Ek dink ek gaan vreesbevange wees om kinders te hê. Ek kan my nie voorstel dat jy kan, ek kan werk met seksueel misbruikte kinders en kinders hê nie. Ek dink dit gaan bots.</u>”</i></p> <p><i>“I think I’m going to be terrified to have children. I can’t imagine you can, I can work with sexually abused children and have children, I think it would clash.”</i></p> <p><i>“... <u>al die stories wat ek hoor elke dag laat vir my elke dag twyfel wil ek nog kinders hê</u>”.</i></p>

Sewe van die tien deelnemers wat nie hul eie kinders het nie (sien Figuur 6.4), het tydens die studie laat blyk dat hulle keuse om kinders te hê deur hul betrokkenheid by intervensie met seksueel misbruikte kinders beïnvloed word. Deelnemers se redes vir hierdie onsekerheid het gewissel van die feit dat hulle daagliks sien hoe kinders seerkry (“... wonder meer gereeld of ek wil kinders hê, juis omdat ek sien hoe hulle so seer kry...”)(“... al die stories wat ek hoor elke dag laat vir my elke dag twyfel wil ek nog kinders hê”) tot die feit dat dit vir hulle botsende belange is om met seksueel misbruikte kinders te werk en eie kinders te hê (“Ek dink ek gaan vreesbevange wees om kinders te hê. Ek kan my nie voorstel dat jy kan, ek kan werk met seksueel misbruikte kinders en kinders hê nie. Ek dink dit gaan bots”).

Outeurs (Arnold *et al.*, 1998:102; Kelloway *et al.*, 2005:96) is van mening dat rolkonflik kan ontstaan wanneer individue nie in staat is om uiteenlopende rolle met mekaar te versoen nie. Die algemeenste vorm hiervan is waar die eise van werk in konflik is met

die rol van ouer of gade. Hieruit kan afgelei word dat dit moontlik vir vroue moeilik kan wees om as beroepsvrou 'n balans tussen verskeie rolle te handhaaf. Die bevindinge hierbo sou 'n voorbeeld van hierdie rolkonflik kon wees.

'n Verdere kategorie met betrekking tot deelnemers se eie kinders is “*Verhouding met eie kinders*” en word in die volgende afdeling bespreek.

### ***iii) Verhouding met eie kinders***

Daar is tydens die onderhoude deur 12 deelnemers aangedui dat hul verhouding met hul eie kinders op een of ander wyse deur hul betrokkenheid met seksueel misbruikte kinders en gepaardgaande beroepstres beïnvloed word. Hierdie aspek word in Tabel 6.34 uiteengesit.

**Tabel 6.34 Implikasies vir gesin/huis/vriende: Verhouding met eie kinders**

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 3</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir gesin/huis/vriende	Verhouding met eie kinders	<p>“... <u>dat party kere sit jy met jou eie kinders en jy oorreegeer, hulle verstaan nie hoekom jy so oorbeskermend is nie</u> en jy wil ook nie vir hulle al hierdie goed vertel nie”.</p> <p>“... dit het definitief vir my ‘n ander perspektief op kinders gegee, tot so ‘n mate dat <u>ek berou het oor ‘n klomp dinge van toe ek jonger was, ‘n jong ma met my kinders</u>”.</p> <p>“... it’s definitely given me another view of children, in fact to the extent that I regret a lot of things from when I was younger, young mom with my kids”.</p> <p>“<u>Ek het seuns en ek dink nie ek sou so openlik oor seksuele aspekte kon gepraat het en moontlik wat aanvaarbaar is as ek nie hierdie ervaring gehad het nie.</u>”</p> <p>“I’ve got boys, and I don’t think I would have been able to talk so openly about sexual issues and what is acceptable maybe if I didn’t have this experience.”</p>

Dit is betekenisvol dat al 12 deelnemers met kinders (sien Figuur 6.4) van mening was dat hul verhouding met eie kinders deur hul beroep en/of gepaardgaande beroepstres geraak word. Hierdie aspekte het gewissel van die oorbeskerming van kinders (“... dat party kere sit jy met jou eie kinders en jy oorreegeer, hulle verstaan nie hoekom jy so oorbeskermend is nie en jy wil ook nie vir hulle al hierdie goed vertel nie”) tot die feit dat hulle makliker met kinders oor seksuele aspekte kon praat (“Ek het seuns en ek dink nie ek sou so openlik oor seksuele aspekte kon gepraat het en moontlik wat aanvaarbaar is as ek nie hierdie ervaring gehad het nie”). Hierdie bevinding is in ooreenstemming met Hopkins (1998:191) en Stone (1990: 82, 83) se opinie dat maatskaplike werkers wat betrokke is by kinderbeskermingsdienste ook in hul rol as ouers geaffekteer word. Dit kan die volgende insluit: dreigemente ten opsigte van hul eie kinders; bekommernisse oor die veiligheid van eie kinders; hoë angsvlakke oor die risiko's van hul eie kinders;

en oorbeskerming weens die vrees vir enige skade aan eie kinders. Die bevindinge van hierdie studie word deur die bogenoemde twee outeurs bevestig.

Die vierde kategorie wat na vore gekom het, is “*Wantroue*”. Daar word vervolgens verder op hierdie aspek gefokus.

**iv) *Wantroue***

Die bevindinge van die studie in hierdie verband word in Tabel 6.35 opgesom.

**Tabel 6.35 Implikasies vir gesin/huis/vriende: *Wantroue***

<b>TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 4</b>	<b>Narratiewe</b>
Implikasies vir gesin/huis/vriende	Wantroue	<p><i>“Dit beïnvloed jou, jou vertroue – veral met vriende, nie onmiddellike vriende nie, maar dit kan, dit doen.”</i>  <i>“It does affect your, your trust – especially with friends, not friends immediately, but it can, it does.”</i></p> <p><i>“... dit het my ook baie meer bewus gemaak van families en van mans, jy weet, <u>ek is nie meer so vol vertroue soos ek dalk was nie</u> ... as ek in die toppunt van my stres is, mag ek dalk ‘n pa met sy kind sien ek dink: o, wat doen jy met daardie kind agter geslote deure ...?”</i>  <i>“... it’s also made me very wary of families and of men and you know, I’m not as trusting maybe as I used to be ... when I’m in the height of my stress I’ll maybe see a father with his child and think: oh, what do you do with that child behind closed doors ...?”</i></p> <p><i>“<u>Ek het maklik in die verlede vertrou. Ek is ‘n bietjie meer, ek is baie meer versigtig nou ...</u>”</i>  <i>“I’ve trusted easily in the past. I’m a little more, I’m a lot more cautious now ...”</i></p>

Wantroue as implikasie vir beroepstres is deur 15 deelnemers gedurende die onderhoude gemeld en is dus ‘n betekenisvolle bevinding in hierdie studie. Algemene wantroue teenoor vriende, familie en vreemdelinge is ‘n implikasie van beroepstres wat



geïdentifiseer is (“Dit beïnvloed jou, jou vertrou – veral met vriende, nie onmiddellike vriende nie, maar dit kan, dit doen”). Hierdie deelnemers was dit eens dat vertrou in ander persone in ‘n mindere of meerdere mate geskend is (“Ek het maklik in die verlede vertrou. Ek is ‘n bietjie meer, ek is baie meer versigtig nou ...”). Hierdie wantroue kan teenoor huweliksmaats of familie wees, maar dit kom ook in die algemeen teenoor mans voor – en spesifiek wanneer mans saam met klein kindertjies gesien word (“... dit het my ook baie meer bewus gemaak van families en van mans, jy weet, ek is nie meer so vol vertrou soos ek dalk was nie ... as ek in die toppunt van my stres is, mag ek dalk ‘n pa met sy kind sien ek dink: o, wat doen jy met daardie kind agter geslote deure ...?”). Hierdie bevinding klop met Schafer (2000:125-126) se siening dat angstigheid as dié algemeenste emosionele reaksie op stres beskou kan word. Volgens Dillenburger (2004:214) kan dit verder ook aanleiding gee tot sosiale probleme of neuroses.

Die laaste kategorie van subtema 2 wat handel oor die implikasies van beroepstres vir die gesin/huis/vriende is *“Balans tussen huis en werk”*.

**v)     *Balans tussen huis en werk***

*“Balans tussen huis en werk”* as ‘n laaste kategorie van subtema 2 word vervolgens saamgevat in tabelvorm en bespreek.

**Tabel 6.36 Implikasies vir gesin/huis/vriende: Balans tussen huis en werk**

TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES		
Subtema 2	Kategorie 5	Narratiewe
Implikasies vir gesin/huis/vriende	Balans tussen huis en werk	<p><i>“... <u>het hierdie ding so swaar op my gerus dat elke aand as ek huis toe gaan, as ek gaan slaap, as ek kos maak ... die heelyd is dit [gevalle wat hanteer moet word] voorop in jou gedagtes”.</u></i></p> <p><i>“... <u>wanneer ‘n storie van ‘n kind jou nie los nie, selfs as jy weggaan by die werk. Ideaal gesproke moet ons daartoe in staat wees om alles hier te los, by die kantoor uit te loop, die deur toe te maak en kan uitgaan en jou lewe daarbuite lewe ... maar in realiteit werk dit nie so nie ... jy gaan soms by die huis wees en iets sal aanleiding gee”.</u></i></p> <p><i>“... when a story of a child doesn’t leave you, even when you leave work. Ideally we should be able to leave everything here, walk out of the office, close the door and be able to go out and live your life out there as well ... but in reality it doesn’t work that way ... you are going to sometimes be at home and something will trigger”.</i></p> <p><i>“<u>Want ek neig daartoe om my werk huis toe te neem saam met my ... dit beïnvloed my by die huis ook in my persoonlike lewe ...</u>”</i></p> <p><i>“Because I tend to take my work home with me ... it does affect me at home also in my personal life...”</i></p> <p><i>“... <u>dit raak baie moeilik om werk van jou lewe te skei ... jy eindig altyd op deur werk huis toe te neem saam met jou alhoewel jy hard probeer om dit nie te doen nie”.</u></i></p> <p><i>“... it becomes very difficult to separate work from life ... you always end up taking it home with you even though you try hard not to”.</i></p>

Dertien van die deelnemers aan hierdie studie erken dat hulle sukkel om balans tussen huis en werk te bewerkstellig. Hierdie deelnemers strewende daarna om hulle huislike situasie en die werksituasie te balanseer en te voorkom dat grense onduidelik raak (“... wanneer ‘n storie van ‘n kind jou nie los nie, selfs as jy weggaan by die werk. Ideaal gesproke moet ons daartoe in staat wees om alles hier te los, by die kantoor uit te loop, die deur toe te maak en kan uitgaan en jou lewe daarbuite lewe ... maar in realiteit

*werk dit nie so nie ... jy gaan soms by die huis wees en iets sal aanleiding gee*). Alhoewel daar 'n poging is om werk en huis te skei, is dit vir die meeste van die deelnemers moeilik om dit te doen ("*... dit raak baie moeilik om werk van jou lewe te skei ... jy eindig altyd op deur werk huis toe te neem saam met jou alhoewel jy hard probeer om dit nie te doen nie*").

Hierdie bevinding word deur Barling (1995:19-20), Greenhaus en Beutell (1985:77) asook Hobfoll *et al.* (2003:244) bevestig. Dit blyk dus dat die oorsake van werk-gesin-konflik drieledig, naamlik die individu, die gesin-omgewing en die werkomgewing is en dat die uitdaging daarin geleë is om balans tussen hierdie drie aspekte te handhaaf. Daar is volgens Greenglass (2000:88, 91) 'n groeiende aantal vroue wat kies om werk en gesinsrolle te kombineer. Een van die aspekte wat bestuur moet word, is die konflik wat 'n persoon mag ervaar tussen hierdie twee rolle. Vroue word volgens Hobfoll *et al.* (2003:240) verder gekonfronteer met stressors in die werkplek wat met mans gedeel word en ook stressors wat uniek is aan hulle geslag. Dit is dus duidelik dat gesins- en werkomgewing op mekaar impakteer (Barling, 1995:19-20).

Die derde en laaste subtema onder tema 5 is die implikasies van beroepstres "*Vir werkopset*".

#### **6.4.5.3      Tema 5 (Subtema 3): Implikasies vir werkopset**

Die twee kategorieë wat uit die bevindinge na vore gekom het, is implikasies vir "*Werkverrigting*" en "*Intervensie met seksueel misbruikte kinders*".

##### **i)      *Werkverrigting***

Die eerste kategorie behels die implikasies van beroepstres vir werkverrigting en word in Tabel 6.37 uiteengesit en daarna aan die hand van geïdentifiseerde narratiewe beskryf.

**Tabel 6.37 Implikasies vir werkopset: Werkverrigting**

TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES		
Subtema 3	Kategorie 1	Narratiewe
Implikasies vir werkopset	Werkverrigting	<p><i>“As ek gestres is, <u>dan is ek baie stadig ... amper asof jy nie kan fokus nie en jy kry nie die take klaar nie ... ek het sommer net vir niks lus nie.</u>”</i></p> <p><i>“Een van die dinge is <u>ek sal begin procrastinate.</u>”</i></p> <p><i>“<u>Ek vind dit baie moeilik om dit te doen [verslae te skryf], somtyds wanneer ek gestres is. Dan wil ek dit net los en ek kan dit net nie doen nie en dan as ek dit doen, tik ek dit so vinnig as moontlik en dan sal ek dit nie weer lees nie.</u>”</i></p> <p><i>“I find it very difficult to do so [writing reports] sometimes when I'm stressed. Then I just want to leave it and I just can't do it and then if I do, I'd type it as quickly as possible and then I will not read that again.”</i></p> <p><i>“Ek dink ‘n <u>mens jaag deur goed [werk].</u>”</i></p>

Elf deelnemers het gedurende die onderhoude aangedui dat hul werkverrigting deur beroepstres beïnvloed word. Die bogenoemde narratiewe dui op verskeie wyses waarop werkverrigting in hierdie konteks beïnvloed word. Eerstens word daar stadiger gewerk en is dit moeiliker om te fokus en take te voltooi wanneer beroepstres ervaar word (“As ek gestres is, dan is ek baie stadig ... amper asof jy nie kan fokus nie en jy kry nie die take klaar nie ... ek het sommer net vir niks lus nie”). In teenstelling hiermee was ‘n ander deelnemer weer van mening dat sy deur haar werk jaag (“Ek dink ‘n mens jaag deur goed [werk]”) wat moontlik ‘n implikasie kan hê op die kwaliteit van werk wat gelewer word. ‘n Verdere implikasie is dat deelnemers moontlik mag begin uitstel (“Een van die dinge is ek sal begin procrastinate”). Dit blyk ook dat die uitvoer van administratiewe take, en meer spesifiek die skryf van verslae, ook deur beroepstres geraak mag word (“Ek vind dit baie moeilik om dit te doen [verslae te skryf], somtyds wanneer ek gestres is. Dan wil ek dit net los en ek kan dit net nie doen nie en dan as ek dit doen, tik ek dit so vinnig as moontlik en dan sal ek dit nie weer lees nie”). Dit blyk

uit hierdie bevindinge dat individue op verskeie wyses deur beroepstres geraak word en dat die implikasie daarvan op hul werkverrigting dus ook individueel van aard is.

Uit die bogenoemde bevindinge van die studie blyk dit dat beroepstres 'n implikasie vir werkverrigting het. Volgens Malherbe en Engelbrecht (1992:25) kan stres 'n verandering in gesindheid teweegbring wat tot 'n verandering in werkstyl kan lei. In aansluiting hierby is dit moontlik dat 'n individu se gedrag gedurende 'n lang tydperk van stres kan verander (Currie, 2001:39; Munson, 2002:274). Dit kan beteken dat 'n persoon anders optree as gewoonlik.

'n Verdere implikasie vir die werkopset is "*Intervensie met seksueel misbruikte kinders*".

## **ii) *Intervensie met seksueel misbruikte kinders***

Die laaste kategorie van hierdie subtema behels die wyse waarop intervensie met seksueel misbruikte kinders beïnvloed word deur beroepstres. Vir 'n opsomming van die bevindinge in hierdie verband kan Tabel 6.38 bestudeer word.

**Tabel 6.38 Implikasies vir werkopset: Intervensie met seksueel misbruikte kinders**

TEMA 5: IMPLIKASIES VAN BEROEPSTRES		
Subtema 3	Kategorie 2	Narratiewe
Implikasies vir werkopset	Intervensie met seksueel misbruikte kinders	<p><i>“Ek vind as ek gestres is ... ek het nou ‘n onderhoud met iemand dan betrap ek myself <u>dat ek in die helfte van die onderhoud kom en dan besef ek, weet jy, ek het nou niks gehoor nie.</u> Ek het <u>niks ingeneem</u> wat hierdie persoon nou vir my vertel het nie.”</i></p> <p><i>“Ek voel dat ek <u>minder gee vir die laaste of tweede laaste kind wat inkom as gevolg van die drie kinders wat ek vroeër gesien het.</u>”</i></p> <p><i>“I do feel that I give less to the last or the second last child that is coming in because of the three children that I’ve seen before.”</i></p> <p><i>“... die implikasie daarvan is baie groot, want jy is <u>nie altyd lus om die volgende kind te sien en die volgende storie [te hoor] nie en ja, ek dink jy raak kortaf.</u>”</i></p> <p><i>“<u>Ek is fisies daar, maar emosioneel is ek nie omdat ek gedreineer voel en ek het niks meer om te gee nie, behalwe om daar te sit ... ek plaas myself nie werklik daar nie, so ek maak nie kontak met hulle nie.</u>”</i></p> <p><i>“I’m there physically, but emotionally I’m not because I feel drained and I don’t have anything else to give, except for me sitting here ... I’m not really putting myself out there so I don’t connect with them.”</i></p>

Dit is betekenisvol dat 16 van die deelnemers met wie onderhoude gevoer is, van mening is dat beroepstres hul intervensie met seksueel misbruikte kinders beïnvloed.

Verskeie aspekte is deur deelnemers geïdentifiseer in hierdie opsig. Dit sluit onder andere in dat daar nie ingeneem word wat die kind vir hulle vertel nie en daar gevolglik nie werklik kontak met die kind gemaak word nie (*“Ek vind as ek gestres is ... ek het nou ‘n onderhoud met iemand dan betrap ek myself dat ek in die helfte van die onderhoud kom en dan besef ek, weet jy, ek het nou niks gehoor nie. Ek het niks ingeneem wat hierdie persoon nou vir my vertel het nie”*)( *“Ek is fisies daar, maar emosioneel is ek nie*

*omdat ek gedreineer voel en ek het niks meer om te gee nie, behalwe om daar te sit ... ek plaas myself nie werklik daar nie, so ek maak nie kontak met hulle nie*”).

‘n Verdere aspek behels dat deelnemers nie altyd lus is om kinders te sien nie en een deelnemer se opmerking in hierdie verband som dit op: “... *die implikasie daarvan is baie groot, want jy is nie altyd lus om die volgende kind te sien en die volgende storie [te hoor] nie en ja, ek dink jy raak kortaf.*” In aansluiting hiermee noem ‘n ander deelnemer dat sy moeg raak en dus nie teen die einde van die dag dieselfde hoeveelheid aandag aan kinders gee as wat sy vroeër in die dag tot staat is nie (“*Ek voel dat ek minder gee vir die laaste of tweede laaste kind wat inkom as gevolg van die drie kinders wat ek vroeër gesien het*”).

Uit dié bevindinge blyk dit dat maatskaplike werkers se intervensie met seksueel misbruikte kinders deur beroepstres beïnvloed kan word. ‘n Verdere aspek wat deur Arnold *et al.* (1998:427) uitgewys word in die kwessie van beroepstres, is dat werknemers nie meer die druk van die werksituasie kan hanteer nie of dit nie as vervullend beleef nie. Dit kan moontlik daartoe lei dat maatskaplike werkers ander werksmoontlikhede soek en in ‘n ander opset sal gaan werk indien dit vir hul moontlik is.

Uit bogenoemde subtemas van tema 5 blyk dit dus duidelik dat beroepstres ‘n groot impak op die individu, die gesin/huis/vriende en die werkopset het. Hierdie faktore kan nie geïgnoreer word nie, aangesien dit ‘n direkte impak op hulpverlening aan seksueel misbruikte kinders het. In die volgende tema, naamlik “*Voorkoming en hantering van beroepstres*” word daar gefokus op die bevindinge van die studie wat spesifiek dui op die wyses waarop beroepstres voorkom en hanteer kan word by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.

#### **6.4.6 Tema 6: Voorkoming en hantering van beroepstres**

Die sesde tema wat uit die bevindinge van die studie geblyk het, is die voorkoming en hantering van beroepstres. Daar is aan deelnemers gevra op watter wyse beroepstres wat ontstaan as gevolg van hulle spesifieke beroep, hanteer of bestuur kan word. Daar

is drie subtemas geïdentifiseer wat “*Primêre strategieë*”, “*Sekondêre strategieë*” en “*Tersiêre strategieë*” in die voorkoming en hantering van beroepstres insluit. Hierdie drie subtemas word in die volgende afdeling beskryf aan die hand van geïdentifiseerde kategorieë en narratiewe uit onderhoude met deelnemers.

#### **6.4.6.1      Tema 6 (Subtema 1): *Primêre strategieë***

Die eerste subtema in hierdie afdeling behels “*Primêre strategieë*”. Hierdie strategieë behels veranderings in werksomskrywing, strukturele veranderings en bestuurstyle (Cooper *et al.*, 2001) en intervensie op hierdie vlak moet gerig wees op die voorkoming van stres. Daar word dus gepoog om proaktief te werk te gaan om stressors wat in die organisatoriese struktuur ontstaan, aan te spreek.

Die eerste kategorie, naamlik “*Voorbereiding van maatskaplike werkers*” word bespreek.

##### ***i)      Voorbereiding van maatskaplike werkers***

Die narratiewe wat verband hou met hierdie kategorie word in Tabel 6.39 uiteengesit.



Tabel 6.39 Primêre strategieë: Voorbereiding van maatskaplike werkers

TEMA 6: VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES		
Subtema 1	Kategorie 1	Narratiewe
Primêre strategieë	Voorbereiding van maatskaplike werkers	<p>“... <u>maar jy wil amper hê dat dit in jou werkskontrak moet kom deur te begin met ‘n groot waarskuwings-teken oor wat hierdie veld aan jou gaan doen. Dit gaan jou verander op sekere vlakke, amper om jouself daarvoor voor te berei</u>”.</p> <p>“... but you would want that to almost come in your job contract, stating with a big warning sign what this field is going to do to you. It is going to change you on some levels, so almost to prepare yourself for that”.</p> <p>“... <u>hulle siening van die wêreld gaan verander met betrekking tot kinders, en dan mag hul verhoudings dalk verander ...</u>”</p> <p>“... their views of the world are going to change with regards to children, and then their relationships might change ...”</p> <p>“... <u>dit is wat met jou gebeur as ‘n maatskaplike werker wanneer jy blootgestel gaan word ... in hierdie veld, hierdie is die dinge waarvan jy bewus moet wees</u>”.</p> <p>“... this is what happens to you as a social worker when you are going to be exposed to ... in this field, these are the things you need to be aware of”.</p>

Drie deelnemers het tydens die onderhoud laat blyk dat beroepstres voorkom kan word deur maatskaplike werkers voor te berei op die moontlike implikasies wat dit vir hulle kan inhou om betrokke te raak by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Een deelnemer is van mening dat dit in ‘n werkskontrak vermeld moet word waarin maatskaplike werkers gewaarsku word (“... maar jy wil amper hê dat dit in jou werkskontrak moet kom deur te begin met ‘n groot waarskuwingsteken oor wat hierdie veld aan jou gaan doen. Dit gaan jou verander op sekere vlakke, amper om jouself daarvoor voor te berei”). Maatskaplike werkers kan dus voorberei word op die feit dat hul siening van die wêreld om hulle moontlik kan verander en dat hulle daarvan bewus moet wees (“... hulle siening van die wêreld gaan verander met betrekking tot kinders, en dan mag hul verhoudings dalk verander ...”)(“... dit is wat met jou gebeur as ‘n maatskaplike werker wanneer jy blootgestel gaan word ... in hierdie veld, hierdie is die dinge waarvan jy bewus moet wees.” Hierdie bevindinge word bevestig deur outeurs

(Grimshaw, 1999:285; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:355) wat aanbeveel dat intervensie op primêre vlak gerig moet wees op die voorkoming van stres. Hierdie intervensie moet fokus op die bewusmaking van stres en die moontlike impak daarvan op die individu.

‘n Tweede primêre strategie wat benut kan word om beroepstres te voorkom is “*Stresbestuur op organisatoriese vlak*”.

## **ii) *Stresbestuur op organisatoriese vlak***

Stresbestuur verwys na prosedures om persone te help om stres wat reeds ervaar word, op ‘n effektiewe wyse te verminder of te hanteer (Gibson *et al.*, 2003:208). Indien hierdie stres goed bestuur word, kan dit die produktiwiteit van individue verhoog, interpersoonlike verhoudings versterk en ‘n verhoogde gevoel van lewensgenot besorg. Dit blyk, soos Nelson en Quick (2006:236) bevind het, dat stres wat goed bestuur word gesondheid en prestasie kan bevorder.

“*Stresbestuur op organisatoriese vlak*” word vervolgens aan die hand van ‘n tabel opgesom en bespreek.

**Tabel 6.40 Primêre strategieë: Stresbestuur op organisatoriese vlak**

<b>TEMA 6: VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Primêre strategieë	Stresbestuur op organisatoriese vlak	<p><i>“Dalk moet hulle [die organisasie] elke drie maande iets in plek sit, <u>‘n werkswinkel, iemand wat inkom en vertel van die verskillende stresse.</u>”</i></p> <p><i>“Maybe every three months that they put something in place, a workshop, somebody that comes in and tells you about different stresses.”</i></p> <p><i>“Onlangs het ons <u>‘n werkswinkel hier gehad oor stres ...</u>”</i></p> <p><i>“So dit is <u>die organisasie wat amper dinge moet doen om die personeel se geesdrif te lig en selfsorgdinge te doen.</u>”</i></p> <p><i>“So it’s the organization to almost do things to uplift the staff’s spirits and to do self-caring things.”</i></p>

Drie van die deelnemers aan hierdie studie was van mening dat beroepstres voorkom kan word deur die toepassing van stresbestuur op organisatoriese vlak. Dit kan onder meer gedoen word deur werksinkels wat deur die organisasie geïnisieer word (*“Dalk moet hulle [die organisasie] elke drie maande iets in plek sit, ‘n werkswinkel, iemand wat inkom en vertel van die verskillende stresse”*)(*“Onlangs het ons ‘n werkswinkel hier gehad oor stres ...”*). So kan die organisasie bydra dat werknemers nie net inligting ontvang aangaande beroepstres nie, maar ook moontlik geleentheid vir selfsorg van werknemers (*“So dit is die organisasie wat amper dinge moet doen om die personeel se geesdrif te lig en selfsorgdinge te doen”*). Hierdie bevinding sluit aan by die tema oor die verantwoordelikheid van organisasies vir werknemers se welstand (tema 2, subtema 1, kategorie i).

Deur die implementering van stresbestuur op organisatoriese vlak, kan werknemers ingelig word oor die implikasies van beroepstres wat ervaar mag word sodat daar op ‘n proaktiewe wyse te werk gegaan kan word. Hierdie intervensie moet fokus op die bewusmaking van stres en die moontlike impak daarvan op die individu. Dit behels verder ook dat die werkgewers aanpassings in die werkomgewing sal aanbring indien

nodig (Grimshaw, 1999:285; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:355). Hierdeur word die individu se streshanteringsvaardighede ook verder bemagtig (Grimshaw, 1999:298; O'Hara, 1995:79; Quillian-Wolever & Wolever, 2003:357).

Daar sal in die volgende afdeling op die tweede subtema gefokus word, naamlik "*Sekondêre strategieë*" in die hantering van beroepstres.

#### **6.4.6.2      Tema 6 (Subtema 2): *Sekondêre strategieë***

Sekondêre strategieë spreek nie die oorsaak van die probleem aan nie (Williams & Cooper, 2002:124), maar daar word van die individu verwag om aanpassingsvaardighede in stresvolle werksituasies te verbeter (Ivancevich & Matteson, 2002:289). Verskeie sekondêre strategieë is gedurende hierdie ondersoek geïdentifiseer, naamlik "*Ondersteuning van kollegas*", "*Supervisie*" en "*Ondersteuning van gesin/familie*".

##### ***i)      Ondersteuning van kollegas***

Die eerste kategorie van hierdie subtema oor sekondêre strategieë in die voorkoming en hantering van beroepstres word in die volgende tabel aan die hand van toepaslike narratiewe wat uit die bevindinge geblyk het, uiteengesit.

Tabel 6.41 Sekondêre strategieë: Ondersteuning van kollegas

TEMA 6: VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES		
Subtema 2	Kategorie 1	Narratiewe
Sekondêre strategieë	Ondersteuning van kollegas	<p>“Somtyds is dit net <u>om daardeur te praat [met ‘n kollega]</u> ... nog ‘n opinie. Maar ek voel altyd dat nog ‘n opinie definitief help.”</p> <p>“Sometimes it is just talking through it [with a colleague] ... another opinion. But I always feel that another opinion definitely helps.”</p> <p>“Jy weet jy moet professioneel optree, jy mag nie praat oor die goed nie, dis privaat, dis konfidensieel, maar partykeer moet mens net ‘n uitlaatklep hê om net darem weer balans te kry. Dan is dit goed <u>as jy met ‘n kollega kan praat</u> wat dit ook as konfidensieel hanteer en waar jy dan net ander mense se insette kan kry.”</p> <p>“Ons het nou <u>begin met ‘n ondersteuningsgroep tussen onself [kollegas]</u> ... om gevalle te bespreek en om vir onself ook bietjie emosionele ondersteuning [te bied] ...”</p> <p>“Ek het ook gevind dit is baie ontstellend vir mense wat nie daarmee werk of te doen kry nie. Hulle het nie ‘n begrip van wat in die wêreld eintlik aangaan nie en die intensiteit van wat met die kinders gebeur nie. <u>Jy moet ‘n klankbord hê van iemand [kollegas] wat begrip het daarvoor.</u>”</p>

Dit is betekenisvol dat 17 van die deelnemers aangedui het dat die ondersteuning van kollegas vir hulle belangrik is in die voorkoming en hantering van beroepstres. Hierdie ondersteuning wissel van informele kontak tussen kollegas (“Somtyds is dit net om daardeur te praat [met ‘n kollega] ... nog ‘n opinie. Maar ek voel altyd dat nog ‘n opinie definitief help”) tot ‘n ondersteuningsgroep tussen kollegas (“Ons het nou begin met ‘n ondersteuningsgroep tussen onself [kollegas] ... om gevalle te bespreek en om vir onself ook bietjie emosionele ondersteuning [te bied] ...”). Coulshed et al. (2006:193) dui ook op die waarde van ondersteuningsgroepe om personeellede te help om minder

geïsoleerd en kwesbaar te voel. Dit bied verder die geleentheid om sake te bespreek wat dikwels in ander situasies onderdruk moet word.

'n Ander aspek wat uit die bevindinge geblyk het, is dat deelnemers juis ondersteuning by kollegas kry (*"Jy weet jy moet professioneel optree, jy mag nie praat oor die goed nie, dis privaat, dis konfidensieel, maar partykeer moet mens net 'n uitlaatklep hê om net darem weer balans te kry. Dan is dit goed as jy met 'n kollega kan praat wat dit ook as konfidensieel hanteer en waar jy dan net ander mense se insette kan kry"*) aangesien die inligting waarmee daaglik gewerk word dikwels ontstellend is en ander persone nie noodwendig die nodige begrip hiervoor het nie (*"Ek het ook gevind dit is baie ontstellend vir mense wat nie daarmee werk of te doen kry nie. Hulle het nie 'n begrip van wat in die wêreld eintlik aangaan nie en die intensiteit van wat met die kinders gebeur nie. Jy moet 'n klankbord hê van iemand [kollegas] wat begrip het daarvoor"*). Hierdie bevindinge word verder bevestig deur Gibson *et al.* (2002:100) wat van mening is dat die belangrikste faktor wat 'n organisasie en sy werknemers se vermoë om stres te hanteer, kan verbeter, geleë is in die ondersteuning wat aan werknemers verleen word.

Die volgende kategorie wat van belang is in die voorkoming en hantering van beroepstres is "*Supervisie*".

## **ii) *Supervisie***

In Tabel 6.42 word die subtema, kategorie en narratiewe met betrekking tot "*Supervisie*" uiteengesit. Die narratiewe oor deelnemers se opinies oor supervisie word in drie dele aangebied, naamlik eerstens die algemene opinies oor die belangrikheid van supervisie, tweedens die oop-deurbeleid in supervisie en derdens gedeelde verantwoordelikheid in besluitneming as gevolg van supervisie.

Tabel 6.42 Sekondêre strategieë: Supervisie

TEMA 6: VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES		
Subtema 2	Kategorie 2	Narratiewe
Sekondêre strategieë	Supervisie	<p><b>i) Belangrikheid van supervisie</b></p> <p><i>“Jy kan nie net met seksuele misbruik werk nie, <u>jy moet supervisie hê ...</u>”</i>  <i>“You cannot just work with sexual abuse, you must have supervision ...”</i></p> <p><i>“Ek voel dat dit ‘n stap in die regte rigting is om <u> iemand totaal weg van die organisasie te hê waar jy kan ventileer oor jou gevoelens oor wat ook al. So dit is ook net tussen my en die supervisor.</u>”</i>  <i>“I feel that it is a step in the right direction to have somebody completely away from the organization where you can vent your feelings about whatever. So that is also just between me and my supervisor.”</i></p> <p><i>“Dit is regtig <u> belangrik om supervisie te hê</u> om deur hierdie goed te gaan en daaroor te praat en om goed neer te skryf.”</i>  <i>“It’s really important to have supervision to go through and talk about these things and to write things down.”</i></p> <p><i>“... alhoewel mens dit nie genoeg doen, want weer eens jy weet, mens is veronderstel om een keer ‘n maand te gaan en jy gaan nie, want jou werksdruk is so ... <u> as jy nou eers by hulle [supervisor] uitgekom het, dan besef jy maar jy moet eintlik gereeld gaan</u>”.</i></p> <p><b>ii) Oop-deurbeleid in supervisie</b></p> <p><i>“... ons glo ook in goeie ondersteuning en goeie supervisie en ‘n <u> oop-deurbeleid</u> ... die maatskaplike werker kan weet dat sy die foon kan optel en vra, of na die kantoor kan kom en vra”.</i></p> <p><i>“... <u> ons het ‘n oop-deurbeleid</u>, want ons kan enige tyd vir hulle [supervisors] probeer kontak of met hulle ‘n afspraak maak ... as die deur oop is dan stap ek net in”.</i></p>

		<p><b>iii) Gedeelde verantwoordelikheid in besluitneming</b></p> <p><i>“Ons glo ook dat, <u>moenie die besluit alleen maak nie.</u>”</i>  <i>“We also believe that, don’t make that decision alone.”</i></p> <p><i>“... die ander ding is, <u>jy alleen is nie verantwoordelik [vir besluite] nie.</u> Daar is ‘n ondersteuning en jy kry bevestiging ...”</i></p> <p><i>“Daar is <u>ander mense wat saam met my die verantwoordelikheid dra,</u> want dit raak baie swaar as jy voel jy moet alleen die verantwoordelikheid dra en jy moet nou vanaand huis toe gaan met die gedagte van <u>het ek nou die regte besluit geneem,</u> is dit in belang van die kind, gaan die kind veilig wees?”</i></p>
--	--	--

Supervisie word as ‘n noodsaaklike strategie beskou in die voorkoming en hantering van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Hierdie stelling word gemaak na aanleiding daarvan dat 17 van die deelnemers in hierdie studie die waarde van supervisie bevestig het. Die mening word gehuldig dat daar nie in hierdie veld gewerk kan word sonder die nodige supervisie nie (*“Jy kan nie net met seksuele misbruik werk nie, jy moet supervisie hê ...”*).

Eksterne supervisie, veral vir die doeleindes van persoonlike welstand en die bespreking van moeilike gevalle, kom algemeen word (*“Ek voel dat dit ‘n stap in die regte rigting is om iemand totaal weg van die organisasie te hê waar jy kan ventileer oor jou gevoelens oor wat ook al. So dit is ook net tussen my en die supervisor”*). Dit behels dat ‘n supervisor buite die organisasie beskikbaar gestel word om hierdie rol te vervul. Alhoewel dit ‘n veilige ruimte vir die maatskaplike werkers verskaf om ook aan hul eie behoeftes aandag te gee, blyk dit dat hierdie geleentheid nie altyd benut word nie, vanweë die werksdruk (*“... alhoewel mens dit nie genoeg doen, want weer eens jy weet, mens is veronderstel om een keer ‘n maand te gaan en jy gaan nie, want jou werksdruk is so ... as jy nou eers by hulle [supervisor] uitgekom het, dan besef jy maar jy moet eintlik gereeld gaan”*). Die waarde van supervisie word egter sterk deur



deelnemers beklemtoon (*“Dit is regtig belangrik om supervisie te hê om deur hierdie goed te gaan en daaroor te praat en om goed neer te skryf”*).

In aansluiting met die bogenoemde bevindinge uit hierdie studie, is Bell *et al.* (2003:468), Cerney (1995:139) en Munson (2002:29) van mening dat stres of sekondêre trauma vermy kan word indien ‘n persoon gereeld supervisie ontvang. Navorsing deur Storey en Billingham (2001:667) dui verder aan dat daar ‘n patroon tussen die vlak van ondersteuning wat van kollegas ontvang word en die vlak van stres is. Hoe hoër die vlak van ondersteuning, hoe laer blyk die voorkoms van stres te wees. Azar (2000:647) dui spesifiek op die waarde van supervisie wanneer daar effektief met kindermishandeling gewerk wil word.

Weens die moontlikheid dat emosies betrokke kan wees by die bied van intervensie aan seksueel misbruikte kinders, is dit nodig dat ‘n maatskaplike werker ‘n veilige ruimte sal hê waar hierdie emosies gewys en bespreek kan word. Volgens Brink (2006:7) kan supervisie hierdie geleentheid bied. Op so ‘n wyse kan die supervisor volgens Kadushin en Harkness (2002:219) aandag gee aan die emosies wat deur maatskaplike werkers beleef word as gevolg van hul werksituasies.

‘n Verdere aspek wat op supervisie van toepassing is, is die handhawing van ‘n oop-deurbeleid (*“... ons glo ook in goeie ondersteuning en goeie supervisie en ‘n oop-deurbeleid ... die maatskaplike werker kan weet dat sy die foon kan optel en vra, of na die kantoor kan kom en vra”*)(*“... ons het ‘n oop-deurbeleid, want ons kan enige tyd vir hulle [supervisors] probeer kontak of met hulle ‘n afspraak maak ... as die deur oop is dan stap ek net in”*). Ses deelnemers het aangedui dat hierdie strategie kan bydra om beroepstres te voorkom of te hanteer.

‘n Ander aspek van supervisie wat deur sewe deelnemers genoem is, is die voordeel van gedeelde verantwoordelikheid in besluitneming, wat deur middel van supervisie bereik kan word. Hierdie aspek kan ook tot die voorkoming en hantering van beroepstres bydra. Deelnemers was van mening dat besluite tydens intervensie met seksueel misbruikte kinders nie alleen gemaak moet word nie (*“Ons glo ook dat,*

moenie die besluit alleen maak nie”). Die voordeel van supervisie is dus dat daar ‘n gedeelde verantwoordelikheid in die geval van moeilike besluite is wat in die belang van kliënte gemaak moet word (“... die ander ding is, jy alleen is nie verantwoordelik nie. Daar is ‘n ondersteuning en jy kry bevestiging ...”). Hierdie gedeelde verantwoordelikheid is ook belangrik wanneer daar besluite rondom ‘n kind se veiligheid gemaak moet word (“Daar is ander mense wat saam met my die verantwoordelikheid dra, want dit raak baie swaar as jy voel jy moet alleen die verantwoordelikheid dra en jy moet nou vanaand huis toe gaan met die gedagte van het ek nou die regte besluit geneem, is dit in belang van die kind, gaan die kind veilig wees?”). Giarratano (2004:253) noem dat individue vertroue in hulself en hul vermoë om besluite te kan neem, verloor indien hul uitbranding beleef. Gesamentlike besluitnemingsprosesse is een van die spesifieke areas wat deur Waterhouse en McGhee (2002:267) uitgelig word ten einde in die beste belang van ‘n kind op te tree.

Die laaste kategorie van subtema 2, oor “*Sekondêre strategieë*” is “*Ondersteuning van gesin/familie*”. Hierdie kategorie word hier onder bespreek.

### **iii) *Ondersteuning van gesin/familie***

Narratiewe rakende die ondersteuning van die gesin/familie as maatreël om beroepstres te voorkom of te hanteer, word in Tabel 6.43 gevind.

**Tabel 6.43 Sekondêre strategieë: Ondersteuning van gesin/familie**

<b>TEMA 6: VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 3</b>	<b>Narratiewe</b>
Sekondêre strategieë	Ondersteuning van gesin/familie	<p>“So, <u>ek kry ondersteuning van die familie.</u>”</p> <p>“... baie <u>ondersteuning van familie</u> ...”</p> <p>“... a lot of family support ...”</p> <p>“... en ek het ‘n <u>ongelooflike ondersteuningstruktuur by die huis</u>”.</p>

‘n Laaste waardevolle strategie om beroepstres te voorkom of te hanteer is die ondersteuning van maatskaplike werkers se gesinne en families. Ses deelnemers het melding gemaak van hierdie ondersteuningstelsels waaroor hulle beskik, en hul mening in hierdie verband word in die volgende narratiewe opgesom: “... ek kry ondersteuning van die familie” en “... ek het ‘n ongelooflike ondersteuningstruktuur by die huis”. Gibson et al. (2003:206) meen hier dat die kwaliteit en kwantiteit van sosiale verhoudinge wat individue met ander het, ‘n belangrike uitwerking het op die stres wat ervaar word. In aansluiting hierby is Wainwright en Calnan (2002:180) van mening dat werknemers soms die nodige ondersteuning buite hul werksituasie verkry deur gesprekke met familie en vriende oor die druk wat hulle beleef, en sodoende ‘n wyse kry om dit te hanteer.

Die laaste subtema van tema 6 behels “*Tersiêre strategieë*” wat benut kan word in die voorkoming en hantering van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie aan seksueel misbruikte kinders.

#### **6.4.6.3 Tema 6 (Subtema 3): Tersiêre strategieë**

Die derde vlak van intervensie, naamlik die benutting van tersiêre strategieë, behels dat die werknemer hulp verkry vir die stres wat in die werkplek ervaar word (Cooper et al., 2001:192). “*Professionele hulp en medikasie*” word vervolgens as kategorie in hierdie afdeling beskryf.

i) **Professionele hulp en medikasie**

Die kategorie rakende professionele hulp en medikasie word in Tabel 6.44 uiteengesit.

**Tabel 6.44 Tersiêre strategieë: Professionele hulp en medikasie**

<b>TEMA 6: VOORKOMING EN HANTERING VAN BEROEPSTRES</b>		
<b>Subtema 3</b>	<b>Kategorie 1</b>	<b>Narratiewe</b>
Tersiêre strategieë	Professionele hulp en medikasie	<p><i>“Ek moedig mense aan <u>om vir berading te gaan</u>, maar ek weet dat maatskaplike werkers dit nie doen nie.”</i>  <i>“I encourage people to go for counselling, but I know that social workers don’t.”</i></p> <p><i>“Ek dink dit is belangrik vanaf ‘n persoonlike perspektief <u>om vir berading te gaan</u>, om te gaan en iemand gereeld te sien ... en ek weet baie maatskaplike werkers doen dit nie.”</i>  <i>“I think it’s important from a personal perspective to go for counselling, to go and see someone regularly ... and I know many social workers don’t do that.”</i></p> <p><i>“... hierdie <u>een keer afgeboek deur ‘n mediese dokter as gevolg van stres</u>”.</i></p> <p><i>“Ek was al <u>verskeie kere al by die dokter</u>, dan sal hulle net sê dis stres ...”</i></p>

In hierdie studie het ses deelnemers genoem dat professionele hulp en medikasie benut kan word in die voorkoming en hantering van beroepstres. Dit blyk uit die ondersoek dat maatskaplike werkers aangemoedig word om vir berading te gaan, maar dat hulle nie noodwendig van hierdie geleentheid gebruik maak nie (*“Ek moedig mense aan om vir berading te gaan, maar ek weet dat maatskaplike werkers dit nie doen nie”*)(*“Ek dink dit is belangrik vanaf ‘n persoonlike perspektief om vir berading te gaan, om te gaan en iemand gereeld te sien ... en ek weet baie maatskaplike werkers doen dit nie”*). Arnold *et al.* (1998:447) en Kleynhans *et al.* (2006:246) is dit eens dat daar wel dienste beskikbaar is vir persone wat berading benodig. Dit blyk dus dat maatskaplike werkers

aangemoedig moet word om van hierdie dienste gebruik te maak indien dit benodig word.

Daar is ook melding gemaak van deelnemers wat al as gevolg van stresverwante simptome by 'n mediese dokter was (“... hierdie een keer afgeboek deur 'n mediese dokter as gevolg van stres”) (“Ek was al verskeie kere al by die dokter, dan sal hulle net sê dis stres ...”). Dit blyk dus ook 'n wyse te wees waarop beroepstres hanteer kan word. Gouws (2006:72) noem hier dat 'n matige hoeveelheid stres noodsaaklik is vir stimulering, motivering, groei en ontwikkeling, maar dat te veel stres die oorsaak van ernstige probleme vir 'n individu se gesondheid kan inhou. In hierdie gevalle is dit belangrik dat 'n mediese praktisyn se hulp ingeroep word. 'n Verdere aspek wat in die literatuur (Currie, 2001:34; Munson, 2002:276; Ross & Altmaier, 1994:140-141; Wainwright & Calnan, 2002:19) na vore kom, is geestesongesteldheid as gevolg van beroepstres. Weens stigmatisering hiervan is die waarskynlikheid egter klein dat individue wat op so 'n wyse deur stres beïnvloed word, in die werkopset na hul bestuurder sal gaan met die betrokke probleem.

Deur beroepstres aan te spreek (volgens enige van die strategieë soos hierbo bespreek) behoort dus volgens Rankin (2005:266) tot beter interaksie tussen die individu en die werkomgewing te lei, of in ekologiese terme tot “*a better worker-work environment fit*”.

Vervolgens word die negende tema, naamlik “*Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers*”, bespreek.

#### **6.4.7 Tema 7: Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers**

Hierdie tema handel oor die ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers. Die twee subtemas wat hier geïdentifiseer is, naamlik “*Professionele en persoonlike ontwikkeling*” en “*Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei*” word vervolgens bespreek.

#### **6.4.7.1      Tema 7 (Subtema 1): Professionele en persoonlike ontwikkeling**

Daar is volgens volgens Mearns (1997:94) en Parrott (2006:xviii-xix) verskeie aspekte van belang in die ontwikkeling van persoonlike en professionele ontwikkeling, naamlik 'n gewilligheid om meer bewus te word van die *self*, te probeer om die *self* te verstaan en met die *self* te eksperimenteer, byvoorbeeld om die risiko te neem om dinge anders te doen, om vrese aan te spreek, om uitdagings te aanvaar en om eie karakter en persoonlikheid te ondersoek.

##### ***i)      Aanvaar self verantwoordelikheid***

Tien deelnemers was van mening dat maatskaplike werkers self verantwoordelikheid vir professionele en persoonlike ontwikkeling moet aanvaar. Die bevindinge hier word in die volgende tabel opgesom en dan bespreek.

**Tabel 6.45 Professionele en persoonlike ontwikkeling: Aanvaar self verantwoordelikheid**

TEMA 7: ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS		
Subtema 1	Kategorie 1	Narratiewe
Professionele en persoonlike ontwikkeling	Aanvaar self verantwoordelikheid	<p>“... maar ek dink ook dat <u>ons elkeen moet neem [verantwoordelikheid]</u> ... ek het nodig om te leer hoe om dit te hanteer ... of ek moet die organisasie verlaat”.</p> <p>“... but I also think we each must take (responsibility) ... I need to learn how to deal with that ... or I need to leave the organization”.</p> <p>“... maar ek dink [professionele en persoonlike ontwikkeling] is maar ‘n mens se <u>eie verantwoordelikheid</u>”.</p> <p>“Ek dink dit gaan maar oor <u>selfverantwoordelikheid</u> ... dat mens maar op hoogte is van nuwe ontwikkelinge ...”</p> <p>“Jy het ook ‘n <u>eie verantwoordelikheid</u> om op hoogte te bly met jou kennis.”</p>

Dit blyk uit die bevindinge dat maatskaplike werkers ook self verantwoordelikheid moet aanvaar vir ontwikkeling (“... maar ek dink ook dat ons elkeen moet neem [verantwoordelikheid] ... ek het nodig om te leer hoe om dit te hanteer ... of ek moet die organisasie verlaat”). Dit is dus ook die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om op hoogte van relevante inligting en ontwikkeling in die beroep te bly (“Ek dink dit gaan maar oor selfverantwoordelikheid ... dat mens maar op hoogte is van nuwe ontwikkelinge ...”)(“Jy het ook ‘n eie verantwoordelikheid om op hoogte te bly met jou kennis”). In aansluiting by die studie toon navorsing (Coulshed *et al.*, 2006:197; Lishman, 2002:98) aan dat alhoewel ‘n organisasie of supervisor behulpzaam kan wees by die hantering van stres en algemene bevordering van welstand by maatskaplike werkers, dit tog belangrik is dat die individu self verantwoordelikheid neem in hierdie verband.

“*Kritiese refleksie*” as ‘n verdere wyse waarop maatskaplike werkers in hierdie veld professioneel en persoonlik kan ontwikkel, word as tweede kategorie van die subtema bespreek.

**ii) Kritiese refleksie**

In Tabel 6.46 word die bevindinge van die studie oor “*Kritiese refleksie*” aangebied.

**Tabel 6.46 Professionele en persoonlike ontwikkeling: Kritiese refleksie**

<b>TEMA 7: ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS</b>		
<b>Subtema 1</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Professionele en persoonlike ontwikkeling	Kritiese refleksie	<p>“So ek is geneig om <u>krities te kyk na die insident wat plaasgevind het</u> en ek sal dan realisties wees in terme van, okay miskien moes ek maar eerder dit oorweeg het of baie keer sal ek <u>vir myself ‘n les ook neerskrywe.</u>”</p> <p>“... dit gee vir my tyd <u>om te reflekteer op sekere dinge</u> en dan lyk dit waaroor ek aan die begin gestres het, nie meer so erg nie. <u>Hoe meer ek oor dit reflekteer, hoe beter raak dit vir my.</u>”</p> <p>“... it gives me time to reflect on certain things, and then what I've stressed about in the beginning it doesn't seem so bad anymore. The more I reflect about it the better it gets for me”.</p> <p>“Ek dink ek probeer maar ruimte skep waar ek vir ‘n tyd alleen kan wees, jy weet, <u>wat ek net soort van gather my thoughts.</u>”</p>

‘n Spesifieke wyse waarop professionele en persoonlike ontwikkeling kan geskied, is deur kritiese refleksie. Refleksie lei tot ‘n bewustheid, analise en evaluering van ervarings in die werksituasie ten einde die kennis wat hierdeur verwerf is ten volle te begryp (Brown & Rutter, 2006:16; Munro, 2002:169; Payne, 2002:124-127). Daar is dus definitiewe voordele daaraan verbonde om reflektief oor ervarings te dink en dit kan bydra tot professionele en persoonlike ontwikkeling. Sewe deelnemers het tydens onderhoude laat blyk dat hierdie wyse van ontwikkeling vir hulle van belang is. Daar



word gemeld dat dit die geleentheid bied om uit moontlike foute wat gemaak is, te leer (*“So ek is geneig om krities te kyk na die insident wat plaasgevind het en ek sal dan realisties wees in terme van, okay miskien moes ek maar eerder dit oorweeg het of baie keer sal ek vir myself ‘n les ook neerskrywe”*) of om net tyd daaraan af te staan om ‘n saak te deurdink (*“Ek dink ek probeer maar ruimte skep waar ek vir ‘n tyd alleen kan wees, jy weet, wat ek net soort van gather my thoughts”*). Opsommend bied hierdie beoefening van kritiese refleksie aan maatskaplike werkers die geleentheid om oor situasies in die praktyk te reflekteer, daaruit te leer en dit vir hulself sinvol te maak.

‘n Verdere kategorie behels *“Voortgesette opleiding en navorsing”* en sal volgende bespreek word.

### ***iii) Voortgesette opleiding en navorsing***

In die volgende tabel word die bevindinge oor hierdie kategorie saamgevat.

**Tabel 6.47 Professionele en persoonlike ontwikkeling: Voortgesette opleiding en navorsing**

TEMA 7: ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS		
Subtema 1	Kategorie 3	Narratiewe
Professionele en persoonlike ontwikkeling	Voortgesette opleiding en navorsing	<p>“... daar is so baie plekke waar ek kan gaan, daar is soveel meer wat ek moet leer. Ek dink dat <u>ek definitief nodig het om verder te studeer ...</u>”</p> <p>“... there’s so many places I could go, there’s so much more I need to learn. I think that I need to study further definitely ...”</p> <p>“Daai kennis tesame met jou ervaring, tesame met jou insig, jou persoonlike integriteit, dit gee vir my balans. <u>Dit [opleiding] bemagtig, ja, dit bemagtig en jy voel regtigwaar weer sterker.</u>”</p> <p>“... die ander ding wat belangrik is vir mense in my veld, is <u>om regtig navorsing te doen, navorsing en lees. Kennis is werklik mag</u>”.</p> <p>“... the other thing that’s important for people in my field, is to really research, research and read. Knowledge is really power”.</p> <p>“Ek dink jy <u>moet research doen</u>. Jy moet op die latest research gaan en kyk ...”</p>

Dit is betekenisvol dat 15 van die deelnemers meen dat voortgesette opleiding nodig is om professioneel en persoonlik te ontwikkel, terwyl agt deelnemers melding gemaak het van navorsing.

Ten opsigte van voortgesette opleiding blyk dit dat deelnemers die waarde van opleiding besef en hoog ag (“... daar is so baie plekke waar ek kan gaan, daar is soveel meer wat ek moet leer. Ek dink dat ek definitief nodig het om verder te studeer ...”). Die mening word verder gehuldig dat opleiding bemagtigend is en balans aan ‘n werknemer kan verskaf (“Daai kennis tesame met jou ervaring, tesame met jou insig, jou persoonlike integriteit, dit gee vir my balans. Dit [opleiding] bemagtig, ja, dit bemagtig en jy voel regtigwaar weer sterker”). Die inligting hierbo kan as ‘n opsomming van deelnemers se opinies in hierdie verband gesien word. Volgens Hafford-Letchfield

(2006:127) en Weinbach (2008:151-154) is die formele opleiding en ervaring wat maatskaplike werkers in 'n organisasie inbring nie voldoende om hul verantwoordelikhede in die werkopset na te kom nie. Dit is dus belangrik dat werknemers ook die verantwoordelikheid sal aanvaar om betrokke te raak by voortgesette opleiding. In die konteks van kinderbeskermingsdienste is dit volgens Stone (1990:66) ook belangrik dat met maatskaplike werkers gekonsulteer sal word oor opleidingsbehoefte en die doeltreffendheid van verskeie opleidingsmetodes en tegnieke.

Navorsing kan ook benut word om professioneel en persoonlik te ontwikkel (“... *die ander ding wat belangrik is vir mense in my veld, is om regtig navorsing te doen, navorsing en lees. Kennis is werklik mag*”)(“*Ek dink jy moet research doen. Jy moet op die latest research gaan en kyk ...*”).

Die volgende subtema van tema 7 behels “*Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei*. .

#### **6.4.7.2      Tema 7 (Subtema 2): *Individuele faktore wat 'n rol speel in ontwikkeling en groei***

Die twee kategorieë in hierdie subtema behels “*Selfsorg*” en “*Geloof*” as faktore wat 'n rol kan speel in ontwikkeling en groei van die individuele maatskaplike werker. Die eersgenoemde kategorie word vervolgens bespreek.

##### ***i)      Selfsorg***

“*Selfsorg*” is in hierdie studie as een van die individuele faktore geïdentifiseer wat 'n rol kan speel in ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers. Daar word in Tabel 6.48 'n oorsig gegee van die verskeie wyses waarop deelnemers na hulself omsien deur selfsorg te beoefen.

**Tabel 6.48 Individuele faktore wat ‘n rol speel in ontwikkeling en groei: Selfsorg**

TEMA 7: ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS		
Subtema 2	Kategorie 1	Narratiewe
Individuele faktore wat ‘n rol speel in ontwikkeling en groei	Selfsorg	<p>“<u>Ek hou inspirerende boodskappe op my selfoon, so op die oomblik werk dit vir my.</u>”  <i>“I keep inspirational messages on the cell phone, so at the moment that’s working for me.”</i></p> <p>“<u>Ek probeer om regtig tyd vir myself eenkant te sit, waar ek rustye neem of vir myself ‘n vertroostende koppie maak.</u>”  <i>“I try to really put some me-time aside, where I will just take breathers or I’ll make myself a comfort cup.”</i></p> <p>“<u>Ek is baie lief vir handwerk, vir tuinwerk, vir musiek, vir enige iets wat mooi is.</u>”</p> <p>“<u>Ek maak afspraak met my vriendinne en ons gaan drink koffie en ons praat ... ons maak koffie, drink koffie en ons gesels lekker en ons is mekaar se klankbord. So dit is my terapie-sessies.</u>”</p> <p>“<u>Ek dink oefening help. Soos om net ‘n glas wyn te hê of iets wanneer jy by die huis kom om jou te help om te ontspan.</u>”  <i>“I think exercise helps. Like just having a glass of wine or something when you get home can just help you to relax a bit.”</i></p> <p>“<u>Ek lees ‘n boek. Ek gaan stap op die strand. Ek hou van as ek eet. Ek sal gaan flied, dvd’s kyk. Met mense praat.</u>”</p>

Veertien deelnemers aan die studie ag dit belangrik om na hulself in hierdie veld om te sien. Deelnemers identifiseer verskeie wyses waarop selfsorg beoefen word, en die narratiewe word in Tabel 6.48 weergegee. Hierdie wyses van selfsorg hou direk verband met wat vir die spesifieke individu waardevol kan wees en kan enigiets insluit wat die individu doen om haarself te motiveer, af te skakel na ‘n dag se werk of om te onspan. Hierdie selfsorg sluit onder andere die volgende in: Musiek, handwerk, tuinwerk, kuier saam met vriende, oefening, lees of om te gaan flied. Dit is volgens

Gibson *et al.* (2002:1) van uiterste belang dat maatskaplike werkers nie net na die welstand van hul kliënte omsien nie, maar ook na hulself kyk. Die realiteit is volgens Royle (2006:3) dat werkers vir hul eie selfsorg verantwoordelik is. Die welstand van die werknemer, in hierdie studie die maatskaplike werker, is soos aangetoon deur Buys en Terblanche (2009:527) 'n deurlopende en dinamiese proses. Dit is dus uiters belangrik dat maatskaplike werkers nie net na die welstand van hul kliënte omsien nie, maar ook na hulself kyk (Gibson *et al.*, 2002:1) deur die beoefening van selfsorg.

Die laaste kategorie van subtema 2 behels “*Geloof*” as ‘n faktor wat ‘n rol speel in die ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers. Hierdie aspek word vervolgens bespreek.

## **ii) *Geloof***

Die kategorie rakende geloof word in Tabel 6.49 uiteengesit.

**Tabel 6.49    Individuele faktore wat ‘n rol speel in ontwikkeling en groei: *Geloof***

<b>TEMA 7: ONTWIKKELING EN GROEI VAN MAATSKAPLIKE WERKERS</b>		
<b>Subtema 2</b>	<b>Kategorie 2</b>	<b>Narratiewe</b>
Individuele faktore wat ‘n rol speel in ontwikkeling en groei	Geloof	<p><i>“...ek bid en <u>vra rêrig vir die Here elke dag wanneer ek inkom om vir my krag te gee en insig en leiding ...</u>”</i></p> <p><i>“... voel ek altyd <u>my Christenskap is belangrik</u>, ek <u>bid baie daaroor, vir krag om daarmee te werk</u> en ek voel as ek nie daardie bystand het van waarin ek glo nie, dan sal ek dit ook nie kan eintlik so goed hanteer nie.”</i> <i>Ek myself probeer opbou ...”</i></p> <p><i>“<u>Ek is ‘n Christen wat beteken ek voel dit help my ook baie ... Dit versterk natuurlik daai interne faktore waarvandaan jy jou krag kry. Waar jy jou hulp vandaan kry.</u>”</i></p>

Vier deelnemers het in die onderhoud genoem dat hul geestelike lewe en ondersteuning wat hieruit verkry word belangrik is en 'n rol speel in hul persoonlike ontwikkeling en groei. Hierdie deelnemers bid gereeld vir die nodige insig en leiding in die hantering van gevalle ("...ek bid en vra r&egrave;rig vir die Here elke dag wanneer ek inkom om vir my krag te gee en insig en leiding ...") ("Ek is 'n Christen wat beteken ek voel dit help my ook baie ... Dit versterk natuurlik daai interne faktore waarvandaan jy jou krag kry. Waar jy jou hulp vandaan kry"). Volgens DuBois en Miley (2010:183), Morales et al. (2010:167) asook Sheafor en Horejsi (2006:32-33) moet maatskaplike werkers bewus wees van die uitwerking wat geloof en spiritualiteit op hul sienswyses en keuses het, aangesien hierdie aspekte 'n integrale deel van maatskaplike werk-praktyk vorm. In die konteks van hierdie studie blyk dit dus dat deelnemers van mening is dat hulle geloof hulle ondersteun, 'n rol speel in hul ontwikkeling en moontlik help om beroepstres te voorkom of te hanteer.

## **6.5 SAMEVATTING**

In hierdie hoofstuk is die bevindinge van die empiriese studie weergegee. 'n Oorsig van die navorsingsproses wat gevolg is, is gegee waarna 'n profiel van die deelnemers aan die hand van figure bespreek is. Die sewe temas wat in die analisering van data geïdentifiseer is, is bespreek aan die hand van subtemas, kategorieë en narratiewe wat uit die bevindinge van die studie na vore gekom het. Toepaslike literatuur is in die besprekings benut om as literatuurkontrole te dien.

Die gevolgtrekkings en aanbevelings wat uit bogenoemde bevindinge voortspruit, word in hoofstuk 7 bespreek.

## HOOFSTUK 7

### GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

---

#### 7.1 INLEIDING

Maatskaplike werkers word blootgestel aan verskeie tipes werkomstandighede wat ondersoek en intervensie vereis. Die eiesoortige aard van intervensie met die seksueel misbruikte kind en eise wat daarmee gepaard gaan, het genoodsaak dat beroepstres in hierdie konteks ondersoek word. Die ekologiese-sisteemperspektief het as teoretiese uitgangspunt van die studie gedien. Beroepstres word in die konteks van hierdie perspektief gesien as die gevolge van die interaksie tussen die maatskaplike werker (individue) en die spesifieke werksituasie (omgewing) waar intervensie aan seksueel misbruikte kinders gebied word.

Die doel van hierdie studie was om begrip te ontwikkel vir beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Daar is hierin geslaag deurdat die volgende doelwitte uitgevoer en bereik is:

- In hoofstuk 2 is Maatskaplike Werk as beroep en die aard van kinderbeskermingsdienste in die konteks van 'n organisasie-struktuur geplaas en krities ontleed.
- In hoofstuk 3 is beroepstres en die oorsake daarvan in die konteks van maatskaplike werk bespreek en geëvalueer.
- In hoofstuk 4 is die manifestering en implikasies van beroepstres vanuit 'n ekologiese-sisteemperspektief bespreek en geëvalueer.
- In hoofstuk 5 is die voorkoming en hantering van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, geïdentifiseer en geanaliseer.
- In hoofstuk 6 is beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders ondersoek, geanaliseer en aangebied.

Vervolgens word 'n oorsig van die navorsingsproses wat gevolg is, gegee.

## **7.2 OORSIG VAN DIE NAVORSINGSPROSES**

Hierdie ondersoek behels verkennende en beskrywende navorsing. Die kwalitatiewe data wat in hierdie ondersoek bekom is, is benut om beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders te verken en te beskryf. 'n Doelgerigte, nie-waarskynlikheidsteekproef is benut om 22 maatskaplike werkers, werksaam by vyf organisasies wat spesifiek fokus op intervensie met seksueel misbruikte kinders in die Kaapse Metropool, te werf. Semi-gestruktureerde een-tot-een-onderhoude met behulp van 'n onderhoudskedule (Bylae C) is benut om 'n gedetailleerde beeld van beroepstres en stres hantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders te verkry. Hierna is die onderhoude getranskribeer waarna die data ontleed en temas, subtemas en kategorieë geïdentifiseer is. 'n Literatuurkontrolle is verder benut in die bespreking van temas, subtemas en kategorieë.

Na aanleiding van die genoemde navorsingsproses wat gevolg is, kon daar tot gevolgtrekkings gekom word. Dié gevolgtrekkings word vervolgens saam met die aanbevelings bespreek.

## **7.3 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS**

Die gevolgtrekkings en aanbevelings word vervolgens ooreenkomstig die hooftemas van die ondersoek aangebied. Hierdie temas is:

- Tema 1: Perspektiewe op keuse van beroep
- Tema 2: Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur
- Tema 3: Oorsake van beroepstres
- Tema 4: Manifestering van beroepstres
- Tema 5: Implikasies van beroepstres
- Tema 6: Voorkoming en hantering van beroepstres



## Tema 7: Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers

Gevolgtrekkings en aanbevelings aangaande bogenoemde geïdentifiseerde temas word vervolgens bespreek.

### 7.3.1 Perspektiewe op keuse van beroep

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders word deur verskeie faktore gemotiveer om Maatskaplike Werk te studeer en ook om betrokke te raak in die veld van seksuele misbruik van kinders. Alhoewel sommige individue 'n doelbewuste besluit neem om in hierdie rigting te studeer, is daar ander wat bloot toevallig in hierdie beroep beland en nie geweet het wat hierdie rigting behels tydens die aanvang van hulle studies nie. Die grootste motivering vir individue wat 'n doelbewuste besluit neem om Maatskaplike Werk te studeer, is om 'n verskil in ander mense se lewens te maak, om individue in die proses te bemagtig en om met kinders te werk. Maatskaplike werkers se behoefte om spesifiek met kinders te werk, kan as die grootste enkele motivering gesien word vir hul betrokkenheid in die veld van seksuele misbruik.

*Die volgende aanbevelings word gemaak:*

- Dat individue wat oorweeg om Maatskaplike Werk te studeer deeglik deur opleidingsinstansies ingelig word oor wat die beroep behels.
- Dat Maatskaplike Werk as beroep en moontlike beroepsgeleenthede bekendgestel word aan voornemende studente deur maatskaplike werkers in die praktyk, in samewerking met verteenwoordigers van Maatskaplike Werk-departemente verbonde aan opleidingsinstansies.

### 7.3.2 Dienslewering binne die konteks van 'n organisasie-struktuur

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Organisasies behoort verantwoordelikheid te aanvaar vir die welstand van werknemers en die ondersteuning van hulle werknemers deur middel van opleiding en die voorsiening van hulpbronne/infrastruktuur. Op so 'n wyse kan die moontlikheid van beroepstres verminder word. Dit blyk dat werknemers se behoefte aan waardering en erkenning, begrip vir werkomstandighede, geleentheid vir bevordering en vergoeding ook deur organisasies in ag geneem sal moet word.

*Die volgende aanbevelings word gemaak:*

- Dat organisasies in hul menslike hulpbronbeleid voorsiening sal maak vir die welstand en ondersteuning van werknemers.
- Dat die bestuur van organisasies sal probeer om maatskaplike werkers in die praktyk van die nodige en toepaslike hulpbronne en infrastruktuur te voorsien ten einde hulle in staat te stel om intervensie aan seksueel misbruikte kinders te bied.
- Dat maatskaplike werkers die nodige waardering en erkenning vir dienslewering sal ontvang van die bestuur van organisasies. Hierdie waardering kan op 'n gereelde basis verbaal, per e-pos of op ander wyses getoon word.
- Dat die bestuur van welsynsorganisasies deur opleiding bewus gemaak sal word van die werkomstandighede waarin maatskaplike werkers funksioneer om sodoende begrip vir hierdie omstandighede te ontwikkel.
- Dat daar deur die bestuur van organisasies na organisatoriese strukture gekyk sal word om nuwe geleentheid vir bevordering te skep indien dit vir 'n organisasie finansiëel moontlik sou wees.
- Dat daar deur die bestuur van organisasies na die vergoeding van werknemers gekyk sal word – nie net die finansiële vergoeding nie, maar dat daar ook na ander kreatiewe wyses gekyk sal word om werknemers op ander wyses te vergoed, byvoorbeeld deur 'n middag vir die maatskaplike werkers af te gee.

### 7.3.3 Oorsake van beroepstres

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Die oorsake van beroepstres kan in die interne omgewing (individu), die eksterne omgewing (werk/organisasie) of in die aard van die werk geleë wees. Oorsake wat in die interne omgewing geleë is, sluit persoonlike ervarings van werkladingbestuur in, asook persoonlike probleme wat beleef mag word en bydra tot beroepstres.

Oorsake in die eksterne omgewing sluit die volgende in: 'n tekort aan infrastruktuur/hulpbronne; swak samewerking van ander sisteme buite die organisasie; hoë gevalleladings en dienslewering aan kliënte van ander kulture waar die maatskaplike werker nie maklik aanvaar word nie.

Oorsake wat in die aard van die werk geleë is, behels die sensitiewe aard van seksuele misbruik; die feit dat daar met 'n kind as kliënt gewerk word; die kind se omstandighede wat dikwels nie gunstig is nie en dienslewering beperk; die onsekerheid oor die hantering van gevalle; en forensiese werk (hof) waarby maatskaplike werkers betrokke is as gevolg van seksuele misbruik.

*Die volgende aanbevelings word gemaak:*

- Dat maatskaplike werkers bewus sal wees van hul eie wyse van werkladingbestuur en van hulle karaktereenskappe wat moontlik kan bydra tot beroepstres.
- Dat maatskaplike werkers wyses sal vind om persoonlike probleme te hanteer, ten einde te voorkom dat dit verder tot beroepstres bydra.
- Dat hoofde/bestuurders van organisasies dringend in die praktyk na die samewerking tussen verskeie organisasies sal kyk ten einde in die beste belang van kliënte te kan optree.
- Dat maatskaplike werkers oor die nodige hulpbronne sal beskik en ondersteuning sal ontvang om hul gevalleladings te kan hanteer.

- Dat studente in Maatskaplike Werk gedurende opleiding meer inligting aangaande ander kulture en dienslewering aan hulle sal ontvang ten einde meer voorbereid te wees op intervensie aan kliënte van ander kultuurgroepe.
- Om deur middel van voortgesette opleiding gereeld inligting aan maatskaplike werkers te verskaf rakende die kind as kliënt, en kreatiewe wyses te vind om op die vlak van die kind intervensie te bied.
- Dat onsekerheid rondom die hantering van forensiese werk (hofwerk) tydens supervisie aandag sal geniet ten einde die maatskaplike werker te bemagtig om met selfvertroue dienste te kan lewer.

### **7.3.4 Manifestering van beroepstres**

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Beroepstres kan deur liggaamlike/fisiese, emosionele, of gedragsreaksies manifesteer. Hierdie reaksies is uniek aan elke individu.

*Die volgende aanbeveling word gemaak:*

- Dat maatskaplike werkers deur middel van opleiding bewus gemaak sal word van die verskeie wyses waarop beroepstres kan manifesteer ten einde die tekens vroegtydig te herken en pro-aktief te kan optree.

### **7.3.5 Implikasies van beroepstres**

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Beroepstres kan op verskeie wyses 'n impak hê. Dit kan eerstens implikasies vir die individu hê, naamlik dat dit die lewensuitkyk van die individu kan verander; dit kan veroorsaak dat maatskaplike werkers hulself isoleer of onttrek; dit kan op persoonlike/emosionele vlak 'n impak hê of dit kan bydra tot magteloosheid wat deur die maatskaplike werker ervaar kan word.

Beroepstres kan verder vir die gesin/huis/vriende sekere implikasies hê. In die eerste plek kan maatskaplike werkers se huweliksverhoudings (of ander intieme verhoudings) en seksualiteit beïnvloed word; individue sonder kinders se keuse om kinders van hul eie te hê kan beïnvloed word; verhoudings met eie kinders word hierdeur geraak; 'n algemene wantroue teenoor ander mense kan ervaar word en individue kan dit moeilik vind om 'n balans tussen hul huislike omgewing en die werk te vind.

In die werkopset kan werkverrigting oor die algemeen negatief beïnvloed word en intervensie aan seksueel misbruikte kinders kan geraak word aangesien maatskaplike werkers afgestomp kan raak.

*Die volgende aanbevelings word gemaak:*

- Dat maatskaplike werkers wat in diens geneem word by 'n organisasie waar intervensie aan seksueel misbruikte kinders gebied word, deur die bestuur bewus gemaak sal word van die implikasies van beroepstres.
- Dat die bestuur van organisasies deur opleiding bewus gemaak sal word van die implikasies van beroepstres waaraan maatskaplike werkers moontlik blootgestel kan word, om sodoende die nodige begrip vir werknemers te ontwikkel.

### **7.3.6 Voorkoming en hantering van beroepstres**

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Verskeie strategieë kan benut word om beroepstres te voorkom of te hanteer. Primêre strategieë behels die voorbereiding van maatskaplike werkers op die gevolge van hierdie werk en stresbestuur op organisatoriese vlak. Sekondêre strategieë behels die ondersteuning van kollegas; betrokkenheid by supervisie (wat die handhawing van 'n oopdeur-beleid en gedeelde verantwoordelikheid in besluitneming insluit) en ondersteuning deur die maatskaplike werker se gesin/familie. Tersiêre strategieë kan professionele hulp en medikasie insluit.

*Die volgende aanbevelings word gemaak:*

- Dat nuwe maatskaplike werkers deur supervisors bewus gemaak en voorberei sal word op die moontlike implikasies wat intervensie met seksueel misbruikte kinders en gepaardgaande beroepstres mag inhou.
- Dat dit deel van 'n organisasie se beleid sal wees om verantwoordelikheid te aanvaar vir stresbestuur op organisatoriese vlak.
- Dat daar deur supervisors ruimte geskep sal word vir die onderlinge ondersteuning van kollegas indien dit verlang word.
- Dat ondersteuningsgroepe in die praktyk benut sal word deur maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders, waar kollegas moeilike gevalle kan bespreek en ook emosionele ondersteuning kan ontvang.
- Dat gereelde supervisie aan maatskaplike werkers gebied sal word ten einde hulle te ondersteun en sodoende beroepstres te voorkom.
- Om 'n oopdeur-beleid in organisasies in werking te stel waar maatskaplike werkers maklik toegang tot 'n supervisor of ander senior persoon het. Hierdie oopdeur-beleid en supervisie sal ook bydra tot gedeelde verantwoordelikheid in besluitneming.
- Dat professionele hulp deur supervisors en/of die bestuur van organisasies beskikbaar gestel sal word indien dit blyk dat 'n werknemer negatief deur beroepstres geraak word en nie in staat is om dit te hanteer nie.
- Dat die resultate van hierdie studie aan organisasies wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders bekendgemaak word deur inligtingsessies of werksinkels aan te bied.

### **7.3.7 Ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers**

*Die volgende gevolgtrekking word gemaak:*

Die ontwikkeling en groei van maatskaplike werkers in die veld van seksuele misbruik is van groot belang. Ten einde professioneel en persoonlik te ontwikkel, is dit nodig dat

die maatskaplike werker self verantwoordelikheid hiervoor sal aanvaar; dat daar van kritiese refleksie gebruik gemaak sal word om sin te maak uit werklike gevalle en om betrokke te raak by voortgesette opleiding of betrokke te raak by navorsing.

Individuele faktore wat 'n rol speel in die ontwikkeling en groei in die beroep behels dat maatskaplike werkers individuele wyses sal vind om na hulself om te sien (selfsorg) en dat individue ondersteuning uit hul geloof sal kry (indien dit vir hul belangrik is).

*Die volgende aanbevelings word gemaak:*

- Dat maatskaplike werkers verantwoordelikheid sal aanvaar vir professionele en persoonlike ontwikkeling en dit deur die organisasie ondersteun sal word.
- Dat maatskaplike werkers deur supervisors aangemoedig sal word om kritiese refleksie as 'n vaardigheid te ontwikkel ten einde oor gevalle en situasies te kan reflekteer, sin daaruit te kan maak en te besin oor die hantering van gevalle.
- Dat voortgesette opleiding deur sowel die individu as die organisasie ondersteun sal word ten einde persoonlike en professionele ontwikkeling te bevorder.
- Dat maatskaplike werkers deur supervisors en die bestuur van organisasies aangemoedig sal word om by navorsing betrokke te raak.
- Dat maatskaplike werkers die geleentheid gebied sal word om self te ontdek watter individuele faktore vir hulle van belang is in ontwikkeling en groei in hul beroep, byvoorbeeld deur op selfsorg te fokus.

#### **7.4 AANBEVELING VIR VERDERE NAVORSING**

Verdere navorsing met betrekking tot maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders behoort onderneem te word. Dit is belangrik dat ondersoek verder ingestel word na gepaste wyses om maatskaplike werkers te ondersteun en om aan hulle die geleentheid te bied om balans tussen hul werk- en huissituasie te bewerkstellig. Die behoeftes van hierdie betrokke maatskaplike werkers om ook in hul werksituasie balans te verkry deur ook by ander dienste, soos gemeenskapswerk, betrokke te raak, behoort ook nagevors te word.

## 7.5 SAMEVATTING

In hierdie ondersoek was die fokus op beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Hoofstuk 1 het as 'n inleiding tot die studie gedien, waarna 'n literatuurstudie in hoofstukke 2 tot 5 weergegee is. In hoofstuk 6 is 'n profiel van die deelnemers saamgestel uit die identifiserende besonderhede wat by die aanvang van onderhoude bekom is. Die sewe temas wat gedurende die ondersoek geïdentifiseer is en wat kan bydra om begrip te ontwikkel vir beroepstres en streshantering wat in hierdie konteks beleef word, is verder in hoofstuk 6 bespreek en geanaliseer. Finale gevolgtrekkings en aanbevelings is in hierdie hoofstuk gemaak.



## BIBLIOGRAFIE

---

Anderson, D.G. 2000. Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24(6):839-848.

April, K.A., MacDonald, R. & Vriesendorp, S. 2000. *Rethinking leadership*. Cape Town: University of Cape Town Press.

Arnold, J., Cooper, C.L. & Robertson, I.T. 1998. *Work psychology: Understanding human behavior in the workplace*. Third edition. London: Pearson Education.

Azar, S.T. 2000. Preventing burnout in professionals and paraprofessionals who work with child abuse and neglect cases: A cognitive behavioral approach to supervision. *JCLP/In Session: Psychotherapy in Practice*, 56(5):643-663.

Babbie, E. 2007. *The practice of social research*. Eleventh edition. Australia: Thomson Wadsworth.

Banks, S. 2006. *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Barker, R.L. 2003. *The social work dictionary*. Fifth edition. Washington, DC: NASW Press.

Barling, J. 1995. Work and family: In search of the missing links. *Employee Counselling Today*, 7(7):18-27.

Beehr, T.A. & Glazer, S. 2005. Organizational role stress, in J. Barling, E.K. Kelloway & M.R. Frone (eds). 2005. *Handbook of work stress*. London: Sage. 7-33.

Bekker, P.M., Geldenhuys, T., Joubert, J.J., Swanepoel, J.P., Terblanche, S.S. & Van der Merwe, S.E. 2005. *Strafprosesreg Handboek*. Sewende uitgawe. Kaapstad: Juta.

- Bell, H., Kulkarni, S. & Dalton, L. 2003. Organizational prevention of vicarious trauma. *Families in Society*, 84(4):463-470.
- Bellavia, G.M. & Frone, M.R. 2005. Work-family conflict, in J. Barling, E.K. Kelloway & M.R. Frone (eds). 2005. *Handbook of work stress*. London: Sage. 113-147.
- Bennett, S., Plint, A. & Clifford, T.J. 2005. Burnout, psychological morbidity, job satisfaction, and stress: A survey of Canadian hospital based child protection professionals. *Archives of diseases in childhood*, 90:1112-1116.
- Bergh, Z. 2006a. Psychological disorders, in Z. Bergh & A.L. Theron (eds). *Psychology in the work context*. Third edition. South Africa: Oxford University Press. 403-430.
- Bergh, Z. 2006b. Work adjustment and maladjustment, in Z. Bergh & A.L. Theron (eds). *Psychology in the work context*. Third edition. South Africa: Oxford University Press. 432-458.
- Berliner, L. 2003. Intervention in sexual abuse. *Child Abuse Research in South Africa*, 4(1):12-15.
- Biestek, F.P. 1974. *The casework relationship*. London: Allen Unwin.
- Blaikie, N. 2010. *Designing social research: The logic of anticipation*. Second edition. Cambridge: Polity.
- Bless, C., Higson-Smith, C. & Kagee, A. 2006. *Fundamentals of social research methods: An African perspective*. Fourth edition. Cape Town: Juta.
- Botha, N.J. 2000. *Supervisie en konsultasie in Maatskaplike Werk*. Bloemfontein: Druforma.

- Brayne, H. & Carr, H. 2005. *Law for social workers*. Ninth edition. Oxford: Oxford University Press.
- Brayne, S. & Preston-Shoot, M. 2002. Social work and the law, in R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (eds). *Social work: Themes, issues and critical debates*. New York: Palgrave Macmillan. 62-73.
- Bride, B.E. 2007. Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 52(1):63-70.
- Brink, M. 2006. The role and functions of an effective supervisor, in H. Dunbar-Krige & E. Fritz (eds). *The supervision of counsellors in South-Africa: Travels in new territory*. South Africa: Van Schaik. 3-22.
- Bronfenbrenner, U. 1977. Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7):513-531.
- Bronfenbrenner, U. 1979. *The ecology of human development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. 1989. Ecological systems theory. *Annals of Child Development*, 6:187-249.
- Brookfield, S. 1987. *Developing critical thinkers*. Buckingham: Open University Press.
- Brown, K. & Rutter, L. 2006. *Critical thinking for social work*. Exeter: Learning Matters.
- Butrym, Z. 1976. *The nature of social work*. London: Macmillan.
- Buys, R. & Terblanche, L. 2009. Die invloed van stres op die gehalte van werklewe aan tersiêre opleidingsinstansies. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 45(4):513-533.

- Canavan, S. & Prior, S. 2008. Sexuality and sexual relationships, in M. Davies (ed.). *The Blackwell companion to social work*. Third edition. USA: Blackwell. 333-340.
- Carr, A. 2001. Understanding emotion and emotionality in a process or change. *Journal of Organizational Change Management*, 14(5):421-434.
- Carrell, M.R., Elbert, N.F., Hatfield, R.D., Grobler, P.A., Marx, M. & Van der Schyf, S. 1998. *Human resource management in South Africa*. Cape Town: Prentice-Hall.
- Cartwright, S. & Cooper, C.L. 1997. *Managing workplace stress*. Thousand Oaks: Sage.
- Centre for child law. 2008. *Justice for child victims and witnesses of crime*. Pretoria: Pretoria University Law Press.
- Cerney, M.S. 1995. Treating the "heroic treaters", in C.R. Figley (ed.). *Compassion fatigue*. New York: Brunner/Mazel. 131-148.
- Cherniss, C. 1995. *Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists and lawyers recover from stress and disillusionment*. New York: Routledge.
- Cherrington, D.J. 1995. *The management of human resources*. Fourth edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cherry, A.L. 2000. *A research primer for the helping professions: Methods, statistics, and writing*. Australia: Brooks/Cole.
- CIET Africa. 1998. *Report on the sexual abuse of children*. Paper presented to the Parliamentary Task Team on the sexual abuse of children, Cape Town.
- Clarke, S.G. & Cooper, C.L. 2004. *Managing the risk of workplace stress*. London: Routledge.

Clarke-McLeod, P.G. & Sela, M. 2005. Job satisfaction amongst government social workers in East London. *Maatskaplike Werk Navorsing-Praktisyn/Social Work Practitioner-Researcher*, 17(2):159-168.

Coetzee, M. & Spangenberg, J. 2003. Coping styles and quality of life in people with HIV/AIDS: A review. *Acta Academica*, 35(3): 205-222.

Coffey, M. Lindsey, D. & Tattersall, A. 2004. Stress in social services: Mental wellbeing, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34(5):735-746.

Collings, J.A. & Murray, P.J. 1996. Predicators of stress amongst social workers. *The British Journal of Social Work*, 26(3):375-387.

Compton, B.R., Galaway, B. & Cournoyer, B.R. 2005. *Social work processes*. Seventh edition. Australia: Thomson Brooks/Cole.

Cooper, C.L., Dewe, P.J. & O'Driscoll, M.P. 2001, *Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications*. Thousand Oaks: Sage.

Corey, M.S. & Corey, G. 1998. *Becoming a helper*. Third edition. Boston: Brooks/Cole.

Coulshed, V., Mullender, A., Jones, D.N. & Thompson, N. 2006. *Management in social work*. Third edition. New York: Palgrave Macmillan.

Creswell, J.W. 2009. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Third edition. Thousand Oaks: Sage.

Csiernik, R. 2005. Wellness and work. *Employee assistance programming in Canada*. Toronto: Canadian Scholars' Press.

Currie, D. 2001. *Managing employee well-being: A guide for human resource managers*. London: Spiro Press.

Darlington, Y. & Scott, D. 2002. *Qualitative research in practice: Stories from the field*. Buckingham: Open University Press.

Davies, M.B. 2007. *Doing a successful research project: Using qualitative or quantitative methods*. New York: Palgrave Macmillan.

Davoren, E. 1975. Working with abusive parents: A social worker's view. *Children Today*, 4:2-9.

D'Cruz, H. & Jones, M. 2004. *Social work research: Ethical and political contexts*. London: Sage.

De Cenzo, D.A. & Robbins, S.P. 2002. *Human resource management*. Seventh edition. New York: John Wiley & Sons.

Delpont, S.L. & Fouché, C.B. 2005. The place of theory and the literature review in the qualitative approach to research, in A.S. De Vos, H. Strydom, C.B. Fouché & C.S.L. Delpont. *Research at grass roots: For the social sciences and human service professions*. Third edition. Pretoria: Van Schaik. 261-266.

Department of Social Development, Republic of South Africa. 2006. *Integrated Service Delivery Model towards improved social services*. South Africa: Department of Social Development.

De Vos, A.S. 2005. Qualitative data analysis and interpretation, in A.S. De Vos, H. Strydom, C.B. Fouché & C.S.L. Delpont. *Research at grass roots: For the social sciences and human service professions*. Third edition. Pretoria: Van Schaik. 333-349.

Dewe, P. 2000. Measures of coping with stress at work: A review and critique, in P. Dewe, P. M. Leiter & T. Cox (eds). *Coping, health and organisations*. London: Taylor & Francis. 3-28.

Dillenburger, K. 2004. Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice*, 10(3):213-224.

DuBois, B. & Miley, K.K. 2010. *Social work: An empowering profession*. Sixth edition. Boston: Pearson Education.

Dunbar-Krige, H. 2006. Using portfolios and reflection, in H. Dunbar-Krige & E. Fritz (eds). *The supervision of counsellors in South-Africa: Travels in new territory*. South Africa: Van Schaik. 89-106.

Dwyer, S. 2007. The emotional impact of social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 21(1):49-60.

Eadie, T. & Lymbery, M. 2002. Understanding and working in welfare organizations: Helping students survive the workplace. *Social Work Education*, 21(5):515-527.

Earle, N. 2008. *Social work in social change: The profession and education of social workers in South Africa*. Cape Town: HSRC Press.

Edward, J.R., Caplan, R.D. & Van Harrison, R. 2000. Person-environment fit theory: Conceptual foundation, empirical evidence, and directions for future research, in C.L. Cooper (ed.). *Theories or organizational stress*. Manchester: Oxford University Press. 28-67.

Etzioni, A. 1969. *The semi-professions and their organizations: Teachers, nurses, social workers*. New York: Free Press.

- Falender, C.A. & Shafranske, E.P. 2004. *Clinical supervision: A competency-based approach*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Ferreira, R. & Möller, L. 2004. Musiekterapie as intervensie-moontlikheid by laerskooldogters wat seksueel misbruik is. *Child Abuse Research in South Africa*, 5(2):31-40.
- Figley, C.R. 1995. *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Mazel.
- Figley, C. R. 2002. *Treating compassion fatigue*. New York: Brunner/Routledge.
- Folkman, S. & Lazarus, R.S. 1980. An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3):219-239.
- Folkman, S. & Lazarus, R.S. 1991. Coping and emotion, in A. Monat & R.S. Lazarus (eds). *Stress and coping: An anthology*. Third edition. New York: Columbia University Press. 207-227.
- Fook, J. 2002. *Social work: Critical theory and practice*. London: Sage.
- Fouché, C.B. & Delpont, C.S.L. 2005. Introduction to the research process, in A.S. De Vos, H. Strydom, C.B. Fouché & C.S.L. Delpont. *Research at grass roots: For the social sciences and human service professions*. Third edition. Pretoria: Van Schaik. 71-85.
- Fouché, C.B. & De Vos, A.S. 2005. Problem formulation, in A.S. De Vos, H. Strydom, C.B. Fouché & C.S.L. Delpont. *Research at grass roots: For the social sciences and human service professions*. Third edition. Pretoria: Van Schaik. 100-110.
- Fuller, R. & Petch, A. 1995. *Practitioner research: The reflexive social worker*. Buckingham: Open University Press.



- Furnham, A. 2006. *The psychology of behaviour at work: The individual in the organization*. Second edition. New York: Psychology Press.
- Gambrill, E. 1990. *Critical thinking in clinical practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gennard, J. & Judge, G. 2002. *Employee relations*. Third edition. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Giarratano, L. 2004. *Clinical skills for managing acute psychological trauma*. Australia: Talomin Books.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. & Konopaske, R. 2003. *Organizations*. Eleventh edition. London: McGraw-Hill.
- Gibson, K., Swartz, L. & Sandenbergh, R. 2002. *Counseling and coping*. Cape Town: Oxford University Press.
- Giga, S.I., Noblet, A.J., Faragher, B. & Cooper, C.L. 2003. The UK perspective: Review of research on organizational stress management interventions. *Australian Psychologist*, 38(2):158-164.
- Gitterman, A. 1996. Advances in the life model of social work practice, in F.J. Turner (ed.). *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches*. Fourth edition. New York: The Free Press. 389-408.
- Gitterman, A. & Germain, C.B. 2008. The life model of social work practice: *Advances in theory and practice*. Third edition. New York: Columbia University Press.
- Goodman, H. 2001. In-depth interviews, in B.A. Thyer (ed.). *The handbook of social work research methods*. Thousand Oaks: Sage. 309-319.

Gouws, Y. 2006. Die bestuur van gesondheidskwessies by 'n welsynsorganisasie met spesifieke verwysing na die hantering van stress. MA-verhandeling. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Gray, M.M.A. 1997. A pragmatic approach to social development. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 33(3):210-233.

Greeff, M. 2005. Information collection: Interviewing, in A.S. De Vos, H. Strydom, C.B. Fouché & C.S.L. Delport. *Research at grass roots: For the social sciences and human service professions*. Third edition. Pretoria: Van Schaik. 286-313.

Greenglass, E.R. 2000. Work, family and psychological functioning: Conflict or synergy?, in P. Dewe, M. Leiter & T. Cox (eds). *Coping, health and organisations*. London: Taylor & Francis. 87-108.

Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10:76-88.

Grimshaw, J. 1999. Employment and health: *Psychosocial stress in the workplace*. London: The British Library.

Grinnell, R.M., Williams, M. & Unray, Y.A. 2010. *Research methods for BSW students*. Eighth edition. Michigan: Pair Bond Publications.

Hafford-Letchfield, T. 2006. *Management and organisations in social work*. Exeter: Learning Matters.

Hanson, M. 1995. Practice in organizations, in C. Meyer & M. Mattaini (eds). *The foundations of social work practice*. Washington, DC: NASW Press. 205-224.

Hare, I. 2004. Defining social work for the 21<sup>st</sup> century: The International Federation of Social Workers' revised definition of social work. *International Social Work*, 47(3):407-424.

Hawkins, P. & Shohet, R. 2006. *Supervision in the helping professions*. Third edition. England: Open University Press.

Hepworth, D.H. , Rooney, R.H., Rooney, G.D., Strom-Gottfried, K. & Larsen, J. 2006. *Direct social work practice: Theory and skills*. Seventh edition. Australia: Thomson Brooks/Cole.

Hobfoll, S.E., Geller, P. & Dunahoo, C. 2003. Woman's coping: Communal versus individualistic orientation, in M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (eds). 2003. *The handbook of work and health psychology*. Second edition. England: John Wiley & Sons. 237-257.

Hölscher, D. 2008. The emperor's new clothes: South Africa's attempted transition to developmental social welfare and social work. *International Journal of Social Welfare*, 17:114-123.

Hood, O. 1995. Guidelines for rendering help to sexually molested children. D.Ed-thesis. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Hopkins, J. 1998. Secondary abuse, in A. Bannister (ed.). *From hearing to healing: Working with the aftermath of child sexual abuse*. Second edition. New York: John Wiley & Sons. 180-195.

Hughes, M. & Wearing, M. 2007. *Organizations and management in social work*. Los Angeles: Sage.

International Federation of Social Workers. 2004. *Definition of social work*. [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.ifsw.org/p38000208.html>. [2010, 26 Junie].

Isikhan, V. 2003. *Job stress of social work managers in Turkey* [Intyds]. Beskikbaar: <http://www.aforts.com>. [2010, 10 Junie].

Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. 2002. *Organizational behavior and management*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.

Jacobs, M. 2005. Children in South Africa, in M. Jacobs, M. Shung-King & C. Smith (eds). *South African child gauge*. Cape Town: Children's Institute, University of Cape Town. 8-13.

Jacques, G. 2000. The baby and the bath water: The dilemma of modern social work in Africa. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 36(4):361-376.

Johnson, C.N. & Hunter, M. 1997. Vicarious traumatization in counselors working in the New South Wales sexual assault services: An exploratory study. *Work and Stress*, 11:319-328.

Johnson, L.C. & Janca, S.J. 2007. *Social work practice: A generalist approach*. Ninth edition. Boston: Pearson Education.

Jones, F. & Fletcher, B.C. 1993. An empirical study of occupational stress transmission in working couples. *Human Relations*, 46(7):881.

Jones, F. & Fletcher, B.C. 2003, in M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (eds). 2003. *The handbook of work and health psychology*. Second edition. England: John Wiley & Sons. 121-142.

Kadushin, A. & Harkness, D. 2002. *Supervision in social work*. Fourth edition. New York: Columbia University Press.

Katz, M. 2007. Continuing professional development, in M. Meyer (ed.). *Managing human resource development: An outcomes-based approach*. Third edition. Durban: LexisNexis. 505-526.

Kelloway, E.K., Sivanathan, L.F., Francis, L. & Barling, J. 2005. Poor leadership, in J. Barling, E.K. Kelloway & M.R. Frone (eds). 2005. *Handbook of work stress*. London: Sage. 89-112.

Kleynhans, R., Markham, L., Meyer, W., Van Aswegen, S. & Pilbeam, E. 2006. *Human resource management: Fresh perspectives*. Cape Town: Pearson Education.

Kruger, M.E. & Spies, G.M. 2006. The rights of the sexually abused child, in G.M. Spies (ed.). *Sexual abuse: Dynamics, assessment & healing*. Pretoria: Van Schaik. 157-184.

Kruger, Z. 1995. 'n Supervisieprogram vir maatskaplike werkers binne die veld van seksuele molestering. MA-verhandeling. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

Kumar, R. 2005. *Research methodology: A step-by-step guide for beginners*. Second edition. London: Sage.

Lazarus, R.S. 1993. From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44:1-21.

Le Fevre, M., Matheny, J. & Kolt, G. 2003. Eustress, distress, interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7):726-744.

Leka, S. Griffiths, A. & Cox, T. 2003. *Work organization and stress*. Switzerland: WHO.

Letsholo, B.J. 2004. Case management by social workers of sexually abused children in the Moses Kotane district municipality. MA-thesis. Stellenbosch: University of Stellenbosch.

Lishman, J. 2002. Personal and professional development, in R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (eds). *Social work: Themes, issues and critical debates*. New York: Palgrave Macmillan. 95-108.

Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. 2002. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3):255-265.

Lombard, A. 1996. Developmental social welfare in South Africa: A theoretical perspective. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 32(2):162-172.

Lombard, A., Pruis, S., Grobbelaar, M., & Mhlanga, D. 2010. Continuing professional development (CPD) for the social work profession in South Africa. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 46(2):107-120.

Loughlin, C. & Barling, J. 2000. Coping with acute workplace disasters, in P. Dewe, M. Leiter & T. Cox (eds). *Coping, health and organisations*. London: Taylor & Francis. 71-86.

Malherbe, B.R. & Engelbrecht, N.A. 1992. Die maatskaplike werker en stres in die werksituasie. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 28(2), 22-39.

Maree, K. & Van der Westhuizen, C. 2007. Planning a research proposal, in K. Maree (ed.). *First steps in research*. Pretoria: Van Schaik. 23-45.

Maslach, C. 2003. Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5):189-192.

- Maslach, C., Scaufeli, W.B. & Leiter, M.P. 2001. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52:397-422.
- McCann, L.L. & Pearlman, L.A. 1990. *Psychological trauma and the adult survivor: Theory, therapy and transformation*. New York: Brunner/Mazel.
- McGowan, J., Gardner, D. & Fletcher, R. 2006. Positive and negative outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2):92-98.
- McKendrick, B.W. 1990. *Introduction to social work in South Africa*. Pinetown: Owen Burgess.
- Mearns, D. 1997. *Person-centred counseling training*. London: Sage.
- Midgley, J. 1995. *Social development: The developmental perspective in social welfare*. London: Sage.
- Miehls, D. & Moffatt, K. 2000. Constructing social work identity based on the reflexive self. *British Journal of Social Work*, 30(3):339-348.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994. *Qualitative data analysis*. Second edition. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Miller, L. 1998. Our own medicine: Traumatized psychotherapists and the stresses of doing therapy. *Psychotherapy*, 35:137-146.
- Mischke, C. & Garbers, C. 1994. *Safety at work: A guide to occupational health, safety and accident compensation legislation*. Kenwyn: Juta & Co.
- Mollon, P. 1989. Anxiety, supervision and a space for thinking: Some narcissistic perils for clinical psychologists in learning psychotherapy. *British Journal of Medical Psychology*, 62, 113-122.

Mondy, R.W. & Noe, R.M. 2005. *Human resource management*. Ninth edition. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.

Monette, D.R., Sullivan, T.J. & DeJong, C.R. 2005. *Applied social research: A tool for the human services*. Sixth edition. Australia: Thomson Brooks/Cole.

Morales, A.T., Sheafor, B.W. & Scott, M.E. 2010. *Social work: A profession of many faces*. Twelfth edition. Boston: Pearson Education.

Mouton, J. 2001. *How to succeed in your Master's & Doctoral studies: A South African guide and resource book*. Pretoria: Van Schaik.

Mullender, A. & Perrott, S. 2002. Social work and organizations in R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (eds). *Social work: Themes, issues and critical debates*. Second edition. New York: Palgrave Macmillan. 74-83.

Munby, T. 2008. The legal perspective, in M. Davies (ed.). *The Blackwell companion to social work*. Third edition. USA: Blackwell Publishing. 458-468.

Munro, E. 2002. *Effective child protection*. London: Sage Publications.

Munson, C.E. 2002. *Handbook of clinical social work supervision*. Third edition. New York: Routledge.

Myers, D. & Wee, D. 2005. *Disaster mental health services: A primer for practitioners*. New York: Routledge.

Narayan, G.S. 2005. Social workers in management: Work/family stress and issues of self-care. *Social Work/Maatskaplike werk*, 41(1):1-6.



Nel, P.S., Werner, A., Haasbroek, G.D., Poisat, P., Sono, T. & Schultz, H.B. 2008. *Human resources management*. Seventh edition. Cape Town, SA:Oxford University Press.

Nelson, D.L. & Quick, J.C. 2006. *Organizational behavior: Foundations, realities & challenges*. Fifth edition. Mason, Ohio: Thomson/South-Western.

Nelson, D.L. & Simmons, B.L. 2003. Health psychology and work stress: A more positive approach, in J.C. Quick & L.E. Tetrick (eds). *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: American Psychological Association. 97-120.

Neuman, W.L. 2000. *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Fourth edition. Boston: Allyn and Bacon.

Nieuwenhuis, J. 2007a. Introducing qualitative research, in K. Maree (ed.). *First steps in research*. Pretoria: Van Schaik. 46-68.

Nieuwenhuis, J. 2007b. Qualitative research designs and data gathering techniques, in K. Maree (ed.). *First steps in research*. Pretoria: Van Schaik. 69-97.

Nieuwenhuis, J. 2007c. Analysing qualitative data, in K. Maree (ed.). *First steps in research*. Pretoria: Van Schaik. 98-122.

Nkuna, S.J. 2001. Guidelines for social workers rendering services concerning child abuse. PhD-thesis. Pretoria: University of Pretoria.

O'Hara, V. 1995. *Wellness at work: Building resilience to job stress*. Oakland: New Harbinger Publications.

Oko, J. 2008. *Transforming social work practice: Understanding and using theory in social work*. Exeter: Learning Matters.

Palmer, S., Cooper, C. & Thomas, K. 2003. *Creating a balance: Managing stress*. London: The British Library.

Parrott, L. 2006. *Transforming social work practice: Values and ethics in social work practice*. Exeter: Learning Matters.

Patel, L. 2005. *Social welfare and social development in South Africa*. Cape Town: Oxford University Press, Southern Africa.

Patel, L. & Selipsky, L. 2010. Social welfare policy and legislation in South Africa, in L. Nicholas, J. Rautenbach & M. Maistry (eds). *Introduction to social work*. Claremont, Juta. 48-74.

Payne, M. 2002. Social work theories and reflective practice, in R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (eds). *Social work: Themes, issues and critical debates*. New York: Palgrave Macmillan. 123-138.

Payne, M. 2005. *Modern social work theory*. Third edition. New York: Palgrave Macmillan.

Pieters, M.A. 1996. Employees' health and safety, in M.A. Pieters (ed.). *Textbook for human resource practitioners*. Pretoria: Kagiso Tertiary. 393-430.

Potgieter, A.F. 2000. Die gebruik van anatomies-gedetailleerde poppe by die assessering van seksuele molesting by dogters: 'n Kruiskulturele studie. MA-verhandeling. Bloemfontein: Universiteit van die Oranje-Vrystaat.

Punch, K.F. 2005a. *Developing effective research proposals*. London: Sage.

Punch, K.F. 2005b. *Introduction to social research: Quantitative and qualitative approaches*. Second edition. London: Sage.

Quillian-Wolever, R.E. & Wolever, M.E. 2003. Stress management at work, in J.C. Quick & L.E. Tetrick (eds). *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: American Psychological Association. 355-376.

Rankin, P. 2005. Surviving social work: An overview of the stresses and strains experienced by social work practitioners. *ASASWEI conference 2005 - Democracy, development, delivery: Mapping the future contribution of the social service professions*. Stellenbosch: University of Stellenbosch: 259-268.

RAPCAN. 2008. *Factsheet: Crimes against children*. [Intyds]. Beskikbaar: [http://www.rapcan.org.za/File\\_uploads/Resources/Fact%20Sheet%20Violence%20against%20Children%202008.pdf](http://www.rapcan.org.za/File_uploads/Resources/Fact%20Sheet%20Violence%20against%20Children%202008.pdf). [2010, 26 Junie].

Rauch, H.J. 1994. An assessment guide for allegations of child sexual abuse during custody mediation. DPhil-thesis. Port Elizabeth: University of Port Elizabeth.

Rautenbach, J.V. & Chiba, J. 2010. Introduction, in L. Nicholas, J. Rautenbach & M. Maistry (eds). *Introduction to social work*. Claremont, Juta. 3-39.

Republic of South Africa. 1997. *White Paper for Social Welfare*. *Government Gazette*, vol. 386, no 18166. Pretoria: Government Printer.

Republiek van Suid-Afrika. 1993. *Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, no. 85 van 1993*. Pretoria: Staatsdrukker.

Republiek van Suid-Afrika, 1996. *Grondwet van die RSA, wet 108 van 1996*. Pretoria: Staatsdrukker.

Reyneke, R.P. 2010. Social work values and ethics, in L. Nicholas, J. Rautenbach & M. Maistry (eds). *Introduction to social work*. Claremont, Juta. 230-247.

- Reynolds, C. 2010. Social work responsibility towards stress management. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 46(1):26-34.
- Richards, L. 2005. *Handling qualitative data: A practical guide*. London: Sage.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. 1996. *Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Ross, R.R. & Altmaier, E.M. 1994. *Intervention in occupational stress*. London: Sage.
- Rothschild, B. & Rand. M. 2006. *Help for the helper: The psychophysiology of compassion fatigue and vicarious trauma*. New York: W.W. Norton.
- Royle, L. 2006. Are we getting sick of caring? *Therapy Today [Intyds]*, 17(6).  
Beskikbaar:<http://0-web.ebscohost.com.innopac.up.ac.za/ehost/detail?vid=3&hid=22&sid=deb31f16-1667-4333-9505-7d56d35d24%40sessionmgr7>. [2007, 25 Junie].
- Rubin, A. & Babbie, E. 2005. *Research methods of social work*. Fifth edition. Australia: Thomson Brooks/Cole.
- Rubin, A. & Babbie, E. 2007. *Essential research methods for social work*. Australia: Thomson Brooks/Cole.
- Rubin, H.J. & Rubin, I.S. 2005. *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Second edition. Thousand Oaks: Sage.
- Scaife, J. 2009. *Supervision in clinical practice: A practitioner's guide*. Second edition. London: Routledge.
- Scaife, J. & Walsh, S. 2009. Personal development and the emotional climate of work, in J. Scaife. *Supervision in clinical practice: A practitioner's guide*. Second edition. London: Routledge. 41-68.

Schabracq, M.J. 2003. Everyday well-being and stress in work and organisations, in M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (eds). 2003. *The handbook of work and health psychology*. Second edition. England: John Wiley & Sons. 9-36.

Schafer, W. 2000. *Stress management for wellness*. Fourth edition. New York: Harcourt College Publishers.

Schultz, H.B. 2008. Health and safety management, in P.S. Nel, A. Werner, G.D. Haasbroek, P. Poisat, T. Sono & H.B. Schultz. *Human resources management*. Seventh edition. Cape Town: Oxford University Press. 312-332.

Segal, E.A., Gerdes, K.E. & Steiner, S. 2007. *An introduction to the profession of social work: Becoming a change agent*. Second edition. Australia: Thompson Brooks/Cole.

Selye, H. 1991. History and present status of the stress concept, in A. Monat & R.S. Lazarus (eds). *Stress and coping: An anthology*. Third edition. New York: Columbia University Press. 21-35.

September, R. 2010. Continuing professional development of social workers in practice: An explorative investigation. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 46(3):311-323.

September, R.L. 2006. A review of child protection services in South Africa: State of the art policies in need of implementation. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 42(1):54-67.

Shardlow, S.M. 2002. Values, ethics and social work, in R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (eds). *Social work: Themes, issues and critical debates*. New York: Palgrave Macmillan. 30-40.

Sheafor, B.W. & Horejsi, C.R. 2006. *Techniques and guidelines for social work practice*. Seventh edition. Pearson Education.

Shirom, A. 2003. The effects of work stress on health, in M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (eds). 2003. *The handbook of work and health psychology*. Second edition. England: John Wiley & Sons. 63-82.

South African Council for Social Service Professions. 2010. *The councils ethics*. [Intyds]. Beskikbaar:  
<http://www.sacssp.co.za/index.php?pageID=34&pagename=/PROFESSIONAL-CONDUCT/>. [2010, 26 Junie].

Spies, G.M. 2006. The effect of sexual abuse on a child in G.M. Spies (ed.). *Sexual abuse: Dynamics, assessment & healing*. Pretoria: Van Schaik. 44-61.

Stinchcomb, J.B. 2002. Searching for stress in all the wrong places: Combating chronic organizational stressors in policing. *Police Practice and Research*, 5(3):259-277.

Stone, M. 1990. *Child protection work: A professional guide*. Birmingham: Venture Press.

Storey, J. & Billingham, J. 2001. Occupational stress and social work. *Social Work Education*, 20(6):659-670.

Strydom, C. 2009. 'n Ondersoek na opleidingsgeleenthede vir spesialisasie in forensiese maatskaplike werk. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 45(3):327-342.

Strydom, H. 2005. Ethical aspects of research in the social sciences and human service professions, in A.S. De Vos, H. Strydom, C.B. Fouché & C.S.L. Delport. *Research at grass roots: For the social sciences and human service professions*. Third edition. Pretoria: Van Schaik. 56-70.

Strydom, S.C. & Meyer, J.C. 2002. 'n Ondersoek na die bronne van werkstevredenheid en werkstres onder middelvlakbestuurders in die Wes-Kaap. *SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 28(2), 15-22.

Stutterheim, E. & Weyers, M.L. 1999. Forensic social work: With special reference to the forensic social work services of the SAPS. *Maatskaplike Werk/Social Work*, 36(1):11-21.

Tesch, R. 1990. *Qualitative research: Analysis types and software tools*. New York: Falmer.

Timberlake, E.M., Zajicek-Farber, M.L. & Sabatino, C.A. 2008. *Generalist social work practice: A strengths-based problem-solving approach*. Fifth edition. Boston Pearson Education.

Timms, N. 1983. *Social work values ... An enquiry*. London: Routledge & Kegan Paul.

Tsui, M. 2005. *Social work supervision: Context and concepts*. London: Sage.

Unicef. 1989. *Convention on the rights of the child* [Intyds]. Beskikbaar: [http://www.unicef.org/voy/explore/rights/explore\\_157.html](http://www.unicef.org/voy/explore/rights/explore_157.html). [2007, 2 Maart].

Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk. 1995. *Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk*. Hersiene en uitgebreide uitgawe. Kaapstad: CTP Book Printers (Pty) Ltd.

Valkin, C. 2006. Self-of-the-counsellor exploration in supervision. The journey inward is the journey outward, in H. Dunbar-Krige & E. Fritz (eds). *The supervision of counsellors in South-Africa: Travels in new territory*. South Africa: Van Schaik. 75-85.

Van der Merwe, T. 2003. Die invloed van stres op verpleegkundiges in 'n privaat hospitaal: 'n Werknemerhulpprogram perspektief. MA-verhandeling. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

Van Zyl, E.J. 2001. Maatskaplike werkers se assessering van seksueel gemolesteerde kinders in hul middelkinderjare. MA-verhandeling. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.

Van Zyl-Edeling, H. 2006. Dealing with stress and burnout, in H. Dunbar-Krige & E. Fritz (eds). *The supervision of counsellors in South Africa: Travels in new territory*. Pretoria: Van Schaik. 164-177.

Vos, S.L. 1996. Terapeutiese hulpverlening aan die seksueel gemolesteerde kind binne gesinsverband, 'n sielkundige opvoedkundige perspektief. M.Ed-verhandeling. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

Wainwright, D. & Calnan, M. 2002. *Work stress: The making of a modern epidemic*. Buckingham: Open University Press.

Waterhouse, L. 2008. Child abuse, in M. Davies (ed.). *The Blackwell companion to social work*. Third edition. USA: Blackwell Publishing. 18-26.

Waterhouse, L. & McGhee, J. 2002. Social work with children and families, in R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (eds). *Social work: Themes, issues and critical debates*. New York: Palgrave Macmillan. 267-286.

Weinbach, R.W. 2008. *The social worker as manager: A practical guide to success*. Fifth edition. Boston: Pearson Education.

Welsch, G.J. 1990. An integrated approach to social work practice, in B.W. McKendrick (ed.). *Introduction to social work in South Africa*. Pinetown: Owen Burgess. 152-176.

Westman, M. 2001. Stress and strain crossover. *Human Relations*, 54(6):557-591.



Williams, S. & Cooper, L. 2002. *Managing workplace stress: A best practice blueprint*. New York: Wiley & Sons.



UNIVERSITEIT • STELLENBOSCH • UNIVERSITY  
jou kennisvenoot • your knowledge partner

**ETIESE KLARING**

---

Navorsers: Me C van Wyk

Navorsingsprojek: Beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders

Aard van die navorsingsprojek: Doktorale navorsingstudie binne die Departement Maatskaplike Werk van die Universiteit van Stellenbosch

Datum: 1 November 2007

---

Die Etiekkomitee het op 1 November 2007 die navorsingsvoorstel van Me C van Wyk deurgewerk en oorweeg in die lig van die US se Riglyne vir Etiese Aspekte van Wetenskaplike Navorsing (soos goedgekeur deur die Raad op 18 September 1996).

Die doel was om vas te stel of daar enige etiese risiko's in die voorgestelde navorsing voorkom waarop die navorser se aandag pertinent gevestig moet word, en of hierdie risiko's van so 'n aard en omvang is dat hierdie navorsing nie kan voortgaan nie.

Die komitee se bevinding en voorstel is soos volg:

1. Die voorgestelde navorsing voldoen aan die vereistes wat ingevolge paragraaf 2[e] van die Riglyne vir Etiese Aspekte van die Wetenskaplike Navorsing van die Universiteit van Stellenbosch gestel word met betrekking tot ingeligte toestemming, vrywillige deelname en vertroulikheid van persoonlike inligting.
2. Die ingeligte inwilligingsvorm sou egter die ooreenkoms tussen navorser en respondent meer volledig beskryf indien paragraaf 6 van hierdie vorm ook sou aandui dat die resultate in die vorm van 'n tesis bekend gemaak sal word en moontlik ook in die vorm van 'n artikel in 'n geakkrediteerde vaktydskrif en/of 'n referaat by 'n vakkongres.
3. Die ingeligte toestemmingsvorm moet die naam en telefoonnommer [021 808 4623] van Maryke Hunter-Husselmann in paragraaf 9 invoeg as kontakpersoon.
4. Die navorser onderneem wel om toestemming van die uitvoerende hoofde van die deelnemende organisasies vir die beoogde navorsing te kry. Hierdie toestemming behoort egter skriftelik verkry te word via 'n gewysigde toestemmingsvorm wat die aard en oogmerke van die voorgename navorsing duidelik uitspel ten einde potensiële misverstande en latere onenighede te voorkom.

In die lig van bogenoemde bevinding word aanbeveel, op grond van die inligting tot die komitee se beskikking gestel, dat daar nie enige rede voorsien kan word waarom die beoogde navorsing nie uitgevoer kan word nie, met dien verstande dat:

1. Die navorser binne die prosedures en protokolle wat in die voorstel aangedui word, sal bly [veral met betrekking tot die ondernemings gegee in paragraaf 6.2.1];
2. Die navorsing weer vir etiese klaring voorgelê sal word indien daar substantief van die bestaande voorstel afgewyk word;

3. Die navorser binne die grense van enige toepaslike nasionale wetgewing, institusionele riglyne en die toepaslike standarde van wetenskaplikheid wat binne hierdie veld van navorsing sal bly; en
4. Die navorser die bovermelde voorstelle ter verlaging van etiese risiko implementeer.

Johan Hattingh, Elmarie Terblanche, Mustaqeem de Gama, Johannes Erasmus, Ian van der Waag, Callie Theron

---

Namens die Etiekkomitee

12 November 2007

---

Departement Maatskaplike Werk  
✉ Privaatsak/Private Bag X1  
7602 Matieland  
Suid-Afrika

Department of Social Work  
Ryneveldstraat / Ryneveld Road  
7600 Stellenbosch  
South Africa

Tel: ..... + 27 21 808 2069  
Faks/Fax: ... + 27 21 808 3765  
e-Pos/Mail: . sgreen@sun.ac.za

**UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH  
DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK**

**Beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by  
intervensie met seksueel misbruikte kinders**

**Profiel van deelnemers**

**Deelnemer nr: \_\_\_\_\_**

**1. Persoonlike inligting**

1.1 Geslag	
1.2 Ouderdom	
1.3 Bevolkingsgroep	

**2. Huislike omstandighede**

2.1 Huwelikstatus	
2.2 Het die deelnemer kinders?	

### 3. Kwalifikasie in Maatskaplike Werk

#### 3.1 Hoogste kwalifikasie in Maatskaplike Werk

---

### 4. Werksituasie

4.1 Jare ondervinding in maatskaplike werk	
4.2 Jare ondervinding in die veld van seksuele misbruik van kinders	
4.3 Jare ondervinding by organisasie waar deelnemer tans werksaam is	

#### 4.4 Huidige werksomskrywing

---

---

---

---

---

---

Geteken deur Carlien van Wyk: \_\_\_\_\_

Datum van onderhoud: \_\_\_\_\_

**UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH  
DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK**

**Beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by  
intervensie met seksueel misbruikte kinders**

**Onderhoudskedule**

**Navorsingsvraag:** Hoe word beroepstres ondervind en hanteer deur maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders?

Die volgende temas/vrae sal tydens onderhoude ondersoek word:

**1. Intervensie met seksueel misbruikte kinders in die konteks van organisasiekultuur**

1.1 Wat was u motivering om 'n maatskaplike werker te word?

1.2 Wat was u motivering om betrokke te raak by intervensie met seksueel misbruikte kinders?

1.3 Wat dink u is die verantwoordelikheid van organisasies vir die algemene welstand en motivering van werknemers by organisasies wat spesialiseer in dienslewering aan seksueel misbruikte kinders?

***Vrae by punt 2, 3 en 4 word in die algemeen gerig ten opsigte van maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Daar sal tydens elke vraag ook op die individu gefokus word om te bepaal of beroepstres wel ervaar word en om meer te wete te kom oor die individu se persoonlike ervaring van oorsake, manifestering, implikasies en hantering van beroepstres.***

## **2. Beroepstres en die oorsake daarvan**

2.1 Hoe sal u beroepstres oor die algemeen definieer?

2.2 Wat dink u is die oorsake van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders?

- Oorsake in interne omgewing (individu)
- Oorsake in eksterne omgewing (werk/organisasie)
- Aspekte in die spesifieke aard van hierdie werk wat beroepstres veroorsaak

## **3. Manifestering en implikasies van beroepstres**

3.1 Op watter wyse manifesteer beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders?

- Liggaamlike/fisiese reaksies
- Emosionele reaksies
- Gedragsreaksies

3.2 Wat is die implikasies van beroepstres by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders?

- Implikasies vir individu
- Implikasies vir gesin/huis
- Implikasies vir werksopset



- Implikasie vir dienslewering aan kinders

3.3 Wat sal die implikasies wees indien beroepstres (soos bespreek) nie hanteer word nie?

#### **4. Hantering van beroepstres**

4.1 Op watter wyse word beroepstres wat ontstaan as gevolg van u spesifieke beroep hanteer of bestuur?

4.2 Op watter wyse kan beroepstres in u spesifieke beroep voorkom word?

- Primêre strategieë (fokus op organisasie)
- Sekondêre strategieë (fokus op interaksie tussen die individu en organisasie)
- Tersêre strategieë (hulp aan individu)

4.3 Op watter wyse kan maatskaplike werkers in u spesifieke werksituasie groei en ontwikkel in hul beroep?