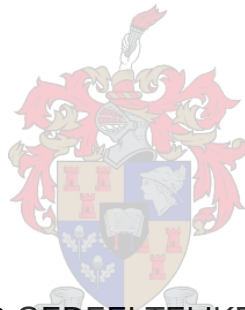


**WAARDES EN PRAKTYKBEGINSELS IN MAATSKAPLIKE WERK: 'N
OORSIG**

KARINE ENSLIN



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

**STUDIELEIER: PROF. S. GREEN
STELLENBOSCH**

APRIL 2007

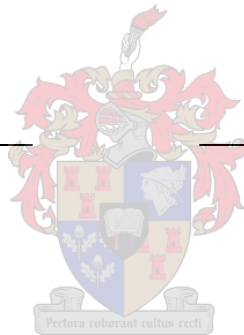
(i)

VERKLARING

EK, DIE ONDERGETEKENDE, VERKLAAR HIERMEE DAT DIE WERK IN HIERDIE TESI VERVAT, MY EIE OORSPRONKLIKE WERK IS EN DAT EK DIT NIE VANTEVORE IN DIE GEHEEL OF GEDEELTELIK BY ENIGE UNIVERSITEIT TER VERKRYGING VAN 'N GRAAD VOORGELÊ HET NIE

HANDTEKENING

DATUM



(iii)

ABSTRACT

A study combining the explanatory and exploratory research methodologies was undertaken relating to the value base of social work and the application of social work values by social workers at a Government Department. An interest of the history, development and importance of the value base of social work, as well as the relative absence of specific South African literature and research results concerning the application of social work values in the South African context, prompted this particular study as a contribution to both the social work profession in the South African context and the service agency involved. An empirical study based on the literature study was performed on a test sample comprising 20 social workers at a District office of a Government Department in the Western Cape.

The literature study investigated and explored the history and development of the value base of social work both as a profession and specifically in the South African context. The empirical study, by means of a questionnaire investigated the participants' understanding of certain values as well as the nature, objectives and functions of social work. It also explores their application of basic social work values in their daily practice situation, together with obstacles faced by them in applying these values.

The correct application of values in social work practice is an essential part of establishing a positive client system relationship. If the basic values of the profession are not applied correctly, the therapeutic relationship will suffer, contributing to unethical and ineffective service delivery. The study generated insight into the contemporary application of social work values as well as some worrisome obstacles in effective application of values related to the agency and the social worker. It is important that the agency and social work education pay specific attention to the findings of the study in order to ensure effective service delivery to all client systems.

(ii)

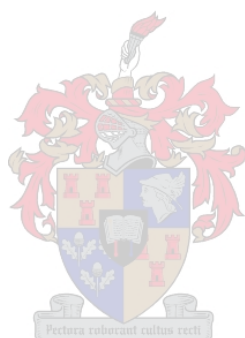
OPSOMMING

’n Kombinasie van die beskrywende en verkennende navorsingsmetodes is gebruik om ’n studie te doen oor die waardebasis van maatskaplike werk en die toepassing van maatskaplikewerkwaardes deur maatskaplike werkers wat werksaam is by ’n Staatsdepartement in die Wes-Kaap. ’n Belangstelling in die geskiedenis, ontwikkeling en belang van die waardebasis van maatskaplike werk sowel as ’n leemte in Suid-Afrikaanse literatuur en navorsingsbevindinge oor die toepassing van maatskaplikewerkwaardes in die Suid-Afrikaanse konteks, het aanleiding tot die studie gegee. Die studie se bevindinge poog om by te dra tot die maatskaplike werk professionele in die Suid-Afrikaanse konteks sowel as die bevordering van die betrokke organisasie se werkswyse. Die empiriese studie is na aanleiding van die literatuurstudie met behulp van ’n vraelys uitgevoer op ’n steekproef van 20 maatskaplike werkers wat by ’n Distrikskantoor van ’n staatsdepartement van die Wes-Kaap praktiseer.

Die literatuurstudie ondersoek en verken die geskiedenis van die waardebasis van maatskaplike werk as professionele en meer spesifiek in die Suid-Afrikaanse konteks. Die empiriese studie ondersoek met behulp van ’n vraelys die deelnemers se begrip van die aard, doel en funksies van maatskaplike werk. Verder word die deelnemers se toepassing van die praktykbeginsels van maatskaplike werk in hul daaglikse praktyksituasie verken tesame met struikelblokke tot die toepassing van hierdie beginsels.

Die korrekte toepassing van waardes in die maatskaplikewerkpraktyk is essensieel tot die opbou van ’n terapeutiese verhouding. Indien die basiese waardes nie korrek toegepas word nie, kan dit die terapeutiese verhouding skend en gevolglik bydra tot onetiese en oneffektiewe dienslewering. Die studie genereer insig in die kontemporêre toepassing van maatskaplikewerkwaardes en identifiseer kommeringswaardige struikelblokke tot die effektiewe toepassing van hierdie waardes verbonde aan beide die welsynsorganisasie en die maatskaplike werker self. Dit is belangrik dat die welsynsorganisasie en maatskaplikewerkopleiding

spesifiek aandag aan die bevindinge van die studie skenk ten einde effektiewe dienslewering te verseker.



INHOUDSOPGAWE

Bladsy

HOOFSTUK EEN: INLEIDING

1.1	MOTIVERING VIR DIE STUDIE	1
1.1.1	Probleemstelling	2
1.2	DIE DOEL VAN DIE NAVORSING	2
1.2.1	Doelstelling	2
1.2.2	Doelwitte	3
1.3	AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSAREA	3
1.4	NAVORSINGSMETODE	3
1.4.1	Literatuurstudie	3
1.4.2	Empiriese studie	4
1.5	DATAVERWERKINGSPROSEDURE	6
1.6	BEPERKINGEVAN DIE STUDIE	6
1.7	BEGRIPSOMSKRYWING	6
1.8	AANBIEDING	7



HOOFSTUK TWEE: DIE WAARDEBASIS VAN MAATSKAPLIKE WERK

2.1	INLEIDING	8
2.2	DIE FUNKSIES VAN DIE DEPARTEMENT VAN MAATSKAPLIKE DIENSTE	10
2.2.1	Die lewering van maatskaplike werk dienste	10
2.2.2	Bestaansbeveiligingsnet	10
2.2.3	Armoedeverligting	11
2.3	DIE DOEL EN AARD VAN MAATSKAPLIKE WERK	11
2.3.1	Die doel van maatskaplike werk	11
2.3.2	Die funksies van maatskaplike werk	13
2.3.3	Die aard van maatskaplike werk	14
2.4	DIE WAARDEGRONDSLAG VAN MAATSKAPLIKE WERK	15
2.4.1	Begripsomskrywing	15
2.4.2	Die ontwikkeling van maatskaplike werk se waardesisteem	17
2.4.2.1	<i>'n Judeo-Christelike kultuur en erfenis</i>	17
2.4.2.2	<i>Humanistiese denke</i>	17

2.4.2.3	<i>'n Kapitalistiese etiek</i>	18
2.4.2.4	<i>Kliniese pragmatisme</i>	18
2.4.2.5	<i>Utilitarisme</i>	18
2.4.2.6	<i>Kantianisme</i>	18
2.4.2.7	<i>Karakter etiek</i>	18
2.4.2.8	<i>Liberale individualisme</i>	18
2.4.2.9	<i>Kommunitarianisme</i>	19
2.4.2.10	<i>Etiek van sorg</i>	19
2.4.2.11	<i>Kasuïstiese sieninge</i>	19
2.4.2.12	<i>Algemene moraliteits teorieë</i>	19
2.4.3	Benaderings tot die basiese waardes in maatskaplike werk	22
2.4.3.1	<i>Paternalistiese benadering</i>	22
2.4.3.2	<i>Maatskaplike geregtigheids benadering</i>	22
2.4.3.3	<i>Religieuse benadering</i>	23
2.4.3.4	<i>Kliniese benadering</i>	23
2.4.3.5	<i>Defensiewe benadering</i>	23
2.4.3.6	<i>Amoralistiese Benadering</i>	23
2.5	WAARDES EN DIE SUID-AFRIKAANSE ETIESE KODE VAN MAATSKAPLIKE WERK	24
2.6	'N KLASSIFIKASIE VAN MAATSKAPLIKE WERK WAARDES	25
2.6.1	Kategorieë van waardes	25
2.6.1.1	<i>Samelewingswaardes</i>	26
2.6.1.2	<i>Organisasie en institusionele waardes</i>	26
2.6.1.3	<i>Professionele waardes</i>	26
2.6.1.4	<i>Praktykwaardes</i>	26
2.6.2	Die fundamentele waardes in maatskaplike werk	27
2.6.2.1	<i>Skema vir operasionalisering</i>	28
2.6.2.2	<i>Visuele voorstelling</i>	28
2.6.2.3	<i>Bespreking van waardes</i>	31
	a) <u>Primêre waardes</u>	31
	b) <u>Onmiddelijke waardes</u>	32
	c) <u>Instrumentele waardes</u>	33
2.7	SAMEVATTING	34

HOOFSTUK DRIE: DIE PRAKTYBEGINSELS VAN MAATSKAPLIKE WERK

3.1	INLEIDING	36
3.2	INDIVIDUALISERING	37
3.2.1	Vereistes waaroor die maatskaplike werker moet beskik	37
3.2.1.1	<i>Vryheid van vooroordeel en partydigheid</i>	38
3.2.1.2	<i>Kennis van menslike gedrag</i>	38
3.2.1.3	<i>Etnies sensitiewe praktyk</i>	39
3.2.1.4	<i>Die vermoë om te luister en waar te neem</i>	40
3.2.1.5	<i>Die vermoë om teen die kliëntesisteem se pas te beweeg</i>	40
3.2.1.6	<i>Empatie</i>	41
3.2.1.7	<i>Vermoeë om perspektief te behou</i>	41
3.2.1.8	<i>Buigsaamheid</i>	42
3.3	AANVAARDING	43
3.3.1	Die doel van aanvaarding	43
3.3.2	Struikelblokke tot aanvaarding	44
3.3.2.1	<i>Onvoldoende kennis van menslike gedrag</i>	44
3.3.2.2	<i>Nie-aanvaarding van iets in die self.</i>	45
3.3.2.3	<i>Oordrag van maatskaplike werker se gevoelens na kliëntesisteem</i>	45
3.3.2.4	<i>Vooroordeel en partydigheid</i>	46
3.3.2.5	<i>Ongevraagde gerusstellings</i>	46
3.3.2.6	<i>Verlies aan respek vir die kliëntesisteem</i>	46
3.3.2.7	<i>Ooridentifisering</i>	47
3.4	BEHEERDE EMOSIONELE BETROKKENHEID	47
3.4.1	Praktykareas waar die beginsel mag voorkom	48
3.4.1.1	<i>Versorging van terminaal siekes</i>	48
	a) <u>Versorging van terminaal siek kinders en jongmense</u>	49
	b) <u>Pallitatiewe sorg met MIV/VIGS pasiente</u>	50
3.5	NIE-VEROORDELING	51
3.5.1	Konseptuele begrip	52
3.5.1.1	<i>Lewensbenadering</i>	52
3.5.1.2	<i>Samelewingsverwagtinge</i>	52
3.5.2.3	<i>Implimentering</i>	52
3.5.2	Toepassing	52

3.5.3	Die risiko van lof en advies	53
3.5.4	Beoordeling as deel van assessering	54
3.6	SELFBESKIKKINGSREG	55
3.6.1	Verpligtinge van die maatskaplike werker	56
3.6.2	Professionele paternalisme	56
3.6.3	Implimentering	58
3.6.4	Beperkinge	58
3.6.4.1	<i>Kliëntesisteme met beperkte vermoëns</i>	58
3.6.4.2	<i>Juridiese beperkings</i>	59
3.6.4.3	<i>Die regte van ander</i>	60
3.6.4.4	<i>Regte van die welsynsorganisasie</i>	60
3.6.4.5	<i>Gewetensbesware</i>	60
3.7	AANSPREEKLIKHEID	61
3.7.1	Die boustene van aanspreeklikheid	62
3.7.1.1	<i>Doelmatigheid</i>	62
3.7.1.2	<i>Effektiwiteit</i>	62
3.7.2	Die rol van assessering in aanspreeklikheid	63
3.7.3	Die rol van die klientesisteme	63
3.7.4	Die rol van die maatskaplike werker	64
3.8	SAMEVATTING	65



HOOFSTUK VIER: MAATSKAPLIKE WERKERS BYDIE PROVINSIALE ADMINISTRASIE VAN DIE WES-KAAP SE BENUTTING VAN DIE PRAKTYKBEGINSELS VAN MAATSKAPLIKE WERK.

4.1	INLEIDING	68
4.2	PROFIEL VAN DEELNEMERS	68
4.2.1	Ouderdom	69
4.2.2	Geslag	69
4.2.3	Tydperk wat respondent as maatskaplike werker praktiseer	70
4.2.4	Tydperk wat respondent as maatskaplike werker by die Departement van Maatskaplike Dienste praktiseer	71
4.3	DIE WAARDEBASIS VAN MAATSKAPLIKE WERK	72
4.3.1	Die doel van maatskaplike werk	72
4.3.2	Die funksies van maatskaplike werk	75

4.4	WAARDES IN DIE MAATSKAPLIKEWERKPRAKTYK	78
4.4.1	Individualisering	78
4.4.2	Aanvaarding	81
4.4.3	Beheerde emosionele betrokkenheid	87
4.4.3.1	<i>Die ooriëntifikasie met die kliëntesisteem (Element A)</i>	88
4.4.3.2	<i>Die persoonlike ontvangs van rouberaad ter voorbereiding of lewering van rouberaad aan `n kliëntesisteem (Element B)</i>	88
4.4.3.3	<i>Respondent se persoonlike reaksie op die dood (Element C)</i>	88
4.4.3.4	<i>Respondent se persoonlike reaksie op terminale toestande (Element D)</i>	88
4.4.3.5	<i>Respondent se vermoë om onsekerheid te hanteer (Element E)</i>	89
4.4.3.6	<i>Die skedulering van aktewiteite buite werkverband in respondent se persoonlike lewe om inerlike kragte te behou ten einde effektiewe dienslewering aan kliëntesisme te verseker (Element F)</i>	89
4.4.4	Nie-Veroordeling	90
4.4.5	Selfbeskikkingsreg	93
4.4.5.1	<i>Professionele paternalisme</i>	93
4.4.5.2	<i>Beperkinge</i>	95
4.4.6	Aanspreeklikheid	101
4.4.6.1	<i>Die organisasie</i>	101
4.4.6.2	<i>Die kliëntesisteem</i>	102
4.4.6.3	<i>Die maatskaplike werker self</i>	104
4.5	SAMEVATTING	105



HOOFSTUK VYF: GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1	INLEIDING	106
5.2	GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	106
5.2.1	Seleksie van deelnemers	106
5.2.2	Begrip van die waardebasis van maatskaplike werk	107
5.2.3	Toepassing van die beginsel van individualisering	107
5.2.4	Toepassing van die beginsel van aanvaarding	107
5.2.5	Toepassing van die beginsel van beheerde emosionele betrokkenheid	108
5.2.6	Toepassing van die beginsel van nie-veroordeling	108
5.2.7	Toepassing van die beginsel van die selfbeskikkingsreg	109
5.2.7.1	<i>Professionele paternalisme</i>	109

5.2.7.2	<i>Beperkinge in die toepassing van die selfbeskikkingsreg</i>	110
5.2.8	Toepassing van die beginsel van aanspreeklikheid	110
5.3	SAMEVATTING	111
5.3.1	Opleiding	111
5.3.2	Die welsynsorganisasie	112
5.4	AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING	113

BIBLIOGRAFIE		114
---------------------	--	-----

BYLAAG 1: Brief aan Departementele hoof

BYLAAG 2: Vraelys

LYS VAN TABELLE

4.1	Tydperk wat respondent as maatskaplike werker praktiseer	70
4.2	Tydperk wat respondent as maatskaplike werker by die Departement praktiseer	71
4.3	Deelnemers se beskrywing van die beginnel van individualisering	79
4.4	Beperkinge tot die toepassing van aanvaarding	81
4.5	Vorbereiding van deelnemers vir dienslewering aan kliëntesisteme	87
4.6	Toepassing van professionele paternalisme	94
4.7	Beperkinge op die toepassing van die selfbeskikkingsreg	96

LYS VAN FIGURE

2.1	Driehoek van waardes	28
2.2	Visuele voorstelling van waardes in maatskaplike werk	30
4.1	Ouderdomsverspreiding	69
4.2	Geslag van deelnemers	70
4.3	Doel van maatskaplike werk	73
4.4	Funksies van maatskaplike werk	76
4.5	Vorbereiding van deelnemers vir dienslewering aan kliëntesisteme	91
4.6	Aanspreeklikheid teenoor die organisasie	101
4.7	Aanspreeklikheid teenoor die kliëntesisteam	103
4.8	Aanspreeklikheid teenoor die matskaplike werker self	104

HOOFSTUK EEN

INLEIDING

1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE

Asamoah, Healy en Mayadas (1997) benadruk dat waardes dikwels beskou word as 'n kenmerkende eienskap van die maatskaplikewerkprofessie. In die konteks van globalisering is nuwe waardes of 'n nuwe begrip van bestaande waardes volgens voorgenoemde outeurs noodsaaklik. Die maatskaplikewerkprofessie het 'n klaarblyklik definitiewe waardebasis wat kulturele en geografiese grense oorskry. Onderwyl die fokus vir maatskaplike werk meer globaal word, is dit volgens Abbott (1999:455) noodsaaklik dat die professie 'n beter begrip vir hierdie waardebasis ontwikkel, asook om die implikasies daarvan vir die maatskaplikewerkpraktyk te besef.

Volgens Scourfield (2002:1) noodsaak die transformasie van Suid-Afrika tot 'n demokratiese samelewing gebaseer op menseregte 'n herondersoek na die waardebasis van maatskaplike werk, asook 'n heroorweging van wat die etiek en politiek van maatskaplike werk behoort te wees. Hiervoor is verskillende vorme van navorsing nodig oor hoe maatskaplike werkers waardes in hul daaglikse praktyksituasie toepas. Binne die Suid-Afrikaanse konteks het maatskaplike werkers volgens Drower (1996) vir dekades die professie beoefen in 'n samelewing wat gekenmerk is deur geïstitutionaliseerde diskriminasie, sonder enige verenigde front om die gevolglike maatskaplike ongeregtigheid teen te staan. Volgens voorgenoemde outeur het Suid-Afrikaanse maatskaplike werkers egter in 1996 begin om te debatteer oor die betekenis van die toepassing van die professie se waardebasis in hul daaglikse praktyksituasie.

Indien die waardes van maatskaplike werk 'n refleksie is van die waardes van die breë samelewing, is 'n ondersoek nodig oor hoe die professie se waardes deur hedendaagse maatskaplike werkers uitgeleef word (Howes, 1996:207-208). Voorgenoemde stelling reflekteer dié van Congress (1992:11) wat benadruk dat kulturele diversiteit 'n herondersoek na die uitlewing van die waardebasis van

maatskaplike werk, deur die toepassing van praktykbeginsels, noodsaak indien die profesie vir `n immer veranderende samelewing relevant wil bly.

Volgens Van Niekerk (1998:63) kon `n samelewing met die kompleksiteit van dié in Suid-Afrika, te midde van `n waardekrisis nie as `n altruïstiese samelewing gesien word nie. Die effektiewe beoefening van maatskaplike werk vereis ten minste `n mate van konsensus oor die kernwaardes en uitkomst wat die profesie nastreef. Juis om hierdie rede is dit volgens voorgenoemde outeur noodsaaklik dat waardekwessies op alle vlakke van maatskaplikewerk-dienslewering deurlopend ondersoek word. Die veranderinge in die Suid-Afrikaanse samelewing na tien jaar van demokrasie, noodsaak navorsers om waardes en die invloed daarvan op die samelewing `n voortdurende onderwerp van studie te maak (Van Niekerk, 1998:60).

Volgens Congress (1996:22) word die maatskaplike werker wat in `n multikulturele opset werksaam is, deur die loop van haar¹ daaglikse praktyksituasie deurentyd bewus gehou van beperkinge in die uitlewing van praktykbeginsels. Voorgenoemde outeur ag dit om hierdie rede nodig om `n studie van die genoemde beperkinge te doen ten einde dienslewering vir `n multikulturele samelewing relevant te hou.

Probleemstelling

Om te reflekteer oor die toepassing van maatskaplikewerkwaardes, is dit nodig om `n studie na die waardebasis van die profesie te doen. Omdat die maatskaplike werkers by `n Staatsdepartement verteenwoordigend is van Suid-Afrikaanse maatskaplike werkers oor die algemeen, is besluit om `n studie te doen oor hoe maatskaplikewerkwaardes deur maatskaplike werkers wat by genoemde departement werksaam is, uitgeleef word.

1.2 DOEL VAN DIE NAVORSING

1.2.1 Doelstelling

Die doel van die studie is om `n oorsig te bied van die teoretiese grondslag en kontemporêre toepassing van waardes en praktykbeginsels binne die maatskaplikewerkpraktyk.

¹ Vir die doeleindes van die huidige studie sal daar na die maatskaplike werker in die vroulike vorm verwys word.

1.2.2 Doelwitte

Ten einde bogenoemde doelstelling te bereik, is die volgende doelwitte gestel.

- Om `n beskrywing te bied van die waardebasis van maatskaplike werk.
- Om die praktykbeginsels in maatskaplike werk te verduidelik.
- Om `n ondersoek te doen na die benutting van die praktykbeginsels van maatskaplike werk deur maatskaplike werkers werksaam by die Provinsiale Administrasie van die Wes-Kaap.

1.3 AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSAREA

Die spesifieke area van navorsing vir die huidige studie is maatskaplikewerk-waardes soos dit in die vorm van praktykbeginsels deur maatskaplike werkers in hul daaglikse praktyk toegepas word. Die spesifieke praktykbeginsels waarop daar gefokus word, word in hoofstuk drie uiteengesit.

Die maatskaplike werkers wat werksaam is as veldwerkers, welsynsbeplanningswerkers, kanalisasiebeamptes en proefbeamptes by die Provinsiale Administrasie van `n Wes-Kaapse distrikskantoor sal by die studie betrek word.

1.4 NAVORSINGSMETODE

Vir die doeleindes van hierdie ondersoek word `n literatuur- en empiriese studie uitgevoer wat ten doel het om die navorser te oriënteer en om insig in die onderwerp te bevorder. Die metodes waarvolgens die ondersoek uitgevoer word, word in die volgende gedeelte toegelig.

1.4.1 Die literatuurstudie

Volgens Rubin en Babbie (2001:120) voorsien die literatuurstudie insig in die dimensies en kompleksiteit van die navorsingsonderwerp. Fouché en Delport (2004:127) voeg by dat die doel van `n literatuurstudie is om by te dra tot `n duidelike begrip van die aard en betekenis van die geïdentifiseerde navorsingsprobleem.

’n Deeglike literatuurstudie is volgens Mouton (2001:87) nodig om tyd te bespaar en duplikasie te verhoed. Wanneer daar deur die verloop van die literatuurstudie bepaal word dat eenderse studies reeds gedoen is, kan die navorser moontlike tekortkominge in die vorige navorsing bespeur en hiervolgens redeneer dat die beoogde studie steeds ’n sekere behoefte sal vervul. Die navorser kan dan die praktiese struikelblokke identifiseer en beter metodologieë bepaal.

Wat die huidige studie betref, is primêre en sekondêre literatuur vanuit die Erica Theron leeskamer en die J S Gericke biblioteek by die Universiteit van Stellenbosch verkry. Hierdie literatuur is op plekke aangevul met beleidsdokumente en internetbronne.

1.4.2 Empiriese studie

’n Kombinasie van die beskrywende en verkennende navorsingsmetodes sal benut word om die ondersoek uit te voer. Volgens Mouton (1996:102-103) behels beskrywende navorsing die deurgee van feitelike kennis. Hierdie kennis sluit data, feite, empiriese veralgemenings, narratiewe en verhale in. Beskrywende navorsing het ten doel om geloofwaardige beskrywings van ’n fenomeen te bied, en die verklarings wat daardeur gegeneer word, kan beweringe maak oor die aard en omvang van sekere verskynsels. Volgens Babbie (1991:90) kan menslike gedrag op ’n betekenisvolle en omvattende wyse deur die beskrywende navorsingsmetode bestudeer word.

Die verkennende metode behels volgens Mouton (1996:103) die bepaling van feitelike kennis en word tipies gebruik in gevalle waar relatief min vorige navorsing oor ’n onderwerp bestaan soos in die geval van die huidige studie. ’n Verkennende studie het volgens Mouton en Marais (1989:43) ten doel:

- om nuwe insig in ’n fenomeen te genereer;
- om benut te word as voorbereiding vir ’n meer gestruktureerde studie oor ’n onderwerp;
- om sentrale konsepte en modelle te verduidelik;
- om prioriteite vir verdere studies te bepaal; en

- om nuwe hipoteses te genereer oor `n bestaande fenomeen.

Aangesien relatief min navorsing oor waardes in die Suid-Afrikaanse konteks bestaan, word die verkennende en beskrywende metodes gekombineer. Die oogmerk is om insig en begrip oor die huidige navorsingsonderwerp te genereer.

Die empiriese studie word uitgevoer volgens `n kombinasie van die kwantitatiewe en kwalitatiewe paradigmas. `n Kombinasie van die twee paradigmas word volgens Mouton (1996: 39) deur talle navorsers beskou as `n gewenste metode om die kwaliteit van die navorsing te verhoog.

Die distrikskantoor is doelbewus uit die universum van 15 distrikskantore in die Wes-Kaapse Administrasie geselekteer aangesien die navorser voorheen hier werksaam was en dus maklike toegang tot die respondente kon kry. Daar bestaan binne die opset van die genoemde distrikskantoor twee intervensie- en veldwerkseksies wat elk uit ses maatskaplike werkers bestaan, een proefdiensteseksie wat uit vyf maatskaplike werkers bestaan en een welsynsbeplanning- en kanalisasieseksie wat uit ses maatskaplike werkers bestaan. Daar is dus gesamentlik 23 maatskaplike werkers by die distrikskantoor werksaam. Vir die doeleindes van die huidige studie is die eerste 20 maatskaplike werkers wat beskikbaar was as doelbewuste steekproef ingesluit (Strydom en Venter, 2002:208). Die vraelyste is by die kantoor afgelewer, en na sewe dae weer gekollekteer. Die self-geadministreerde vraelys is met aflewering aan die respondente verduidelik.

Die doelstelling en doelwitte van die huidige studie maak die gebruik van kwalitatiewe data moontlik om die huidige toepassing van waardes deur maatskaplike werkers te verduidelik. Soos deur Saxe en Fine (1981:112) reeds in die tagtigerjare uitgelig, word oop vrae in kwalitatiewe navorsing benut om `n aanduiding te verkry van respondente se persepsies, gedagtes en gevoelens wat relevant is vir die studie. Hierdie tipe vrae word in die huidige studie gekombineer met geslote kwantitatiewe vrae om die spesifieke frekwensie en voorkoms van die navorsingsonderwerp te bepaal. Die vraelys kan dus as semi-gestruktureerd beskryf word.

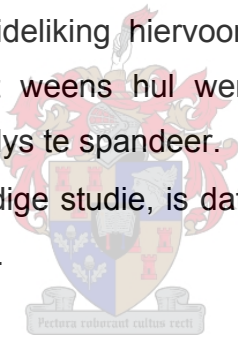
1.5 DATAVERWERKINGSPROSEDURE

Die deduktiewe metode van ondersoek is in die navorsing gevolg by die opstel van die vraelys uit die inligting wat in die literatuurstudie vervat word. Volgens Mouton (2003:117) is die konklusies in deduktiewe navorsing reeds in die navorsingskonsep vervat. In ooreenstemming met die kwantitatiewe metode word die kwantitatiewe data verwerk deur die gebruik van figure en tabelle. Die oop vrae is op 'n kwalitatiewe wyse geanaliseer deur temas en tendense te identifiseer en groepeer.

1.6 BEPERKINGE VAN STUDIE

'n Aantal beperkinge tot die studie is ervaar wat in die volgende gedeelte kortliks genoem word.

- Dit blyk uit die bevindinge dat verskeie respondente moontlik nie 'n duidelike begrip gehad het oor wat met verskeie vrae bedoel is nie, aangesien 'n hele aantal respondente sekere vrae nie beantwoord het nie.
- 'n Ander moontlike verduideliking hiervoor kan wees dat die respondente tydsbeperkinge gehad het weens hul werkladig wat hul verhoed het om voldoende tyd aan die vraelys te spandeer.
- Die invloed hiervan op huidige studie, is dat die volle steekproef se response nie bestudeer kon word nie.



'n Moontlike wyse om hierdie beperking in toekomstige ooreenstemmende navorsing te oorkom is:

- Om die vraelys in 'n goep te verduidelik en dat respondente die vraelys dan in hierdie groepsessie voltooi.
- Indien enige onduidelikhede bestaan, behoort die navorser byderhand te wees om dit op te klaar.
- Die deelnemers sal in hierdie opset ook eniger mate geforseer wees om tyd te maak om die vraelys voldoende te voltooi.

1.7 BEGRIPSOMSKRYWING VAN KONSEPTE

Tersaaklike konsepte word in die onderskeie hoofstukke bespreek.

1.8 AANBIEDING

In die eerste hoofstuk word sowel die motivering vir die studie as die navorsingsmetode bespreek. Hoofstuk twee bestaan uit `n beskrywing van die waardebasis van maatskaplike werk. Die praktykbeginsels in maatskaplike werk word in hoofstuk drie verduidelik.

Hoofstuk vier bevat `n verwerking van die empiriese data wat met behulp van `n vraelys ingesamel is. Die vyfde hoofstuk bevat gevolgtrekkings en aanbevelings wat uit die studie gemaak word, gevolg deur sowel `n bronnelys as die onderskeie bylaes.



HOOFSTUK TWEE

DIE WAARDEBASIS VAN MAATSKAPLIKE WERK

2.1 INLEIDING

'n Onderzoek na waardes en hul toepassing in maatskaplike werk is uiters relevant in die veranderende Suid-Afrikaanse konteks na meer as tien jaar van demokrasie, aangesien verandering meestal gepaard gaan met die bespreking van waardekwessies (Shardlow, 1989:6 en Congress, 1992:11). Die doel van hierdie hoofstuk is om die waardebasis van maatskaplike werk te kontekstualiseer en verduidelik binne die Suid-Afrikaanse perspektief.

Hierdeur sal die konteks waarbinne maatskaplike werkers van 'n Staatsdepartement werksaam is, geïllustreer word. Ten einde die doelstelling van die studie te bereik, is dit nodig om 'n oorsig te gee oor die doel, aard en funksies van die profesie. Dit is verder nodig om 'n oorsig oor die funksies van 'n Staatsdepartement te gee ten einde die funksies van maatskaplike werkers by die Departement uit te lig en die konteks van die empiriese studie te verduidelik.


Pectus roburant cultus recti

Om die doel van die maatskaplikewerkprofesie te bereik moet bepaalde funksies uitgevoer word. Vir die uitvoering van die funksies benodig maatskaplikewerkpraktisyns kennis, waardes en vaardighede. Daar is bevind dat waardes die fundamentele element is waarop die profesie gebou is (Allen, 1993:31). Die tema van maatskaplikewerkwaardes was nog altyd sentraal vir die profesie (Asamoah, Healy en Mayadas, 1997:389 en Perlman, 1976:389). Waardes is inderdaad só 'n belangrike element van die profesie dat dit al beskryf is as die raamwerk van kontemporêre maatskaplike werk, aangesien dit die motivering vir hulpgewende of altruïstiese gedrag is (Aptekar, 1962).

Die profesie se universele en deurlopende verbondenheid tot weerlose en onderdrukte populasies en sy preokkupasie met mense se welsyn en maatskaplike geregtigheid is gewortel in die profesie se ryk waardebasis (Reamer, 1995:ix).

Abbott (1999:455) beklemtoon dat die basis van hierdie waardes binne maatskaplike werk kulturele en geografiese grense oorskry. Dit impliseer dat die kernwaardes binne die profesie van maatskaplike werk universeel van toepassing is, ongeag die omgewing waarin dit plaasvind.

Aandag word in hierdie hoofstuk geskenk aan die doel, aard en funksies van maatskaplike werk. Ten einde die waardebasis van die profesie te kontekstualiseer binne die Suid-Afrikaanse perspektief waarbinne maatskaplike werkers by die Departement van Maatskaplik Dienste werksaam is, word 'n kort oorsig oor die funksies van 'n Staatsdepartement gegee. Die toepassing van waardes word aan die hand van die Suid-Afrikaanse Etiese Kode van Maatskaplike Werk (2005), inheemse en internasionale literatuur bespreek. Hierdie kontekstualisering staan bekend as inheemse teorie en is gebaseer op die siening:

- dat die teorie, praktyk, en profesie van maatskaplike werk onderling op mekaar betrekking het;
- dat die gemelde verskynsels ontstaan binne 'n spesifieke historiese en politieke konteks; en
- dat hulle aanhoudend met beurtelinge beklemtoning streef om te reageer op die konteks waarbinne hulle funksioneer (Bernstein en Gray, 1997: 107).

Die geskiedenis van ongeregtheid in Suid-Afrika en die wanbalanse wat daardeur geskep is, asook die drastiese pluraliteit van die samelewing maak dit nodig om die toepassing en uitlewing van die waardes van die profesie telkens binne die Suid-Afrikaanse samelewing te kontekstualiseer (Witskrif vir Maatskaplike Welsyn, 1997). Die *algemene waardebasis* van die profesie word dus in hierdie hoofstuk bespreek. Die oorsprong en ontwikkeling van die waardegrondslag word verduidelik asook die kategorieë waardes wat die ontstaan van die profesie se waardes beïnvloed het.

'n Konseptuele raamwerk word ten slotte aangebied vir die klassifikasie van die profesie se waardes vir gebruik binne die pluralistiese Suid-Afrikaanse konteks deur maatskaplike werkers by 'n Staatsdepartement. Die toepassing en uitlewing van hierdie waardes word in die volgende hoofstuk spesifiek binne die Suid-Afrikaanse

konteks bespreek soos van toepassing vir maatskaplike werkers by 'n Staatsdepartement.

2.2 DIE FUNKSIES VAN 'N STAATSDEPARTEMENT

'n Staatsdepartement streef daarna om 'n maatskaplikewelsynsveiligheidsnet vir die armes, die weerloses en diegene met besondere behoeftes te skep. Daar is drie kernfunksies:

- die lewering van ontwikkelings-maatskaplike dienste;
- die voorsiening van 'n bestaansbeveiligingsveiligheidsnet; en
- armoedeverligting.

Die drie kernfunksies van 'n Staatsdepartement word vervolgens kortliks bespreek soos dit in die Wes-Kaapse regering se tuisblad (http://www.capegateway.gov.za/afr/social_services) vervat word.

2.2.1 Die lewering van maatskaplike dienste

Die Departement is verantwoordelik vir die lewering van ontwikkelingswelsynsdienste aan mense wat dit moeilik vind om in hul eie welsynsbehoefte te voorsien. Die funksie word vervul in vennootskap met ander staatsdepartemente, plaaslike owerhede, private welsynsagentskappe en 'n reeks nie-regeringsorganisasies. 'n Belangrike aspek van die manier waarop maatskaplike dienste gelewer behoort te word, is dat dit uit 'n ontwikkelings-oogpunt geskied.

2.2.2 Bestaansbeveiligingsnet

Die Departement voorsien maandeliks kontanttoelaes aan sekere persone wat wetlik daarvoor kwalifiseer. Die toelaes sluit die volgende in:

- pleegsorgtoelaes ;
- kindersorgtoelaes ;
- ouderdomspensioen ;
- oudstryderspensioen ;
- hulptoelaes ;

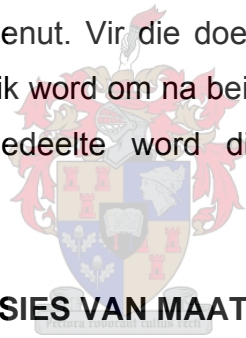
- toelaes vir gestremde persone ;
- sorgafhanklikheidstoelaes ; en
- maatskaplike verligting.

Hierdie toelaes word in hoofsaak uitbetaal aan persone wat ook geïdentifiseer is in die Witskrif vir Welsyn

2.2.3 Armoedeverligting

Armoedeverligting behels die skep van geleenthede vir gemeenskapsvernuwing en omvat gekoördineerde pogings deur al die provinsiale departemente, wat gerig is op 'n geïntegreerde provinsiale armoederespons.

Maatskaplike werkers by 'n Staatsdepartement is hoofsaaklik betrokke by die eerste van hierdie drie funksies. Om hierdie funksie te verrig, word maatskaplike werkers as veldwerkers en proefbeamptes benut. Vir die doeleindes van hierdie studie sal die term maatskaplike werkers gebruik word om na beide veldwerkers en proefbeamptes te verwys. In die volgende gedeelte word die doel, aard en funksies van maatskaplike werk ondersoek.



2.3 DIE DOEL, AARD EN FUNKSIES VAN MAATSKAPLIKE WERK

Ten einde die maatskaplikewerkprofessie se waardes te operationaliseer vir beoefening in die praktyk deur maatskaplike werkers van 'n Staatsdepartement in die Suid-Afrikaanse maatskaplikewerkpraktisyn is dit nodig om die doel, aard en funksies van die professie te bespreek.

2.3.1 Die doel van maatskaplike werk

As beginpunt vir die uiteensetting van die doel van maatskaplike werk word die nuwe internasionale definisie van maatskaplike werk gebruik:

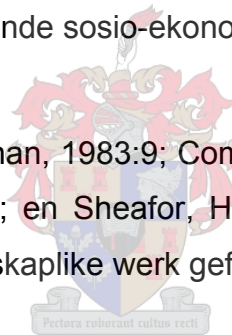
"The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance wellbeing. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the point where people interact with their environment. Principles of human rights and social

justice are fundamental to social work " (Press release, 29 June 2001).

Uit hierdie definisie is dit duidelik dat maatskaplike werk hoofsaaklik begaan is oor maatskaplike geregtigheid en die lewenskwaliteitsbevordering van alle mense (Green 2003:5). Verder onderskryf die definisie Pincus en Minahan (1983:9) se verduideliking dat maatskaplike werk veral betrokke is by die interaksies tussen mense en hul maatskaplike omgewing wat hul vermoë affekteer om hul lewenstake te bemeester, nood te verlig en hul waardes en drome te verwesenlik.

Dit stem ook ooreen met die nasionale maatskaplike ontwikkelingstrategie, soos vervat in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Department of Welfare, 1995:7) waaraan maatskaplike werkers by 'n Staatsdepartement onderworpe is. Die strategie se visie is 'n welsynsistiem met die ontwikkeling van menslike kapasiteit en self-sorg binne 'n besorgde en instaatstellende sosio-ekonomiese omgewing.

Uit die literatuur (Pincus en Minahan, 1983:9; Compton en Galaway, 1989:6; Council on Social Work Education; 1994; en Sheafor, Horejsi en Horejsi, 2000:4) kan die volgende hoofdoelwitte van maatskaplike werk geformuleer word:



- die bevordering, herstel, instandhouding en verhoging van die maatskaplike funksionering van gesinne, groepe, organisasies en gemeenskappe om hulle te help om take te bemeester, nood te verlig, en bronne te benut,
- die beplanning, formulering en implementering van maatskaplike beleid, dienste, bronne en programme wat benodig word om in basiese menslike behoeftes te voorsien en die ontwikkeling van menslike kapasiteit te bevorder;
- die bemagtiging van hoë risiko groepe en bevordering van maatskaplike en ekonomiese geregtigheid deur die nastreef van beleid, dienste en programme, deur georganiseerde voorspraak, en deur maatskaplike of politieke aksie,

- die ontwikkeling van professionele kennis en vaardighede wat verband hou met bogenoemde drie doelwitte, en
- voorkomende aksies en programme om disekwilibrium op mikro-, meso- en makrovlak te verhoed.

Die doelstelling van maatskaplike werk kan dus opgesom word as die verhoging van mense se vermoë om probleme te hanteer en op te los, die ontginning van mense en gemeenskappe se potensiaal, die voorkoming van hindernisse in die interaksie tussen mense en hul omgewings, en die skep van groei- en ontwikkelingsgeleenthede vir mense binne 'n billike en regverdige samelewing (Green, 2003:5). Ten einde hierdie doelstelling en doelwitte te bereik, het maatskaplike werk sekere sleutelfunksies wat vervolgens bespreek word.

2.3.2 Die funksies van maatskaplike werk

Die intervensieaktiwiteite en -take wat deur maatskaplike werkers uitgevoer word, is ontwerp om een of meer van die funksies van die professie tot uitvoering te bring. Pincus en Minahan (1983:15) en Sheafor et al. (2000:56-67) noem die volgende funksies wat in die nastreef van die doelwitte van die professie onderskei kan word:



- om mense te help om hul interne vermoë om probleme te hanteer en op te los te bevorder en meer effektief te benut;
- om as tussenganger tussen mense en hulpbronne op te tree;
- om interaksie tussen mense en maatskaplike hulpbronne te fasiliteer en nuwe verhoudings tussen die mense en die hulpbronne te skep en te bevorder;
- om interpersoonlike verhoudings tussen mense binne hierdie hulpbronne te bou en bevorder;
- om by te dra tot die ontwikkeling en wysiging van maatskaplike beleid,

- om materiële hulpbronne te versprei, en
- om te dien as agente van maatskaplike beheer.

Potgieter (1998:28) som hierdie funksies op as: versorging en beskerming, genesing en herstel, voorkoming en opvoeding, bestuur van hulpbronne, kontrolering van maatskaplike geregtigheid en regverdigheid, beleidsprogram-ontwikkeling en professionele opleiding in praktykonderrig en -ontwikkeling. As gevolg van die interaksie tussen mense en hul hulpbronsisteme kan 'n spesifieke aktiwiteit of taak van die maatskaplike werker (wat verandering in die aard van een verhouding meebring) ook wedersyds veranderinge in ander verhoudings tot gevolg hê en dus hierdeur ook ander funksies vervul.

Die funksie van maatskaplike werk is dus resiprook en eggo die hoofdoel van die Suid-Afrikaanse maatskaplike welsynontwikkelingsperspektief van 'n welwillende, vreedsame, regverdige en besorgde samelewing, waaraan maatskaplike werkers van 'n Staatsdepartement onderhewe is. Dit is 'n samelewing wat welsynsregte handhaaf, die vervulling van basiese menslike behoeftes fasiliteer, mense se kreatiewe energie ontgin, menslike kapasiteit en selfsorg uitbou en mense help om hul drome en ambisies te verwesenlik en ten volle deel te neem aan alle sferes van die maatskaplike, ekonomiese en politieke lewe.

2.3.3 Die aard van maatskaplike werk

Ten einde die gemelde funksies van maatskaplike werk te vervul en om die doelstelling en doelwitte te bereik, is sekere sleutelemente in die profesie belangrik. Hierdie elemente word in die volgende definisie van maatskaplike werk uitgelig:

Social work is a professional activity that utilises *values, knowledge, skills* and *processes* to focus on issues, needs and problems that arise from the interaction between individuals, families, groups, organisations and communities (Potgieter, 1998:35).

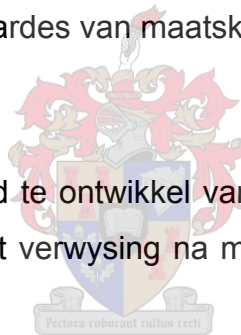
Hoewel die beoefening van die professie van maatskaplike werk afhanklik is van al vier hierdie elemente (waardes, kennis, vaardighede en prosesse), beklemtoon Asamoah, Healy en Mayadas (1997:394) dat *waardes* dikwels bestempel word as dié belangrike kenmerkende eienskap van die professie, moontlik selfs belangriker as die kennis, vaardighede en metodologieë. Vir die doeleindes van hierdie studie sal daar vervolgens op die waardebasis van maatskaplike werk gefokus word soos van toepassing vir Suid-Afrika.

2.4 DIE WAARDEGRONDSLAG VAN MAATSKAPLIKE WERK

In die volgende gedeelte word 'n oorsigtelike uiteensetting van die waardebasis van maatskaplike werk gegee. Aandag word geskenk aan die definiëring van die konsep van waardes soos geld vir die huidige studie ten einde duidelikheid te skep. Die oorsprong van die professie se waardes word oor 'n verloop van tyd beskou. Sodoende word verskillende invloede aangedui. Laastens word 'n oorsig gegee oor sekere oriëntasies tot die kernwaardes van maatskaplike werk.

2.4.1 Begripsomskrywing

Ten einde 'n sinvolle geheelbeeld te ontwikkel van die konsep van waardes oor die algemeen, en meer spesifiek met verwysing na maatskaplike werk, word die begrip vervolgens omskryf.



Waardes is oortuigings, voorkeure of aannames oor wat wenslik of goed vir mense is (Pincus en Minahan, 1983:38; Johnson, 1989:52; Lewis, 1982:12; Bisman, 1994:45; Abrahamson, 1996:1-2 en Loewenberg en Dolgoff, 1996:19). Waardeoordele kan volgens Pincus en Minahan (1983:38) en Johnson en Yanca (2004:44) nie wetenskaplik ondersoek word nie, maar moet in vertroue aanvaar word. 'n Waarde kan dus slegs met verwysing na 'n sekere oortuigingsstelsel of etiese kode, wat as standaard gebruik word, as reg of verkeerd aanvaar word (Pincus en Minahan, 1983:38).


Reamer (1995:11) dui aan dat waardes uit verskeie belangrike komponente bestaan en talle belangrike funksies vervul. Hy beklemtoon die volgende: Waardes is veralgemeende, emosioneel belaaide konsepsies oor wat wenslik is, histories

gegrond in ervaring; gedeel deur 'n samelewing of groep binne 'n samelewing; en voorsien die middele om patrone van gedrag te organiseer en struktureer.

In die professie van maatskaplike werk kan waardes beskou word as nie-bewese oortuigings binne die professie oor die basiese aard van mense. Hierdie oortuigings word gereflekteer in die daaglikse werk van die praktisyn en verskaf inligting en leiding vir professionele gedrag (Compton en Galaway, 1989:220).

Volgens Levy (1973:36), een van die grondleggers van waardeliteratuur en -klassifikasie in maatskaplike werk, is waardes in maatskaplike werk nie veronderstel om 'n toevallige of wisselende stel norme en voorskrifte te verteenwoordig nie. Dit is ook nie veronderstel om as spieëlbeeld te dien van die samelewing se voorkeure nie. Eerder is waardes veronderstel om 'n gestandaardiseerde weergawe te wees van die kollektiewe verantwoordelikheid inherent aan die rol van maatskaplike werk in die samelewing.

Wanneer waardes spesifiek in die konteks van maatskaplike werk bespreek word, is die volgende aanhaling van Perlman (1976:389) veral relevant:



“The need for conscious awareness of the values that influence our doing applies at every level of social work. Not only may subjective and unanalysed values motivate the case- and group-worker, but community planners, researchers, indeed all of us are pushed and pulled by often unseen value assumptions and commitments. Only as we consciously raise these assumptions and commitments to full consciousness can we take possession of them.”

Uit hierdie aanhaling is dit duidelik dat 'n goeie begrip van die aard en oorsprong van maatskaplikewerkwaardes essensieel is vir intervensie op mikro-, meso- en makrovlak. In die Suid-Afrikaanse konteks het die proses van transformasie, wat toegeneem het in intensiteit gedurende die weerstandsbeweging van die tagtiger jare, gelei tot die bevraagtekening van die regering se waardes en beleid en, veral, wat die diskriminerende aard daarvan betref. Die wyer samelewing se neiging om

bestaande waardes en beleid te bevraagteken het aanleiding gegee tot die latere fase van rekonstruksie en ontwikkeling (Bernstein en Gray, 1997: 71; Van Niekerk, 1998:60).

Die fokus was toe op die ontwikkeling van beleid en programme wat hierdie diskriminatoriese wanbalans sou regstel en sou bydra tot maatskaplike ontwikkeling in Suid-Afrika. Gelykvormig, binne die breër konteks van maatskaplike verandering, poog die maatskaplikewerkprofessie om nuwe rigtings te vind om die klem op maatskaplike ontwikkeling plaas en terselfdertyd ooreenstem met sy eie maatskaplike geregtigheidswaardes en maatskaplike veranderingsdoelwitte. Hieruit ontstaan `n uitdaging aan maatskaplike werk om sy rol in die gemeenskap te herdefinieer. As deel van die proses van herdefiniëring is die professie genoodsaak om ondersoek te doen na sy waardes, etiek en leidende filosofieë (Howes, 1996:206-207; Bernstein en Gray, 1997:71).

Die basis van die professie se waardes word vervolgens bespreek met spesifieke verwysing na die Suid-Afrikaanse konteks.

2.4.2 Die ontwikkeling van maatskaplike werk se waardesisteem

Potgieter (1998:38) noem die volgende vier faktore in die samelewing wat die ontwikkeling van maatskaplike werk se waardesisteem beïnvloed het:

2.4.2.1 'n Judeo-Christelike kultuur en erfenis

Hierdie kultuur en erfenis heg groot waarde aan die uniekheid, individualiteit en doel van die mens as skepsel van God, asook spesiale deugde soos liefde, besorgheid, respek en versorging van die medemens,

2.4.2.2 Humanistiese denke

Humanistiese denke beklemtoon 'n idealistiese siening van die menslike aard en neig na 'n aardse utopie waar alle lede van die samelewing gelyk is en ook besorg is oor mekaar. Goeie dade is 'n doel op sigself en dra by tot 'n sekulêre goeie samelewing waar die mens self die primêre goedheid vergestalt.

2.4.2.3 'n Kapitalistiese etiek

Hierdie etiek fokus op mense se vermoë om geborgenheid te bereik deur na hulself om te sien en, deur die verspreiding van goedere wat hulle gegenereer, verantwoordelikheid te aanvaar vir diegene wat nie in staat is om vir hulself te sorg nie.

2.4.2.4 Kliniese pragmatisme

Die denkrigting glo dat geen sonde of deugsaamheid bestaan nie, maar slegs aksies wat mense uitvoer of nie uitvoer nie.

Uit hierdie faktore kan 'n duidelike ooreenkoms gesien word tussen maatskaplikewerkwaardes en samelewingswaardes. Reamer (1995:859) ondersteun hierdie siening en voeg by dat die klem op spesifieke kernwaardes binne maatskaplike werk beduidend deur die geskiedenis van die professie gevarieer het. Payne (1996:84-86) voeg die volgende faktore van Beauchamp en Childress (1994) by hierdie lys:

2.4.2.5 Utilitarisme

Hierdie denkrigting plaas die klem op die gevolge van die mens se optrede teenoor ander. Die doel is om die mees gewenste uitkoms vir die groots moontlike aantal mense te bereik.

2.4.2.6 Kantianisme

Hierdie denkrigting is gebaseer op verantwoordelikheid teenoor ander en lê die klem op die nakoming van beloftes en verpligtinge.

2.4.2.7 Karakteretiek

Hiervolgens word "goeie" mense geïdentifiseer as diegene wie se morele deugde op behoorlike motiewe gegrond is.

2.4.2.8 Liberale individualisme

Hierdie denkrigting is gebaseer op die individu se regte om sy eie belange na te streef en eise aan ander te stel.

2.4.2.9 *Kommunitarianisme*

Hierdie filosofie hou verband met etiek wat gebaseer is op die voordeel vir die samelewing, maatskaplike doelwitte, tradisies en die idee dat mense moet saamwerk.

2.4.2.10 *Etiek van sorg*

Hierdie benadering spruit voort uit die idee dat ware etiek afkomstig is van gehegtheid aan ander in verhoudings eerder as losstaande beoordelings van die voordele wat hierdie verhoudings vir die samelewing en ander individue inhou.

2.4.2.11 *Kasuïstiese sieninge*

Hierdie sieninge behels dat besluite slegs pragmaties gemaak kan word deur nabye ondersoek van die besondere omstandighede en die mense wat daardeur geaffekteer word.

2.4.2.12 *Algemene moraliteitsteorieë*

Hierdie teorieë vergelyk beginsels met bestaande algemene idees omtrent wat moreel sou wees.



Dit is uit die voorafgaande opsomming van faktore wat tot die ontstaan van maatskaplike werk se waardebasis bygedra het, duidelik dat die waardes van die professie ontwikkel het uit samelewingswaardes, teorieë, filosofieë en denkrigtings. Wanneer die geskiedenis van die professie in Suid-Afrika bestudeer word, kan die wisselende prominensie van al die voorgenoemde faktore onderskei word (Lowe, 1988: 20-38; Drower, 1996:139-142; Howes, 1996:207 en Potgieter, 1998:38-47).

Vroeë maatskaplike werk het daartoe geneig om sowel outoritêr as moralisties te wees, welke benadering in daardie tyd die breër samelewing se houding teenoor armes gereflekteer het. Kliëntesisteme se probleme is gesien as 'n bewys van karakterfoute en waardes het gefokus op die kliëntesisteme se moraliteit of gebrek daaraan (Howes, 1996:207; Bernstein en Gray, 1997:69; en Van Niekerk, 1998:60).

Die vroegste maatskaplike werkers was religieus gemotiveer en die maatskaplike werk wat hieruit ontwikkel het, is grotendeels beïnvloed deur Judeo-Christelike waardes. In die religieuse motivering het die klem geval op individuele reformasie en die konformasie met sosiale norme. Die samelewingswaardes het volgens die Judeo-Christelike waardesisteem vereis dat diegene wat beter daaraan toe is in die samelewing behoort te voorsien in die behoeftes van diegene wat minder bevoorreg is. Die maatskaplikewerkinisiatiewe wat gevolg het, is grotendeels deur vrywilligers van kerke en religieuse bewegings uitgevoer (Howes, 1996:207; Bernstein en Gray, 1997:40; Van Niekerk, 1998:60).

Na die Groot Depressie in die dertigerjare, het die klem verskuif na maatskaplike en ekonomiese probleme wat substansieel bygedra het tot die ellende wat in dié tyd deur mense ervaar is. Soos die professie verder ontwikkel het, is dit toenemend beïnvloed deur beleide wat die klem geplaas het op die belangrikheid om 'n wetenskaplike benadering tot maatskaplike werk te ontwikkel. Soos wat groter algemene bewustheid van die gemeenskap se verpligting teenoor die armes ontwikkel het, het maatskaplike werk deel geword van die ontwikkelende dienste wat ontwerp is om die nood te verlig van diegene wat nie in staat daartoe is om selfversorgend te wees nie (Lowe, 1988:20-39; en Bernstein en Gray, 1997:70-71).

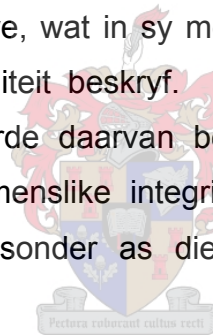
In die onstuimige sestigerjare het grootskaalse maatskaplike verandering maatskaplike werk se waardes gerig op die wyer samelewing se waardes en die verpligting tot die verligting van minderbevoorregtes se nood (Howes, 1996:207; Van Niekerk, 1998:60). Die liberale waardes wat gedurende dié tyd in die samelewing geheers het, het egter verseker dat anti-armoedemaatstawwe nie die struktuur van die gemeenskap bedreig het nie (Bernstein en Gray, 1997:71).

In die sestigerjare het die invloed van Marxisme ook begin toeneem namate die beweging se aanhangers liberalisme (en sy kapitalistiese ekonomiese sisteem) blameer het vir die samelewing se onvermoë om armoede in die gemeenskap te verlig. Marxiste het aangevoer dat die struktuur van die samelewing en kapitalistiese beleid armoede veroorsaak en perpetueer het. In maatskaplike werk word Marxistiese waardes weerspieël in kritiese of radikale teorieë. Die teorieë was hoogs

krities oor tradisionele maatskaplikewerkteorieë en debatte tussen tradisionaliste en radikaliste het gevolg (Bernstein en Gray, 1997:71; Van Niekerk, 1998:60).

Tradisionele teorieë het meer klem gelê op die individu en die waardes van respek, self-determinasie en konfidensialiteit. Die klem was op die bevordering van die individu se vermoë om binne die bestaande samelewing te funksioneer. Radikale teorieë het gelei tot groter klem op maatskaplike geregtigheid en die waardes van vryheid, gelykheid en die gelyke verspreiding van goedere. Die klem was op die individu in die wyer maatskaplike konteks sowel as op die herstrukturering van die samelewing om die verhouding tussen die rykes en armes te verander (Lowe, 1988:26-27; en Bernstein en Gray, 1997:71; Van Niekerk, 1998:60).

By die gemelde invloede, kan die invloed van die eg Suid-Afrikaanse lewensbeskouing van Ubuntu gevoeg word. Ubuntu word deur Mokgoro (1998) beskryf as 'n filosofie vir die lewe, wat in sy mees fundamentele sin persoonwees, humaniteit, menswees en moraliteit beskryf. Die konsep ubuntu word duideliker wanneer die maatskaplike waarde daarvan beklemtoon word. Groepsolidariteit, konformiteit, empatie, respek, menslike integriteit, 'n humanistiese oriëntasie en kollektiewe eenheid word uitgesonder as die kern- maatskaplike waardes van ubuntu.



Die fundamentele waardes van die demokrasie word in die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, Wet 108 van 1996, (Constitution of the Republic of South Africa, Act 108 of 1996) omskryf in terme van menswaardigheid, die bereiking van gelykheid, die uitbou van menseregte en vryhede, nie-rassigheid, nie-seksisme, oppergesag van die grondwet, heerskappy van die reg en die eienskappe van 'n veelpartydemokrasie (artikel 1). Hierdie waardes het ten doel om verantwoordelikheid, responsiwiteit en oopheid van die gemeenskap in die Grondwet, te verseker, en staan op lyn met die kernwaardes van ubuntu. Die waardes van ubuntu het dus binne die Suid-Afrikaanse konteks onmiskenbare waarde vir 'n inheemse uitkyk op maatskaplikewerkwaardes (Mokgoro, 1998:4).

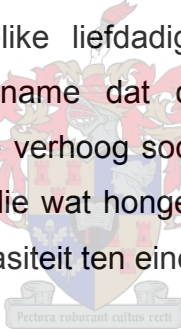
'n Duidelike grondslag van waardes is deur bogenoemde literatuur geskets. 'n Oorsig is ook gegee oor die omvattende aard van waardes en die algemene oorsprong daarvan in die Suid-Afrikaanse konteks. Dit is egter verder nodig om meer spesifiek aandag te skenk aan verskillende oriëntasies tot die kernwaardes in maatskaplike werk.

2.4.3 Benaderings tot die kernwaardes in maatskaplike werk

Volgens Reamer (1995:18-20) is daar ses prominente benaderings tot maatskaplike werk se kernwaardes wat deur die jare na vore gekom het met wisselende vlakke van prominensie. Hierdie ses benaderings word vervolgens kortliks beskryf ten einde die waardegrondslag van die professie verder te eksploreer:

2.4.3.1 Paternalistiese benadering

Hierdie benadering, wat veral prominensie geniet het in die laat negentiende en vroeë twintigste eeu toe vriendelike liefdadigheids organisasies volop was, is gebaseer op die algemene aanname dat die professie se doel is om die funksionering van kliëntesisteme te verhoog sodat hulle vol en onafhanklike lewens kan lei. Die hoof doel is dan om die wat honger, dakloos, werkloos of hulpeloos is bewus te maak van hul interne kapasiteit ten einde meer produktiewe lewens te leef.



2.4.3.2 Maatskaplike geregtigheidsbenadering

Volgens die siening is armoede, werkloosheid, misdaad en sommige geestesversteurings byprodukte van 'n kultuur wat sy morele sensitiwiteit verloor het. Die oorsake van hierdie ongelykhede moet hiervolgens aangespreek word deur fundamentele maatskaplike verandering deur middel van regstellende aksie, gelyke geleenthede, herverdeling van rykdom en welwillendheidsgerigte welsynsdienste. Hierdie vorme van sorg, gedryf deur waardes van regverdigheid, ordentlikheid en medelye, was veral prominent in die *Settlement House Movement* (Bar-On, 2003:303), die *War on Poverty* (Davis, 1967:xii; 3-8), en in Suid-Afrika, in die post-Apartheid era.

2.4.3.3 Religieuse benadering

Elemente van beide die paternalistiese benadering en die maatskaplike geregtigheids benadering is in die religieuse benadering teenwoordig. Volgens hierdie siening is die sentrale doel van die maatskaplike werker (gewortel in die professie se historiese verbintenis tot die kerk) om sy of haar religieuse oortuigings uit te leef in betekenisvolle maatskaplike dienste. Dit is nie noodwendig gegrond op paternalisme nie, maar eerder op 'n sin van religieuse verpligting.

2.4.3.4 Kliniese benadering

Die opkomende klem op etiese dilemmas in maatskaplike werk op mikro-, meso-, en makrovlak reflekteer die kliniese benadering tot die plek van waardes en etiek in die professie. Hierdie fenomeen is in ooreenstemming met die huidige algemene belangstelling in professionele etiek. Sentraal daartoe is kwessies soos konfidensialiteit, bevoordeelde kommunikasie, ingeligte toestemming, paternalisme, en belangebotsing. Veral kenmerkend van hierdie benadering is die klem op etiese besluitneming en die versoening van botsende professionele verpligtinge.

2.4.3.5 Defensiewe benadering

'n Groot deel van die huidige belangstelling in maatskaplikewerkwaardes en etiek word in hierdie benadering vervat. Die benadering fokus, in teenstelling met die kliniese benadering, op die beskerming van die praktisyn. Dit is gebaseer op kommer oor die aantygings van verskeie vorme van nalatigheid en wanpraktyk, en word gedomineer deur kommer oor aanspreeklikheidskwessies en die toenemende risiko van 'n regsGEDING teen maatskaplike werkers as gevolg van beweerde onetiese gedrag (Reamer, 1994:xii).

2.4.3.6 Amoralistiese benadering

Die bogenoemde benaderings tot waardes en etiek in maatskaplike werk word gekortwiek deur die amoralistiese benadering. Die hoofkenmerk van hierdie benadering is die afwesigheid van waarde-gebaseerde of normatiewe konsepte. Die siening is kenmerkend van werkers wat maatskaplike werk hoofsaaklik as 'n tegniese bedrywigheid beskou en dus behep is met tegniek. Hierdie praktisyns se

benaderings is nie waardeevry nie, maar word in ieder geval nie gerig deur die waardes wat algemeen gesien word as tradisionele maatskaplikewerkwaardes nie.

Alhoewel al die benaderings op enige tydstip teenwoordig is, kom dit, te oordeel aan die geskiedenis van maatskaplike werk, met wisselende vlakke van prominensie voor (Potgieter, 1998:20-24). Volgens Potgieter (1998:20-24) kan elemente van elk van hierdie benaderings in die Suid-Afrikaanse konteks binne die ontwikkelingstadiums van die profesie gesien word. In die post-apartheidsera kan die prominensie van die paternalistiese en religieuse benaderings gesien word in die profesie se historiese verbintenis tot die kerk. Die amoralistiese en kliniese benaderings was veral prominent in die apartheidera waar die fokus van dienste hoofsaaklik terapeuties was. In die post-apartheidsera geniet die defensiewe en maatskaplike geregtigheidsbenaderings veral prominensie in pogings om 'n regverdige welsynstelsel te vestig (Potgieter, 1998:20-24).

Ten einde die kernwaardes van maatskaplike werk te kontekstualiseer is dit nodig om die Suid-Afrikaanse Etiese Kode vir Maatskaplike Werk as riglyn vir die toepassing van waardes te ondersoek.

2.5 WAARDES EN DIE SUID-AFRIKAANSE ETIESE KODE VAN MAATSKAPLIKE WERK

In die Suid-Afrikaanse konteks dien die Etiese Kode van Maatskaplike Werk (2005) as riglyn vir die toepassing van waardes binne maatskaplike werk. Die Etiese Kode stipuleer ses doelwitte om laasgenoemde te bereik:

- Dit identifiseer kernwaardes waarop maatskaplike werkers se missie gebaseer is.
- Die kode som breë etiese beginsels op wat die profesie se kernwaardes weergee en 'n stel spesifieke etiese standaarde stel wat gebruik behoort te word om maatskaplike werkers te lei.

- Die kode is ontwerp om maatskaplike werkers te help om relevante oorwegings te identifiseer wanneer maatskaplikewerkverpligtinge bots of etiese onsekerhede ontstaan.
- Dit voorsien etiese standaarde aan die hand waarvan die algemene publiek maatskaplike werkers aanspreeklik kan hou.
- Die kode oriënteer maatskaplike werkers wat nuut in die veld is ten opsigte van maatskaplike werkers se missie, waardes, etiese beginsels en standaarde.
- Die kode artikuleer standaarde wat die maatskaplike werkers self kan benut ten einde te beoordeel of maatskaplike werkers hulself aan onetiese gedrag skuldig gemaak het.

Te oordeel aan hierdie doelwitte is die Etiese Kode relevant vir alle maatskaplike werkers omdat riglyne voorsien word vir algemene gedrag asook vir gedrag in situasies waar etiese uitdagings voorkom. Om die kernwaardes van maatskaplike werk verder te begryp, is dit nodig om die kategorieë waardes, wat die oorsprong van die professie se waardes beïnvloed het, te ondersoek.

2.6 'N KLASSIFIKASIE VAN MAATSKAPLIKWERKWAARDES

Die kernwaardes van maatskaplike werk word in die volgende gedeelte geklassifiseer volgens die kategorieë van samelewingswaardes, organisatoriese en institusionele waardes, professionele waardes en praktykwaardes. Na aanleiding hiervan word 'n uiteensetting van die fundamentele waardes in maatskaplike werk, asook 'n skema vir die inbedryfstelling van hierdie waardes aangebied.

2.6.1 Kategorieë van waardes

Levy (1984:24-27), Loewenberg en Dolgoff (1996:52-56), Bernstein en Gray (1997:88-90) en Hayes (1999: 42-44) argumenteer dat die kernwaardes van maatskaplike werk binne die volgende vier omvattende en verstaanbare kategorieë geklassifiseer kan word.

2.6.1.1 *Samelewingswaardes*

Samelewingswaardes is die groep waardes wat gewoonlik deur die regering bepaal word deur middel van beleid en die welsynsmodel wat gevolg word. In Suid-Afrika word hierdie waardes byvoorbeeld in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Department of Welfare, 1995) en die Grondwet (Ministry of Education, 2001:11-20) vervat.

2.6.1.2 *Organisasie en institusionele waardes*

Hierdie waardes word in 'n maatskaplike organisasie se beleid gedemonstreer en reflekteer die organisasie se waardes om onafhanklikheid by kliëntesisteme aan te moedig. By 'n Staatsdepartement is die waardes uiteengesit binne die raamwerk van Batho Pele – "Mense Eerste". Batho Pele omvat die agt beginsels van dienslewering wat deur die staat aanvaar is, naamlik: raadpleging, diensstandaarde, toegang, hoflikheid, inligting, openheid en deursigtigheid, herskikking en waarde vir geld. (<http://www.capegateway.gov.za/afr/directories/glossary/B#BathoPele>).

2.6.1.3 *Professionele waardes*

Dit is die waardes wat deur die profesie weerspieël word. Die professionele persoon is aanspreeklik vir die uitlewing van hierdie waardes wat gewoonlik in 'n etiese kode vervat word.

2.6.1.4 *Praktykwaardes*

Hierdie waardes reflekteer dít waaraan die maatskaplike werker as mens glo, eie ideale en dít waarna die maatskaplike werker self streef.

Die kategorieë van waardes bied 'n beeld van die verskillende waardedimensies wat aanleiding gee tot die kernwaardes van maatskaplike werk. Die invloed op hierdie kategorieë is in die Suid-Afrikaanse konteks, waarbinne maatskaplike werkers by 'n Staatsdepartement werksaam is, afkomstig van die Grondwet (1996), die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (1995), die Etiese Kode van die profesie (2005), die beginsels van Batho Pele en die waardes wat die individuele maatskaplike werker in haar beroep uitleef. Daar word in die volgende gedeelte aandag geskenk aan die waardes

wat volgens die literatuur as die fundamentele waardes van maatskaplike werk geag kan word.

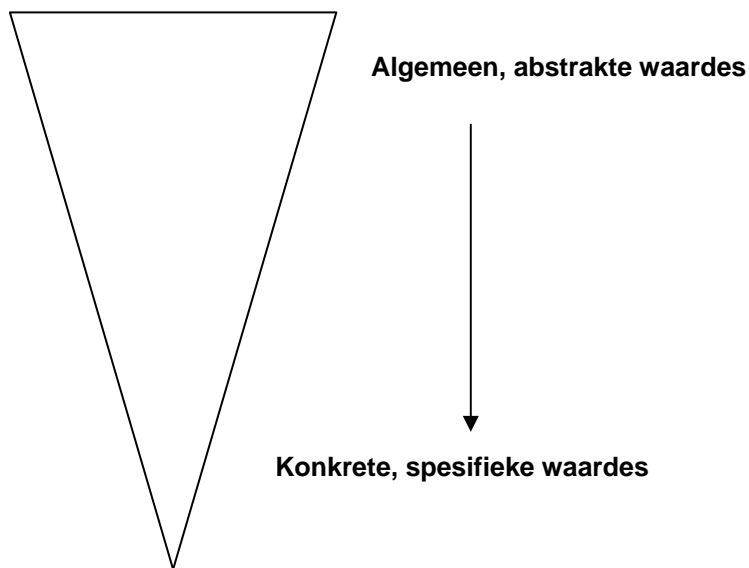
2.6.2 Die fundamentele waardes in maatskaplike werk

Hoewel daar variasies is tussen wat verskillende outeurs as die spesifieke kernwaardes van die profesie beskou, is daar steeds aansienlike oorvleueling. Levy (1973:80) het reeds in die sewentigerjare aangedui dat maatskaplikewerkwaardes berus op 'n redelik konsekwente en fundamentele waardebasis waarmee maatskaplike werkers hulself reeds vanaf die begin van die profesie vereenselwig het.

'n Vergelyking uit die literatuur (McLeod en Meyer, 1967:401-405; NASW, 1981:18; Pincus en Minahan, 1983:38-39; Compton en Galaway, 1989:175-201; Reamer, 1995:22; Cournoyer, 1996:43; Payne, 1996:73-75; Abbott, 1999:457) kan as volg getref word. Waardes wat algemeen as die kernwaardes van die profesie beskou word, is: individuele waarde en integriteit; respek vir persone; geloof in die moontlikhede van mense; agting vir menswaardigheid; aanvaarding; nie-veroordeling; kliëntesisteembemagtiging; selfbeskikkingsreg; vennootskap; vertroulikheid; ontmoeting op eie vlak; beheerste emosionele betrokkenheid; gelykheid; regverdigheid; demokrasie; respek vir diversiteit; en maatskaplike geregtigheid. Ten einde die waardes in maatskaplike werk vir die praktyk te organiseer is 'n meer gestruktureerde skema egter nodig.

2.6.2.1 Skema vir operasionalisering

Volgens Compton en Galaway (1989:176-177) kan waardes visueel uitgebeeld word in die vorm van 'n omgekeerde driehoek (sien Figuur 2.1). Die boonste, of wye deel van die driehoek verteenwoordig waardes in die algemene of abstrakte sin. Hoe nader die waardes aan die onderkant of punt van die driehoek beweeg, hoe meer spesifiek en konkreet word hulle.



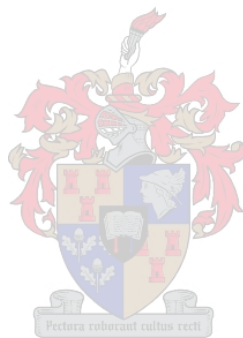
Figuur 2.1 Driehoek van waardes
 [Bron: Compton en Galaway (1989:176-177)]

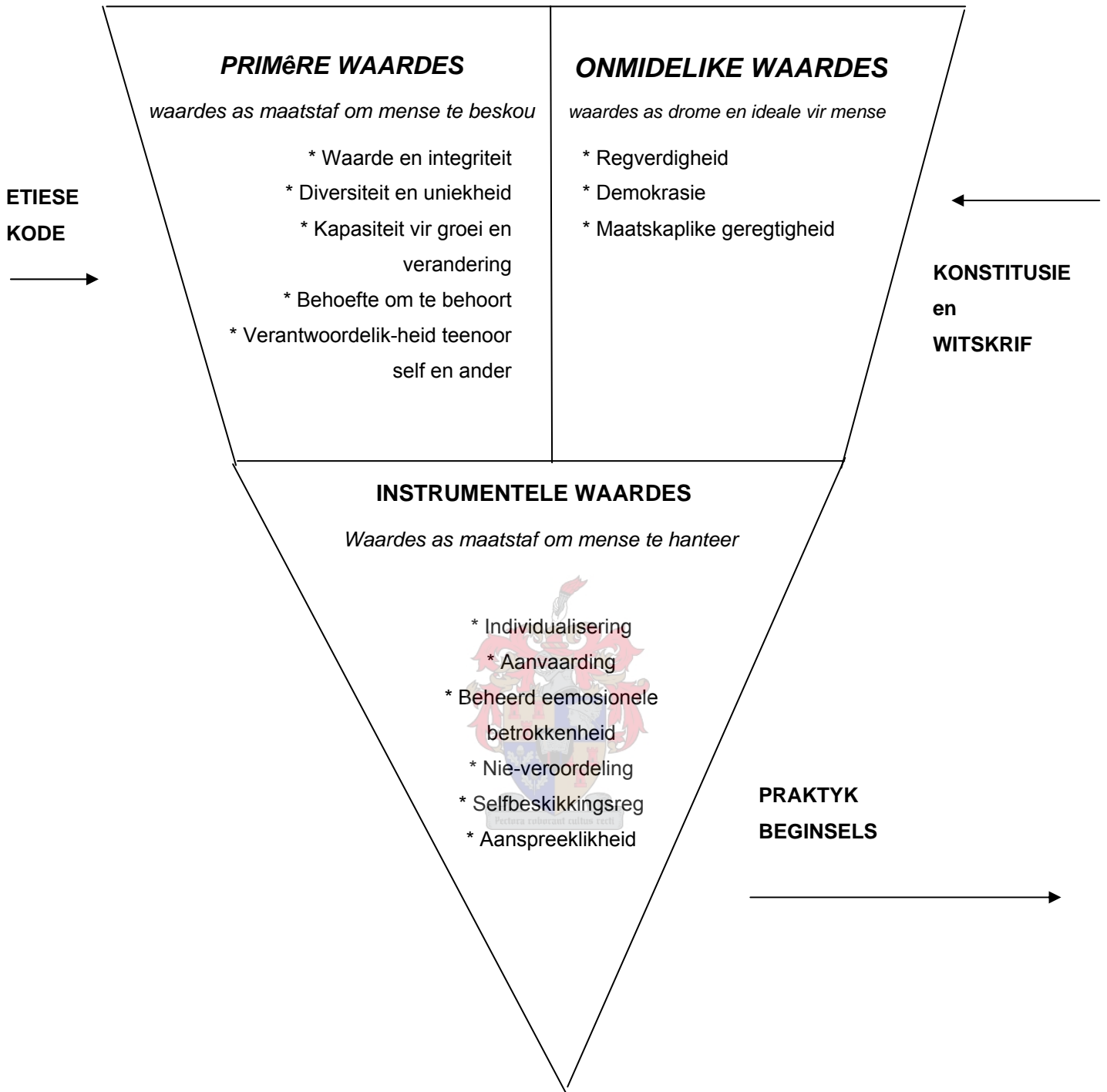
Levy (1973:38) het uit aanbevelings van Gordon (1965:32-39) 'n besonder behulp same skema vir die inbedryfstelling van die professie se waardes ontwikkel, wat veral van toepassing is in pluralistiese samelewings soos Suid-Afrika (Devore en Schlesinger, 1996:111). Hierdie skema is intussen in die werk van talle ander outeurs (Bamford, 1990:47-48; Reamer, 1995:23-24; Potgieter, 1998:39-45; Johnson en Yanca, 2004:54-55) benut, verfyn en gedupliseer en word hier as skema vir die klassifikasie van die kernwaardes van die professie uiteengesit. Dit is ook nodig om hierdie skema duidelikheidshalwe verder te verfyn en te inkorporeer in die raamwerk van *tipes* waardes wat Pumphrey (1959:43-44) reeds in die laat vyftigerjare omskryf het en Johnson (1989:53) in die laat tagtigerjare herlei het.

2.6.2.2 Visuele voorstelling

Ten slotte word die bogenoemde bespreking van die waardes van die professie in die omgekeerde driehoek (Figuur 2.1) van Compton en Galaway (1989:176-177) geïnkorporeer ten einde 'n visuele voorstelling (Figuur 2.2) aan te bied. Die primêre waardes wat outeurs (Bamford, 1990:47-48; Reamer, 1995:23-24; Potgieter, 1998:39-45; Johnson en Yanca, 2004:54-55) spesifiseer as *waardes wat dien as maatstaf om mense te beskou*, en wat in die Etiese Kode van die professie vervat word, word links bo aangedui. Die onmiddellike waardes wat outeurs (Bamford,

1990:47-48; Reamer, 1995:23-24; Potgieter, 1998:39-45; Johnson en Yanca, 2004:54-55) spesifiseer as *waardes wat as drome en ideale vir mense dien* en wat in Suid-Afrika vervat word in die Grondwet (1996) en die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (1995), word regs bo aangedui. Hierdie twee soorte lei dan tot die instrumentele waardes wat outeurs (Bamford, 1990:47-48; Reamer, 1995:23-24; Potgieter, 1998:39-45; Johnson en Yanca, 2004:54-55) spesifiseer as *waardes wat as maatstaf dien om mense te hanteer* en word in die onderste punt van die driehoek weergegee. Laasgenoemde waardes word uitgeleef in die professie se praktykbeginsels wat in die volgende hoofstuk bespreek word.





Figuur 2.2 Visuele voorstelling van waardes in maatskaplike werk

2.6.2.3 Bespreking van waardes

Die visuele voorstelling word hier aan die hand van 'n bespreking van die kernwaardes verduidelik.

a) Primêre waardes

Hierdie waardes is volgens Pumphrey (1959:43-44) en Johnson en Yanca (2004:44) die mees abstrakte waardes en ook daardie waardes waaroor groot groepe mense die maklikste saamstem. Primêre waardes in maatskaplike werk is volgens die navorser vervat in die Etiese Kode van die professie.

Levy (1973:38), Bamford (1990:47-48), Reamer (1995:23-24), Potgieter (1998:39-45), en Johnson en Yanca (2004:44) beskryf primêre waardes as die *maatstaf om mense te beskou*. Dit sluit die volgende fundamentele waardes in:

- Die waarde en integriteit van elke persoon

Elke persoon het unieke waarde en integriteit en moet behandel word met respek, begrip en insig, ongeag van sy of haar individuele of kollektiewe karaktertrekke of status (Potgieter, 1998:40).



- Diversiteit en uniekheid

Alhoewel mense eienskappe het wat soortgelyk is, is almal uniek en verskillend en het hulle die reg om as individue behandel te word (Potgieter, 1998:40).

- Die kapasiteit vir groei en verandering

Die maatskaplike werker moet glo dat die mens tot verandering, groei en ontwikkeling in staat is. Die vermoëns van die mens moet voortdurend uitgebou word aangesien almal in 'n voortdurende proses van wording betrokke is (Potgieter, 1998:40).

- Die behoefte om te behoort

Alle mense is afhanklik van mekaar en bereik slegs hul lewenspotensiaal deur interaksie en verhoudings met ander. Dit is die verhouding tussen die self en

ander wat as stimulus vir groei dien, en dit is deur geborgenheid dat basiese behoeftes bevredig word (Potgieter, 1998:40).

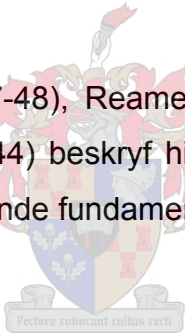
- Verantwoordelikheid teenoor self en ander

Mense is verantwoordelik vir hulself en is in staat daartoe om keuses te maak en besluite te neem wat hul eie en ander se lewens affekteer (Potgieter, 1998:41).

b) Onmiddellike waardes

Hierdie waardes hou meer spesifiek verband met dit wat wenslik is en word minder algemeen aanvaar (Pumphrey, 1959:43-44; Johnson en Yanca, 2004:44). Onmiddellike waardes in maatskaplike werk in die Suid-Afrikaanse konteks is volgens die navorser gegrond op die Konstitusie van Suid-Afrika (1996) en word vervat in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (1995).

Levy (1973:38), Bamford (1990:47-48), Reamer (1995:23-24), Potgieter (1998:39-45), en Johnson en Yanca (2004:44) beskryf hierdie groep waardes as *drome en ideale vir mense*. Dit sluit die volgende fundamentele waardes in:



- Regverdigheid

Alle lede van die samelewing moet gelyke geleenthede hê om hul potensiaal te bereik. Dit impliseer dat hulle gelyke toegang tot bronne moet hê wat hulle sal help en toelaat om te groei en verander (Potgieter, 1998:41).

- Demokrasie

Maatskaplike werk glo dat beheer van die samelewing deur alle mense gedeel moet word. Mense moet gelyke voorregte, verpligtinge en verantwoordelikhede deel en gelyke verantwoordelikheid hê om bronne en dienste te bied wat hul medemense sal onderskraag in die vervulling van hul behoeftes (Potgieter, 1998:41).

- Maatskaplike geregtigheid

Maatskaplike werkers glo daarin om maatskaplike instansies verantwoordbaar te hou vir die vervulling van menslike behoeftes en om te verseker dat mense 'n gelyke aandeel het in die sosiale orde en gelyke toegang het tot geleenthede en bronne (Potgieter, 1998:41).

c) Instrumentele waardes

Instrumentele waardes spesifiseer die metode tot 'n uitkoms in intervensie en behels wyses van gedrag (Pumphrey, 1959:43-44 en Johnson en Yanca (2004:44).

Levy (1973:38), Bamford (1990:47-48), Reamer (1995:23-24), Potgieter (1998:39-45), en Johnson en Yanca (2004:44) beskryf instrumentele waardes as 'n *maatstaf om mense te hanteer*. Hierdie waardes word volgens Potgieter (1998:42) in bedryf gestel as die hoofbeginsels in maatskaplike werk wat in die volgende hoofstuk beskryf en derhalwe hier slegs genoem word, naamlik:

- *individualisering;*
- *aanvaarding;*
- *beheerde emosionele betrokkenheid;*
- *nie-veroordeling;*
- *selfbeskikkingsreg; en*
- *aanspreeklikheid.*



Die skema vir operasionalisering kan as volg opgesom word: Die primêre waardes word in die Etiese Kode van die professie saamgevat. Hierdie groep waardes kan beskryf word as 'n maatstaf om mense te beskou en is: die waarde en integriteit van elke persoon, diversiteit en uniekheid, die kapasiteit vir groei en verandering, die behoefte om te behoort en verantwoordelikheid teenoor self en ander.

Die onmiddellike waardes is in die Suid-Afrikaanse konteks gegrond op die Konstitusie (1996) en word vervat in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn. Hierdie waardes kan beskryf word as drome en ideale vir mense en is: regverdigheid, demokrasie en maatskaplike geregtigheid.

Instrumentele waardes word in bedryf gestel as die grondbeginsels van maatskaplike werk. Hierdie waardes is 'n maatstaf om mense te hanteer en word in die volgende hoofstuk beskryf en ontleed binne die Suid-Afrikaanse konteks. Hulle is: individualisering, aanvaarding, beheerde emosionele betrokkenheid, nie-veroordeling en aanspreeklikheid.

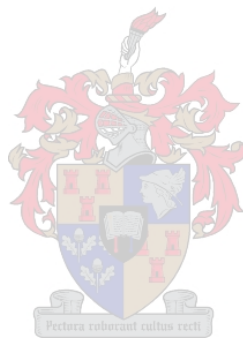
2.7 SAMEVATTING

'n Staatsdepartement se funksies kan in drie kategorieë verdeel word, naamlik die lewering van maatskaplike dienste, 'n bestaansbeveiligingsnet en armoedeverligting. Maatskaplike werkers by die Departement is hoofsaaklik betrokke by die eerste van hierdie funksies deur die lewering van maatskaplike dienste.

Die algemene doel van die maatskaplikewerkprofessie dui op 'n besorgdheid oor kwesbare persone, maatskaplike geregtigheid, die bevordering van die lewensgehalte van alle mense asook voorkomende aksies om wanbalans binne die menslike ekosisteem te verhoed. Die professie het verder sekere vasgestelde funksies wat uit die algemene doelstelling geformuleer is. Die intervensie wat deur maatskaplike werkers uitgevoer word, is ontwerp om een of meer van hierdie funksies te bereik. Om hierdie funksies te vervul om die doelwitte te bereik, is vier sleutelemente belangrik, te wete: kennis, waardes, vaardighede en prosesse. Daar word egter gevind dat waardes dié fundamentele element is waarop die professie gebou is. Waardes kan gesien word as nie-bewese oortuigings binne die professie oor die basiese aard van mense. Wanneer die oorsprong van die professie se waardebasis ondersoek word is dit duidelik dat verskeie faktore tot die waardegrondslag bygedra het. Hiermee saam is daar ook verskillende benaderings tot die kernwaardes wat oorweeg moet word ten einde 'n goeie begrip van die professie se waardes te bewerkstellig.

Die kernwaardes binne die professie vloei uit vier verstaanbare dog omvattende kategorieë naamlik: samelewingswaardes, organisatoriese en institusionele waardes, professionele waardes en praktykwaardes. Daar bestaan omvattende literatuur oor waardes binne die maatskaplikewerkprofessie. Dit is egter redelik verdeeld en wyd, wat die daarstelling van 'n enkele raamwerk om waardes binne die konteks van die

professie te sien, bemoeilik. In die voorafgaande hoofstuk is die werk van talle outeurs gekombineer om 'n enkele visuele raamwerk daar te stel vir die oorweging van waardes binne die professie in die Suid-Afrikaanse konteks. In die volgende hoofstuk word die instrumentele waardes as *maatstaf om mense te hanteer* bespreek. Hierdie waardes is in bedryf gestel as die hoofbeginsels in maatskaplike werk en sowel die toepassing as die implikasies daarvan word vervolgens bespreek.



HOOFSTUK DRIE

DIE PRAKTYKBEGINSELS VAN MAATSKAPLIKE WERK

3.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is om die praktykbeginsels van maatskaplike werk te beskryf soos dit benut word vir maatskaplike werk intervensie. Die basiese praktykbeginsels van maatskaplike werk is instrumentele waardes wat as maatstaf gebruik word om mense te hanteer. Deur hierdie beginsels binne die maatskaplike werk praktyk uit te voer, word die waardes van die professie, wat in die vorige hoofstuk uiteengesit is, uitgeleef. Vir die doeleindes van hierdie studie word die volgende praktykbeginsels bespreek: individualisering, aanvaarding, beheerde emosionele betrokkenheid, nie-veroordeling, selfbeskikkingsreg en aanspreeklikheid.

Volgens O'Neil McMahon (1996:8) en Johnson en Yanca (2004:172) word die praktykbeginsels van maatskaplike werk gebruik om 'n verhouding tussen die kliëntesisteen en die maatskaplike werker te bou. Dit is binne hierdie verhouding wat intervensie plaasvind (Brammer en MacDonald, 1999:48). Alhoewel Biestek (1957:25) se sewe klassieke beginsels aanvanklik ontwikkel is as van toepassing op die gevallewerk-verhouding, is O'Neil McMahon (1996:11) en Johnson en Yanca (2004:174) dit eens dat die generiese aard van die beginsels dit van toepassing maak op kliëntesisteme van enige grootte.

Potgieter (1998:39) se siening is ook in ooreenstemming hiermee wanneer hy praktykbeginsels, soos Biestek (1957:18) meer as 40 jaar voor hom, identifiseer as die uitlewing van maatskaplikewerkwaardes in die intervensieverhouding met die doel om 'n verhouding tussen kliëntesisteen en die maatskaplike werker te bou. Soos in die Verenigde State van Amerika (NASW, 1994a) word die praktykbeginsels van maatskaplike werk binne die professie in die Suid-Afrikaanse konteks vervat in die Etiese Kode, wat dan ook intervensie op mikro-, meso-, en makro-vlak rig.

In die volgende gedeelte word die basiese praktykbeginsels van die professie beskryf soos dit benut word vir maatskaplike werk intervensie op mikro-, messo-, en makro-vlak.

3.2 INDIVIDUALISERING

Die eerste basiese beginsel in maatskaplike werk is *individualisering*. Die beginsel van individualisering kan volgens die literatuur (Allen, 1993:48-49; Hancock, 1997:153; en Scourfield, 2002:5) regstreeks gekoppel word aan die waarde van respek vir die interne waarde en integriteit van elke mens. Biestek (1957:25) het reeds byna 50 jaar gelede gesê individualisering is gegrond op die reg van mense om individue te wees. Dit impliseer dat alle kliëntesisteme die reg het om as individue behandel te word. Die beginsel kan ook gekoppel word aan die primêre waarde van diversiteit en uniekheid en die onmiddellike waarde van regverdigheid, en word in die Grondwet van Suid-Afrika (Wet 107 van 1996, Art. 9(iii) en (iv)) vervat.

Individualisering as beginsel binne die maatskaplikewerkpraktyk kan soos volg beskryf word:

Die erkenning en begrip dat elke kliëntesisteme se uitdagings, pyn en gevoelens uniek is en as sodanig beleef word, hoewel die beleving moontlik ooreenstem met dié van ander kliëntesisteme, of selfs gedeel kan word deur ander in 'n soortgelyke situasie. Doeltreffende intervensie behels dat alle maatskaplikewerk- intervensies ferm op hierdie uitgangspunt gegrond word (Potgieter, 1998:42-43).

Dit behels ook dat verskillende modelle, metodes en vaardighede selektief toegepas word in die intervensieproses (Biestek, 1957:23-27; Johnson en Yanca, 2004:177). Om die beginsel van individualisering doeltreffend te kan toepas, moet die maatskaplike werker oor sekere vaardighede beskik. Hierdie vaardighede en vermoëns word vervolgens bespreek.

3.2.1 Vereistes waaraan die maatskaplike werker moet voldoen

Biestek (1957:27-30) identifiseer sewe vereistes waaraan die maatskaplike werker moet voldoen, om die beginsel van individualisering doeltreffend te kan toepas.

3.2.1.1 *Vryheid van vooroordeel en partydigheid*

Dit is noodsaaklik dat die maatskaplike werker bewus moet wees van enige on-vooropgestelde idees wat by haar aanwesig mag wees, ondersoek alvorens sy sorgsame aandag aan kliëntesisteme kan gee en hul individualiteit kan erken. Die beginsel van individualisering vereis dat die maatskaplike werker enige vooroordele en partydighede in haar ingesteldheid ondersoek. Dit is ook nodig dat die maatskaplike werker erken dat hierdie partydige ingesteldheid geen plek in haar professionele verantwoordelikheid teenoor diverse kliëntesisteme het nie (Durst, 1994:29-40).

Deur hierdie erkenning kan die maatskaplike werker begin met individualisering en die unieke eienskappe van die betrokke kliëntesisteme herken. Die maatskaplike werker kan sodoende ook begin om ontslae te raak van moontlike vooropgestelde idees waardeur 'n betrokke kliëntesisteme moontlik op 'n negatiewe wyse gestereotipeer word (Garret, 1942; Pincus en Minahan, 1983:40; Johnson en Yanca, 2004:177).

Sommige vooroordele en partydighede kan uit die maatskaplike werker se kinderdae spruit. 'n Voorbeeld hiervan is die maatskaplike werker wat alkoholis-ouers gehad het en wat nou moontlik haar intervensie met alkoholiste negatief daardeur laat beïnvloed. In so 'n geval moet die maatskaplike werker bewus wees daarvan dat die kliëntesisteme van haar persoonlike lewe verwyder is. Sy mag verder nie toelaat dat haar persoonlike gevoelens in die pad staan van doeltreffende dienste aan kliëntesisteme met alkoholprobleme nie.

3.2.1.2 *Kennis van menslike gedrag*

Kennis van menslike gedrag is 'n integrale deel van die maatskaplike werker se intellektuele toerusting. Leke mag meen dat algemene kennis, lewenservaring en empatie meer betekenisvol in intervensie is as teorie. Alhoewel sy met tye so mag voel, het die wyse waarop 'n maatskaplike werker 'n kindertydse trauma verwerk het, 'n afhanklikheidsprobleem oorkom het, of uit 'n gewelddadige huwelik gekom het, geen betrekking op 'n betrokke individuele kliëntesisteme nie.

Om uitkomst wat moontlik in die maatskaplike werker se persoonlike lewe van hulp was as advies aan die kliëntesisteem te bied, is om die kliëntesisteem die geleentheid te ontnem om homself te wees. Dit is in so 'n geval noodsaaklik dat die maatskaplike werker daarvan bewus is dat die gebruik van haar eie ervarings 'n ontoepaslike ontkenning is van die kliëntesisteem se reg en behoefte om as uniek verstaan te word.

Empatie is 'n eienskap waarvoor elke maatskaplike werker noodwendig moet beskik. Maar, hoewel empatie nodig is, moet die maatskaplike werker besef dat dit nie voldoende is vir die professionele persoon wat hulp verleen nie. Empatie moet aangevul word deur tersaaklike kennis van menslike gedrag, sowel as teorieë van ondersoek, assessering en intervensie.

Lewenservaring kan van groot waarde wees, mits dit gepaard gaan met goeie selfkennis, en mits daar deurlopend aandag aan elke kliëntesisteem se individualiteit geskenk word. Lewenservaring is nie 'n voldoende plaasvervanger vir kennis van menslike gedrag soos bepaal deur die sosiale wetenskappe nie.

Voorts moet die maatskaplike werker daarteen waak om kennis van menslike gedrag te gebruik om die kliëntesisteem se ontstellende ervarings te kategoriseer, eerder as te individualiseer. Hierdie gedrag sal die eienskappe verbloem wat soortgelyke ervarings uniek en verskillend vir elke individuele kliëntesisteem maak.

3.2.1.3 *Etnies sensitiewe praktyk*

Bewussyn van diversiteit kan beskou word as 'n spesiale faset van die beginsel van individualisering, veral binne die pluralistiese Suid-Afrikaanse samelewing. Dit vereis kennis sowel van menslike gedrag as van 'n spesifieke etniese groep se geskiedenis, tradisies en waardes, asook hoe hierdie faktore 'n impak op die spesifieke etniese groep se gebruik van professionele dienste kan hê (Asamoah, 1996:1; Abramson, 1996:11; Hancock, 1997:161; Gibbs, 1999:4-5; Boyle en Springer, 2001:53; en Bar-On, 2003:300-302).

Die maatskaplike werker se selektiewe gebruik van modelle, metodes en vaardighede vir intervensie moet die kliëntesisteem se diversiteit in ag neem as 'n

beduidende faktor in die intervensiebeplanning (Devore en Schlesinger, 1987:516; Haynes en Singh, 1992:43-51); Bonecutter en Gleeson, 1997:99-104 en Bar-On, 2003:303-306). Die toepassing van hierdie beginsel vereis selfkennis van die maatskaplike werker oor haar eie vooroordele en partydighede.

Devore en Schlesinger (1987:83) stel voor dat selfondersoek, hoewel moontlik ongemaklik, insig kan gee wat kan help in die ontwikkeling van empatie. Deur die wyse te ondersoek waarop die maatskaplike werker se eie etnisiteit 'n impak op haar selfkonsep en persepsie van ander het, kan sy groter sensitiwiteit ontwikkel teenoor diverse kliëntesisteme.

3.2.1.4 Die vermoë om te luister en waar te neem

Volgens Biestek (1957:29) en Compton en Galaway (1989:291-292) moet die maatskaplike werker begryp dat 'n empatiese houding die hoofeenskap is wat die kliëntesisteem help om te begin om sy onmiddellike las, en die impak wat dit op sy gevoelens het, te deel met die maatskaplike werker. Indien die maatskaplike werker werklik wil inneem wat die kliëntesisteem kommunikeer, is dit nodig om te fokus op die woorde wat die persoon gebruik, sy liggaamstaal en –houding, gebare, gesigsuitdrukkings en aanwensels (Durst, 1994:29; Brammer en MacDonald, 1999:72). Al hierdie elemente dra gevoelens oor van wat, en wat nie, gesê word. Die maatskaplike werker se interpretasie van hierdie reaksies moet aangevul word deur kennis, begrip en aanvaarding van kulturele verskille.

3.2.1.5 Die vermoë om teen die kliëntesisteem se pas te beweeg

Volgens die literatuur (Biestek, 1957:29; Shulman, 1984; Ivey, 1988; Cournoyer, 1991; en Hancock, 1997:164-166) kan onsensitiwiteit vir die kliëntesisteem se pas die intervensieproses vertraag, aangesien die kliëntesisteem mag ervaar dat die maatskaplike werker die intervensieproses domineer. Om in gelyke pas met die kliëntesisteem te beweeg, is volgens hierdie outeurs 'n gids tot en toets vir individualisering. Schlesinger en Devore (1979:515) beklemtoon ook dat die tempo waarteen die kliëntesisteem beweeg sowel as die kliëntesisteem se persepsie van die probleem, waarskynlik deur sy etnisiteit geraak word. 'n Belangrike aspek van individualisering is dus die vermoë om teen die kliëntesisteem se pas te beweeg in ooreenstemming met die kliëntesisteem se persepsie van sy probleem of behoefte.

Nog 'n belangrike aspek van individualisering is om die kliëntesisteem by te staan om ander betrokkenes se behoefte om stadiger of vinniger te beweeg, te aanvaar.

3.2.1.6 *Empatie*

Volgens Biestek (1957:29) is die vermoë om mense se gevoelswêreld te betree baie belangrik in die praktiese implementering van die beginsel van individualisering. Dit is noodsaaklik om die vermoë te ontwikkel om *saam* met mense te voel. Dit is voorts ook nodig om te verstaan dat spesifieke gevoelens uniek aan elke individu is, en om hierdie uniekheid te respekteer. Biestek (1957:29) en Potgieter (1998:100-101) identifiseer *warmte* as die vernaamste eienskap van die empatiese respons. Die volgende aanhaling van Keefe (1976:10) werp meer lig op hierdie siening: "Although it is possible to understand another person without feeling with him, true empathic skill includes the capacity for an emotional response".

Dit is verder volgens Hancock (1997:166) die kombinasie van kognitiewe- en emosionele response in die maatskaplike werker wat die kliëntesisteem se gevoel van sekuriteit in die verkenning en uitdrukking van sy gevoelens bevorder. Hierdie tweevoudige begrip blyk uit Rogers (1980:116) se definisie waarvolgens die terapeut akkuraat bewus word van die gevoelens en persoonlike belewing van die kliëntesisteem en kommunikeer hierdie begrip aan die kliëntesisteem. Empatie gaan volgens Hancock (1997:167) verder as die aanvaarding van elke mens se reg tot sy eie gevoelens, en verseker kliëntesisteme dat die maatskaplike werker die situasie probeer verstaan en werklik mét die kliëntesisteem is in hierdie gevoelens.

3.2.1.7 *Vermoë om perspektief te behou*

Die vermoë om perspektief te behou vereis dat die maatskaplike werker sy emosionele betrokkenheid beheer en die fokus op die kliëntesisteem se totale situasie rig. Op hierdie manier kan die maatskaplike werker konstant perspektief behou, wat haar help om die gevoelens te sien wat verband hou met die objektiewe situasie, asook die individu soos hy verbonde is aan sy gesin en maatskaplike situasie (Allen, 1993:31 en Hancock, 1997:168).

Dit is makliker om perspektief te behou as die interverhoudings van die kliëntesisteme met hul politiese, ekonomiese, gesins- en gemeenskapsomgewing in

gedagte gehou word (Schelsinger en Devore, 1979:513). Hierdie benadering sluit aan by die sistemiese model van praktyk wat deur die volgende definisie van Bartlett (1970:104) duidelik gemaak word: Die persoon in sy situasie en mense in hul omgewing is saamgevat in `n enkele konsep wat vereis dat hulle konstant saam oorweeg word. Die individualiteit van elke kliëntesisteem is `n belangrike faktor in hierdie samestelling.

3.2.1.8 Buigsaamheid

Biestek (1957:30-32) bestempel buigsaamheid as 'n noodsaaklike eienskap van die maatskaplike werker, aangesien dit `n belangrike praktiese uitdrukking van individualisering beklemtoon. Veranderinge in die kliëntesisteem se lewensituasie en in homself, kan sy siening verander van wat hy benodig, of waarheen hy wil werk. Biestek lig verder uit dat dit vir die maatskaplike werker belangrik is om die objektiwiteit, oordeel en vaardigheid te ontwikkel om doelstellings en metodes aan te pas om sulke veranderinge in aanmerking te neem. Hierdie aanpassings is `n manier om die kliëntesisteem te individualiseer (Biestek, 1957:30-32; Congress, 1992:18 en Potgieter 1998:42).

Uit die voorafgaande bespreking blyk dit dat Individualisering een van die kardinale beginsels van maatskaplike werk is. Die toepassing daarvan in praktyk kan die beduidende verskil beteken tussen werklik professionele, gespesialiseerde intervensie en tegniese, bekwame maar onbetrokke hantering van gekwelde mense. In die vorige onderafdeling is die hoedanighede waaroor die maatskaplike werker moet beskik ten einde doeltreffende individualisering toe te pas geïdentifiseer as: *vry van vooroordeel en partydigheid, kennis van menslike gedrag, etnies sensitiewe praktyk, die vermoë om te luister en waar te neem, die vermoë om te beweeg teen die kliëntesisteem se pas, empatie, die vermoë om perspektief te behou en buigsaamheid*. Om waarlik behulpsaam te wees moet die maatskaplike werker in intervensie op mikro-, meso- en makro- vlak ten alle tye bewus wees daarvan dat elke mens, gesin, groep, en gemeenskap die werklikheid van sy lewensituasie ervaar op wyses wat uniek is aan wie en wat hy is.

3.3 AANVAARDING

Die tweede basiese beginsel in maatskaplike werk is *aanvaarding*. Volgens Compton en Galaway (1989:286) en Hancock (1997:99) is aanvaarding van mense soos hulle is, hoe hulle hulself handhaaf en om watter redes, 'n kritiese element in die opbou van die intervensie-verhouding. Die maatskaplike werker se intervensie is doeltreffend in dié mate wat sy elke kliëntesisteem aanvaar soos hy is sonder dat dit lyk asof sy geskok, bang of oorweldig is deur sy idees, gevoelens of gedrag. Die beginsel van aanvaarding is die spesifieke toepassing van die waarde van respek vir die waarde en integriteit van elke mens. Dit is 'n siening wat in elke maatskaplike werker ontwikkel moet word as 'n professionele praktykbeginsel.

Biestek (1957:72) definieer aanvaarding as 'n beginsel waarin die maatskaplike werker elke kliëntesisteem sien en hanteer soos hy werklik is, insluitend sy sterk en swak punte, aangename en onaangename karaktereienskappe, positiewe en negatiewe gevoelens, konstruktiewe en destruktiewe gedrag en houdings. Dit word gedoen deur 'n konsekwente bewustheid by die maatskaplike werker van die kliëntesisteem se innerlike integriteit en persoonlike waarde. Dit is belangrik dat die maatskaplike werker verstaan dat sy elke kliëntesisteem moet aanvaar met, en nie ten spyte van, al die bogenoemde aspekte nie. Om hierdie begrip te kweek is dit belangrik om die doel van aanvaarding te verstaan.

3.3.1 Die doel van aanvaarding

Siporin (1975:76) meen die toepassing van die beginsel van aanvaarding dra by tot die minimalisering van die kliëntesisteem se vrese, meer selfvertroue by die kliëntesisteem, die fasilitering van die uitdrukking van gevoelens en die bou van 'n vertrouensverhouding tussen die maatskaplike werker en kliëntesisteem. Die doel van aanvaarding is dus om die kliëntesisteem vry te stel om veilig te voel om homself te wees as die beginpunt van oorweging van die moontlikheid en potensiaal om te verander.

Aanvaarding moet altyd die verwagting insluit dat elke mens die potensiaal tot groei en verandering het. Daar moet ook in gedagte gehou word dat die doel van aanvaarding terapeuties is deurdat dit die klimaat skep wat groei en verandering kan

bevorder (Biestek, 1957:7; Rogers, 1980:115; Matthews, 1996:133). Hancock (1997:100) waarsku egter dat die terapeutiese doel van aanvaarding (as sleutel om verandering teweeg te bring) ook vereis dat onderskeid getref word tussen aanvaarding en goedkeuring. Aanvaarding van die kliëntesisteem moet altyd geskied sonder om negatiewe gedrag goed te keur (Abramson, 1996:11).

Deur te hou by die beginsel van aanvaarding, sonder om die negatiewe gedrag goed te keur, moet die maatskaplike werker onderskeid tref tussen die basiese identiteit van die persoon en sy gedrag. So kan aanvaarding byvoorbeeld doeltreffend tydens evaluasie of assessering gekommunikeer word deur aan die kliëntesisteem te verduidelik dat daar ondersoek word of 'n bepaalde optrede en gedrag die doel bereik waarop dit gemik is. Maar daar bestaan talle struikelblokke in die doeltreffende toepassing van die beginsel van aanvaarding.

3.3.2 Struikelblokke vir die toepassing van aanvaarding

Deur nie die kliëntesisteem se vlak van gereedheid om aan die aangemelde probleem te werk, te aanvaar nie, kan die maatskaplike werker se aanvaarding van 'n mens of groep geblokkeer en doeltreffende hulp gekelder word. Verskeie outeurs (Biestek, 1957:81; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Bernstein en Gray, 1997:78; Potgieter, 1998:43; Johnson en Yanca, 2004:169) beklemtoon dat die maatskaplike werker nie kan verwag om alle kliëntesisteme altyd onvoorwaardelik te aanvaar nie, en dat aanvaarding van kliëntesisteem tot kliëntesisteem kan verskil. Dit is belangrik vir die maatskaplike werker om haar tekortkominge te erken en deurentyd te streef na groter vaardigheid in die aanvaarding van kliëntesisteme. Verdere struikelblokke tot aanvaarding wat in die literatuur beskryf word, word vervolgens bespreek (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).

3.3.2.1 Onvoldoende kennis van menslike gedrag

In 'n pluralistiese samelewing soos dié in Suid-Afrika is 'n goeie begrip van verdedigingsmeganismes wat algemeen in 'n bepaalde kultuurgroep voorkom noodsaaklik vir die toepassing van aanvaarding (Siegel, 1994:87; Matthews, 1996:132-133; Bernstein en Gray, 1997: 78-79). Die maatskaplike werker moet ook

bewus wees van die sosiokulturele magte wat die optrede van persone van 'n ander kultuur beïnvloed.

Daar kan verdere kulturele struikelblokke wees, soos dat 'n kliëntesisteem nie persoonlike probleme met iemand buite die familie of groep mag bespreek nie. Selfs die woorde wat gebruik word, kan vir individuele kliëntesisteme verskillende betekenis dra, afhangende van hul idiosinkratiese of kulturele persepsies van die maatskaplike werker se rol in hul lewe. 'n Breë grondslag van psigososiale kennis is dus noodsaaklik vir aanvaarding van die aard van die kliëntesisteem en sy probleem, die rede vir sy siening van die situasie, en hoe sy reaksie daarop hom help of hinder om kwessies doeltreffend te hanteer.

3.3.2.2 *Nie-aanvaarding van iets in die self*

Die maatskaplike werker se eie, onopgeloste kwessies kan 'n groot struikelblok in haar objektiwiteit in assessering en intervensie met kliëntesisteme wees. Hierdie struikelblok kan ang by die kliëntesisteem tot gevolg hê, en die maatskaplike werker se aanvaarding van kliëntesisteme se optredes in situasies blokkeer. Dié blokkasie kan daartoe lei dat die maatskaplike werker nie daartoe in staat is om die kliëntesisteem te help om sy probleme te hanteer of te aanvaar nie.



Die maatskaplike werker kan nie vir die kliëntesisteem vertel hoe hy behoort te voel nie, maar 'n konstruktiewe respons op die kliëntesisteem se gevoelens is eksplisiete aanvaarding van hoe die kliëntesisteem wel voel. Hierdie aanvaarding kan lei tot verkenning van die redes vir die gevoelens, asook die voordele daaraan verbonde om afstand daarvan te doen. Hoewel die maatskaplike werker nie die gevoelens goedkeur nie, kan sy erkenning gee aan die kliëntesisteem omdat hy bereid was om die gevoelens te deel (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).

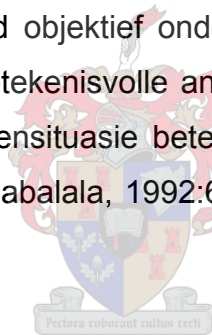
3.3.2.3 *Oordrag van maatskaplike werker se gevoelens na kliëntesisteem*

Die persepsie, belang en betekenis van enige ervaring, stryd of keuse waarmee 'n persoon gekonfronteer word, is hoogs individualisties. Hoewel sekere aspekte gemeenskaplik kan wees, is die totaliteit van die betekenis wat elke persoon aan sy behoeftes en probleme heg, spesifiek eie aan die individu, gesin, groeplede of

gemeenskap. Deur voorstelle aan die kliëntesisteem te maak van hoe die maatskaplike werker iets sou hanteer as sy in die kliëntesisteem se posisie was, ontken die maatskaplike werker hierdie realiteit (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).

3.3.2.4 Vooroordeel en partydigheid

Daar is subtiele tipes vooroordele wat struikelblokke kan wees in die maatskaplike werker se volle aanvaarding van sekere kliëntesisteme se werklikhede. Van hierdie struikelblokke kan vloei uit 'n bevestigde maar on-ondersoekte mening oor die oorsaak van sekere probleme, of die beste oplossing daarvoor. Sodanige struikelblokke in die toepassing van volle aanvaarding kan ook 'n uitvloeisel wees van die maatskaplike werker se oorentoesiastiese toewyding aan sekere teorieë van menslike gedrag, of selfs sekere intervensiemodelle. Die maatskaplike werker moet haar teoretiese basis deurlopend objektief ondersoek en ook oop wees om nuwe inligting te benut ten einde 'n betekenisvolle analise te maak van wat 'n spesifieke individu se gedrag binne sy lewensituasie beteken (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).



3.3.2.5 Ongevraagde gerusstelling

Gerusstelling kan baie behulpsaam wees, mits dit gegrond is op 'n realistiese siening van die situasie wat bespreek word. Wanneer gerusstelling nie op die realiteit gegrond is nie, maar op wat die maatskaplike werker glo of hoop, kom dit voor as verwerping van die kliëntesisteem se gevoelens of vrese oor die behoefte of probleem, sy huiwerigheid om 'n besluit te neem, of stappe te doen, of sy vrees vir die gevolge van die besluit of optrede. Gerusstelling moet dus slegs gebruik word wanneer dit op die werklikheid van toepassing is (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).

3.3.2.6 Verlies van respek vir die kliëntesisteem

Baie kliëntesisteme kom na die maatskaplike werker met 'n beskadigde selfbeeld. Sommige het moontlik nooit 'n sin van eiewaarde ontwikkel nie. Ander kliëntesisteme

het moontlik `n kwesbare selfvertroue vanweë herhaalde ervarings wat hy, of sy interpersoonlike omgewing, as mislukkings gekategoriseer het. Hierdie kliëntesisteme het die maatskaplike werker se gerusstelling nodig dat, ondanks hul eie gevoelens of oortuigings oor hulself, hulle steeds geregtig is op die maatskaplike werker se respek as gevolg van hul innerlike waarde en integriteit as unieke individue, gesinne, groepe of gemeenskappe. Die maatskaplike werker se aanvaarding van die kliëntesisteam kan in die wiele gery word as sy respek vir hom begin verloor (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).

3.3.2.7 Ooridentifisering

Ooridentifisering vind plaas wanneer die maatskaplike werker professionele objektiwiteit verloor en in só `n mate emosioneel betrokke raak dat dit voel asof die kliëntesisteam se probleme haar eie is. Hierdie probleem lig weer eens die belangrikheid van selfbewustheid by die maatskaplike werker uit. Die kliëntesisteam se situasie of probleem kan gevoelens in die maatskaplike werker ontketen en sonder aandag aan selfbewustheid, is dit moontlik dat die maatskaplike werker soos die kliëntesisteam begin voel. Dit is belangrik dat die maatskaplike werker haar reg om kwaad of seergemaak te voel námens die kliëntesisteam erken. Maar as die maatskaplike werker `n vlak van professionele objektiwiteit wil behou, moet sy haar eie woede of pyn op so `n wyse hanteer of verwerk dat dit nie oorvloei na die kliëntesisteam en sodoende intervensieopogings kompliseer of vernietig nie (Biestek, 1957:81-87; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Tshabalala, 1992:65-78; Siegel, 1994:87-98; Hancock, 1997:109).

Aanvaarding lê die grondslag van die intervensieverhouding. Dit stel kliëntesisteme in staat om veilig te voel om hulself te wees, en veilig te voel om hul ware gevoelens en gedagtes te kommunikeer sonder om te dink aan wat die maatskaplike werker moontlik wil hoor. Daar is egter talle struikelblokke in die aanvaardingsproses wat aandag moet geniet voor die beginsel voldoende uitgeleef kan word. Die struikelblokke wat oorkom moet word, is: *onvoldoende kennis van menslike gedrag, nie-aanvaarding van iets in die self, toerekening van die maatskaplike werker se gevoelens aan die kliëntesisteam, vooroordeel en partydigheid, ongevraagde gerusstellings, verlies van respek vir die kliëntesisteam en ooridentifisering.*

Aanvaarding is 'n essensiële professionele beginsel waarna die maatskaplike werker moet streef as waarde. Dit is ook 'n noodsaaklike aspek wat toegepas moet word in die vestiging van die intervensieverhouding.

3.4 BEHEERDE EMOSIONELE BETROKKENHEID

Die derde basiese beginsel in maatskaplike werk is *beheerde emosionele betrokkenheid*. Volgens Hancock (1997:131) bestaan beheerde emosionele betrokkenheid uit drie elemente: Empatiese sensitiwiteit, gerig deur kognitiewe begrip, in die diens van die terapeutiese doel. Die literatuur (Biestek,1957:50-60; Hancock, 1997: 131; Johnson en Yanca; 2004: 174) beskryf beheerde emosionele betrokkenheid as die empatiese sensitiwiteit van die maatskaplike werker vir die kliëntesisteem se gevoelens, gedissiplineer deur selfbewustheid sodat die maatskaplike werker se gevoelens nie haar begrip en doelbewuste respons ontoepaslik beïnvloed nie.

Dit is volgens Hancock (1997:131) nodig om tussen empatie en simpatie te onderskei. Die maatskaplike werker moet saam met (empatie) en nie soos (simpatie) die kliëntesisteem voel nie. Die maatskaplike werker moet ook daarteen waak dat haar empatie nie versteur word deur 'n oorvloed van haar eie gevoelens nie; dit kan die intervensieverhouding kortwiek en tot verwarring en ooridentifikasie lei.

Deur ooridentifikasie kan die maatskaplike werker die terapeutiese doel oor die hoof sien en ontoepaslike toegewings maak omdat die kliëntesisteem 'n emosionele respons in die maatskaplike werker uitgelok het wat simpatiek eerder as empaties is. Soos vroeër bespreek, lei ooridentifikasie dikwels daartoe dat die maatskaplike werker respek vir die kliëntesisteem verloor, wat weer die intervensieproses belemmer.

3.4.1 Praktykareas waar die beginsel mag voorkom

Daar bestaan volgens Hancock (1997:133) verskeie praktykareas waar die gebruik van die beginsel van beheerde emosionele betrokkenheid veral kan voorkom. Vir die doeleindes van hierdie studie sal die versorging van terminaal siekes bespreek word as gevolg van die geweldige omvang van MIV/VIGS in die Suid-Afrikaanse konteks.

3.4.1.1 *Versorging van terminaal siekes*

By intervensie met terminaal siek kliëntesisteme is beheerde emosionele betrokkenheid van uiterste belang. Die afgelope dertig jaar het baie nuwe konsepte gebring in sowel mediese as psigososiale aspekte van sorg vir terminale kliëntesisteme (Hancock 1997:142). Hospis of palliatiewe sorgvoorsiening in die huis- of hospitaalomgewing verander die tradisionele rol van terminaal siek pasiënte, hul mediese versorgers en maatskaplike dienste.

Die meerderheid mense met terminale toestande, ongeag hul ouderdom, word nou ingelig oor hul toestand en kry 'n realistiese prognose gegrond op die beste beskikbare mediese kennis. Hierdie kliëntesisteme word ook toenemend die geleentheid gegun om self 'n keuse uit te oefen oor watter behandelingsintervensies hulle wil ontvang of weier (Hancock, 1997:137). Maatskaplike werkers moet bewus wees van hoe hierdie faktore hul eie gevoelens beïnvloed in intervensie met hierdie kliëntesisteme en hul families.

Volgens Sprung (1989:599) en Hancock (1997:144) moet die maatskaplike werker self effektiewe rouberaad ondergaan en haar eie gevoelens en vrese erken ten einde sinvolle intervensie te kan lewer. Pilsecker (1979:337) noem die volgende hoofkwessies wat die maatskaplike werker moet hanteer wanneer sy in hierdie area werk: persoonlike reaksie op die dood, persoonlike reaksie op terminale toestande, en die vermoë om onsekerheid te hanteer. Volgens talle outeurs (Vachon, 1979; Pilsecker, 1979; Rusnack, McNulty en Moxley, 1988; Ross, E. 1993. 91-108) moet maatskaplike werkers wat rouberaad doen, aktiwiteite buite werksverband beplan sodat hulle hul innerlike kragte kan behou.

In die Suid-Afrikaanse konteks is MIV/Vigs 'n harde werklikheid waarmee maatskaplike werkers daagliks gekonfronteer word (Ross, E. 1993:91-108; Witskrif vir Maatskaplike Welsyn, 1997; South African Council for Social Service Professions, 2005). Die Suid-Afrikaanse Etiese Kode van maatskaplike werk (2005) skenk spesifieke aandag aan hierdie praktykarea in 'n aparte bylae. Op grond hiervan word twee spesifieke aspekte binne hierdie praktykarea vervolgens bespreek:

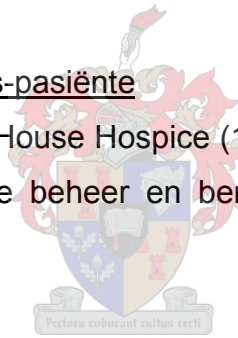
a) Versorging van terminaal siek kinders en jongmense

Hoewel baie maatskaplike werkers se kliëntesisteme met terminale siektetoestande in hoër ouderdomsgroepe kan val, lei MIV/Vigs tot palliatiewe sorg met baie jonger mense, insluitend kinders (Witskrif vir Maatskaplike Welsyn, 1997; Hancock, 1997:147). Talle van die kwessies wat betrokke is by die hantering van die dood is universeel vir alle mense, ongeag ouderdom, maar ander is uniek aan die jonger persoon, veral dié wat weens MIV/Vigs sterf. `n Voorbeeld hiervan is die verlies van geleenthede of toekomstrome.

Die maatskaplike werker wat met terminaal siek kinders of jongmense werk, moet verseker dat haar eie gevoelens haar nie verhinder om doeltreffende intervensie te bied wat die kind, sy ouers, sy sibbe, sowel as gemeenskappe sal benodig in hul pynlike beweging deur hul geliefdes se sterwensproses nie. Hierdie vlak van spanning vereis dat die maatskaplike werker aandag skenk aan die beskikbaarheid en gebruik van ondersteuningstelsels vir haar eie welsyn.

b) Palliatiewe sorg met MIV/Vigs-pasiënte

Mount Sinai Hospital and Casey House Hospice (1995:150) gee die volgende riglyne vir werkers om hul gevoelens te beheer en bereidwillig te bly om die MIV/Vigs-kliëntesisteme te help:



- Vermoed oordadige betrokkenheid wat objektiewe berading, advies en mediese sorg betref.
- Besef dat woede gerig op die maatskaplike werker nie persoonlik opgeneem moet word nie, maar deel kan wees van die persoon se hanteringstrategie of die effek van die siekte.
- Waak daarteen dat MIV/Vigs-sorg die maatskaplike werker se lewe oorheers.
- Toon persoonlike insig in die behoefte aan oorbetrokkenheid.
- Besef dat oorgawe in versorging, in 'n persoonlike sowel as professionele rol, tot emosionele uitputting en uitbranding kan lei.
- Besef dat die behoud van `n positiewe ingesteldheid te midde van lyding, hantering vergemaklik deur die selfkonsep en sin van mag te bevorder.

Uit hierdie riglyne kan afgelei word dat die maatskaplike werker moet waak daarteen om toe te laat dat haar persoonlike gevoelens haar professionele verantwoordelikheid oorheers. Die maatskaplike werker moet ook in intervensie binne hierdie area bedag wees daarop om haar eie gevoelens aangaande die dood en verlies volledig te ondersoek ten einde haar professionele rol voldoende te vervul.

Die beginsel van beheerde emosionele betrokkenheid kan in verskeie praktyksituasies benut word. Die situasie wat in die voorafgaande gedeelte uitgesonder is, is *versorging van terminaal siekes*. Die aspek van intervensie met terminaal siekes is veral relevant in die Suid-Afrikaanse konteks met die huidige MIV/Vigs-krisis. Areas waarop daar in hierdie verband gelet moet word, is versorging van terminaal siek kinders en jongmense en palliatiewe sorg met MIV/Vigs-pasiënte.

Die beheer van emosionele betrokkenheid by kliëntesisteme is 'n essensiële faktor in doeltreffende intervensie. Maar dit is nie 'n maklike vaardigheid om aan te leer nie. Beheerde emosionele betrokkenheid vereis van die maatskaplike werker empatie, selfkennis, begrip en aandag aan die terapeutiese doel, en is 'n geïntegreerde deel van die gedissiplineerde gebruik van die self in die terapeutiese verhouding.

3.5 NIE-VEROORDELING

Die vierde basiese beginsel in maatskaplike werk is die *nie-veroordelende houding*. Die literatuur (Biestek, 1957:90-99; Hancock, 1997:119; Potgieter, 1998:44; Scourfield, 2002:4; Johnson en Yanca, 2004:174) definieer die nie-veroordelende houding as 'n kenmerk van die intervensieverhouding wat gegrond is op 'n oortuiging dat die funksie van maatskaplike werk nie is om te veroordeel of skuld toe te wys nie. Wat benodig word, is begrip vir en assessering van die kliëntesisteme se worstelinge met die doel om van hulp te wees in die oorkoming of oplossing van hierdie worstelinge. Die begrip sluit die assessering van die kliëntesisteme se oortuigings, houdings en optrede in, asook assessering van hoe hierdie elemente tot hul psigososiale funksionering en welsyn bydra, of dit skaad of verhoed. Biestek (1957:90-99) noem dat hierdie houding gedrags- en gevoelselemente insluit en dat dit oorgedra word na die kliëntesisteme. Hy meen ook dat geen woorde 'n nie-veroordelende houding doeltreffend kan oordra as die maatskaplike werker nie innerlik daarvoor beskik nie.

Die nie-veroordelende houding is 'n belangrike hulpbron in die skep van 'n veilige omgewing waarin die kliëntesisteem vry kan voel om oor sy probleme te praat soos hy dit sien en ervaar. Die maatskaplike werker moet daarteen waak om haar eie oortuigings te volg, en om haar assessering te laat beïnvloed deur haar persepsie van die kliëntesisteem se waardes as reg of verkeerd. Die primêre besorgdheid moet altyd wees of hierdie waardes vir of teen die kliëntesisteem se psigososiale funksionering of welsyn werk (Hancock, 1997:121; Potgieter, 1998:44).

3.5.1 Konsepsuele begrip

Ten einde die konsep van die nie-veroordelende houding te begryp, moet die betekenis van die beginsel binne die maatskaplike werker se eie standaardeskaal en waardes ondersoek word. Biestek (1957: 94-95) en Hancock (1997:1120) lig drie elemente uit wat in hierdie proses van nut kan wees.

3.5.1.1 Lewensbenadering

Alle mense benader die lewe ingevolge hul eie standarde en waardes. Hierdie standarde en waardes is die gids waarvolgens elke persoon hom laat lei in sy oortuigings, optrede en interaksie met ander. Elke mens het verder 'n verantwoordelikheid teenoor die tipe samelewing waarin hy leef, en die maatskaplike werker kan dit nie ontduik as sy die professionele praktyk betree nie.

3.5.1.2 Samelewingsverwagtinge

Geen kliëntesisteem kan doeltreffend gehelp word as die maatskaplike werker onverskillig staan teenoor die asosiale of onwettige gedrag wat die kliëntesisteem in die moeilikheid gebring het nie. Siporin (1975:65) sluit hierby aan deur te benadruk dat doeltreffende intervensie binne die veld van kinderbeskerming, proefdienste, parool en werk met seksoortreders, behels om die kliëntesisteem te lei om die werklikheid van die samelewing se basiese verwagtinge te aanvaar en verkieslik in hul eie waardestelsel te inkorporeer.

3.5.1.3 Implementering

Implementering van die beginsel van nie-veroordeling behels nie dat die maatskaplike werker afstand doen van haar eie standarde en waardes nie. Die

maatskaplike werker moet dit behou, maar daarteen waak om daarop aan te dring dat dit noodwendig die regte gedragskode vir alle kliëntesisteme is.

3.5.2 Toepassing

Die nie-veroordelende houding moet in die kontakfase van intervensie duidelik na vore kom. Dit kan gedoen word deur bedag te wees op tekens wat daarop dui dat die kliëntesisteme verwag om geblameer of veroordeel te word. Die maatskaplike werker moet dit hier duidelik maak dat sy die kliëntesisteme se gedrag evalueer en nie sy persoon nie. Daar moet gewaak word daarteen dat blaam of skuld aan ander persone in die kliëntesisteme se situasie toegewys word. Hierdeur kan die kliëntesisteme moontlik oortuig word dat die toewysing van skuld of blaam 'n integrale deel van die intervensieproses is (Hancock, 1997:121).

Eksplisiete uitklaring van hierdie beginsel sal help om die kliëntesisteme vry te stel sodat hy openlik oor sy probleme kan begin praat en om verantwoordelikheid te aanvaar vir daardie aspekte van die probleem wat klaarblyklik 'n gevolg van sy gedrag is. 'n Kliëntesisteme moet sy gevoelens en gedagtes kan uitdruk, en kan slegs vry voel om dit te doen as hy glo dat die maatskaplike werker hom nie sien as 'n "slegte mens" nie, of dat dit "verkeerd" is om sulke probleme, gedagtes en gevoelens te hê nie (Hancock, 1997:121).

3.5.3 Die risiko van lof en advies

Volgens Biestek (1957:92-93) kan lof en goedkeuring subtiele vorms van veroordeling wees, en kan dit die kliëntesisteme die idee gee dat hy net voorwaardelik aanvaar word. Die maatskaplike werker moet bewus wees daarvan dat blaam en lof dieselfde uitwerking op die kliëntesisteme kan hê, naamlik die begeerte om 'n deel van homself weg te steek. Om 'n kliëntesisteme se sterk punte te erken kan 'n belangrike deel van intervensie wees, maar moet altyd deur die nie-veroordelende erkenning van swakhede en probleemareas gebalanseer word. Heelwat literatuur ondersteun hierdie siening (Neisser, 1965:282; Saleebey, 1999:12-15; Potgieter, 1998:150; Sheafor, Horejsi en Horejsi, 2000:93-94) deur te noem dat die erkenning van sterk punte sowel as swakhede daartoe lei dat die kliëntesisteme gerus voel dat hy werklik aanvaarding kry en nie net gevlei word nie.

Neisser (1965:280) noem 'n verdere belangrike aspek in die toepassing van nie-veroordeling in die vroeë stadiums van intervensie. Volgens haar sien kliëntesisteme intervensie aanvanklik dikwels as die vra vir en kry van advies. Sy beklemtoon dat die maatskaplike werker moet waak teen indirekte veroordeling wat implisiet is in die oordrag van vroegtydige en ongevraagde advies. Ongevraagde advies impliseer vinnige beoordeling en verwring die maatskaplike werker-kliëntesisteme-verhouding deur die maatskaplike werker voor te stel as kenner met vinnige en maklike antwoorde. Introspeksie van hoe die maatskaplike werker voel as sy beoordeel word, kan haar help om die kliëntesisteme se angste te verstaan, met aandag te luister en sensitief op sy worstelinge te reageer.

3.5.4 Beoordeling as deel van assessering

Deur die vinnige opsomming of interpretasie van die kliëntesisteme se probleme word die indruk geskep dat die maatskaplike werker gevolgtrekkings sonder beoordeling maak, terwyl die kliëntesisteme weet dat daar meer is wat hy vir die maatskaplike werker sou wou vertel wanneer sy vertroue in die maatskaplike werker gevestig is. 'n Vinnige assessering (diagnose) nadat slegs beperkte feite ingesamel is, verwring die maatskaplike werker-kliëntesisteme-rolle verder deur die kliëntesisteme te ontnem van die sin dat die maatskaplike werker glo hy kan bydra tot die proses van terapeutiese verandering (Neisser, 1965:281 en Allen; 1993:44). In bemagtiging is dit belangrik om kliëntesisteme ten volle deel te maak van die intervensieproses sodat erkenning gegee word dat die kliëntesisteme die kenner is van sy unieke lewensituasie, probleme, oortuigings, houdings en gevoelens. Vinnige diagnostiese oordeel wek die teenoorgestelde indruk en die verwringing van rolle kan bydra tot gevoelens wat die kliëntesisteme mag koester dat die maatskaplike werker die gewenste veranderinge teweeg sal bring sonder die kliëntesisteme se insette.

Biestek (1957:99) noem nog 'n vorm van onbedoelde oordeel wanneer hy wys op die risiko daaraan verbonde om 'n kliëntesisteme te vertel van soortgelyke probleme wat ander ervaar. Volgens Biestek (1957:99) wek dit by die kliëntesisteme die indruk dat hy gekategoriseer word, aangesien klassifikasie 'n vorm van oordeel is. Daar is wel 'n plek vir klassifikasie in die praktyk, maar die maatskaplike werker moet bedag wees daarop dat dit altyd in die kliëntesisteme se guns aangewend word, en nie tot die maatskaplike werker se voordeel nie.

Die toepassing van die nie-veroordelende houding in intervensie behels die oordrag van die intensie om die kliëntesisteem nie te beoordeel nie, maar deur assessering en evaluering die voordele en nadele van sy gedrag te bepaal om hom by te staan in die oorkoming van sy probleme en uitdagings. In die voorafgaande gedeelte is die begrip van die nie-veroordelende houding verduidelik aan die hand van die elemente van die maatskaplike werker se lewensbenadering, samelewingsverwagtinge en implementering. Die toepassing van die nie-veroordelende houding, risiko van lof en advies en beoordeling as deel van assessering is verder bespreek ten einde die beginsel te verduidelik.

3.6 SELFBSKIKKINGSREG

Die vyfde basiese beginsel in maatskaplike werk is die *selfbeskikkingsreg*. Volgens Congress (1992:14) en Reamer (1995:93) aanvaar maatskaplike werkers oor die algemeen die professie se historiese toewyding aan die beginsel van selfbeskikking. Oorspronklik behels dit die reg en noodsaaklikheid van kliëntesisteme om vry te wees om hul eie besluite te neem en keuses te maak. Die *National Association of Social Workers* se Etiese Kode (1994) sluit hierby aan deur te bepaal dat maatskaplike werkers bedag moet wees daarop om maksimum selfbeskikking deur die kliëntesisteem aan te moedig. Selfbeskikking is volgens Hancock (1997:193) sedert die jare dertig 'n sentrale beginsel in die maatskaplikewerkpraktyk. Die belangrikheid daarvan spruit uit waarnemings dat enige tipe intervensie meer doeltreffend is as die kliëntesisteem self daaraan deelneem. Hieruit het 'n filosofiese oortuiging ontwikkel dat die kliëntesisteem 'n natuurlike reg het om sy eie besluite te neem en keuses te maak.

Biestek (1957:103-104) verdeel die selfbeskikkingsreg in vier elemente:

- die fundamentele regte van die kliëntesisteem wat uit sy integriteit as mens vloei;
- die fundamentele regte van elke individu in 'n demokratiese samelewing;
- die reg op selfbeskikking wat nodig is vir doeltreffende gevallewerk (en alle maatskaplikewerkmetodes), diens en behandeling; en
- 'n noodsaaklike beginsel in maatskaplikewerkfilosofie.

Volgens Biestek (1957:103-104) is die beginsel van selfbeskikking dus die praktiese erkenning van die reg en behoefte van kliëntesisteme om in die intervensieproses die vryheid te hê om hul eie keuses te maak en besluite te neem. Scourfield (2002 :4) sluit hierby aan deur die selfbeskikkingsreg *die bevordering van keuse* te noem. Die Suid Afrikaanse Etiese Kode vir Maatskaplike Werk (2005:19) sluit hierby aan deur te bepaal dat die kliëntesisteem die reg het om te besluit of hy met die maatskaplike werker gaan saamwerk al dan nie.

3.6.1 Verpligtinge van die maatskaplike werker

Die *National Association of Social Workers* se Etiese Kode (1994) spesifiseer drie verpligtinge wat die maatskaplike werker het in die erkenning van die kliëntesisteem se selfbeskikkingsreg. Hierdie verpligtinge word ook deur die Suid-Afrikaanse Etiese Kode bespreek (2005:43-45).

- Wanneer die maatskaplike werker namens `n kliëntesisteem optree wat regtens onbevoeg bevind is, moet die maatskaplike werker die belange van daardie kliëntesisteem beskerm.
- Wanneer `n ander individu regtens gemagtig is om namens `n kliëntesisteem op te tree, moet die maatskaplike werker ook met daardie persoon handel met die beste belange van die kliëntesisteem in gedagte.
- Die maatskaplike werker moenie betrokke raak in enige optrede wat die menseregte of wetlike regte van `n kliëntesisteem skend of inkort nie.

Die eerste twee verpligtinge gee spesifiek aandag aan die regte van die kliëntesisteem wat regtens onbevoeg verklaar is, en die derde aan die burgerlike en grondwetlike regte van alle ander kliëntesisteme.

Maatskaplike werkers het `n ooreenstemmende plig om hierdie reg te respekteer en die behoefte daaraan te erken deur kliëntesisteme te help en te stimuleer om hul potensiaal te ontsluit deur beskikbare en toepaslike bronne in hulself en hul gemeenskap te erken en benut. Die literatuur (Reamer, 1995:94) wys egter op situasies waar die maatskaplike werker geneig is om in te meng in die kliëntesisteem se reg tot selfbeskikking ter wille van die kliëntesisteem se voordeel. Hierdie gevalle staan as professionele paternalisme bekend.

3.6.2 Professionele paternalisme

In die toepassing van professionele paternalisme is die maatskaplike werker oortuig daarvan dat dit nie toepaslik is om die kliëntesisteem se reg tot selfbeskikking te respekteer nie. Die maatskaplike werker besluit in hierdie gevalle of sy paternalisties gaan optree, met ander woorde met die kliëntesisteem se regte gaan inmeng vir sy eie beswil al dan nie.

Paternalisme kom volgens Reamer (1995:95) in drie verskillende vorme voor:

- Wanneer die maatskaplike werker glo sy is geregverdig om vir die kliëntesisteem se eie beswil inligting van hom te weerhou. Dit sluit in enige inligting relevant vir die kliëntesisteem se lewe, maar wat die maatskaplike werker glo die kliëntesisteem sal skaad om te weet. Voorbeelde hiervan is diagnostiese inligting, inligting oor psigiatriese status en geestesgesondheidsprognose.
- Wanneer die maatskaplike werker leuens vertel, pleks van om slegs inligting van die kliëntesisteem te weerhou. Dit vind plaas wanneer die maatskaplike werker doelbewus vir die kliëntesisteem valse inligting gee oor `n aspek van sy lewe, moontlik in reaksie op `n vraag van die kliëntesisteem. `n Voorbeeld hiervan is `n maatskaplike werker wat vir `n verwerpte kind vertel dat sy ouers werklik lief is vir hom wanneer dit in realiteit nie so voorkom nie.
- Wanneer die maatskaplike werker teen `n kliëntesisteem se wil, maar vir sy eie beswil, inmeng. Voorbeelde hiervan is om `n persoon te dwing om mediese behandeling te ontvang, of in `n skuiling vir mishandelde vroue te bly.

Daar is dus sekere situasies waarin die maatskaplike werker se paternalistiese optrede geregverdig kan word. In al hierdie gevalle is bevind dat die relegering van die kliëntesisteem se reg tot selfbeskikking egter met inagneming van die kliëntesisteem se beste belange plaas.

Aristoteles het reeds in die vierde eeu voor Christus geredeneer dat 'n sekere graad van professionele paternalisme toepaslik is in 'n samelewing waar lede van die elite duidelik meer ingelig en wyser is as ander. Ongelukkig is argumente wat professionele paternalisme voorstaan, volgens Reamer (1995:98), soms deurspek met motiewe van eie belang. Hierdie paternalistiese neiging staan as pseudopaternalisme bekend.

Vanweë die probleem van pseudopaternalisme moet paternalistiese inmenging net geskied as daar substansiële en oortuigende bewyse is dat die kliëntesisteem 'n ernstige gevaar vir homself of ander inhou. Pasiënte het dus die reg om te weet van hul diagnose, en haweloses het die reg om skuling te verwerp solank daar bewyse is dat hulle vrywillig ingeligte besluite neem met duidelike begrip van die nagevolge. Paternalisme kan geregtig word as kliëntesisteme nie verstandelik bevoeg is nie, of as hulle hulself of ander ernstige skade kan aandoen.

3.6.3 Implementering

Volgens Biestek (1957:105-106) het die maatskaplike werker vier hoofverantwoordelikhede in die implementering van die beginsel van selfbeskikking:

- om die kliëntesisteem te help om sy probleem of behoefte duidelik en in perspektief te sien;
- om die kliëntesisteem met pertinente bronne in die gemeenskap in aanraking te bring;
- om die stimulus in werking te stel wat die kliëntesisteem se eie, dormante bronne sal aktiveer; en
- om 'n verhoudingsomgewing te skep waarin die kliëntesisteem kan groei en sy eie probleme kan oplos.

Die kliëntesisteem word dus nie in die uitleef van die selfbeskikkingsreg net gelaat om sonder die nodige inligting en bystand sy besluit te neem en te implementeer nie.

3.6.4 Beperkinge

Terwyl die maatskaplike werker in alle gevalle toegewyd moet wees aan die beginsel van selfbeskikking, is daar volgens Hancock (1997:207) realistiese beperkinge op hierdie reg. Die literatuur (Biestek, 1957:110-112; Hancock, 1997:207; Potgieter,

1998:44-54) identifiseer as voorbeelde die kliëntesisteem se onvermoë om positiewe en konstruktiewe besluite te neem; strafregtelike, privaatregtelike of morele reëls; die regte van ander; en die regte van die welsynsorganisasie. Hierdie beperkinge word vervolgens bespreek.

3.6.4.1 Kliëntesisteme met beperkte vermoëns

Volgens Biestek (1957:110-112) kan die ouderdom en geestelike bevoegdheid van die kliëntesisteem realistiese beperkinge op die implementering van die reg tot selfbeskikking plaas. Dit kan van toepassing wees in werk met kinders en verstandelik gestremde individue, asook in werk met fisiek ongestelde en bejaarde mense. Soms moet die maatskaplike werker 'n besluit namens so 'n kliëntesisteem neem, of ander adviseer en bystaan wat die besluitnemings-verantwoordelikheid vrywillig op hulle geneem het of aan wie dit regtens toegewys is.

Talle skrywers (Bennet, 1988, Kapp, 1988, Nicolson en Matross, 1989; Soskis en Kerson, 1992; en Durst, 1994:35) is dit eens dat daar uit die staanspoor aangeneem moet word dat kliëntesisteme die nodige vermoë het om goeie besluite oor hul eie welsyn te neem. Waar daar bepaal word dat die kliëntesisteem nie oor hierdie vermoëns beskik nie, word daar in die meeste gevalle regtens voorsiening gemaak vir 'n ander persoon of persone om beheer te neem en besluite namens hierdie kliëntesisteem te neem. In die neem van hierdie besluite moet die kliëntesisteem se beste belange ooreenkomstig sy totale verstandelike, fisieke, sielkundige en maatskaplike toestand in ag geneem word.

In die bepaling van die kliëntesisteem se bevoegdheid kan die volgende drie punte as riglyn dien:

- die beskikking oor 'n stel waardes en doelstellings;
- die vermoë om inligting te kommunikeer en te verstaan; en
- die vermoë om oor sy eie besluite te redeneer en onderhandel.

Hierdie drie elemente moet altyd as raamwerk dien om die kliëntesisteem se bevoegdhede te assesser alvorens 'n besluit oor intervensie geneem word.

3.6.4.2 Juridiese beperkings

Vrywillige of nie-vrywillige kliëntesisteme kan na die maatskaplike werker kom met 'n plan van moontlike optrede wat teenstrydig met die privaat- of strafreg is. Dit is nodig dat sulke kliëntesisteme ten volle ingelig word oor die regsgevolge sou hulle besluit om met die betrokke plan voort te gaan. In so 'n geval het die maatskaplike werker die verantwoordelikheid om die kliëntesisteme te help om die regsgevolge te oorweeg, maar ook die emosionele impak wat die beplande optrede op betrokkenes mag hê. In sekere gevalle, soos met die beplanning van selfmoord, sal die maatskaplike werker verplig wees om die kliëntesisteme se vertroue te skend.

3.6.4.3 Die regte van ander

Die maatskaplike werker mag kliëntesisteme spreek wat 'n optrede beplan wat inbreuk op die regte van ander kan maak. Die maatskaplike werker is in dié geval verplig om haar besorgdheid oor so 'n plan uit te spreek. Die kliëntesisteme moet gehelp word om te sien wat die regte van ander in so 'n situasie is en watter skade – emosioneel of ander – hierdie optrede kan aanrig.

3.6.4.4 Regte van die welsynsorganisasie

Die maatskaplike werker kan gekonfronteer word deur konflik tussen die kliëntesisteme se wense oor hoe 'n diens aangebied moet word en die welsynsorganisasie se professionele verantwoordelikheid. Die maatskaplike werker se vaardigheid in die hantering van so 'n situasie is 'n kritiese faktor. Sensitiwiteit vir die gevoelens van al die betrokke partye, uitlewing van die beginsel van aanvaarding en 'n nie-veroordelende houding, en vaardigheid in die bou van 'n professionele verhouding op die basis van hierdie kliëntesisteme se huidige werklikheid, sal hier nodig wees.

Die gevolge van die kliëntesisteme se besluit om nie dienste te aanvaar nie, moet ook bespreek word. In die geval van 'n nie-vrywillige kliëntesisteme, het die kliëntesisteme die welsynsorganisasie onder eksterne druk genader. Die maatskaplike werker moet die kliëntesisteme se teenstand aanvaar en 'n atmosfeer van vertroue skep sodat elke kliëntesisteme gehoor, verstaan, en nie veroordeel word nie. Die moontlike voordele wat dit inhou om hul gedrag te verander, moet ook uitgewys word.

3.6.4.5 Gewetensbesware

Hierdie beperking kan ontstaan in werk met vrywillige of nie-vrywillige kliëntesisteme waar die maatskaplike werker en die kliëntesisteam se religieuse oortuigings verskil. In elke geval moet die maatskaplike werker haar standpunt aan die kliëntesisteam verduidelik en hom verwys na iemand wat nie 'n gewetensbeswaar teen die betrokke situasie of kliëntesisteam het nie.

In die maatskaplikewerkprofessie het die beginsel van selfbeskikking 'n historiese grondslag en behels dit die regte en noodsaaklikheid van kliëntesisteme om vry te wees om hul eie besluite te neem en keuses te maak. As gevolg hiervan kom die beginsel eksplisiet in die professie se etiese kode voor.

In die voorafgaande gedeelte is die verpligtinge van die maatskaplike werker in die toepassing van hierdie beginsel, die omvang van professionele paternalisme en die implementering van die beginsel bespreek. Spesifieke beperkinge wat die uitleef van hierdie beginsel temper, is uitgesonder en bespreek as *kliëntesisteme met beperkte vermoëns, juridiese beperkings, beperkings weens die regte van ander en die welsynorganisasie en gewetensbesware*. Die praktiese implementering van die beginsel van selfbeskikking vereis versigtige aandag aan die erkenning van die grense, in elke geval, tussen die kliëntesisteam se reg op selfbeskikking en die professionele verantwoordelikheid om hom te help om gesonde uitkomst te behaal.

3.7 AANSPREEKLIKHEID

Die sesde basiese beginsel in maatskaplike werk is *aanspreeklikheid*. Die afgelope paar jaar het aanspreeklikheid in die veld van maatskaplike welsyn volgens Johnson (1989:383) baie aandag geniet. In sy eenvoudigste vorm dui aanspreeklikheid op verantwoordelikheid. Die kompleksiteit van aanspreeklikheid kan met dié vraag geïllustreer word: Aanspreeklikheid teenoor wie? Volgens Johnson (1989:384) kom sekere verantwoordelikhede binne welsynsdienlewering voor in die volgende sisteme en op die volgende wyses:

- *Die kliëntesisteam:* Die maatskaplike werker is aanspreeklik teenoor kliëntesisteme om haar deel van die intervensiekontrak na te kom en om die diens te lewer waarop daar ooreengekom is.

- *Die professie:* Die maatskaplike werker is aanspreeklik teenoor die professie om die waardes van maatskaplike werk uit te leef en die Etiese Kode in alle dienslewering na te volg.
- *Die welsynsorganisasie:* Die maatskaplike werker is aanspreeklik teenoor die welsynsorganisasie waarvoor sy werk vir dienslewering binne die riglyne, programme en beleid deur die welsynsorganisasie ontwikkel.
- *Persone wat die welsynsorganisasie ondersteun:* Die welsynsorganisasie is aanspreeklik teenoor die persone wat die welsynsorganisasie ondersteun en die welsynsorganisasie sanksioneer.

Laasgenoemde verantwoordelikheid dra beduidende kompleksiteit by tot die beginsel van aanspreeklikheid. Daardie persone wat die welsynsorganisasie ondersteun (soos vrywilligers, skenkers, borge en belastingbetalers) bestaan uit `n massa individue wat nie oor `n universeel aanvaarde doelstelling vir die dienste beskik nie. Die doelstellings wat wel bestaan, is dikwels nie in ooreenstemming met die doelstellings wat deur werkers en kliëntesisteme gestel word nie.

3.7.1 Die boustene van aanspreeklikheid

Volgens Johnson (1989:184) bestaan aanspreeklikheid uit twee elemente: doelmatigheid en effektiwiteit. Dié twee elemente word vervolgens kortliks bespreek:

3.7.1.1 Doelmatigheid

Doelmatigheid verwys na die bekostigbaarheid van dienste. As gevolg van die aard van menslike dienste, is die aantal kliëntesisteme, tyd aan kliëntesisteme bestee of die finansiële koste van dienste nie `n doeltreffende wyse om aanspreeklikheid vir gelewerde dienste te aanvaar nie. Sosiale koste moet ook in berekening gebring word. Hierdie koste sluit byvoorbeeld in die impak van dienste op die funksionering van stelsels in die kliëntesisteme se onmiddellike omgewing, of hoe die lewensgehalte van die kliëntesisteme, ander mense en die gemeenskap oor die algemeen beïnvloed (Johnson 1989:384; Potgieter, 1998:45).

3.7.1.2 Effektiwiteit

Effektiwiteit verwys daarna of die diens die doelwitte waarvoor dit ontwerp is bereik. As gevolg van die kompleksiteit van die menslike situasie en die talle individue met

verskillende doelstellings wat betrokke is by die organisasie se programme, is dit baie moeilik om effektiwiteit te meet. Maar as meetbare doelstellings in die aksieplanne ingesluit word, is dit moontlik om te meet of hierdie doelstellings in 'n spesifieke praktyksituasie bereik is. Indien welsynsorganisasie goed gedefinieerde doelwitte en doelstellings het, kan aanspreeklikheid en evaluasie volgens 'n vaste basis uitgevoer word. Die identifisering van doelstellings en die evaluasie van dienste is dus sleutelfaktore in aanspreeklikheid (Johnson, 1989:384; Tolson, Reid en Garvin, 1994:63, Potgieter, 1998:45).

3.7.2 Die rol van assessering in aanspreeklikheid

Pincus en Minahan (1983:273) en Johnson (1989:384) definieer assessering as die insameling van data oor die uitkomst van 'n program met verwysing na doelstellings en doelwitte wat voor die implementering van daardie program opgestel is. Die welsynsorganisasie is die geskikste om gevra te word om vir sy programme aanspreeklik te wees. Die maatskaplike werker is aanspreeklik teenoor die individuele kliëntesisteme en die welsynsorganisasie. Vir die welsynsorganisasie om verantwoordbaar te wees, moet dit 'n metode ontwikkel om die doelmatigheid en effektiwiteit van programme deurlopend te evalueer.

Die maatskaplike werker, as deel van die welsynsorganisasie, moet data bydra wat die welsynsorganisasie in sy aanspreeklikheidsresponse kan gebruik, en ook bewus wees van waardebepalende meganismes wat nuttig kan wees in die ontwikkeling van aanspreeklikheidsresponse. Die maatskaplike werker het die beste begrip van die impak wat programme op kliëntesisteme het, is bewus van data wat beskikbaar is vir gebruik en is verantwoordelik vir die verskaffing van primêre data. Vir die maatskaplike werker om hierdie assesseringsfunksie uit te voer is 'n kennis van maatskaplike navorsingsmetodes en -tegnieke noodsaaklik. Kreatiwiteit in die gebruik van beskikbare inligting kan die vermoë om die welsynsorganisasie se aanspreeklikheid te bepaal verhoog. 'n Begrip van die aard van progamevaluasie is ook van nut.

3.7.3 Die rol van die kliëntesisteme

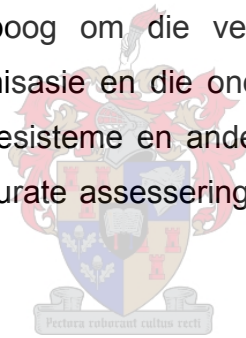
Dit is belangrik vir kliëntesisteme om betrokke te wees in die ontwikkeling van aanspreeklikheidsresponse, want kliëntesisteme kan nuttige inligting bied wat nie uit

ander bronne verkry kan word nie. Insluiting van die kliëntesisteme se evaluasie van dienste vermeerder die beskikbare indekse vir effektiwiteit, maar hierdie insluiting is nie sonder probleme nie.

Kliëntesisteme en organisasies kan verskil in hul siening van wat belangrik is in die bepaling van aanspreeklikheid. Sekere kliëntesisteme beskik dalk nie oor die kennis en ervaring om dienste in al sy kompleksiteit te evalueer nie. Maar hulle kan betrokke wees by die samestelling van vrae vir oorweging in evaluasie, en om 'n mening te gee oor die ideale dienslewering wat die organisasie moet bied om sy doelstellings te bereik (Burch en Mohr, 1980:90-99).

3.7.4 Die rol van die maatskaplike werker

Om professioneel verantwoordelik te wees in die hedendaagse maatskaplike-werkpraktyk, moet alle maatskaplike werkers besorg wees oor kwessies van aanspreeklikheid. Hulle moet poog om die verskillende perspektiewe van die kliëntesisteme, die welsynsorganisasie en die ondersteunende publiek te versoen. Hulle moet ook saam met kundiges werk om metodes vir evaluasie te ontwikkel sodat akkurate assessering van die diens wat gelewer word, moontlik is (Johnson, 1989:385).



In die Suid-Afrikaanse konteks dien die Etiese Kode van Maatskaplike Werk (2005) as riglyn vir die uitleef van aanspreeklikheid in intervensie. Die Etiese Kode voorsien etiese standaarde op grond waarvan die algemene publiek maatskaplike werkers aanspreeklik kan hou.

Die maatskaplike werker moet verder poog om te verseker dat die regte vrae gestel word, en dat kwessies van doelmatigheid en effektiwiteit aangespreek word. Wanneer die maatskaplike werker assesserings doen, moet sy te alle tye die aanspreeklikheidsvereistes van hedendaagse maatskaplike werk in gedagte hou. Dit sluit in die vereistes van die welsynsorganisasie, die borge en die gemeenskap, asook die maatskaplike werker se aanspreeklikheid teenoor die kliëntesisteme en die professie. Sy moet verder voldoende en akkurate data versamel om aan die aanspreeklikheidsvereistes te voldoen ten opsigte van die maatskaplike werker-kliëntesisteme-verhouding en die welsynsorganisasie, aangesien dit die

welsynsorganisasie se bestaan en werk vir ondersteunende instellings en die algemene publiek regverdig (Johnson, 1989:386).

Aanspreeklikheid is 'n komplekse beginsel wat verantwoordbaarheid en verantwoordelikheid teenoor talle sisteme impliseer. Die hoofelemente van aanspreeklikheid is doelmatigheid en effektiwiteit en moet te alle tye deur die maatskaplike werker en haar welsynsorganisasie nagevolg word. In die voorafgaande gedeelte is aandag geskenk aan die elemente van aanspreeklikheid, die rol van evaluasie in aanspreeklikheid, asook die rol van kliëntesisteme en die rol van die maatskaplike werker.

3.8 SAMEVATTING

Die waardes van die maatskaplikewerkprofessie word uitgeleef deur die toepassing van praktykbeginsels in alle praktyksituasies. Vir die doeleindes van hierdie studie, is die praktykbeginsels gespesifiseer as individualisering, aanvaarding, beheerde emosionele betrokkenheid, nie-veroordeling, selfbeskikkingsreg en aanspreeklikheid.

Individualisering is een van die kardinale beginsels van professionele maatskaplike werk. In die voorafgaande hoofstuk is die hoedanighede waaroor die maatskaplike werker moet beskik ten einde doeltreffende individualisering toe te pas geïdentifiseer as: *vryheid van vooroordeel en partydigheid, kennis van menslike gedrag, etnies sensitiewe praktyk, die vermoë om te luister en waar te neem, die vermoë om teen die kliëntesisteem se pas te beweeg, empatie, die vermoë om perspektief te behou en buigsaamheid*. Om waarlik behulpsaam te wees moet die maatskaplike werker te alle tye bewus daarvan wees dat elke mens, gesin, groep, organisasie en gemeenskap die realiteit van sy lewensituasie op 'n unieke wyse ervaar, eie aan wie en wat hy is.

Aanvaarding lê die grondslag van die intervensieverhouding. Maar daar is talle struikelblokke waaraan aandag gegee moet word voor die beginsel voldoende uitgeleef kan word. Die struikelblokke wat oorkom moet word, is: *onvoldoende kennis van menslike gedrag, nie-aanvaarding van iets in die self, toereken van maatskaplike werker se gevoelens aan die kliëntesisteem, vooroordeel en partydigheid, ongevraagde gerusstellings, verlies van respek vir die kliëntesisteem en*

oorientifisering. Aanvaarding is een van die essensiële professionele beginsels waarna die maatskaplike werker moet streef as waarde, en as nodige aspek in intervensie moet implementeer.

Die beginsel van beheerde emosionele betrokkenheid moet in verskeie praktyksituasies benut word. Situasies wat in die voorafgaande hoofstuk uitgesonder is, is *intervensie met bejaardes* en *versorging van terminaal siekes*. In intervensie met bejaardes moet die maatskaplike werker veral bedag wees op die invloed van onopgeloste konflik met haar eie ouers, en intervensie met die bejaarde met negatiewe gevoelens. Die aspek van intervensie met terminaal siekes is veral relevant in die Suid-Afrikaanse konteks met die huidige MIV/Vigs-krisis. Areas waarop daar in hierdie verband gelet moet word, is versorging van terminaal siek kinders en jongmense en palliatiewe sorg vir MIV/vigs-pasiënte.

Die toepassing van die nie-veroordelende houding in intervensie behels die oordrag van die bedoeling om die kliëntesisteem nie te beoordeel nie, maar deur assessering en evaluering die voordele en nadele van sy gedrag te bepaal om hom te help met die oplossing van sy probleme en stryd. In die voorafgaande hoofstuk is die begrip van die nie-veroordelende houding verduidelik aan die hand van die maatskaplike werker se lewensbenadering, samelewings-verwagtinge en implementering. Die toepassing van die nie-veroordelende houding, risiko van lof en advies en beoordeling as deel van assessering is verder bespreek ten einde die beginsel te verduidelik.

Binne die maatskaplikewerkprofessie het die beginsel van selfbeskikking 'n historiese grondslag. Dit het oorspronklik die regte en noodsaaklikheid van kliëntesisteme om vry te wees om hul eie besluite te neem en keuses te maak behels. Hierdie beginsel kom dan ook eksplisiet in die professie se etiese kode voor. In dié hoofstuk is die verpligtinge van die maatskaplike werker in die toepassing van hierdie beginsel, die omvang van professionele paternalisme en die implementering van die beginsel bespreek. Spesifieke beperkings, wat die uitleef van hierdie beginsel temper, is uitgesonder en bespreek as *die kliëntesisteem met beperkte vermoëns*, *juridiese beperkings*, *beperkings weens die regte van ander* en *die welsynsorganisasie* en *gewetensbesware*. Die praktiese toepassing van die beginsel

van selfbeskikking vereis versigtige aandag aan die erkenning van die grense tussen die kliëntesisteen se reg op selfbeskikking en die professionele verantwoordelikheid om mense te help om gesonde uitkomst te behaal.

Aanspreeklikheid is 'n komplekse beginsel wat verantwoordbaarheid en verantwoordelikheid teenoor talle stelsels impliseer. Die hoofelemente van aanspreeklikheid is doelmatigheid en effektiwiteit en moet te alle tye deur die maatskaplike werker en haar welsynsorganisasie nagevolg word. In die voorafgaande gedeelte is aandag gegee aan die elemente van aanspreeklikheid, die rol van evaluasie in aanspreeklikheid, die rol van kliëntesisteme asook die rol van die maatskaplike werker.

Ten einde die waardes van die professie uit te leef en die doelstellings te bereik is die toepassing van elk van die genoemde beginsels uiters belangrik, en moet elke maatskaplike werker dit in haar beroepslewe haar eie maak. Die volgende hoofstuk bevat die ontleding van die empiriese gegewens oor hoe Suid-Afrikaanse maatskaplike werkers hierdie beginsels toepas. Die gegewens is by wyse van 'n vraelys ingesamel.

Die kernwaardes binne die professie vloei uit vier verstaanbare dog omvattende kategorieë naamlik: samelewingswaardes, organisasie- en institusionele waardes, professionele waardes en intervensiepraktykwaardes. Aansienlike literatuur oor waardes binne die maatskaplikewerkprofessie is al gepubliseer. Dit is egter redelik verdeeld en wyd, wat 'n enkele raamwerk om waardes binne die konteks van die professie te sien, bemoeilik. In die voorafgaande hoofstuk is die werk van talle outeurs gekombineer om 'n enkele visuele raamwerk daar te stel vir die oorweging van waardes binne die professie in die Suid-Afrikaanse konteks. In die volgende hoofstuk word die groep waardes as *maatstaf om mense te hanteer* volledig bespreek. Hierdie groep waardes word in werking gestel as die hoofbeginsels in maatskaplike werk. Sowel die toepassing as die implikasies daarvan word vervolgens bespreek.

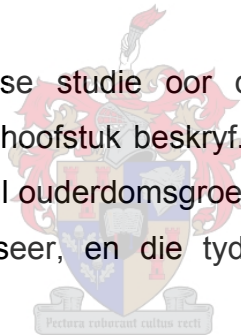
HOOFSTUK VIER

MAATSKAPLIKE WERKERS BY DIE PROVINSIALE ADMINSTRASIE VAN DIE WES-KAAP SE BENUTTING VAN PRAKTYKBEGINSELS VAN MAATSKAPLIKE WERK

4.1 INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die resultate uiteengesit van die vraelys wat deur 20 maatskaplike werkers van 'n Staatsdepartement se Distrikskantoor voltooi is. Die distrikskantoor is doelbewus uit die universum van 15 distrikskantore in die Wes-Kaapse Administrasie geselekteer aangesien hierdie kantoor vir die navorser toeganklik was. Daar is altesaam 23 maatskaplike werkers by die distrikskantoor werksaam, maar vir doeleindes van die huidige studie is die eerste 20 maatskaplike werkers volgens hul beskikbaarheid as doelbewuste steekproef ingesluit.

Die bevinding van die empiriese studie oor die toepassing van waardes en praktykbeginsels word in hierdie hoofstuk beskryf. Eerstens word 'n profiel verskaf van die deelnemers, insluitend hul ouderdomsgroep, geslag, jare wat die deelnemers as maatskaplike werkers praktiseer, en die tydperk wat hulle werksaam by 'n Staatsdepartement is.



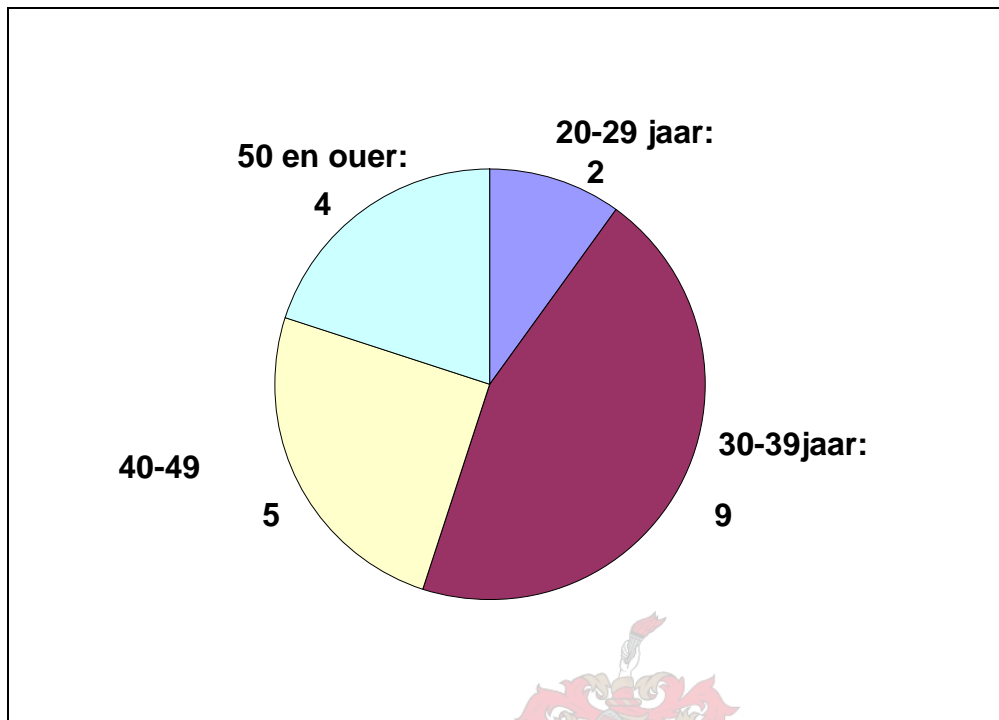
Die empiriese data wat met behulp van die vraelys (Bylae 1) ingesamel is, word vervolgens bespreek en in figure en tabelle uiteengesit, gevolg deur 'n literatuurkontrolle. Waar oop vrae gestel is, is temas geïdentifiseer en word dit in verwerkte vorm aangebied.

4.2 PROFIEL VAN DEELNEMERS

Die volgende bevindinge weerspieël die profiel van deelnemers wat by die studie betrek is. Die profiel behels die ouderdom en geslag van die deelnemers, asook die aantal jare wat hul as maatskaplike werkers praktiseer, en hoeveel van hierdie jare in diens van die Provinsiale Administrasie van die Wes-Kaap by 'n Staatsdepartement is.

4.2.1 Ouderdom

Die eerste aspek van die profiel van die deelnemers wat bepaal is, is hul onderskeie ouderdomme. Die ouderdomsverspreiding word in Figuur 4.1 weerspieël.



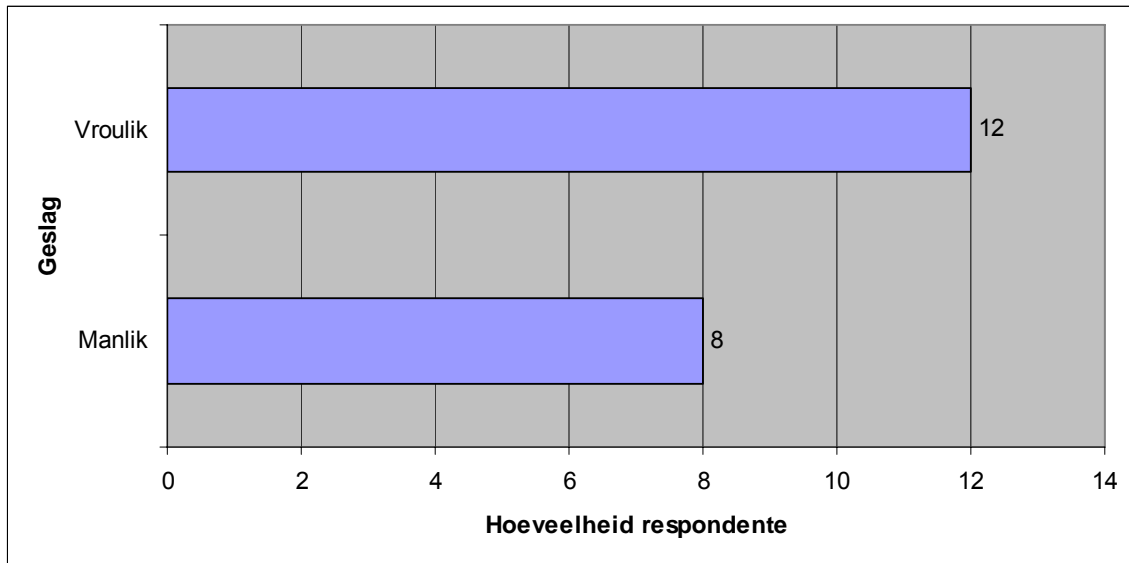
N = 20

Figuur 4.1: Ouderdomsverspreiding

Figuur 4.1 dui aan dat die meeste van die deelnemers (nege of 45 %) tot die ouderdomsgroep tussen 30 en 39 jaar behoort. Die tweede grootste persentasie deelnemers (vyf of 25 %) behoort tot die ouderdomsgroep 40 – 49 jaar. Die derde grootste hoeveelheid deelnemers (vier of 20 %) is 50 jaar en ouer terwyl slegs twee van die deelnemers (twee of 10 %) tussen 20 en 29 jaar oud is. 'n Afleiding kan hieruit gemaak word dat die deelnemers relatief eweredig volgens ouderdom verspreid is, met die grootste konsentrasie in die 30 – 39 jaar groep.

4.2.2 Geslag

Die tweede kenmerk van die deelnemers wat in ag geneem is, is hul geslag. Die geslagsindeling word in Figuur 4.2 aangedui.



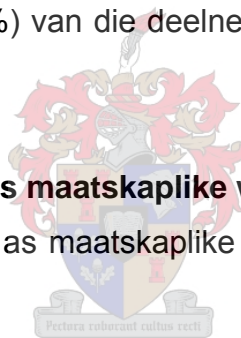
N = 20

Figuur 4.2: Geslag van deelnemers

Uit figuur 4.2 blyk dit dat 12 (60%) van die deelnemers vroulik en agt (40%) van die deelnemers manlik is.

4.2.3 Tydperk wat respondent as maatskaplike werker praktiseer

Die tydperk wat elke respondent as maatskaplike werker praktiseer, is vasgestel en word in Tabel 4.1 uiteengesit.



Tabel 4.1: Tydperk wat respondent as maatskaplike werker praktiseer

TYDPERK	N	%
< 5 jaar	5	25
≥ 5 < 10 jaar	4	20
≥ 10 < 15 jaar	2	10
≥ 15 < 20 jaar	3	15
≥ 20 jaar	4	20
Tydperk nie genoem	2	10
TOTAAL	20	100

Tabel 4.1 dui aan dat vyf (25%) oftewel 'n kwart van die deelnemers minder as vyf jaar as maatskaplike werkers praktiseer. Vier deelnemers (20%) elk behoort aan die

groepe van meer as en gelyk aan vyf jaar en minder as tien jaar, en meer as en gelyk aan 20 jaar. Uit die deelnemers praktiseer drie (15%) meer as of gelyk aan 15 jaar en minder as 20 jaar. 'n Kleiner hoeveelheid deelnemers naamlik twee (10% elk) kan in die kategorie van meer as en gelyk aan tien jaar en minder as 15 jaar ingedeel word, of as deelnemers wat nie hul tydperk in die praktyk aangedui het nie.

Dit blyk uit hierdie gegewens dat 13 (65%) van die deelnemers meer as vyf jaar ervaring in die maatskaplikewerkpraktyk het. Hierteenoor het vyf (25%) van die respondente minder as vyf jaar praktykservaring.

4.2.4 Tydperk wat respondent as maatskaplike werker by die Departement van Maatskaplike Dienste praktiseer

Die laaste eienskap van die profiel van die deelnemers wat in ag geneem is, is die tydperk wat hulle by die Departement werksaam is. Hierdie inligting word in Tabel 4.2 aangebied.

Tabel 4.2: Tydperk wat respondent as maatskaplike werker by die Departement praktiseer

TYDPERK	N	%
< 5 jaar	11	55
≥ 5 < 10 jaar	3	15
≥ 10 < 15 jaar	2	10
≥ 15 < 20 jaar	2	10
≥ 20 jaar	2	10
TOTAAL	20	100

In Tabel 4.2 kan daar gesien word dat elf, oftewel meer as die helfte (55%), van die deelnemers minder as vyf jaar by die departement werksaam is. Van die deelnemers is drie (15%) meer as of gelyk aan vyf jaar maar minder as tien jaar by die departement werksaam. Die oorblywende deelnemers is gelyk versprei, naamlik twee elk (10%) tussen die volgende drie kategorieë: Meer as en gelyk aan tien jaar en minder as 15 jaar; meer as of gelyk aan 15 jaar en minder as 20 jaar; en meer as of gelyk aan 20 jaar.

Hieruit blyk dat meer as die helfte van die deelnemers minder as vyf jaar praktykservaring by die Departement het. Nege (45%) van die deelnemers het meer as vyf jaar praktykservaring by die Departement en kan dus as vertrouwd beskou word met die beleid en werkswyse van die Departement.

4.3 DIE WAARDEBASIS VAN MAATSKAPLIKE WERK

Die volgende gedeelte van die vraelys fokus op die deelnemers se opinie van die doel en funksies van maatskaplike werk.

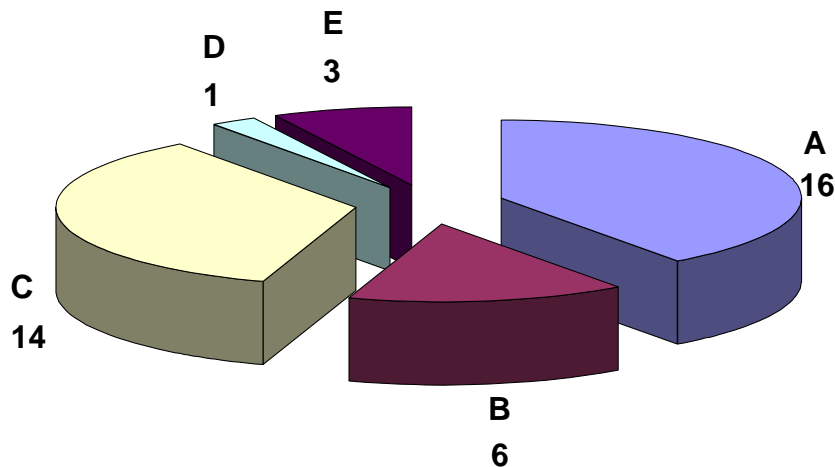
4.3.1 Die doel van maatskaplike werk

Uit die opinies van die deelnemers oor die doel van maatskaplike werk, kon vyf elemente geïdentifiseer word. Die vyf elemente wat geïdentifiseer is, stem ooreen met die hoofdoelwitte van die professie soos in hoofstuk twee (2.3.1) na aanleiding van die literatuur (Pincus en Minahan, 1983:9; Compton en Galaway, 1989:6; Council on Social Work Education; 1994; en Sheafor, Horejsi en Horejsi, 2000:4) bespreek is.

Deelnemers kon meer as een element as die doel van maatskaplike werk beskryf. Die beskrywings word aangedui en die frekwensie van deelnemers se verwysing na elke doelwit word in Figuur 4.3 aangebied.

Beskrywings van die doel van maatskaplike werk

- A = Bevordering, herstel, instandhouding en verhoging van die maatskaplike funksionering van gesinne, groepe, organisasies en gemeenskappe om hulle te help om take te bemeester, nood te verlig, en bronne te benut.
- B = Beplanning, formulering en implementering van maatskaplike beleid, dienste, bronne en programme wat benodig word om in basiese menslike behoeftes te voorsien en die ontwikkeling van menslike kapasiteit te bevorder.
- C = Om hoë risiko groepe te bemagtig en maatskaplike en ekonomiese geregtigheid te bevorder deur die nastreef van beleid, dienste en programme, deur georganiseerde voorspraak, en deur maatskaplike of politieke aksie.
- D = Ontwikkeling van professionele kennis en vaardighede wat verband hou met bogenoemde doelwitte.
- E = Voorkomende aksies en programme om wanbalans op mikro-, meso- en makrovlak te verhoed.



N=20

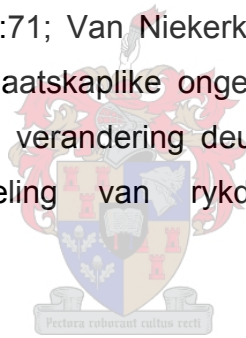
Figuur 4.3: Doel van maatskaplike werk

Uit figuur 4.3 blyk die doelwit van maatskaplike werk wat die meeste male (16) genoem is, is A, die bevordering, herstel, instandhouding en verhoging van die maatskaplike funksionering van gesinne, groepe, organisasies en gemeenskappe om hulle te help om take te bemeester, nood te verlig, en bronne te benut. Die doelwit sluit aan by Green (2003:5) se siening dat maatskaplike werk hoofsaaklik begaan is oor maatskaplike geregtigheid en die lewenskwaliteitsbevordering van alle mense. Dit weerspieël ook Pincus en Minahan (1983:9) se verduideliking dat maatskaplike werk veral betrokke is by die transaksies tussen mense en hul maatskaplike omgewing wat hul vermoë affekteer om hul lewensake te bemeester, nood te verlig en hul waardes en drome te verwesenlik.

Die doelwit waarna die tweede meeste (14) verwys is, is B, beplanning, formulering en implementering van maatskaplike beleid, dienste, bronne en programme wat benodig word om in basiese menslike behoeftes te voorsien en die ontwikkeling van menslike kapasiteit te bevorder. Hierdie doelwit stem ooreen met die Nasionale Maatskaplike Ontwikkelingstrategie, soos vervat in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn (Department of Welfare, 1995:7) waaraan maatskaplike werkers by 'n Staatsdepartement onderworpe is.

Volgens die Witskrif vir Maatskaplike Werk in Suid Afrika se visie vir welsyn is 'n doelwit van maatskaplike werk die daarstelling van 'n welsynsisteem met die ontwikkeling van menslike kapasiteit en self-sorg binne 'n besorgde en bemagtigende, sosio-ekonomiese omgewing. Die doelwit weerspieël ook die hoofdoel van die paternalistiese oriëntasie tot die basiese waardes in maatskaplike werk, naamlik om dié wat honger, dakloos, werkloos of hulpeloos is, bewus te maak van hul innerlike kapasiteit om meer produktiewe lewens te leef (Reamer, 1995:18-20).

'n Volgende doelstelling waarna ses keer verwys word, is: C: om hoë risiko groepe te bemagtig en maatskaplike en ekonomiese geregtigheid te bevorder deur die nastreef van beleid, dienste en programme, deur georganiseerde voorspraak, en deur maatskaplike of politieke aksie. Hierdie doelwit weerspieël die maatskaplike geregtigheidbenadering (Reamer, 1995:18-20) en radikale teorieë (Lowe, 1988:26-27; en Bernstein en Gray, 1997:71; Van Niekerk, 1998:60) tot maatskaplike werk waarvolgens die oorsake van maatskaplike ongelykhede aangespreek moet word deur fundamentele maatskaplike verandering deur middel van regstellende aksie, gelyke geleenthede, herverdeling van rykdom en welwillendheidsgerigte welsynsdienste.



'n Doelwit waarna minder (drie) male verwys word, is D, ontwikkeling van professionele kennis en vaardighede wat verband hou met bogenoemde doelwitte. Hierdie doelwit sluit aan by Perlman (1976:389) wat reeds in die sewentigerjare klem gelê het op die deurlopende bewustheid van veranderende waardes deur professionele ontwikkeling om relevante dienslewering te verseker.

Laastens is daar slegs een maal verwys na E, voorkomende aksies en programme om wanbalans op mikro-, meso- en makrovlak te verhoed. Hierdie doelwit word egter as belangrik geag en word volgens Green (2003:5) benodig vir voorkoming van hindernisse in die interaksionele funksionering tussen mense en hul omgewings, en die skep van groei- en ontwikkelingsgeleenthede vir mense binne 'n billike en regverdigde samelewing

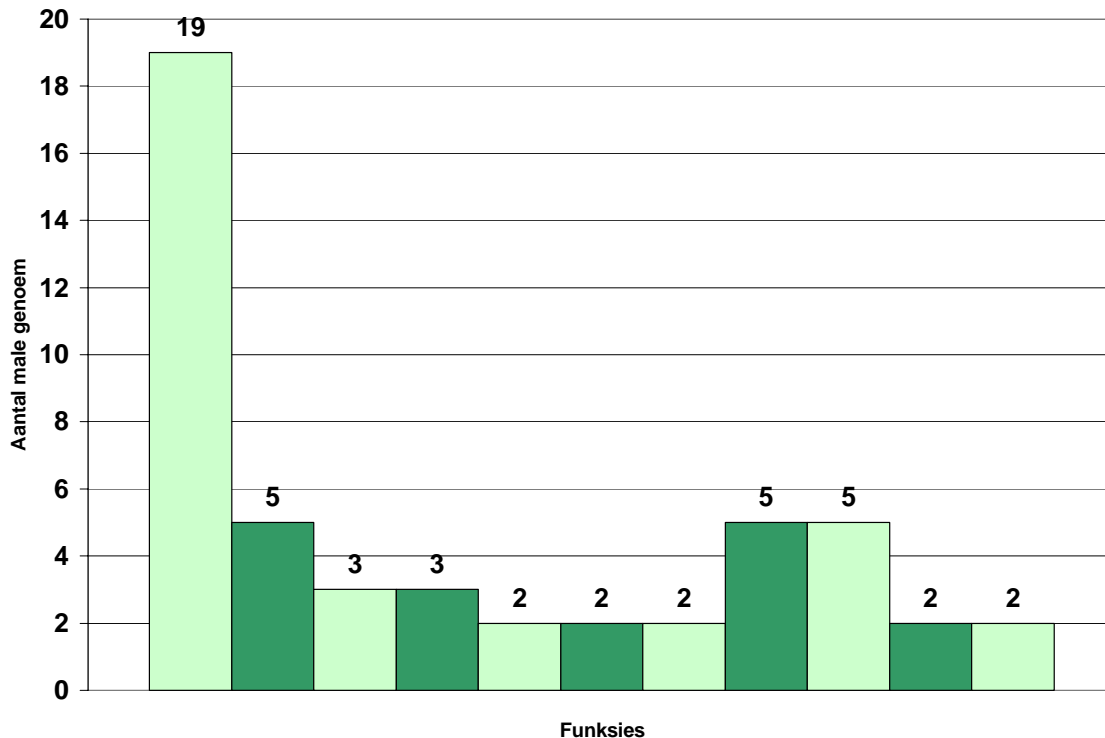
Bogenoemde verspreiding van die aantal verwysings na elke doelwit kan moontlik daarop dui dat maatskaplike werkers by die Departement meer aandag behoort te skenk aan voorkomende programme om die behoefte aan ander dienste te verminder. Die ongelyke verspreiding kan ook 'n moontlike aanduiding wees dat die doel van maatskaplike werk weer deur werkers in oënskou geneem behoort te word.

4.3.2 Die funksies van maatskaplike werk

Die volgende algemene beskrywings is onderskei oor wat die deelnemers as die funksies van maatskaplike werk ag. Die deelnemers kon meer as een funksie noem. Die funksies word vervolgens weergegee en die frekwensie van verwysing na elke funksie word in figuur 4.4 aangedui.

Die deelnemers se beskrywing van die funksies van maatskaplike werk

- A = Om mense te help om hul interne probleemoplossings- en hanteringskapasiteit te bevorder en meer effektief te benut.
- B = Om as tussenganger tussen mense en hulpbronne op te tree.
- C = Om interaksie tussen mense en maatskaplike hulpbronne te fasiliteer en nuwe verhoudings daartussen te bou en te bevorder.
- D = Om interpersoonlike verhoudings tussen mense binne bogenoemde maatskaplike hulpbronne te bou en te bevorder.
- E = Om by te dra tot die ontwikkeling en wysiging van maatskaplike beleid.
- F = Om materiële hulpbronne te versprei.
- G = Om te dien as agente van maatskaplike beheer.
- H = Om statutêre verantwoordelikhede na te kom.
- I = Om beskerming en ondersteuning aan weerloses te bied.
- J = Om hulpbronne daar te stel.
- K = Om die verskillende rolle van maatskaplike werk uit te leef.



N = 20

Figuur 4.4: Die funksies van maatskaplike werk

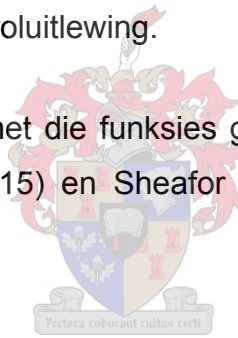
Dit blyk uit figuur 4.4 dat die funksie van maatskaplike werk wat die meeste (19) genoem is, A is, naamlik om mense te help om hul interne probleemoplossings- en hanteringskapasiteit te bevorder en meer effektief te benut. Dit kom hieruit voor dat die deelnemers groot waarde heg aan terapeutiese funksies en uitbou van vaardighede om die kliëntesisteen te bemagtig.

Daar is dieselfde aantal kere (5) na die volgende funksies verwys naamlik: B, om as tussenganger tussen mense en hulpbronne op te tree; H, om statutêre verantwoordelikhede na te kom; en I, om beskerming en ondersteuning aan weerloses te bied. Hierdie response dui daarop dat deelnemers, in vergelyking met die eerste funksie, minder waarde heg aan die opbou van verhoudings tussen kliëntesisteme en hulpbronne, hulle eie statutêre verantwoordelikhede, en om beskerming en ondersteuning aan kliënte te bied. Hierdie tendens kan 'n aanduiding wees dat meer aandag aan professionele verantwoordelikhede, en die opbou en instandhouding van interpersoonlike verhoudinge tussen kliëntesisteme en maatskaplike hulpbronne geskenk behoort te word.

Daar is drie maal elk verwys na funksie C, om interaksie tussen mense en maatskaplike hulpbronne te fasiliteer en nuwe verhoudings daartussen te bou en te bevorder; en D, om interpersoonlike verhoudings tussen mense binne maatskaplike hulpbronne te bou en bevorder. Hierdie response dui weer eens op die noodsaaklikheid dat maatskaplike werkers interpersoonlike verhoudings tussen kliëntesisteme en maatskaplike hulpbronne moet bevorder en opbou.

Laastens is daar slegs twee maal elk na die volgende funksies verwys: E, om by te dra tot die ontwikkeling en wysiging van maatskaplike beleid; F, om materiële hulpbronne te versprei; G, om te dien as agente van maatskaplike beheer; J, om hulpbronne daar te stel; en K, om die verskillende maatskaplikewerkrolle uit te leef. Uit hierdie response kan die afleiding gemaak word dat maatskaplike werkers hul in `n meerdere mate behoort te bemoei met beleidskwessies, verspreiding en ontwikkeling van hulpbronne, en roluitlewing.

Funksies A tot G stem ooreen met die funksies genoem in hoofstuk 2 (2.3.2) soos deur Pincus en Minahan (1983:15) en Sheafor et al. (2000:56-67) gespesifiseer, naamlik:



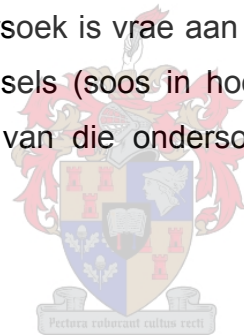
- om mense te help om hul interne probleemoplossings- en hanteringskapasiteit te bevorder en meer effektief te benut,
- om as tussenganger tussen mense en hulpbronne op te tree,
- om interaksie tussen mense en maatskaplike hulpbronne te fasiliteer en nuwe verhoudings daartussen te bou en te bevorder,
- om interpersoonlike verhoudings tussen mense binne hierdie hulpbronne te bou en bevorder,
- om by te dra tot die ontwikkeling en wysiging van maatskaplike beleid,
- om materiële hulpbronne te versprei, en
- om te dien as agente van maatskaplike beheer.

Die funksies weerspieël ook die Suid-Afrikaanse maatskaplike ontwikkelingsperspektief van 'n welwillende, vreedsame, regverdige en besorgde samelewing, waaraan maatskaplike werkers van 'n Staatsdepartement onderworpe is.

Funksies H tot K is addisioneel tot voorgenoemde funksies gestel, maar sluit aan by Potgieter (1998:28) se opsomming van die funksies van maatskaplike werk, naamlik: versorging en beskerming, genesing en herstel, voorkoming en opvoeding, hulpbronbestuur, kontrolering van maatskaplike geregtigheid en regverdigheid, beleidsprogramontwikkeling, en professionele opleiding in praktykonderrig en –ontwikkeling. Dit stem verder ook ooreen met die maatskaplike ontwikkelingsperspektief.

4.4 WAARDES IN DIE MAATSKAPLIKEWERKPRAKTYK

In hierdie gedeelte van die ondersoek is vrae aan deelnemers gestel aangaande die toepassing van die praktykbeginsels (soos in hoofstuk 3 beskryf) in hul daaglikse praktyksituasie. Die bevindinge van die ondersoek word vervolgens in figure en tabelle aangebied.



4.4.1 Individualisering

Die deelnemers is gevra om hul begrip van die beginsel van individualisering aan te dui. Meer as een beskrywing kon gegee word. Uit die response kon vyf beskrywings geïdentifiseer word. Die beskrywings word in tabel 4.3 uiteengesit, met die aantal kere wat daarna verwys is en die ooreenstemmende persentasie. Die deelnemers het 24 beskrywings gekies en die persentasies is hiervolgens uitgewerk.

Tabel 4 3: Deelnemers se beskrywing van betekenis van die beginsel van Individualisering

BESKRYWING / BEGRIP VAN INDIVIDUALISERING		N	%
A	Elke persoon is 'n individu met unieke eienskappe en potensiaal wat beklemtoon moet word	6	25
B	Om die unieke waarde en integriteit van mense te erken en hul met respek te hanteer sonder om te veralgemeen	7	29.2
C	Om elke persoon uniek te behandel met inagnome van sy agtergrond, waardestelsel en lewensuitkyk	8	33.3
D	Die unieke wyse waarop die maatskaplike werker haar werk verrig volgens haar verwysingsraamwerk en lewensbeskouing	2	8.3
E	Die aanwending van geskikte metodes en tegnieke om maatskaplike funksionering te beïnvloed	1	4.2
F	TOTAAL	24	100

N = 24²

Die element waarna die meeste deelnemers verwys het, is C (agt verwysings of 33.3%), naamlik om elke persoon uniek te behandel met inagnome van sy agtergrond, waardestelsel en lewensuitkyk, gevolg deur B (sewe verwysings of 29.2%), naamlik om die unieke waarde en integriteit van mense te erken en hul met respek te hanteer sonder om te veralgemeen; en A (ses verwysings of 25%), naamlik, elke persoon is 'n individu met unieke eienskappe en potensiaal wat beklemtoon moet word.

Al drie bogenoemde beskrywings sluit aan by die primêre waarde van *diversiteit en uniekheid* wat beklemtoon dat, alhoewel mense eienskappe het wat soortgelyk is, almal uniek en verskillend is met die reg om as individue behandel te word (Potgieter, 1998:40). Biestek (1957:25) het reeds byna vyftig jaar gelede hierdie komponent uitgesonder as die hoofkomponent van die beginsel van individualisering.

² Meer as een respons kon gegee word.

Beskrywings A, B, en C weerspieël ook die primêre belangrikheid van *die waarde en integriteit van elke persoon*. Hierdie waarde is daarop gebaseer dat elke persoon unieke waarde en integriteit het en behandel moet word met respek, begrip en insig, ongeag van hul individuele of kollektiewe karaktertrekke of status (Allen, 1993:48-49; Hancock, 1997:153; Potgieter, 1998:40; en Scourfield, 2002:5).

Verder stem die bogenoemde beskrywings (A, B, en C) ooreen met die onmiddellike waarde van *regverdigheid* wat beklemtoon dat alle lede van die samelewing gelyke geleenthede moet hê om hul potensiaal te bereik. Dit impliseer dat hul gelyke toegang tot bronne moet hê wat hulle sal help en toelaat om te groei en te verander (Potgieter, 1998:41).

Die primêre waarde van *diversiteit en uniekheid*, en die onmiddellike waarde van *regverdigheid*, soos van toepassing in die bogenoemde beskrywings A, B en C, kom ook in die Grondwet van Suid-Afrika (Wet 107 van 1996, Art. 9(iii) en (iv)) tot uitdrukking.

Die volgende beskrywing waarna daar minder verwys is, is D (twee verwysings of 8.3%), naamlik die unieke wyse waarop die maatskaplike werker haar werk verrig volgens haar verwysingsraamwerk en lewensbeskouing. Hierdie beskrywing weerspieël sekere vaardighede waaraan die maatskaplike werker moet voldoen ten einde die beginsel van individualisering toe te pas, naamlik: vryheid van vooroordeel en partydigheid, kennis van menslike gedrag, etnies sensitiewe praktyk, die vermoë om te luister en waar te neem, empatie, die vermoë om perspektief te behou, en buigzaamheid. Die vaardighede word volledig in hoofstuk drie (3.2.1) bespreek soos deur Biestek (1957:27-30) uitgesonder.

Laastens is beskrywing E (een verwysing of 4.2%) genoem, naamlik die aanwending van geskikte metodes en tegnieke om maatskaplike funksionering te beïnvloed. Dié beskrywing sluit aan by die siening van Biestek (1957:23-27) en Johnson en Yanca (2004:177) dat verskillende modelle, metodes en vaardighede selektief toegepas behoort te word in die intervensieproses ten einde die toepassing van individualisering te verseker.

Bogenoemde verspreiding van bevindinge kan daarop dui dat dit vir die deelnemers nodig is om 'n dieper begrip te ontwikkel van die nodige vaardighede waaroor die maatskaplike werker moet beskik om die praktykbeginsel van individualisering doeltreffend toe te pas. Aandag behoort ook deur maatskaplike werkers geskenk te word aan die ontwerp van intervensiestrategieë om by die individuele situasie van elke kliëntesisteem te pas.

4.4.2 Aanvaarding

In die volgende afdeling is die deelnemers versoek om beperkinge te noem wat hul vermoë beïnvloed om die praktykbeginsel van aanvaarding toe te pas. Beperkinge wat uitgelig is en word in die onderstaande tabel aangebied saam met die frekwensie van elke beperking.

Tabel 4 4: *Beperkinge in die toepassing van aanvaarding*

BEPERKINGE		N	%
A	Vooroordele by die maatskaplike werker	8	12.3
B	Verlies aan respek vir kliëntesisteem	3	4.6
C	Beperkinge gekoppel aan diversiteit: Kultuurverskille, insluitend, taalverskille, waardeverskille, godsdienverskille, denkpartoonverskille en gebrekkige kennis van diversiteit	21	32.3
D	Organisatoriese beperkinge, insluitend gebrek aan finansies om projekte te loods, wetgewing en beleid, onbeskikbaarheid van dienste, finansiële beperkinge, afwyking van protokol, verlies van vertrouwe in strukture/sisteme, beperking as gevolg van organisatoriese reëls en prosedures, organisatoriese kultuur, swak bestuur, bestuur wat nie deursigtig/konsekwent is nie	11	16.9
E	Gebrekkige inligting en kennis by die maatskaplike werker, insluitend gebrekkige kennis van diversiteit	3	4.6
F	Gebrekkige beskikbaarheid van hulpbronne	3	4.6

G	Beperkinge gestel deur die kliëntesisteem, insluitend rassisme teenoor swart maatskaplike werkers, onrealistiese verwagtinge, antagonisme, gebrekkige samewerking, en selfbejammering	5	7.7
H	Persoonlike probleme by die maatskaplike werker	3	4.6
I	Ander idiosinkratiese beperkinge naamlik: tydsbeperkinge, gebrekkige interpersoonlike verhoudings, oorweldiging van probleme van kliënt, intellektuele gaping tussen maatskaplike werker en kliëntesisteem en die toepassing van simpatie in plaas van empatie	5	7.7
J	Geen beperkinge tot aanvaarding	1	1.5
K	Geen kommentaar	2	3.1
L	TOTAAL	65	100

N = 65³

Die beperkinge wat deelnemers geïdentifiseer het in die toepassing van aanvaarding word vervolgens na aanleiding van tabel 4.4 van hoogste tot laagste in frekwensie van verwysing bespreek.



Die grootste beperking op die uitlewing van aanvaarding is C (21 verwysings of 32.3%), naamlik beperkinge gekoppel aan diversiteit soos gemanifesteer in kultuurverskille, insluitend, taalverskille, waardeverskille, godsdiensverskille, denkpartoonverskille en gebrekkige kennis van diversiteit. Hierdie bevinding dien as 'n groot bron van kommer, aangesien aanvaarding van mense soos hulle is, hoe hulle hulself handhaaf en om watter redes, volgens Compton en Galaway (1989:286) en Hancock (1997:99) 'n kritiese vereiste in die opbou van die intervensieverhouding is.

Die toepassing van die beginsel van aanvaarding dra by tot die minimalisering van die kliëntesisteem se vrese, bevordering van selfvertroue by die kliëntesisteem, die fasilitering van die uitdrukking van gevoelens en die bou van 'n vertrouensverhouding

³ Meer as een respons kon genoem word

tussen maatskaplike werker en kliëntesisteem (Siporin, 1975:76). Indien bogenoemde bevindinge dus `n akkurate aanduiding van die werklikheid is, is die gevolg dat maatskaplike werkers, deur hulle versuim om aanvaarding toe te pas, tot nadeel van die kliëntesisteem optree in plaas daarvan om die doelwitte van die profesie na te streef, naamlik maatskaplike geregtigheid en die lewenskwaliteitsbevordering van *alle* mense (Green 2003:5).

Vooroordeel en partydigheid word ook genoem deur Biestek (1957:81-87); Compton en Galaway (1989: 286-291); Tshabalala (1992:65-78); Siegel (1994:87-98); en Hancock (1997:109) as `n struikelblok in die toepassing van aanvaarding soos in hoofstuk 3 (3.3.2.4) verduidelik.

Die volgende beperking is D (11 verwysings of 16.9%), naamlik organisatoriese beperkinge, insluitend gebrek aan finansies om projekte te loods, wetgewing en beleid, onbeskikbaarheid van dienste, finansiële beperkinge, afwyking van protokol, verlies van vertroue in strukture of sisteme, beperking as gevolg van organisatoriese reëls en prosedures, organisatoriese kultuur, swak bestuur en die ondeursigtigheid of inkonsekwentheid van bestuur.

Aangesien die deelnemers 11 maal die organisasie as `n hindernis tot die toepassing van aanvaarding noem, is ernstige besinning oor hierdie beperking nodig. Bogenoemde versameling organisatoriese beperkinge dui moontlik op die feit dat die Departement of die spesifieke Distrikskantoor nie die noodsaaklike kategorie van waardes, naamlik *organisatoriese en institusionele waardes* soos deur Levy (1984:24-27), Loewenberg en Dolgoff (1996:52-56), Bernstein en Gray (1997:88-90) en Hayes (1999: 42-44) geklassifiseer, uitleef nie. Hierdie kategorie van waardes word in 'n betrokke organisasie se beleid gedemonstreer en weerspieël die organisasie se waardes om onafhanklikheid by kliëntesisteme aan te moedig.

By `n Staatsdepartement is die groep waardes uiteengesit binne die raamwerk van Batho Pele - "Mense Eerste". Batho Pele weerspieël die agt beginsels van dienslewering wat deur die regering aanvaar is, naamlik: raadpleging, diensstandaarde, toegang, hoflikheid, inligting, openheid en deursigtigheid, herskikking en waarde vir geld (<http://www.capegateway.gov.za/>)

afr/directories/glossary/B#BathoPele).

Daar is die derde meeste male (agt verwysings of 12.3%) verwys na A, naamlik vooroordele by die maatskaplike werker. Hierdie beperking is 'n aanduiding dat twee kategorieë van waardes, naamlik *professionele waardes* (die waardes wat deur die professie weerspieël word, waarvoor die professionele persoon aanspreeklik is en wat gewoonlik in 'n etiese kode vervat word) en *praktykwaardes* (wat dit weerspieël waaraan die maatskaplike werker as mens glo, eie ideale en waarna daar as persoon gestreef word), nie deur die deelnemers uitgeleef word nie.

Beperking G, naamlik beperkinge gestel deur die kliëntesisteem, insluitend rassisme teenoor swart maatskaplike werkers, onrealistiese verwagtinge, antagonisme, gebrekkige samewerking en selfbejammering word vyf maal genoem. Biestek (1957:72) een van die grondleggers van die literatuur oor maatskaplikewerkwaardes definieer aanvaarding as 'n beginsel waarvolgens die maatskaplike werker elke kliëntesisteem sien en hanteer soos hy werklik is, insluitend sy sterk en swak punte, aangename en onaangename karaktereenskappe, positiewe en negatiewe gevoelens, konstruktiewe en destruktiewe gedrag en houdings. Die feit dat beperking G vyf maal deur deelnemers genoem is, is 'n moontlike aanduiding dat die deelnemers nie die konsep of doel van aanvaarding binne die konteks van maatskaplike werk verstaan nie, en nie aanvaarding in hul daaglikse praktyksituasie toepas nie.

Beperking G sluit aan by beperking A en C deurdat dit 'n aanduiding gee dat die deelnemers die praktykbeginsel van aanvaarding nie na wense in hul daaglikse praktyksituasie toepas nie. Die doel van aanvaarding is volgens Biestek (1957:7); Siporin (1975:76); Rogers (1980:115); en Matthews (1996:133) om die kliëntesisteem vry te stel om veilig te voel om homself te wees as die beginpunt van terapeutiese oorweging van die moontlikheid en potensiaal tot verandering. Indien bogenoemde bevindinge dus 'n korrekte aanduiding bied, word die terapeutiese klimaat waarin die kliënt kan groei en verander grotendeels oor die hoof gesien.

'n Ander opsie met betrekking tot die interpretasie van bogenoemde data, is dat daar nie deur die deelnemers die vereiste onderskeid getref word tussen aanvaarding en

goedkeuring nie. Aanvaarding van die kliëntesisteem moet altyd geskied sonder om negatiewe gedrag goed te keur (Abramson, 1996:11). Deur te hou by die beginsel van aanvaarding, sonder om die negatiewe gedrag goed te keur, moet die maatskaplike werker onderskeid tref tussen die identiteit van die persoon en sy gedrag.

Beperking I, naamlik ander idiosinkratiese beperkinge soos tydsbeperkinge, gebrekkige interpersoonlike verhoudings, oorweldiging van probleme van kliënt, intellektuele gaping tussen maatskaplike werker en kliëntesisteem en die toepassing van simpatie in plaas van empatie word vyf maal genoem en sluit aan by beperkinge A, C en G. Al vier hierdie beperkinge kan ook gekoppel word aan die struikelblok tot aanvaarding van onvoldoende kennis van menslike gedrag, soos deur Biestek (1957:81-87), Compton en Galaway (1989: 286-291), Tshabalala (1992:65-78), Siegel (1994:87-98) en Hancock (1997:109) beskryf.

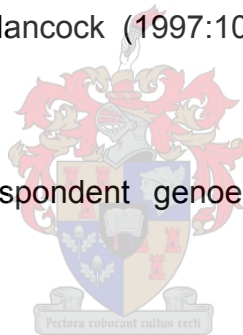
Daar word drie maal verwys na beperking B, naamlik verlies aan respek vir die kliëntesisteem. Hierdie beperking word ook deur Biestek (1957:81-87), Compton en Galaway (1989: 286-291), Tshabalala (1992:65-78), Siegel (1994:87-98), en Hancock (1997:109) beskryf as 'n struikelblok tot aanvaarding. Benewens 'n beskrywing van hierdie struikelblok (bespreek in hoofstuk 3, 3.3.2.7) noem die voorgenoemde outeurs dat die maatskaplike werker se aanvaarding van die kliëntesisteem in die wiele gery kan word as sy respek vir hom begin verloor.

Beperking F, naamlik gebrekkige beskikbaarheid van hulpbronne, wat drie keer genoem word, sluit aan by die onmiddellike waarde van *regverdigheid* soos uitgelig deur Levy (1973:38), Bamford (1990:47-48), Reamer (1995:23-24), Potgieter (1998:39-45), en Johnson en Yanca (2004:44). Hierdie waarde behels dat alle lede van die samelewing gelyke geleenthede het om hul potensiaal te bereik. Dit impliseer dat hulle gelyke toegang tot bronne moet hê wat hulle sal help en toelaat om te groei en te verander (Potgieter, 1998:41). Indien hierdie bronne nie beskikbaar is nie, kan die waarde nie toegepas word nie, en is dit tot nadeel van die kliëntesisteem.

Daar is drie maal verwys na beperking H, naamlik persoonlike probleme by die maatskaplike werker. Dit stem moontlik ooreen met een van die struikelblokke tot die toepassing van die beginsel van aanvaarding soos deur Biestek (1957:81-87), Compton en Galaway (1989: 286-291), Tshabalala (1992:65-78), Siegel (1994:87-98), en Hancock (1997:109) uitgelig, naamlik *nie-aanvaarding van iets in die self*. Hiervolgens kan die maatskaplike werker se eie, onopgeloste kwessies `n groot struikelblok in haar objektiwiteit tydens assessering en intervensie met kliëntesisteme wees. Hierdie struikelblok kan angs tot gevolg hê en die maatskaplike werker se aanvaarding van kliëntesisteme se optredes en situasies blokkeer.

Beperking E (drie verwysings of 4.6%), naamlik gebrekkige inligting en kennis by die maatskaplike werker, waarna daar drie maal verwys word, stem moontlik ook ooreen met `n struikelblok tot die toepassing van die beginsel van aanvaarding soos deur Biestek (1957:81-87), Compton en Galaway (1989: 286-291), Tshabalala (1992:65-78), Siegel (1994:87-98), en Hancock (1997:109) uitgelig, naamlik *onvoldoende kennis van menslike gedrag*.

Daar word slegs deur een respondente genoem dat (J) geen beperkinge tot aanvaarding ervaar word nie.



Twee deelnemers (10%) het nie enige kommentaar of antwoord gelever nie.

Aangesien die praktykbeginsel van aanvaarding direk gekoppel is aan die waarde van respek vir die waarde en integriteit van elke persoon, is die bevindinge in hierdie afdeling `n bron van kommer betreffende die huidige toepassing van waardes in maatskaplike werk.

Verskeie outeurs (Biestek, 1957:81; Compton en Galaway, 1989: 286-291; Bernstein en Gray, 1997:78; Potgieter, 1998:43; Johnson en Yanca, 2004:169) beklemtoon egter dat die maatskaplike werker nie kan verwag om alle kliëntesisteme altyd onvoorwaardelik te aanvaar nie, en dat aanvaarding van kliëntesisteme tot kliëntesisteme kan verskil. Dit is belangrik vir die maatskaplike werker om haar tekortkominge te erken en deurentyd te streef na groter vaardigheid in die aanvaarding van kliëntesisteme.

4.4.3 Beheerde emosionele betrokkenheid

In die volgende afdeling is die deelnemers gevra om aan te dui hoe gereeld hulle aandag aan ses geïdentifiseerde elemente skenk ten einde beheerde emosionele betrokkenheid te verseker in dienslewering met betrekking tot rouberaad. Die response word in onderstaande tabel uiteengesit en daarna bespreek. Die eerste element word meer volledig bespreek, aangesien dit gekoppel kan word aan 'n vorige bevinding (4.4.2), gevolg deur die gesamentlike bespreking van B, C, D en E. F word laastens ook afsonderlik bespreek.

Tabel 4.5: Voorbereiding van deelnemers vir dienslewering aan kliëntesisteme

ELEMENT	NOOIT	SOMS	GEREELD	N
A	5	14	1	20
B	7	11	2	20
C	10	6	4	20
D	7	10	3	20
E	3	13	4	20
F	3	6	11	20
TOTAAL	35	60	25	120
TOTALE %	29.2%	50%	20.8%	100%

Die geïdentifiseerde elemente is as volg in die tabel gemerk:

- A = Die ooriëntifikasie met die kliëntesisteem
- B = Die persoonlike ontvangs van effektiewe rouberaad ter voorbereiding of lewering van rouberaad aan 'n kliëntesisteem
- C = Respondent se persoonlike reaksie op die dood
- D = Respondent se persoonlike reaksie op terminale toestande
- E = Respondent se vermoë om onsekerheid te hanteer
- F = Die skedulering van aktiwiteite buite werkverband in respondent se persoonlike lewe om innerlike kragte te behou ten einde effektiewe dienslewering aan kliëntesisteme te verseker.

4.4.3.1 *Die ooriëntifikasie met die kliëntesisteem (Element A)*

Van die deelnemers het 14 (70%) aangedui dat hulle soms aandag aan hierdie element skenk gevolg deur vyf (25%) deelnemers wat aandui dat hulle nooit aandag hieraan skenk nie en een (5%) respondent wat gereeld hieraan aandag skenk.

Volgens Hancock (1997:131) kan die maatskaplike werker deur ooriëntifikasie die terapeutiese doel van maatskaplike intervensie oor die hoof sien en ontoepaslike toegewings maak omdat die kliëntesisteem 'n emosionele respons in die maatskaplike werker uitlok wat simpatiek eerder as empaties is. Soos vroeër bespreek, lei ooriëntifikasie dikwels daartoe dat die maatskaplike werker respek vir die kliëntesisteem verloor, wat op sy beurt die intervensieproses belemmer.

Aangesien vyf (25%) van die deelnemers nooit aandag aan ooriëntifisering skenk nie en 14 (70%) slegs soms hieraan aandag skenk, kan die afleiding gemaak word dat ooriëntifisering wel voorkom. Dit sluit aan by die bevindinge van beperkinge op aanvaarding waar die verlies aan respek vir die kliëntesisteem as beperking uitgesonder is.

4.4.3.2 *Die persoonlike ontvangs van effektiewe rouberaad ter voorbereiding of lewering van rouberaad aan 'n kliëntesisteem (Element B)*

Uit die deelnemers het 11 (55%) aangedui dat hulle soms aandag aan hierdie element skenk gevolg deur sewe (35%) aanduidings dat hulle nooit aandag hieraan skenk nie en twee (10%) deelnemers wat gereeld aandag hieraan skenk.

4.4.3.3 *Respondent se persoonlike reaksie op die dood (Element C)*

Tien (50%) deelnemers het aangedui dat hulle nooit aandag aan hierdie element skenk nie, gevolg deur ses (30%) aanduidings dat hulle soms aandag hieraan skenk en vier (20%) deelnemers wat gereeld aandag hieraan skenk.

4.4.3.4 *Respondent se persoonlike reaksie op terminale toestande (Element D)*

Tien (50%) deelnemers het aangedui dat hulle soms aandag aan hierdie element skenk, gevolg deur sewe (35%) aanduidings dat hulle nooit aandag hieraan skenk nie en drie (15%) deelnemers wat gereeld aandag hieraan skenk.

4.4.3.5 *Respondent se vermoë om onsekerheid te hanteer (Element E)*

Uit die deelnemers het 13 (65%) aangedui dat hulle soms aandag aan hierdie element skenk, gevolg deur vier (20%) aanduidings dat hulle gereeld aandag hieraan skenk en drie (15%) deelnemers wat nooit aandag hieraan skenk nie.

Volgens Sprung (1989:599) en Hancock (1997:144) moet die maatskaplike werker self effektiewe rouberaad ondergaan en haar eie gevoelens en vrese erken ten einde sinvolle intervensie te kan lewer binne die konteks van rouberaad. Pilsecker (1979:337) noem die volgende hoofkwessies wat die maatskaplike werker moet hanteer wanneer sy in hierdie area werk: persoonlike reaksie op die dood, persoonlike reaksie op terminale toestande, en die vermoë om onsekerheid te hanteer.

Aangesien die deelnemers onderskeidelik aangedui het dat: 55% (11 deelnemers) soms, 35% (sewe deelnemers) nooit en 10% (twee respondente) gereeld aandag aan B (die persoonlike ontvangs van effektiewe rouberaad ter voorbereiding of lewering van rouberaad aan 'n kliëntesisteem) skenk; 50% (tien deelnemers) nooit, 30% (ses deelnemers) soms en 20% (vier deelnemers) gereeld aandag aan C (respondent se persoonlike reaksie op die dood) skenk; 50% (tien deelnemers) soms, 35% (sewe deelnemers) nooit en 15% (drie deelnemers) gereeld aandag aan D (respondent se persoonlike reaksie op terminale toestande) skenk; en 65% (13 deelnemers) soms, 20% (vier deelnemers) gereeld en 15% (drie deelnemers) nooit aandag aan E (respondent se vermoë om onsekerheid te hanteer) skenk nie, kan die afleiding gemaak word dat die deelnemers oor die algemeen nie voldoende voorbereiding vir rouberaad doen nie, en gevolglik onvoldoende beheerde emosionele betrokkenheid toepas.

4.4.3.6 *Die skedulering van aktiwiteite buite werkverband in respondent se persoonlike lewe om innerlike kragte te behou ten einde effektiewe dienslewering aan kliëntesisteme te verseker (Element F)*

Net meer as die helfte (55%) van die deelnemers het aangedui dat hulle gereeld aandag aan hierdie element skenk gevolg deur ses (30%) aanduidings dat hul soms aandag hieraan skenk en drie (15%) deelnemers wat nooit hieraan aandag skenk nie.

Uit bogenoemde bevindinge blyk dit dat die meerderheid van die deelnemers (55%) gereeld aandag aan hierdie aspek gee. Dit is `n positiewe indikasie aangesien talle outeurs (Vachon, 1979; Pilsecker, 1979; Rusnack, McNulty en Moxley, 1988; Ross, E. 1993. 91-108) aandui dat maatskaplike werkers wat rouberaad doen, aktiwiteite buite werkverband moet beplan sodat hulle hul innerlike kragte kan behou. Daar kan egter meer aandag deur maatskaplike werkers aan hierdie aspek geskenk word ten einde uitbranding te voorkom.

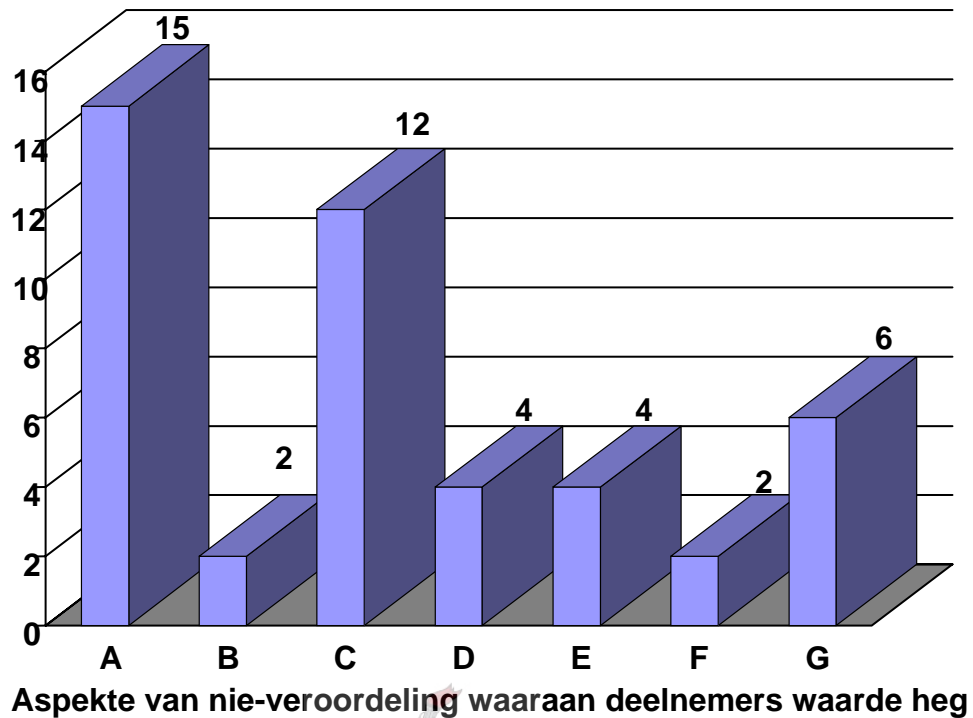
4.4.4 Nie-veroordeling

Deelnemers is versoek om aspekte te noem van nie-veroordeling waaraan hulle in hul daaglikse dienslewering waarde heg. Die onderstaande aspekte in figuur 4.6 is deur hulle weergegee.

Aspekte van nie-veroordeling waaraan deelnemers waarde heg

- A = Die houding van die maatskaplike werker teenoor kliënte, insluitend aspekte soos lojaliteit, opregtheid, eerlikheid, onvoorwaardelike aanvaarding, respek, integriteit, en `n oop deur beleid
- B = Kliënt se reg op selfbeskikking
- C = Vaardighede van die maatskaplike werker insluitend vermoë om aktief te luister, om nie te diskrimineer nie, objektiewe empatie, respek vir en begrip van menseregte, transformasie en diversiteit
- D = Poging tot begrip vir die kliëntesisteem se probleme en behoeftes binne sy maatskaplike omstandighede, ongeag van hoe onbelangrik dit mag voorkom
- E = Insig in jouself as maatskaplike werker en distansiëring van maatskaplike werker se persoonlike waardeoortuigings sowel as samelewingswaardes
- F = Belang daarvan om aan kliëntesisteem te verduidelik watter dienste gelewer kan word ooreenstemmend sy vlak van begrip
- G= Geen antwoord

Frekwensie



N = 45⁴

Figuur 4.5: Voorbereiding van deelnemers vir dienslewering aan kliëntesisteme

In Figuur 4.6 word die kere wat daar na elk van bogenoemde aspekte verwys is, aangedui. Die aspek waarna die deelnemers die meeste verwys (15 deelnemers) is A, naamlik die houding van die maatskaplike werker teenoor kliënte, insluitend aspekte soos lojaliteit, opregtheid, eerlikheid, onvoorwaardelike aanvaarding, respek, integriteit, en 'n oop-deur-beleid. Dit stem ooreen met Biestek (1957:90-99); Hancock (1997:119); Potgieter (1998:44); Scourfield (2002:4); en Johnson en Yanca (2004:174) wat nie-veroordeling definieer as die houding van die maatskaplike werker (as kenmerk van die intervensieverhouding) gegrond op 'n oortuiging dat die funksie van maatskaplike werk nie is om te veroordeel of skuld toe te wys nie, maar om begrip te toon vir en assessering van die kliëntesisteme se worstelinge met die doel om van hulp te wees in die oorkoming of oplossing van hierdie worstelinge.

Die tweede aspek waarna gereeld (12 deelnemers) verwys is, is C, naamlik vaardighede van die maatskaplike werker insluitend die vermoë om aktief te luister,

⁴ Respondente kon meer as een aspek noem

om nie te diskrimineer nie, objektiewe empatie, respek vir en begrip van menseregte, transformasie en diversiteit, wat aansluit by die primêre waardes van *die waarde en integriteit van elke persoon en diversiteit en uniekheid*, asook die onmiddellike waardes van *regverdigheid, demokrasie en maatskaplike geregtigheid* (Potgieter, 1998:39-45).

Daar is vier maal verwys na D, naamlik poging tot begrip vir die kliëntesisteem se probleme en behoeftes binne sy maatskaplike omstandighede, ongeag hoe onbelangrik dit mag voorkom. Die aspek van nie-veroordeling sluit aan by Neisser (1965:281) en Allen (1993:44) wat aandui dat dit in bemagtiging belangrik is om kliëntesisteme ten volle deel te maak van die intervensieproses sodat erkenning daaraan gegee word dat die kliëntesisteem die kenner is van sy unieke lewensituasie, probleme, oortuigings, houdings en gevoelens.

Deelnemers het vier maal verwys na E, naamlik insig in jouself as maatskaplike werker en distansiëring van persoonlike waardeoortuigings sowel as samelewingswaardes. Hierdie tema weerspieël Hancock (1997:121); en Potgieter, (1998:44) se waarskuwing dat die maatskaplike werker moet waak daarteen om haar eie oortuigings te volg, en om haar assessering te laat beïnvloed deur haar persepsie van die kliëntesisteem se waardes as reg of verkeerd.

Die bevinding is egter in teenstelling met die siening van Biestek (1957: 94-95) en Hancock (1997:1120) wat aanvoer dat, ten einde die konsep van die nie-veroordelende houding te begryp, die betekenis van die beginsel binne die maatskaplike werker se eie standaardeskaal en waardes ondersoek moet word. Dieselfde outeurs dui daarop dat die implementering van die beginsel van nie-veroordeling nie behels dat die maatskaplike werker afstand doen van haar eie standarde en waardes nie. Hulle stel voor dat die maatskaplike werker dit moet behou, maar daarteen moet waak om daarvan uit te gaan dat dit noodwendig die regte gedragskode vir alle kliëntesisteme is.

Daar is twee maal verwys na B, naamlik die kliënt se reg op selfbeskikking. Dit is `n belangrike aspek van die intervensieverhouding omdat die maatskaplike werker

hiermee aan die kliënt demonstreer dat sy glo hy kan bydra tot die proses van terapeutiese verandering (Neisser, 1965:281 en Allen; 1993:44).

Aspek F, naamlik belang daarvan om aan kliëntesisteem te verduidelik watter dienste gelewer kan word ooreenstemmend sy vlak van begrip, is ook twee maal genoem. Dit sluit aan by Hancock (1997:121) wat benadruk dat eksplisiete uitklaring van die beginsel van nie-veroordeling sal help om die kliëntesisteem vry te stel sodat hy openlik oor sy probleme kan begin praat en verantwoordelikheid kan aanvaar vir daardie aspekte van die probleem wat klaarblyklik 'n gevolg van sy gedrag is.

Ses deelnemers (30%) het nie die vraag beantwoord nie (aspek G). Die moontlike rede hiervoor kan wees dat die deelnemers nie die vraag verstaan het nie, nie tyd gehad het om dit te voltooi nie, of nie spesifieke waarde aan die beginsel van nie-veroordeling heg nie.

4.4.5 Selfbeskikkingsreg

In hierdie afdeling is vrae gestel oor twee aspekte van die toepassing van die kliëntesisteem se selfbeskikkingsreg naamlik professionele paternalisme en beperkinge. Die deelnemers se mededelings word in die volgende twee onderafdelings genoem en bespreek.

4.4.5.1 Professionele paternalisme

In die vraelys is professionele paternalisme verduidelik aan die hand van drie vorme van professionele paternalisme soos deur Reamer (1995:94) beskryf. Die drie vorme kan opsommend gestel word as die weerhouding van inligting van, die oordrag van valse inligting aan, en optrede teen die wil van die kliëntesisteem. Deelnemers is versoek om aan te dui watter vorme van professionele paternalisme hulle al in hul dienslewering moes toepas, en hulle is versoek om hul antwoord te illustreer met 'n voorbeeld.

Die vorme van professionele paternalisme wat toegepas is en aantal kere wat daarna verwys is, word in tabel 4.6 weergegee.

Tabel 4 6: Toepassing van professionele paternalisme

VORME TOEGEPAS		N	%
A	Weerhouding van inligting	5	17.2
B	Optrede teen `n kliëntesisteem se wil	18	62.1
C	Geen antwoord	5	17.2
D	Onbewustheid van professionele paternalisme met gevolg dat werker vermy om dit toe te pas	1	3.5
E	TOTAAL	29	100

In tabel 4.6 word aangedui dat B, naamlik optrede teen `n kliëntesisteem se wil die vorm van professionele paternalisme is wat die meeste (18) deur die deelnemers toegepas word. Met die aard en omvang van statutêre pligte, is hierdie hoë respons verstaanbaar. Voorbeelde wat in hierdie verband deur deelnemers gegee is, is tydens statutêre verpligtinge soos kinder- of rehabilitasiehof en proefdienste, wanneer `n kliënt nie dienste wil ontvang vanaf die spesifieke organisasie soos deur werksareaooreenkomste bepaal nie, wanneer `n kliënt `n gevaar vir homself of sy gesin is, en wanneer die regstelsel dit onmoontlik maak om volgens die kliëntesisteem se wil op te tree.



Daar is vyf maal aangedui dat A, naamlik die weerhouding van inligting toegepas is. Voorbeelde wat in hierdie verband verskaf is, is waar `n sielkundige assessering wat die selfbeeld van kind ernstig sou skaad nie aan kind bekend gemaak is nie, maar wel aan die ouers, waar daar met huweliksprobleme gewerk word of wanneer `n maat kom hulp soek vir sy maat se dwelmprobleem. In hierdie gevalle verbaliseer die maatskaplike werker nie altyd wie die saak aangemeld het nie, op `n tydelike basis, totdat die kliënt gereed is om die sensitiewe inligting te ontvang en te verwerk, of totdat toestemming wat soms benodig word om inligting bekend te maak, bekom is, byvoorbeeld met inligting oor MIV status, en by huweliksprobleme as gevolg van eggenoot wat homoseksueel is, waar die betrokke kliënt die maatskaplike werker gevra het om die inligting tydelik van sy vrou te weerhou weens die sensitiewe aard daarvan.

Uit die bestudering van voorgenoemde voorbeelde van die situasies waarin hierdie twee vorme van professionele paternalisme toegepas is, blyk dit dat die toepassing geoorloof was en ooreenstem met Reamer (1995:93) se voorwaarde tot die toepassing van professionele paternalisme, naamlik dat die relegering van die kliëntesisteem se reg tot selfbeskikking altyd in oorleg met die kliëntesisteem se beste belange uitgevoer moet word.

Een deelnemer het aangedui dat D, naamlik onbewustheid van professionele paternalisme die gevolg het dat die werker vermy om dit toe te pas. Hierdie mededeling is aanvaarbaar aangesien die toepassing van professionele paternalisme nie sonder 'n grondige kennis van die motivering daarvoor toegepas behoort te word nie (Reamer, 1995:95).

Vyf deelnemers het nie die vraag beantwoord nie (C). Die verduideliking hiervoor kan wees dat die deelnemers nie die vraag verstaan het nie, nie tyd gehad het om dit te voltooi nie, of nie professionele paternalisme toepas nie.

Dit is betekenisvol dat nie een mededeling gemaak is oor die toepassing van professionele paternalisme waar die maatskaplike werker doelbewus vir die kliëntesisteem vals inligting gee oor 'n aspek van sy lewe, moontlik in antwoord op 'n vraag van die kliëntesisteem nie.

4.4.5.2 *Beperkinge*

Die deelnemers is versoek om beperkinge in die toepassing van die selfbeskikkingsreg van kliëntesisteme te noem. Sewe beperkinge is genoem wat in tabel 4.7 uiteengesit word. Die deelnemers is ook gevra om voorbeelde te verskaf.

Tabel 4.7: *Beperkinge op die toepassing van selfbeskikkingsreg*

BEPERKINGE		N	%
A	<i>Kliëntesisteme met beperkte vermoëns</i>	30	48.4
B	<i>Wetlike beperkings</i>	3	4.8
C	<i>Die regte van ander</i>	2	3.2
D	<i>Regte van die welsynsorganisasie</i>	1	1.6
E	<i>Beperkinge verwant aan organisasie en werker</i>	14	22.6
F	<i>Beperkte hulpbronne</i>	7	11.3
G	<i>Verskille tussen werker en kliëntesisteem</i>	2	3.2
H	<i>Geen antwoord</i>	3	4.8
I	TOTAAL	62	100

N = 62⁵

Volgens die bevindinge vervat in tabel 4.7 is die beduidend grootste beperking (30) tot die uitlewing van die kliëntesisteem se selfbeskikkingsreg A, naamlik kliëntesisteme met beperkte vermoëns. Respondente het as voorbeeld van voorgenoemde beperkings wat ervaar word, die volgende situasies of omstandighede uitgelig ter illustrasie:

- *Ongemotiveerdheid om daadwerklik probleme op te los of hul omstandighede te verbeter*
- *Kliënte wat hulself eerder as slagoffers sien en self bejammer*
- *Onvermoë om regte keuses uit te oefen*
- *Afwesigheid van selfwaarde en respek sowel as 'n swak waardestelsel*
- *Besef nie konsekwensies van hul optrede nie*
- *Oordrewe afhanklikheid van die kliënt op MW om probleme op te los*
- *Lae intelligensie en gebrekkige begripsvermoëns asook onvermoë om sinvol te kommunikeer en gebrek aan kennis vanweë lae onderwysopleiding en oningeligtheid*
- *Gebrek aan lewensmiddele – die kliënt beskik eenvoudig nie oor die middele om self dinge te kan doen nie*
- *Kliënt se onkunde ten opsigte van die funksies van 'n MW*
- *Kliëntesisteem se onvermoë om beperkinge binne die ingrypingsproses te verstaan en om transformasie inisiatiewe na te volg*

⁵ Deelnemers kon meer as een beperking noem.

- *Beperkte insig van kliënte in probleemkinders en -volwassenes*
- *Beperkte potensiaal en vermoëns van kliëntesisteem*
- *Ondersteuningsisteem ontbreek*
- *Enkelouers*
- *Alkohol en dwelmmisbruik – veral onder kinders*
- *Ouers wat kinders kronies mishandel of verwaarloos*
- *Persone wat hulle skuldig maak aan substansmisbruik, maar dit nie as problematies ervaar nie, ondanks die effek op hul families of gesinne*
- *Kliënt kan nie sommige dienste benut sonder `n verwysing nie*
- *Gemeenskappe waar omstandighede nie verbeter nie, verhoog die terugval moontlikheid van `n gerehabiliteerde substansmisbruiker*

Volgens Biestek (1957:103-104) is die beginsel van selfbeskikking die praktiese erkenning van die reg en behoefte van kliëntesisteme om in die intervensieproses die vryheid te hê om hul eie keuses te maak en besluite te neem. Indien die deelnemers wel hul kliëntesisteme ervaar as beperk wat vermoëns betref soos in genoemde illustrasies, is dit onwaarskynlik dat hulle die kliëntesisteem as in staat daartoe beskou om voorgenoemde vryheid in die intervensieproses uit te leef.

Talle skrywers (Bennet, 1988, Kapp, 1988, Nicolson en Matross, 1989; Soskis en Kerson, 1992; en Durst, 1994:35) is dit eens dat daar uit die staanspoor aangeneem moet word dat kliëntesisteme die nodige vermoë het om goeie besluite oor hul eie welsyn te neem. Scourfield (2002 :4) sluit hierby aan deur die selfbeskikkingsreg *die bevordering van keuse* te noem. Die Suid Afrikaanse Etiese Kode vir Maatskaplike Werk (2005:19) sluit ook hierby aan deur te bepaal dat die kliëntesisteem die reg het om te besluit of hy met die maatskaplike werker gaan saamwerk al dan nie.

Maatskaplike werkers het verder volgens die Suid Afrikaanse Etiese Kode vir Maatskaplike Werk (2005:19) `n ooreenstemmende plig om die reg tot selfbeskikking te respekteer en die behoefte daaraan te erken deur kliëntesisteme te help en te stimuleer om hul potensiaal te ontsluit deur beskikbare en toepaslike bronne in hulself en hul gemeenskap te erken en te benut. Uit bogenoemde inligting is dit duidelik dat dit die maatskaplike werker se plig is om, ten spyte van kliëntesisteme se

beperkte vermoëns, te poog om, waar moontlik, die kliëntesisteem se reg op selfbeskikking te respekteer en toe te pas.

Die beperking waarna daar die tweede meeste male verwys is, is E, naamlik beperkinge verwant aan organisasie en werker (14). Hierdie beperking kan 'n moontlike indikasie wees dat die maatskaplike werkers in 'n Staatsdepartement, of die spesifieke Distrikskantoor nie die noodsaaklike kategorie van waardes, naamlik *organisasie en institusionele waardes* soos deur Levy (1984:24-27), Loewenberg en Dolgoff (1996:52-56), Bernstein en Gray (1997:88-90) en Hayes (1999: 42-44) geklassifiseer, uitleef nie.

Voorbeelde van bogenoemde beperking wat deur respondente voorsien is, sluit die volgende in:

- *Personeeltekorte*
- *Beperkte finansies*
- *Beleidsbeperkinge*
- *Spesifisering van werksverwagtinge*
- *Onrealistiese verwagtinge*
- *Beperkte logistieke middele*
- *Konflik tussen personeel*
- *Verminderde geleentheid tot gespesialiseerde opleiding*
- *Ondersteuningsisteem ontbreek*
- *Maatskaplike werker het nie insig in kliëntesisteem se probleem*
- *Bestuur belemmer kreatiwiteit*
- *Tydsbeperkinge*
- *Gebrek aan professionele etiek*
- *Sommige kliënte val deur die gapings in die behandelingsisteem*



Aangesien beperkinge verwant aan die maatskaplike werker ook genoem is, kan dit 'n moontlike aanduiding wees dat twee kategorieë van waardes naamlik: *professionele waardes* (die waardes wat deur die professie weerspieël word en waarvoor die professionele persoon aanspreeklik is en wat gewoonlik in 'n etiese kode vervat word) en *praktykwaardes* (wat dít weerspieël waaraan die maatskaplike werker as mens glo, eie ideale en waarna daar as persoon gestreef word), nie deur die deelnemers uitgeleef word nie, en vervolgens ernstige aandag moet geniet.

Beperkte hulpbronne (bepanking F) word sewe keer as beperking genoem. Voorbeelde hiervan is genoem as:

- *Bepanking aan geskikte inrigtingsorg / gespesialiseerde dienslewering*
- *Die beperkte beskikbaarheid van dienste*
- *Beperkte toegang tot maatskaplike dienste*

Volgens Biestek (1957:105-106) het die maatskaplike werker vier hoofverantwoordelikhede in die implementering van die beginsel van selfbeskikking waarvan een is om die kliëntesisteem met toepaslike bronne in die gemeenskap in aanraking te bring. Indien hierdie verantwoordelikheid nie in die daaglikse praktyksituasie deur maatskaplike werkers uitgevoer word nie, moet verdere, ernstige aandag hieraan geskenk word.

Bepanking B (wetlike beperkings) is drie maal genoem. Voorbeelde hiervan is:

- *Konfidensialiteitsvereistes*
- *Misdaad en veiligheid*
- *Werk binne bepalinge van wetgewing of beleid van departement*



Hierdie beperking vind hoofsaaklik volgens Hancock, (1997:207) en Potgieter (1998:44-54) plaas wanneer 'n kliëntesisteem na die maatskaplike werker kom met 'n plan van moontlike optrede wat teenstrydig met die privaat- of strafreg is. Dit is nodig dat sulke kliëntesisteme ten volle ingelig word oor die regsgevolge sou hulle besluit om met die betrokke plan voort te gaan. In sekere gevalle, soos met die beplanning van selfmoord, sal die maatskaplike werker verplig wees om konfidensialiteit te verbreek.

Daar word twee maal verwys na beperking C, naamlik die regte van ander. Dit is 'n beperking wat volgens Biestek (1957:110-112); Hancock (1997:207); en Potgieter (1998:44-54) kan voorkom wanneer die maatskaplike werker dienste aan kliëntesisteme lewer wat 'n optrede beplan wat inbreuk op die regte van ander kan maak. Voorbeelde wat hiervan voorsien is, is:

- *Beskerming van vrou waar haar man `n alkoholis is*
- *Pleegouers wat versuim om toestemming te gee vir verlengde vakansieverlof*

Die maatskaplike werker is in die geval van hierdie beperking verplig om haar besorgdheid oor `n moontlike plan uit te spreek. Die kliëntesisteem moet verder gelei word om te besef wat die regte van ander in so `n situasie is en watter skade – emosioneel of ander – die beplande optrede kan aanrig.

Beperking G (verskille tussen die werker en die kliëntesisteem) is ook twee maal genoem. Daar is as voorbeeld gedui op spesifiek taalverskille en kultuurverskille. Die praktiese beperking van taalverskille, kan moontlik oorkom word deur gebruik te maak van `n tolk. Die feit dat kultuurverskille ook as `n beperking genoem is, weerspreek egter die siening van Abbott (1999:455) wat beklemtoon dat die basis van waardes binne maatskaplike werk kulturele en geografiese grense oorskry met die implikasie dat die basiese waardes binne die profesie van maatskaplike werk universeel van toepassing is, ongeag die omgewing waarin dit plaasvind.

Wanneer kultuurverskille egter verwys na verskillende waardeooruigings gekoppel aan geloofsooruigings moet die maatskaplike werker haar standpunt aan die kliëntesisteem verduidelik en hom verwys na iemand wat nie `n gewetensbeswaar teen die betrokke waardes van `n kliëntesisteem het nie (Hancock, 1997:207).

Beperking D (regte van die welsynsorganisasie) word een maal genoem met verwysing na bedieningsgebiedooreenkomste. In so `n geval moet bedieningsgebiedooreenkomste volgens Hancock (1997:207) duidelik aan die kliëntesisteem verduidelik word.

Drie deelnemers het nie die vraag beantwoord nie (beperking H). Dit is `n moontlike aanduiding dat die deelnemers nie enige beperkinge ervaar nie, nie die vraag verstaan het nie of nie die nodige tyd gehad het om dit in te vul nie.

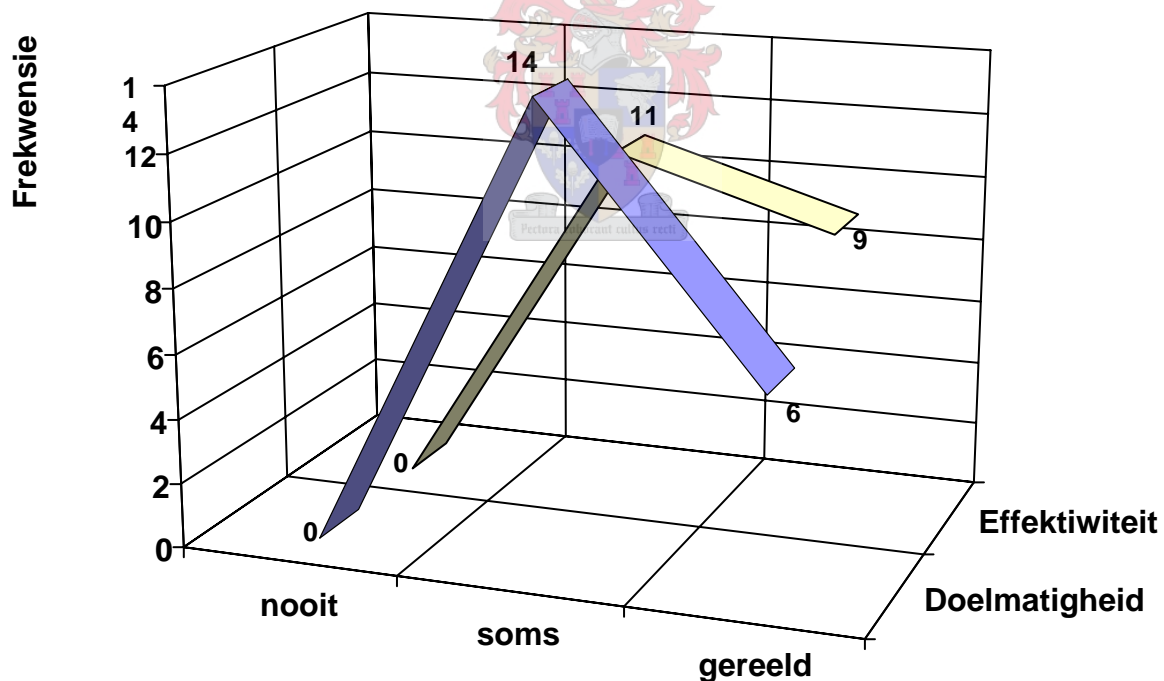
4.4.6 Aanspreeklikheid

Die laaste praktykbeginseltoepassing wat ondersoek is, is die beginsel van aanspreeklikheid. Deelnemers is versoek om, op 'n drie punt skaal aan te dui in watter mate die organisasie, kliëntesisteem en die respondent self betrokke is by die evaluering van hul dienslewering ten aansien van effektiwiteit en doelmatigheid soos in hoofstuk drie bespreek is.

Die mededelings van die deelnemers is in elke geval in 'n figuur aangedui ten einde begrip te vergemaklik en 'n aanduiding van die verskille tussen doelmatigheid en effektiwiteit aan te dui. Die figure word in elke onderafdeling bespreek.

4.4.6.1 Die organisasie

In die figuur 4.6 word die deelnemers se mededeling oor die organisasie se betrokkenheid in evaluering van doelmatigheid en effektiwiteit aangebied.



N = 20

Figuur 4.6: Aanspreeklikheid teenoor die organisasie

Uit Figuur 4.6 blyk dit dat 14 (70%) van die deelnemers aantoon dat die organisasie hul dienslewering soms evalueer volgens doelmatigheid, terwyl ses (30%) van die deelnemers van mening is dat die organisasie hul gereeld volgens doelmatigheid evalueer. Geen deelnemers het aangedui dat hul doelmatigheid nooit deur die organisasie geëvalueer word nie.

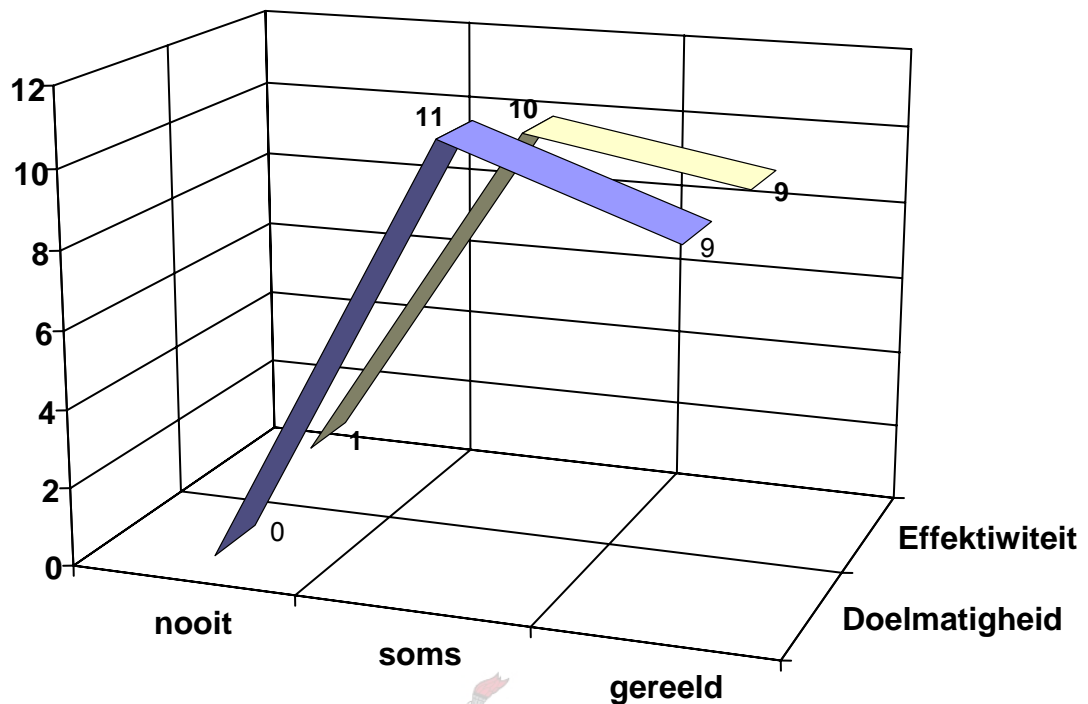
Wat effektiwiteit betref, blyk dit dat 11 (55%) deelnemers van mening is dat hul soms hiervolgens deur die organisasie evalueer word. Nege (45%) deelnemers dui aan dat hulle gereeld deur die organisasie volgens effektiwiteit geëvalueer word. Weer eens het geen deelnemers aangedui dat hulle nooit hiervolgens deur die organisasie evalueer word nie.

Die voorgenoemde bevindinge dui daarop dat die organisasie wel aanspreeklikheid aanvaar deur die evaluering van die maatskaplike werkers. Dit sluit aan by die siening van Pincus en Minahan (1983:273) en Johnson (1989:384) wat dit stel dat, vir die welsynsorganisasie om verantwoordbaar te wees, 'n metode ontwikkel moet word om die doelmatigheid en effektiwiteit van programme deurlopend te evalueer.

4.4.6.2 Die kliëntesisteem

In figuur 4.7 word die deelnemers se mededeling oor die kliëntesisteem se betrokkenheid in evaluering van doelmatigheid en effektiwiteit aangebied.

Frekwensie



N = 20

Figuur 4.7: Aanspreeklikheid teenoor die kliëntesisteem

Figuur 4.7 weerspieël dat 11 (55%) van die deelnemers van mening is dat hul soms deur die kliëntesisteem geëvalueer word volgens doelmatigheid. Nege (45%) van die deelnemers ervaar dat hul doelmatigheid gereeld deur die kliëntesisteem geëvalueer word, terwyl geen deelnemers aandui dat hul nooit in terme hiervan deur die kliëntesisteem geëvalueer word nie.

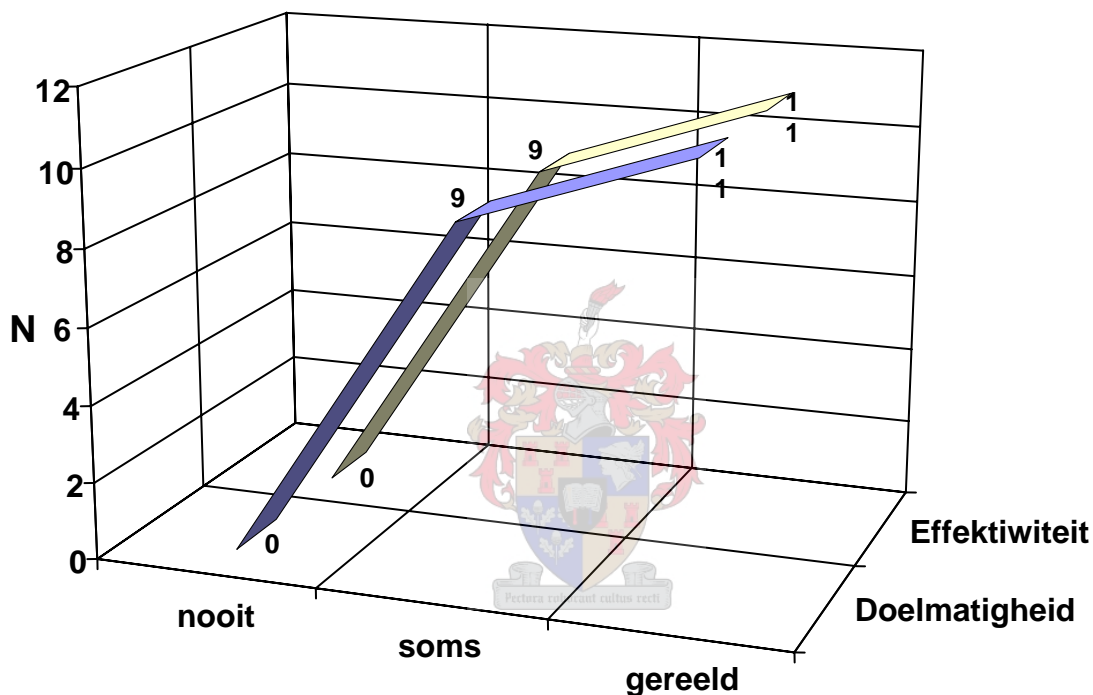
Een (5%) deelnemer dui aan dat sy nooit deur die kliëntesisteem volgens effektiwiteit geëvalueer word nie. Tien (50%) van die deelnemers dui aan dat hulle soms deur die kliëntesisteem geëvalueer word ten opsigte van effektiwiteit, en nege (45%) deelnemers meld dat hul gereeld hivolgens deur die kliëntesisteem evalueer word.

Die verspreiding van die evaluering deur die kliëntesisteem met betrekking tot doelmatigheid en effektiwiteit weerspieël Burch en Mohr (1980:90-99) se aanbeveling dat insluiting van die kliëntesisteme se evaluering van dienste die beskikbare indekse vir effektiwiteit vermeerder. Dit wil voorkom asof evaluering deur kliëntesisteme

hoofsaaklik by geleentheid gedoen word. Die frekwensie hiervan kan egter verhoog word deur kliëntesisteme te betrek by die samestelling van vrae vir evaluasie, en dat hulle ook hul opinie gee oor die ideale dienslewering wat die organisasie moet bied om sy doelstellings te bereik (Burch en Mohr, 1980:90-99).

4.4.6.3 Die maatskaplike werker self

In die figuur 4.8 word die deelnemers se mededeling oor hul eie betrokkenheid in evaluering van doelmatigheid en effektiwiteit aangebied.



N=20

Figuur 4.8: Aanspreeklikheid teenoor die maatskaplike werker self

Figuur 4.8 toon aan dat nege (45%) maatskaplike werkers hulself soms evalueer volgens doelmatigheid en effektiwiteit, en 11 (55%) deelnemers dat hulle hulself gereeld volgens hierdie twee aspekte evalueer. Geen deelnemers het aangedui dat hulle hulself nooit ten opsigte van doelmatigheid of effektiwiteit evalueer nie.

In vergelyking met evaluering deur die organisasie en die kliëntesisteme, blyk dit dat die maatskaplike werker self beduidend meer betrokke is by die evaluering van haar eie dienslewering. Ten einde die druk en verantwoordelikheid vir evaluering deur die

maatskaplike werker te verlig, blyk dit nodig te wees dat die organisasie en kliëntesisteem se betrokkenheid by evaluering vermeerder om te verseker dat voldoende aanspreeklikheid uitgeleef word.

4.5 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die resultate aangebied van die ondersoek wat met behulp van 'n vraelys (bylaag 1) wat deur 20 maatskaplike werkers van 'n Staatsdepartement se Distrikskantoor voltooi is. Die resultate van die empiriese studie wat verwant is aan die toepassing van waardes en praktykbeginsels is in hierdie hoofstuk bespreek.

'n Profiel van die deelnemers, insluitend hul ouderdomsgroep, geslag, jare wat die deelnemers as maatskaplike werkers praktiseer, en die tydperk wat hulle by 'n Staatsdepartement werksaam is, is eerstens aangebied.

In die tweede gedeelte is die deelnemers se opinie van die doel en funksies van maatskaplike werk aangebied. Die algemene aanduiding was dat deelnemers oor 'n relatief goeie begrip van die doel en funksies van maatskaplike werk beskik, maar dat sekere aspekte daarvan meer aandag kan geniet.

In die laaste gedeelte is die deelnemers se toepassing van die basiese praktykbeginsels van maatskaplike werk verwerk. Verskeie beperkinge op en sieninge van die toepassing van die basiese beginsels is geïdentifiseer op grond waarvan gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak kan word. Hierdie gevolgtrekkings en aanbevelings word in die volgende hoofstuk bespreek.

HOOFSTUK VYF

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1 INLEIDING

Die doel van hierdie hoofstuk is eerstens om uit te lig of die studie se doelstelling bereik is, waarna gevolgtrekkings en aanbevelings na aanleiding van die bevindinge aangebied word. Ten slotte word die aanbevelings, gebaseer op voorgenoemde bevindinge opsommend aangebied.

Die doel van die studie was om 'n oorsig te bied van die teoretiese grondslag en hedendaagse toepassing van waardes en praktykbeginsels binne die maatskaplikewerkpraktyk. Na aanleiding van die inligting in die literatuurstudie en empiriese bevindinge vervat, word gevolgtrekkings en aanbevelings in die volgende gedeelte gemaak.

5.2 GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

Waardes kan beskou word as die fundamentele element waarop die maatskaplikewerkprofessie gebou is. Ten einde die waardes van die professie uit te leef en die doelstellings te bereik, is die toepassing van die professie se praktykbeginsels uiters belangrik, en moet elke maatskaplike werker dit in haar beroepslewe haar eie maak. Die huidige studie dui egter op verskeie beperkinge op die toepassing van die basiese beginsels wat deur maatskaplike werkers in hul daaglikse praktyksituasie ervaar word. Die gevolgtrekkings word vervolgens bespreek, elk gevolg deur die ooreenstemmende aanbeveling.

5.2.1 Seleksie van die deelnemers

Die genoemde distrikskantoor is doelbewus uit die universum van 15 distrikskantore in die Wes-Kaapse Administrasie geselekteer aangesien die navorser voorheen hier werksaam was en dus maklike toegang tot die respondente kon verkry. Daar is 24 maatskaplike werkers by voorgenoemde kantoor werksaam. Vir die doeleindes van die studie is die eerste 20 maatskaplike werkers wat beskikbaar was doelbewus by die steekproef ingesluit. Die vraelyste is by die kantoor afgelewer, en na sewe dae

weer afgehaal. Die self-gedadministreerde vraelys is met aflewering aan die respondente verduidelik.

5.2.2 Begrip van die waardebasis van maatskaplike werk

Op grond van die bevindinge blyk dit dat die deelnemers oor die algemeen 'n voldoende begrip van die doel en funksies van maatskaplike werk het, wat met die literatuurstudie ooreenstem. Gevolglik blyk dit nie dat enige verdere opleiding aan die deelnemers in hierdie verband nodig is nie.

5.2.3 Toepassing van die beginsel van individualisering

Die respondente se begrip vir individualisering dui volgens bevindinge daarop dat die respondente wel die konsep van individualisering binne die maatskaplike-werkpraktyk begryp. Die bevindinge stem ooreen met die literatuur wat aantoon dat elke kliëntesisteem se uitdagings, pyn en gevoelens uniek is en as sodanig beleef word, hoewel die beleving moontlik ooreenstem met dié van ander kliëntesisteme, of selfs gedeel kan word deur ander in 'n soortgelyke situasie. Hierdie begrip dui daarop dat doeltreffende intervensie ten aansien van individualisering uitgevoer word.

Die doeltreffende toepassing van die beginsel van individualisering behels egter ook dat verskillende modelle, metodes en vaardighede selektief toegepas word in die intervensieproses. Die bevindinge dui daarop dat hierdie aspek slegs deur een respondent genoem is.

Die aanbeveling wat hieruit gemaak kan word, is dat maatskaplikewerkopleiding moontlike groter aandag behoort te skenk aan die spesifieke vaardighede en vermoëns waarvoor die maatskaplike werker moet beskik ten einde individualisering doeltreffend toe te pas

5.2.4 Toepassing van die beginsel van aanvaarding

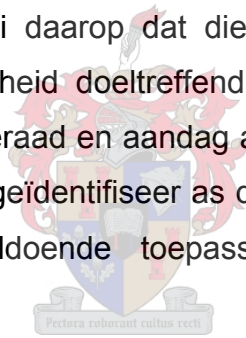
Die bevindinge weerspieël verskeie struikelblokke wat die deelnemers ervaar in die toepassing van aanvaarding. Dit blyk egter dat die grootste beperking gekoppel is aan diversiteitskwessies.

In die multikulturele Suid-Afrikaanse samelewing is 'n deeglike en doeltreffende begrip van diversiteit, veral onder maatskaplike werkers, essensieel. Hierdie begrip en toleransie ontbreek egter volgens die bevindinge tot 'n groot mate by maatskaplike werkers. Die gevolg hiervan, asook van ander bevonde struikelblokke tot aanvaarding het 'n besonder negatiewe effek op die intervensieverhouding en kan daartoe lei dat intervensie ondoeltreffend toegepas word.

Ten einde hierdie situasie aan te spreek, word aanbeveel dat maatskaplike werkers deeglike opleiding ontvang oor hoe om struikelblokke tot aanvaarding te oorkom. Verder behoort praktiserende maatskaplike werkers by welsynsorganisasies deurlopende diversiteitsopleiding te ontvang om doeltreffende intervensie te verseker.

5.2.5 Toepassing van die beginsel van beheerde emosionele betrokkenheid

Die resultate van die studie dui daarop dat die deelnemers in baie gevalle nie beheerde emosionele betrokkenheid doeltreffend toepas nie. Ooridentifikasie, die afwesigheid van effektiewe rouberaad en aandag aan die persoonlike reaksie op die dood en terminale toestande, is geïdentifiseer as die hoofelemente wat bydra tot die maatskaplike werker se onvoldoende toepassing van beheerde emosionele betrokkenheid.



Aangesien die onvermoë om beheerde emosionele betrokkenheid toe te pas direk na uitbranding onder maatskaplike werkers lei, is dit nodig dat ernstige aandag geskenk word aan hierdie beginsel. Daar word aanbeveel die ontwikkeling van hanteringstrategieë deur maatskaplike werkers in voorbereiding vir die praktyk as sentrale doelwit in maatskaplikewerkopleiding gestel behoort te word.

5.2.6 Toepassing van die beginsel van nie-veroordeling

In teenstelling met bogenoemde, dui die bevindinge van die studie daarop dat die deelnemers nie net die beginsel van nie-veroordeling verstaan nie, maar ook 'n goeie begrip het vir die toepassing daarvan.

Alhoewel daar bevind is dat die deelnemers nie werklik oor die vaardighede beskik om die beginsel van aanvaarding toe te pas nie, blyk dit uit hierdie gedeelte dat hulle

wel waarde heg aan die toepassing van nie-veroordeling. `n Moontlike verduideliking van hierdie fenomeen is dat deelnemers nie die verskil tussen empatie en simpatie begryp nie. Dus lyk dit asof, vir sover die deelnemers nie hul kliëntesisteme aanvaar nie, hulle hul wel nie veroordeel nie.

Die afleiding wat hieruit gemaak word, is dat maatskaplike werkers deurlopend bewus gemaak behoort te word van die verskil tussen aanvaarding van die kliëntesisteme en die aanvaarding en moontlike goedkeuring van negatiewe gedrag. Aangesien hierdie reeds `n belangrike onderskeid is wat deurlopend in maatskaplikewerkopleiding gedek word, blyk dit nodig te wees dat die belang daarvan verder as deurlopende tema in die maatskaplikewerkpraktyk bespreek en hanteer behoort te word.

5.2.7 Toepassing van die beginsel van die selfbeskikkingsreg

Alhoewel drie vorme van professionele paternalisme uit die literatuur geïdentifiseer is (die weerhouding van inligting van, die oordrag van valse inligting aan, en optrede teen die wil van die kliëntesisteme), dui die bevindinge daarop dat die deelnemers slegs twee van hierdie vorme toepas.

5.2.7.1 Professionele paternalisme

Die vorm van professionele paternalisme wat deur geen respondent as werkswyse aangedui is (as afwyking van die toepassing van die beginsel van die selfbeskikkingsreg), “die oordrag van valse inligting aan kliëntesisteme”. Een respondent het aangedui dat hul nie van die konsep van professionele paternalisme bewus was nie, en dit gevolglik nie toepas nie.

Die gevolgtrekkings wat op grond van die bevindinge gemaak kan word is dat die deelnemers moontlik nie oor doeltreffende kennis beskik oor wat die toepassing van professionele paternalisme behels nie. `n Verdere gevolgtrekking is dat die deelnemers waarde heg aan eerlikheid binne die intervensieverhouding.

Aanbevelings kan op grond hiervan gemaak word dat meer aandag in maatskaplikewerkopleiding geskenk behoort te word aan die situasies waarin die maatskaplike werker geoorloof is om nie die genoemde beginsel toe te pas nie. Dit

word ook aanbeveel dat maatskaplike werkers in die praktyk meer leiding van hul supervisors in hierdie verband ontvang.

5.2.7.2 Beperkinge in die toepassing van die selfbeskikkingsreg

Die bevindinge van die studie dui daarop dat die deelnemers verskeie beperkinge op die toepassing van die selfbeskikkingsreg ervaar. Die beperkinge wat egter die meeste deur die deelnemers genoem word, is beperkte vermoëns van kliënte en beperkinge verwant aan die organisasie en die werker.

Eersgenoemde beperking is volgens die literatuur 'n algemene beperking in die maatskaplikewerkpraktyk. Die tweede beperking is egter 'n bron van kommer, aangesien dit daarop dui dat die organisasie asook die maatskaplike werker self verantwoordelik is vir die onvoldoende toepassing van die kliëntesisteem se selfbeskikkingsreg.

'n Gevolgtreking wat hieruit gemaak kan word is dat die organisasie en individuele maatskaplike werkers daartoe bydra dat die nasionale maatskaplike ontwikkelingstrategie, soos vervat in die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn waaraan maatskaplike werkers by 'n staatsdepartement onderworpe is, nie uitgeleef word nie. Die ontwikkelingstrategie stel as visie 'n welsynsisteem met die ontwikkeling van menslike kapasiteit en self-sorg binne 'n besorgde en instaatstellende sosio-ekonomiese omgewing.

Daar word aanbeveel dat alle maatskaplike werkers en organisasies in die Suid-Afrikaanse konteks deurlopend opleiding en bewusmaking ondergaan van die implikasies en toepassing van die nasionale maatskaplike ontwikkelingstrategie.

5.2.8 Toepassing van die beginsel van aanspreeklikheid

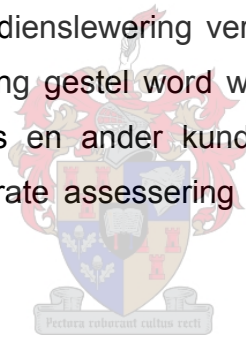
Uit die bevindinge van die studie blyk dit dat die organisasie nie gereeld genoeg doeltreffende en deurlopende aandag skenk aan evaluering van dienslewering met betrekking tot doelmatigheid en effektiwiteit nie. Vir die welsynsorganisasie om egter verantwoordbaar te wees moet dit 'n metode ontwikkel om die doelmatigheid en

effektiwiteit van programme deurlopend te evalueer. Daar word gevolglik aanbeveel dat die organisasie verdere aandag aan hierdie aspek skenk.

Daar is verder bevind dat die kliëntesisteen tot 'n groter mate doeltreffende en deurlopende aandag skenk aan evaluering van dienslewering met betrekking tot doelmatigheid en effektiwiteit, alhoewel insette hier ook meer gereeld sou kon geskied. Op grond hiervan word aanbeveel dat die organisasie daarna streef om doeltreffende sisteme van evaluering van dienste deur die kliëntesisteen in plek stel.

In teenstelling met bogenoemde bevindinge, blyk dit dat die maatskaplike werker self meestal betrokke is by doeltreffende en deurlopende evaluering van dienslewering met betrekking tot doelmatigheid en effektiwiteit.

Bogenoemde bevinding dui daarop dat die maatskaplike werkers self in die grootse mate vir die evaluering van hul dienslewering verantwoordelik is. Vervolgens word aanbeveel dat metodes in werking gestel word waarvolgens maatskaplike werkers met kliëntesisteme, organisasies en ander kundiges saamwerk om metodes vir evaluasie te ontwikkel wat akkurate assessering van die diens wat gelewer word, moontlik maak.



5.3 SAMEVATTING

Die bevindinge van die studie dui op 'n kommerwekkende vlak van onvermoë by die respondente om die basiese praktykbeginsels van maatskaplike werk doeltreffend toe te pas. Gevolglik blyk dit dat maatskaplikewerkwaardes nie na wense en volgens die teoretiese aanbevelings in die praktyk toegepas word nie. Die aanbevelings wat uit die studie spruit kan soos volg saamgevat word:

5.3.1 Opleiding

Die volgende groep aanbevelings het betrekking op maatskaplikewerkopleiding.

- dat maatskaplikewerkopleiding groter aandag behoort te skenk aan die spesifieke vaardighede en vermoëns waaroor die maatskaplike werker moet beskik ten einde die praktykbeginsel van individualisering doeltreffend toe te pas;

- dat maatskaplike werkers:
 - deeglike opleiding behoort te ontvang oor hoe om struikelblokke tot aanvaarding te oorkom; en
 - deurlopende diversiteitsopleiding behoort te ontvang ten einde doeltreffende intervensie te verseker;
- dat die ontwikkeling van hanteringstrategieë deur maatskaplike werkers in voorbereiding vir die praktyk as sentrale doelwit in maatskaplikewerkopleiding gestel behoort te word ten einde beheerde emosionele betrokkenheid te verseker;
- dat die belang van nie-veroordeling verder as deurlopende tema in die maatskaplikewerkpraktyk bespreek en hanteer behoort te word;
- dat meer aandag in maatskaplikewerkopleiding geskenk behoort te word aan die situasies waarin dit vir die maatskaplike werker geoorloof is om nie die beginsel van die selfbeskikkingsreg toe te pas nie en dat maatskaplike werkers in die praktyk meer leiding van hul supervisors in hierdie verband ontvang;
- dat alle maatskaplike werkers en organisasies in die Suid-Afrikaanse konteks deurlopende en aanhoudende opleiding en bewusmaking ondergaan van die implikasies en toepassing van die nasionale maatskaplike ontwikkelingstrategie.

5.3.2 Die welsynsorganisasie

Die volgende aanbevelings het betrekking tot inisiatiewe van die welsynsorganisasie.

- dat die organisasie daarna streef om doeltreffende sisteme van evaluering deur die kliëntesisteem in werking te stel; en

- dat die maatskaplike werkers met kliëntesisteme, organisasies en ander kundiges saamwerk om metodes vir evaluasie te ontwikkel sodat akkurate assessering van die diens wat gelewer word, moontlik gemaak word.

5.4 AANBEVELINGS VIR VERDERE NAVORSING

Uit die bevindinge van hierdie kombinasie van die beskrywende en verkennende navorsing word die voorstel gemaak dat verdere navorsing oor die toepassing van waardes in die maatskaplikewerkpraktyk gedoen word. Daar word aanbeveel dat toekomstige navorsing fokus op die ontwerp van programme en inisiatiewe deur welsynsorganisasies om die korrekte toepassing van praktykbeginsels te verseker. Hierdeur kan nodige maatskaplike dienslewering bevorder word.

Daar behoort ook navorsing gedoen word oor die spesifieke struikelblokke tot die toepassing van waardes wat deur welsynsorganisasies en maatskaplike werkers gestel word. Voorgenoemde navorsing moet dan ook fokus op hoe om die struikelblokke uit die weg te ruim ten einde meer effektiewe dienslewering aan alle kliëntesisteme te verseker..



BIBLIOGRAFIE

ABBOTT, A.A. 1999. Measuring social work values. A cross cultural challenge for global practice. **International social work**, 42(4): 455-470.

ABRAMSON, M. 1996. Toward a more holistic understanding of ethics in social work. **Social work in health care**, 23(2):1-14.

ALLEN, J. A. 1993. The constructivist paradigm: Values and ethics. **Journal of teaching in social work**, 1/2: 31-54.

APTEKAR, H. 1962 in LEVY, C.S. 1973. The value base of social work. **Journal of education for social work**, 9: 34-42. *

ASAMOAH, Y. 1996. Introduction: Culturally sensitive service delivery: Imperatives for the future. **Journal of ethnic and cultural diversity in social work**, 4(4):1-6.

ASAMOAH, Y., HEALY, L.M. en MAYADAS, N. 1997. Ending the international domestic dichotomy: New approaches to a global curriculum for the millennium. **Journal of social work education**, 33(2): 389-401.

BAMFORD, T. 1990. **The future of social work**. Hampshire: Macmillan Education.

BAR-ON, A. 2003. Culture: Social work's new deluge?. **Social work/Maatskaplike werk**, 39(4): 299-311.

BARTLETT, H. M. 1970. **The common base of social work practice**. Washington, DC.: National Association of Social Workers.

BEAUCHAMP, T. L. en CHILDRESS, J. F. 1994. In PAYNE, M. 1996. **What is professional social work?** Birmingham: Venture Press.

BENNET, C. 1988. A social worker comments: Some implications for social work practice in health settings. **Social work in health care**, 3(4):15-18.

BERNSTEIN, A. en GRAY, M. 1997. **Social work: A beginners text**. Kenwyn: Juta en Company LTD.

BIESTEK, F. P. 1957. **The casework relationship**. Chicago: Loyola University Press.

BISMAN, C. 1994. **Social work practice: Cases and principles**. California: Brooks/Cole.

BONECUTTER, F.J. en GLEESON, J.P. 1997. Broadening our view: Lessons from kinship foster care. **Journal of multicultural social work**, 5(1/2): 99-119.

BOYLE, D.P. en SPRINGER, A. 2001. Toward a cultural competence measure for social work with specific populations. **Journal of ethnic and cultural diversity in social work**, 9(3/4):53-71.

BRAMMER, L.M. en MACDONALD, G. 1999. **The helping relationship. Process and skills, 7th ed.** USA: Allyn en Bacon.

BURCH, G. en MOHR, V. 1980. Evaluating a child abuse intervention program. **Social casework**, 61(Februarie):90-99.

COMPTON, B.R. EN GALAWAY, B. 1989. **Social work processes, 4th ed.** California: Wadsworth Publishing Company.

CONGRESS, E. 1992. Ethical Teaching of multicultural students: Reconsideration of social work values for educators. **Journal of multicultural social work**, 2(2): 11-23.

COUNCIL ON SOCIAL WORK EDUCATION. 1994. **Cirriculum policy statement.** New York: Author.

COURNOYER, B. 1996. **The social work skills workbook, 2nd ed.** USA: Brooks/Cole Publishing Company.



COX, F.M., ERLICH, J.L., ROTHMAN, J. en TROPMAN, J.E. 1987. **Strategies of community organisation.** Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers.

DAVIS, A. 1967. **Spearheads for reform.** New York: Oxford University Press.

DE VOS, A.S.; STRYDOM, H.; FOUCHÉ, C.B. en DELPORT, C.S.L. 2004. **Research at grass roots. For the social sciences and human service professions, 2nd ed.** Pretoria: Van Schaik Publishers.

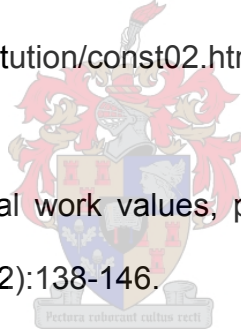
DEVORE, W, en SCHLESINGER, E.G. 1996. **Ethnic-sensitive social work practice**. Massachusetts: Allyn en Bacon.

DEVORE, W. en SCHLESINGER, E. 1981. **Ethnic sensitive social work practice**, 1st ed., St. Louis: C.V. Mosby Co.

DEVORE, W. en SCHLESINGER, E. 1987. **Ethnic sensitive practice**. **Encyclopedia of social work**, 18th ed. 1:512-516.

DIE KONSTITUSIE VAN SUID-AFRIKA. 1996. **Hoofstuk 2: Handves van menseregte**. Afgetrek van die wereld wye web Mei 24,2005. <http://www.concourt.gov.za/constitution/const02.html#10>.

DROWER, S.J. 1996. Social work values, professional unity, and the South-African context. **Social work**, 41(2):138-146.



DURST, D. 1994. Understanding the client/social worker relationship in a multicultural setting: Implications for practice. **Journal of multicultural social work**, 3(4):29-42.

GARRET, A. 1942. **Interviewing: It`s principles and methods**. New York: Family Welfare Association of America.

GIBBS, J.T. 1999. The California crucible: Towards a new paradigm of race and ethnic relations. **Journal of multicultural social work**, 7(1/2):1-18.

GORDON, W.E. 1965. Toward a social work frame of reference. **Journal of education for social work**, 1(2): 19-26.

GREEN, S. 2003. **Die betekenis van maatskaplike werk: Beginsels en vaardighede. Intreerede.** Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch.

HANCOCK, M. R. 1997. **Principles of social work practice: A generic practice approach.** New York: The Haworth Press, Inc.

HAYNES, A.W. en SINGH, R.N. 1992. Ethnic-sensitive social work practice: An integrated, ecological, and psychodynamic approach. **Journal of multicultural social work**, 2(2):43-52.

HAYNES, D.T. 1999. A theoretical integrative framework for teaching professional social work values. **Journal of social work education**, 35(1):39-50.

HOWES, M.F. 1996. Ethical implications of a human rights culture for social work practice. **Social work/Maatskaplike werk**, 32(3):205-214.

IVEY, A.E. 1988. **Intentional interviewing and counselling**, 2nd ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.

JOHNSON, L. C. 1989. **Social work practice: A generalist approach.** 3rd ed. Massachusetts: Allyn en Bacon.

JOHNSON, L.C. en YANCA, S.J. 2004. **Social work practice: A generalist approach.** 8th ed. New York: Pearson.

KAPP, M. B. 1988. Forcing services on at-risk older adults: When doing good is not so good. **Social work in health care**, 13(4):1-13.

KEEFE, T. 1976. Empathy: The critical skill. **Social work**, 21(1):10-14.

KEY, M.; HUDSON, P. en ARMSTRONG, J. 1979. Evaluation theory and community work. In Cox, F. M.; Erlich, J. L.; Rothman en Tropman, J. E. Eds. **Strategies of community organisation**, 3rd ed. Itasca: F. E. Peacock.

LEVY, C.S. 1973. The value base of social work. **Journal of education for social work**, 9:34-42.

LEVY, C.S. 1984. In REAMER, F.G. 1995. **Social work values and ethics**, p 24-26. New York: Columbia University Press.

LOEWENBERG, F.M. en DOLGOFF, R. 1996. **Ethical decisions for social work practice**. Illinois: Peacock.



LOWE, G.R. 1988. South African social work and the norm of injustice. **Social service review**, 62(1):20-39.

MATTHEWS, L. 1996. Culturally competent models in human service organisations. **Journal of ethnic and cultural diversity in social work**, 4(4): 131-135.

McLEOD, D.L. en MEYER, H.J. 1967. **Behavioral science for social workers**. New York: The Free Press.

MINISTERIE VIR WELSYN EN GEMEENSKAPSONTWIKKELING. 1997.
Witskrif vir Maatklaplike Welsyn. Pretoria: Departement van Welsyn.

MINISTRY OF EDUCATION. 2001. **Manifesto on values, education and democracy.** Pretoria: Cape Argus Teach Fund.

MOUNT SINAI HOSPITAL AND CASEY HOUSE HOSPIECE. 1995. **Module 4, palliative care: A comprehensive guide for the care of persons with HIV disease.** Flannery, J.; Ferris, F. D.; McNeal, H.; Cameron, R.; Bally, G. en Morisette, M., eds. Canada: Mt. Sinai Hospital/Casey House Hospice.

MOUTON, J. 1996. **Understanding social research.** Pretoria: J.L.van Schaik.

MOUTON, J. 2003. **How to succeed in your masters and doctoral studies: a South African guide and resource book.** Pretoria: J.L. van Schaik.

MOUTON, J. en MARAIS, H.C. 1989. **Methodology of the human science: Basic principles.** Pretoria: CSIR.

NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. 1994a. **Code of ethics.** Silver Spring: Outeur.

NEISSER, M. 1965. Judgments and the non-judgmental attitude in therapeutic relationships. **Social casework**, 46(5):278-282.

NICOLSON, B. en MATROSS, G. 1989. Facing reduced decision making in health care: Methods for maintaining client self-determination. **Social work**, 34(3):234-238.

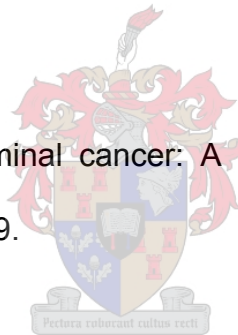
O'NIEL MCMAHON, M. 1996. **The general method of social work practice. A generalist perspective.** (3rd ed) Boston: Allyn en Bacon.

PALMER, N. en KAUFMAN, M. 2003. **The ethics of informed consent: Implications for multicultural practice.** *Journal of ethnic and cultural diversity in social work*, 12(1):1-26.

PAYNE, M. 1996. **What is professional social work?** Birmingham: Venture Press.

PERLMAN, H.H. 1976. Believing and doing: Values in social work education. *Social casework*, 57: 381-390.

PILSECKER, c. 1979. Terminal cancer: A challenge for social work. *Social work in health care*, 4(4):369-379.



PINCUS, A. en MINAHAN, A. 1983. **Social work practice: Model and method.** Illinois: F.E. Peacock Publishers, Inc.

POTGIETER, M.C. 1998. **The social work process. Development to empower people.** South Africa: Prentice Hall South Africa (Pty) LTD.

PRESS RELEASE. 2001. **Historic agreement on the international definition of social work.** USA: IASSW en IFSW.

PUMPHREY, M.W. 1959. **The teaching of values and ethics in social work.** Volume 13. New York: Council on social work education.

REAMER, F. G. 1994. **Social work malpractice and liability**. New York: Columbia University Press.

REAMER, F. G. 1995. **Social work values and ethics**. New York: Columbia University Press.

ROGERS, C. R. 1980. **A way of being**. Boston: Houghton Mifflin Company.

ROSS, E. 1993. Preventing Burnout Among Social Workers Employed in the Field of AIDS/HIV. **The Journal of Health Care Social Work**, 18(2):91-108.

RUBIN, A. en BABBIE, E. 2001. Research methods for social work, 4th ed. Belmont, CA: Wadsworth.

RUSNACK, B., MCNULTY, S. en MOXLEY, D. 1988. Safe passage: Social work roles and functions in hospice care. **Social work in health care**, 13(3):3-20.

SALEEBEY, D. 1999. **The strengths perspective in social work practice**, 2nd ed. New York: Longman.

SAXE, L en FINE, M. 1981. **Social experiments: Methods for design and evaluation**. London: Sage Publications, Inc.

SCHLESINGER, E. en DEVORE, W. 1979. Social workers view ethnic minority teaching. **Journal of social work education**, (15)3:20-27.

SCOURFIELD, J.B. 2002. Reflections on gender, knowledge and values in social work. **British journal of social work**, 32(1):1-15.

SHARDLOW, S. 1989. **Changing social work values: An introduction.** London: Tavistock/Routledge.

SHEAFOR, R.W.; HOREJSI, C.R. en HOREJSI, G.A. 2000. **Techniques and guidelines for social work practice.** London: Allyn en Bacon.

SHULMAN, L. 1984. **The skills of helping people and groups.** Chicago: F.E. Peacock.

SIEGEL, L. 1994. Cultural differences and their impact on practice in child welfare. **Journal of multicultural social work**, 3(3):87-96.

SIPORIN, M. 1975. **Introduction to social work practice.** New York: Macmillan Publishing Company.

SOSKIS, C. W. en KERSON, T. S. 1992. The patient self-determination act. **Social work in health care**, 16(4):1-18.



SPRUNG, G. M. 1989. Transferential issues in working with older adults. **Social casework: The journal of contemporary social work**, 70(10):597-602.

STRYDOM, H. en VENTER, L. 2002. Sampling and sampling methods. In DE VOS, A. S. (ed), STRYDOM, H.; FOUCHE, C. B. en DELPORT, C. S. L. **Research at grass roots** (2ns ed). Pretoria: Van schaik Publiseerders.

TAYLOR, Z. Values, theories and methods in social work education. A culturally transferable core? **International social work**, 42(3):309-318.

TOLSON, E.R.; REID, W.J. en GARVIN, D. 1994. **Generalist practice: Task centered approach**. New York: Culumbia University Press.

TSHABALALA, M. 1992 Multicultural social work practice: Alternative options for social work practice in South Africa. **Journal of multicultural social work**, 2(2):65-78.

VACHON, M. L. S. 1979. Staff stress in care of the terminally ill. Quality review Bulletin, May:13-17. Aangehaal in CORR, en CORR. 1983. **Hospice care: Principles and practice**. New York: Springer Puplishing Company.

VAN NIEKERK, A.A. 1998. Values, Transformation and social work in South Africa. **Social work/maatskaplike werk**, 34(1):60-70.



Department of Social Services
and Poverty Alleviation
Eersteriver

Enquiries : K Enslin
Telephone : 900 4542
Date : 23/01/2006

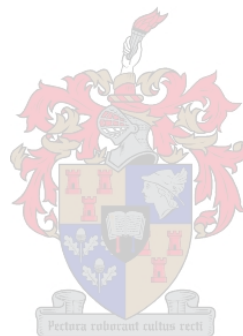
Director
Human Resource Management
Department of Social Services and Poverty Alleviation
Private Bag X9112
CAPE TOWN
8000

**RE: REQUEST FOR PERMISSION TO UNDERTAKE PART OF RESEARCH
STUDY DURING NORMAL WORKING HOURS**

1. Being an employee of this Administration and currently enrolled for postgraduate studies in social work at the University of Stellenbosch, there are certain requirements expected of all students enrolled for this Master's program. One of the core requirements is that a research dissertation be undertaken and submitted by all students in this program.
2. As an undergraduate student between 2000 and 2003 I became interested in the transformation of social work in a democratic society, and how values are applied by social workers in general practice. I further became aware of certain influences on our application of values and how these influences impact on the client – social worker relationship.
3. This has given rise to the research which I intend to undertake in order to present a thesis on values and their application by social workers. The proposed investigation will thus be aimed at determining the extent to which certain factors make the application of basic social work values easier or more difficult.
4. I am of the opinion that the best way to determine how social workers apply values in general practice is by presenting a questionnaire to the Eerste River Department Office. The reasons for this being my employment at said office as well as the belief that departmental social workers represent the cross-cultural profile of all social workers in the Western Cape.
5. The proposed research topic will therefore be an investigation into the application of social work values by social workers at the Department of Social Services.

6. It is envisaged that the proposed completion of the questionnaire can take place within 30 – 45 minutes.
7. The research to be conducted will not harm the image of the Department and anonymous questionnaires will be used
8. Permission is thus hereby requested to present the said questionnaire during official working hours to all social workers working at the Eerste River Departmental Office.
9. Your support and co-operation in this regard will be greatly appreciated.

Regards,
Karine Enslin
(Social Worker)



WAARDES EN PRAKTYKBEGINSELS BINNE DIE MAATSKAPLIKE WERK PRAKTYK: 'N OORSIG.

Inleiding

'n Ondersoek na waardes en hul toepassing in maatskaplike werk is uiters relevant in die veranderende Suid-Afrikaanse konteks demokrasie, aangesien verandering meestal gepaard gaan met die bespreking van waardekwessies (Shardlow, 1989:6 en Congress, 1992:11¹).

Die tema van maatskaplike werk waardes was nog altyd sentraal tot die professie (Asamoah, Healy en Mayadas, 1997:389 en Perlman, 1976:389²). Waardes is inderdaad só 'n belangrike element van die professie dat dit al beskryf is as die raamwerk van kontemporêre maatskaplike werk, aangesien dit as motivering vir hulpgewende/altruïstiese gedrag dien (Aptekar, 1962³).

Doelstelling en doelwitte van studie

Die huidige studie het betrekking op die toepassing van waardes binne kontemporêre maatskaplike werk praktyk. Die doelstelling en doelwitte van die studie is as volg:

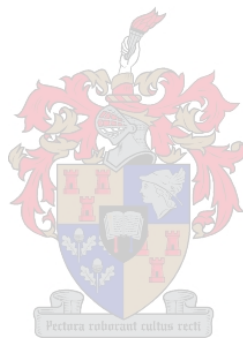
DOELSTELLING

Om 'n oorsig te bied van die teoretiese grondslag en kontemporêre toepassing van waardes en praktykbeginsels binne die maatskaplike werk praktyk.

DOELWITTE

1. Om 'n teoretiese oorsig te gee van die waardebasis van maatskaplike werk

2. Om `n teoretiese oorsig te gee van die praktykbeginsels in maatskaplike werk
3. Om `n ondersoek te doen na die benutting van praktykbeginsels van maatskaplike werk deur maatskaplike werkers werksaam by die Provinsiale Administrasie van die Wes-Kaap.



VRAELYS

U word versoek om die volgende vrae so eerlik moontlik te beantwoord ten einde die navorser met 'n ware refleksie van die realiteit te bied. Die vraelys is vertroulik en geen identifiserende besonderhede word vereis nie.

AFDELING A

Afdeling A van die vraelys behels vrae wat betrekking het op die respondent ten einde 'n profiel van die respondente wat aan die studie deelneem te stel.

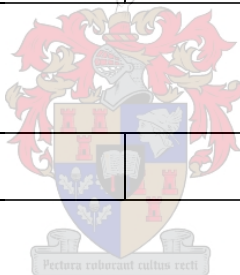
Dui asseblief u antwoord aan deur die ooreenstemmende blok te merk.

1. In watter ouderdomsgroep val u?

20 – 29 jaar	30 – 39 jaar	40 – 49 jaar	50 jaar en bo
--------------	--------------	--------------	---------------

2. Is u manlik of vroulik?

Manlik	Vroulik
--------	---------



3. Dui asseblief aan hoeveel jaar u al as maatskaplike werker werksaam is. _____

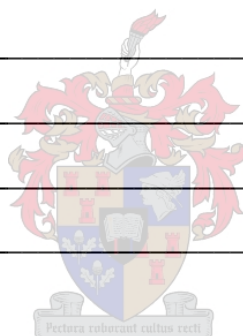
4. Dui asseblief aan hoeveel jaar u al by die Departement van Maatskaplike Dienste werksaam is. _____

AFDELING B

In die volgende gedeelte word vrae oor waardes in maatskaplike werk praktyk gestel.

5. INDIVIDUALISERING

Verduidelik asseblief in nie minder nie as tien woorde wat u onder die maatskaplike werk waarde: individualisering verstaan:



6. AANVAARDING

Noem asseblief minstens vyf eienskappe wat u as struikelblok tot aanvaarding ervaar in u daaglikse praktyksituasie.

7. BEHEERDE EMOSIONELE BETROKKENHEID

Dui asseblief met `n kruisie in die ooreenstemmende blok aan tot wat `n mate u aandag aan elk van die volgende elemente skenk of al moes skenk ter voorbereiding vir of hantering van u dienslewering aan kliëntesisteme.

7.1 Waaksaamheid teen oridentifikasie met kliëntesisteem

Nooit	Soms	Gereeld
-------	------	---------

7.2 Die ontvangs van effektiewe rouberaad

Nooit	Soms	Gereeld
-------	------	---------

7.3 U persoonlike reaksie op die dood

Nooit	Soms	Gereeld
-------	------	---------

7.4 U persoonlike reaksie op terminale toestande

Nooit	Soms	Gereeld
-------	------	---------



7.5 U vermoë om onsekerheid te hanteer

Nooit	Soms	Gereeld
-------	------	---------

7.6 Die skedulering van aktewiteite buite werkverband om innerlike kragte te behou

Nooit	Soms	Gereeld
-------	------	---------

8. NIE-VEROORDELING

In die toepassing van die beginsel van nie-veroordeling is dit volgens die literatuur belangrik vir die maatskaplike werker om betekenis aan die beginsel te heg binne sy of haar eie waardestelsel (Hancock, 1997:1120⁴).

Noem asseblief 'n paar aspekte waaraan u waarde heg in u daaglikse dienslewering (Bv. Die belang daarvan om volgens sekere oortuigings op te tree)

9. SELFESKIKKINGSREG

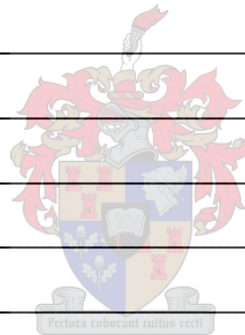
9.1 Professionele Paternalisme

Volgens die literatuur (Reamer, 1995:94⁵) bestaan daar sekere situasies waar die maatskaplike werker geneigd mag wees om in te meng met die kliëntesisteem se reg tot selfbeskikking ter wille van die kliëntesisteem se beste belange. Hierdie situasies staan bekend as Professionele Paternalisme en kan in die volgende drie vorme voorkom: Die weerhoud van inligting, die oordrag van valse inligting, en optrede teen 'n kliëntesisteem se wil.

Noem asseblief die tipe professionele paternalisme wat u al in u daaglikse praktyksituasie moes toepas en verduidelik aan die hand van 1n voorbeel. U mag meer as een van die bogenoemde vorme aandui.

9.2 Beperkinge

Daar is realistiese beperkinge tot die toepassing van die beginsel van selfbeskikking. Noem asseblief 'n paar beperkinge wat u al in u daaglikse praktyksituasie teegekom het (Bb. Die kliëntesisteme beskik oor beperkte vermoëns.)



10. **AANSPREEKLIKHEID**

Aanspreeklikheid kan in twee elemente ingedeel word, naamlik effektiwiteit van dienste en doelmatigheid van dienste. Doelmatigheid verwys na koste van dienste (In terme van finansies, menslike hulpbronne, tyd, invloed van beplande aksies, impak van dienste op funksionering van stelsels, ens.) en effektiwiteit na of dienste die doelwitte bereik waarvoor dit ontwerp is.

Beantwoord asseblief die onderstaande vrae deur in elke geval aan te dui tot watter mate die volgende sisteme in die evaluering van u dienslewering betrokke is in terme van a) Doelmatigheid, en b) Effektiwiteit.

10.1 Die organisasie

6.1.1 Doelmatigheid

1	2	3	4
---	---	---	---

6.1.2 Effektiwiteit

1	2	3	4
---	---	---	---

10.2 Die kliëntesisteem

6.2.1 Doelmatigheid

1	2	3	4
---	---	---	---

6.2.2 Effektiwiteit

1	2	3	4
---	---	---	---

10.3 Die maatskaplike werker self

6.3.1 Doelmatigheid

1	2	3	4
---	---	---	---

6.3.2 Effektiwiteit

1	2	3	4
---	---	---	---

¹ SHARDLOW, S. 1989. **Changing social work values: An introduction**. London: Tavistock/Routledge.

CONGRESS, E. 1992. Ethical Teaching of multicultural students: Reconsideration of social work values for educators. **Journal of multicultural social work**, 2(2): 11-23.

-
- ² ASAMOAH, Y. 1996. Introduction: Culturally sensitive service delivery: Imperatives for the future. **Journal of ethnic and cultural diversity in social work**, 4(4):1-6.
PEARLMAN, H.H. 1976. Believing and doing: Values in social work education. **Social casework**, 57: 381-390.
- ³ APTEKAR, H. 1962. In LEVY, C.S. 1973. The value base of social work. **Journal of education for social work**, 9: 34-42.
- ⁴ HANCOCK, M. R. 1997. **Principles of social work practice: A generic practice approach**. New York: The Haworth Press, Inc.
- ⁵ REAMER, F. G. 1995. **Social work values and ethics**. New York: Columbia university Press.

