

**DIE HOOF MAATSKAPLIKE WERKER IN DIE
DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE DIENSTE SE KENNIS VAN
EN VAARDIGHEID IN MAATSKAPLIKE WERK
KONSULTASIE**

KEITH NEIL BRINK

**Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die graad van
Magister in Maatskaplike Werk (Supervisie en Bestuur) aan die Universiteit van
Stellenbosch**



Studieleier: Professor S. Green

STELLENBOSCH

Maart 2002

VERKLARING

Ek die ondergetekende verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is wat nog nie voorheen in die geheel of gedeeltelik by enige ander universiteit ter verkryging van `n graad voorgelê is nie.

OPSOMMING

'n Verkennende studie is onderneem om te bepaal oor watter kennis van en vaardigheid in maatskaplike werk konsultasie hoof maatskaplike werkers in die Departement van Maatskaplike Dienste beskik. Die gebrek aan 'n geskrewe beleid vir konsultasie in maatskaplike werk het tot gevolg dat konsultasie nie optimaal uitgevoer en benut word nie. Derhalwe word die gehalte van dienslewering aan die kliëntsisteem negatief beïnvloed. Die studie het ten doele om 'n raamwerk vir die Departement Maatskaplike Dienste op te stel wat as riglyn vir konsultasie in maatskaplike werk en kan dit aangewend word om 'n beleidsdokument saam te stel.

'n Empiriese studie gesteun deur 'n literatuurstudie is gedoen te opsigte van 'n steekproef bestaande uit ses dienskantore van die Departement Maatskaplike Dienste in die Kaapse Skiereiland. Die empiriese studie het die respondente se opinies, vaardighede, kennis en leemtes ondersoek en beskryf. Die benutting en toepassing van konsultasie in maatskaplike werk deur hoof maatskaplike werkers in die Departement Maatskaplike Dienste is deur middel van vraelyste vasgestel.

Die empiriese studie het eerstens bevind dat verwarring en onsekerheid voorkom ten opsigte van respondente se begrip van die term konsultasie in maatskaplike werk. Tweedens is bevind dat 'n behoefte aan 'n geskrewe beleid wat kan dien as riglyn vir die benutting van konsultasie in maatskaplike werk deur hoof maatskaplike werkers verlang word. Derdens, dat keuringskriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie deel moet vorm van staatsinstansies se konsultasie beleid. Laastens is 'n behoefte aan opleiding in maatskaplike werk konsultasie deur die respondente geïdentifiseer aangesien die helfte van die respondente probleme ondervind tydens die benutting van konsultasie.

Aanbevelings na aanleiding van die bevindinge en gevolgtrekkings sluit in dat hoof maatskaplike werkers se kennis oor konsultasie aangevul moet word en dat hierdie kennis prakties benut moet word. Riglyne vir konsultasie in maatskaplike werk in die Departement Maatskaplike Dienste moet opgestel word en in 'n beleidsdokument saamgevat word. Hierdie beleid moet die gebruik van konsultasie aanmoedig of selfs verplig.

SUMMARY

An exploratory study relating to the knowledge of and skills in social work consultation of chief social workers in the Department of Social Services was undertaken. The absence of a written policy pertaining to consultation in social work is one reason for consultation not being optimally practiced and utilised. This negatively influences the standard of service delivery to the client system. The study aims to serve as a guideline for the Department of Social Services with regards to the possible formulation of a policy document on consultation within social work practice.

An empirical study supported by the literature study was performed on a test sample comprising of six service officers of the Department Social Services, Cape Peninsula. The empirical study examined and described the respondents opinions, skills, knowledge and shortcomings regarding social work consultation. The utilization and application of consultation in social work by chief social workers in the Department of Social Services was determined through the usage of interview questionnaires.

The empirical study enabled the researcher to draw certain conclusions. The respondents were confused and uncertain about the term consultation in social work. A clear and definite need for a written policy that could serve as a guideline in the utilization of consultation was identified. Selection criteria for social workers to progress from supervision to consultation should form part of a consultation policy. Most of the respondents identified a need for training in social work consultation and half of the respondents experienced problems in the use of consultation.

A number of recommendations stem from the findings and conclusion. The chief social workers theoretical knowledge regarding consultation needs to be updated. This knowledge should be implemented practically. The Department of Social Services needs to create clear guidelines for consultation in social work and these should be reflected in a policy document that promotes and compels the use of consultation.

ERKENNING

Opregte dank en waardering word aan die volgende persone betuig:

My skepper, vir leiding en deursettingsvermoë om hierdie mylpaal te behaal.

Professor S. Green as studieleier vir haar leiding en ondersteuning.

Die hoofmaatskaplike werkers van die Athlone, Bellville, Mitchells Plain, Kaapstad, Khayelitsha en Wynberg streekkantore vir hul bereidwilligheid om die vraelyste in te vul.

My vrou, Lynn en dogters Kaylyn en Kerry vir hul ondersteuning, aanmoediging en begrip.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSUK		BLADSY NO
1	Inleiding	1
1.1	Motivering vir die studie	1
1.2	Probleemstelling	3
1.3	Dole van die studie	4
1.4	Afbakening van die navorsingsveld	4
1.5	Metode van ondersoek	5
1.5.1	Literatuurstudie	5
1.5.2	Die opnamemetode as navorsingstrategie	5
1.5.3	Empiriese ondersoek	6
1.6	Aanbieding van die verslag	8
2	Die aard en inhoud van konsultasie in maatskaplike werk	9
2.1	Inleiding	9
2.2	’n Omskrywing van konsultasie in maatskaplike werk	9
2.2.1	Definiëring van konsultasie	9
2.2.2	Kenmerke van konsultasie	10
2.2.3	Doelstellings van konsultasie	11
2.3	Die verskil tussen konsultasie, supervisie, indiensopleiding en Personeelontwikkeling	12
2.3.1	Die tydaspek	13
2.3.2	Tipe probleme	13
2.3.3	Verloop van die proses	14
2.3.4	Die verhouding	14
2.3.5	Relevansie tot die maatskaplike werker beroep	15
2.4	Die aard van maatskaplike werk konsultasie	16
2.4.1	Die keuse van konsultante	17
2.4.2	Kwaliteite en vaardighede waaraan ’n konsultant moet voldoen	18
2.5	Die verskillende vorme van maatskaplike konsultasie	19
2.5.1	Kliëntgesenteerde individuele konsultasie	20

2.5.2	Maatskaplikewerker-gesenteerde individuele konsultasie	20
2.5.3	Program-gesenteerde administratiewe konsultasie	22
2.5.4	Maatskaplikewerker-gesenteerde administratiewe konsultasie	23
2.6	Samevating	24
3	Die verskillende benaderings tot konsultasie	25
3.1	Inleiding	25
3.2	Algemene benaderings tot konsultasie	26
3.2.1	Die onderrig- en opleidingsbenadering	26
3.2.2	Die kliniese benadering	29
3.2.3	Die geestesgesondheidsbenadering	31
3.2.4	Die gedragsbenadering	32
3.2.5	Die programbenadering	34
3.2.6	Die organisasie benadering	35
3.3	Samevating	37
4	Die proses van maatskaplike werk konsultasie	39
4.1	Inleiding	39
4.2	Die proses van konsultasie in maatskaplike werk	40
4.3	Die beginfase	40
4.3.1	Inisiering van kontak	40
4.3.2	Die keuse van konsultant	41
4.3.3	Die motiewe vir konsultasie	42
4.3.4	Oorweging deur die konsultant voor toetrede	44
4.3.5	Toetrede tot konsultasie	45
4.3.6	Probleme met toetrede tot konsultasie	46
4.3.7	Kontraksluiting	48
4.4	Die middelfase	49
	a) Die werksomgewing waarin konsultasie plaasvind	49
	b) Voorbereiding deur die konsultant en die maatskaplike werker	50
	i) Voorbereiding deur die maatskaplike werker	51
	ii) Voorbereiding deur die konsultant	52

c)	Die werklike deurwerk van die probleem	54
i)	Die voorlopende verkennende fase	54
ii)	Die reaktiewe fase	55
iii)	Die termineringsfase	57
4.5	Evaluering van die konsultasieproses	58
a)	Deurlopende evaluering	58
b)	Opsommende evaluering	59
4.6	Samevating	60
5	Die aard en omvang van maatskaplikewerk-konsultasie in die departement maatskaplike dienste (staatsinrigtings)	61
5.1	Inleiding	61
5.2	Profiel van die ondersoekgroep	61
5.2.1	Geslag	62
5.2.2	Ouderdom	62
5.2.3	Hoogste maatskaplikewerk-kwalifikasie waaroor respondente beskik	63
5.2.4	Diensjare as maatskaplike werkers	64
5.2.5	Die posbekleding van respondente	64
5.2.6	Termyn van posvlakbekleding	66
5.3	Maatskaplike werk en konsultasie	66
5.3.1	Begrip van konsultasie in maatskaplike werk	66
5.3.2	Ander betekenis wat aan konsultasie geheg word	68
5.3.3	Omskrywing van ander betekenis wat aan die begrip konsultasie gekoppel word	68
5.3.4	Begrip van die term konsultant en konsultasie	69
a)	Respondent se begrip van die term konsultant	70
b)	Respondent se begrip van die term konsultee	71
5.3.5	Benutting van konsultasie deur respondente	71
a)	Benutting van interne konsultasie deur die respondente	71
b)	Benutting van eksterne konsultasie deur respondente	72
c)	Optrede van respondente as konsultante	73
5.4	Beleid en konsultasie in maatskaplike werk	73
5.4.1	Beleid en konsultasie	73

5.4.2	Inhoud van 'n beleid oor konsultasie	74
5.4.3	Behoeftes aan 'n beleid oor konsultasie	74
5.4.4	Voorgestelde inhoud vir 'n geskrewe beleid oor konsultasie	75
5.5	Kriteria vir konsultasie	76
5.5.1	Keuringskriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie	76
5.5.2	Beskikbaarheid van kriteria alvorens respondentes tot konsultasievlak kan vorder	77
5.5.3	Voorgestelde kriteria alvorens respondentes tot konsultasievlak kan vorder	78
5.6	Benutting van konsultasie en konsultante	79
	a) Die benutting van konsultante	79
	b) Moontlike redes vir die benutting van konsultasie	79
	c) Moontlike redes waarom konsultasie nie benut word nie	79
5.6.1	Ontwikkelingsgeleenthede in konsultasie	80
5.6.2	Aard van ontwikkelingsgeleenthede vir konsultasie	81
5.6.3	Beplanning by staatsinstansies vir ontwikkelingsgeleenthede in konsultasie	82
5.6.4	Tipes konsultante wat benut word	83
5.6.5	Die benutting van verskillende tipes konsultante	84
5.7	Die proses van konsultasie	85
5.7.1	Prosesmatige benutting van konsultasie	85
5.8	Frekwensie van konsultasie	86
5.8.1	Die frekwensie waarmee interne konsultasie geskied	86
5.8.2	Die frekwensie waarmee eksterne konsultasie geskied	87
5.9	Probleme met konsultasie	88
5.9.1	Die voorkoms van probleme met konsultasie	88
5.9.2	Die aard van probleme wat ondervind word	88
5.10	Behoeftes aan konsultasie in maatskaplike werk	89
5.10.1	Geïdentifiseerde behoeftes aan konsultasie in maatskaplike werk	89
5.10.2	Opleidingsbehoeftes in konsultasie	89
5.11	Samevating	90
6	Gevolgtrekkings en Aanbevelings	93

6.1	Inleiding	93
6.2	Gevolgtrekkings	93
6.3	Aanbevelings	96
	Bibliografie	98
Bylae 1	Vraelys aan hoof maatskaplike werkers in Afrikaans	105
Bylae 2	Vraelys aan hoof maatskaplike werkers in Engels	106
Bylae 3	Brief aan die Departement Maatskaplike Dienste	107

LYS VAN TABELLE

5.1	Geslagsverspreiding van respondente	62
5.2	Ouderdomsverspreiding van respondente	62
5.3	Hoogste kwalifikasie in maatskaplike werk van respondente	63
5.4	Verspreiding van diensjare van die ondersoekgroep	64
5.5	Verspreiding van respondente se posvlakke	65
5.6	Termyn van posvlak bekleding	66
5.7	Ander betekenis van konsultasie	68
5.8	Benutting van interne konsultasie deur respondente	72
5.9	Benutting van eksterne konsultasie deur respondente	72
5.10	Optrede van respondente as konsultante	73
5.11	Beskikbaarheid van 'n vasgestelde, geskrewe konsultasie beleid	74
5.12	Behoeftes aan 'n beleid oor konsultasie	75
5.13	Voorgestelde inhoud vir 'n geskrewe beleid oor konsultasie	76
5.14	Bestaan van keuringskriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie	76
5.15	Aanduiding of respondente aan kriteria moes voldoen	77
5.16	Benutting van konsultasie	79
5.17	Die voorkoms van ontwikkelingsgeleenthede in konsultasie	81
5.18	Beplanning vir ontwikkelingsgeleenthede in konsultasie	82
5.19	Voorkoms van probleme met konsultasie	88
5.20	Behoeftes aan konsultasie	89
5.21	Opleiding in maatskaplike werk konsultasie	90

LYS VAN FIGUURE

5.1	Respondente se begrip van konsultasie in maatskaplike werk	67
5.2	Verspreiding van respondente se begrip vir ander betekenis van konsultasie	69
5.3	Respondente se begrip van die term konsultant	70
5.4	Kriteria waaraan respondente moes voldoen	78
5.5	Moontlike redes waarom konsultante nie benut word nie	80
5.6	Die aard van ontwikkelingsgeleenthede vir konsultasie	82
5.7	Voorkoms van tipes konsultante wat benut word	84
5.8	Fases van die konsultasie proses	85
5.9	Frekwensie waarmee intern gekonsulteer word	86
5.10	Frekwensie waarmee ekstern gekonsulteer word	87

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE

Hoofmaatskaplike werkers in diens van die Departement van Maatskaplike Welsyn se kennis van, vaardigheid in, houding teenoor en behoeftes ten opsigte konsultasie in maatskaplike werk is minimaal omdat verdere studie hierin en 'n geskrewe beleid binne die staatsdiens ontbreek.

Die navorser is sedert 1991 werksaam as 'n maatskaplike-werker binne die staatsdiensinstansie waar hy blootgestel was aan die aktiwiteite van supervisie. Binne die staatsdiens word maatskaplike werkers met die langste praktykervaring primêr aangewend as supervisors, terwyl opleiding in supervisie oorwegend ontbreek.

Nadat die navorser in 1997 met die Meestersgraad in Supervisie en Bestuur aan die Universiteit van Stellenbosch begin het, is vir die eerste keer werklik kennis geneem van wat maatskaplikewerk-supervisie en konsultasie behels. Hierdie ervaring het aanleiding gegee tot die identifisering van behoeftes en leemtes by maatskaplike werkers in diens van die Departement van Maatskaplike Dienste (Provinsiale Administrasie van die Wes Kaap: hierna verwys as die Departement) in die effektiewe aanwending van supervisie en konsultasie. 'n Verdere leemte was dat supervisors geensins betrek word by 'n konsultasieproses nie.

Die gebrek aan 'n geskrewe beleid oor supervisie en spesifiek ook oor konsultasie in maatskaplike werk as sodanig is deur die navorser as van die belangrikste leemtes bevind.

Aangesien 'n geskrewe beleid oor konsultasie in maatskaplike werk ontbreek en kennis en vaardighede gepaardgaande met die aanwending hiervan ontbreek, word

supervisie 'n voortdurende proses wat later in 'n bouse kringloop verval omdat dit nie in konsultasie oorgaan nie.

Bogenoemde strem die maatskaplike werkers daar hulle professionele groei, ontwikkeling en werktevreidenheid belemmer word. Die maatskaplike werker neem dus langer om tot 'n onafhanklike professionele persoon te ontwikkel. Kadushin (1977: 149) toon aan dat indien maatskaplike werkers daarin slaag om die vereiste kennis en vaardighede te verwerf wat die pos wat hul beklee van hul vereis, 'n gevoel van prestasie ervaar word. Pretorius (1991:2) verwys ook na Higgs (1987:11) wat meen dat prestasie die werkstevrendheid en motivering van die maatskaplike werker verhoog.

Die veranderinge in Suid Afrika voortspruitend uit die eerste demokratiese verkiesing van 1994 het ook wye implikasies vir die maatskaplike werk praktyk ingehou. Voor 1997 het daar 'n "bottelnek" ontstaan met betrekking tot senior maatskaplike werkers. Ten einde die probleem aan te spreek het die staatsdiens gedurende 1997 senior maatskaplike werkers met ten minste drie jaar ondervinding na die rang van hoof maatskaplike werker bevorder met die vereiste dat hul steeds direkte dienslewering verrig sowel as om as supervisor op te tree vir junior en senior maatskaplike werkers.

Aangesien die navorser tot dusver aan minimale supervisie blootgestel was en daar tans van hom as hoofmaatskaplike werker verwag word om oor te gaan tot konsultasievlak, is die noodsaaklikheid om oor kennis van die funksie van konsultasie in maatskaplike werk te beskik, besef. 'n Gebrekkige begrip van wat die term konsultasie behels en ook onsekerheid oor hoe dit uitgevoer behoort te word is in die stadium deur die navorser ervaar. Aangesien dienslewering aan die kliëntsisteem direk beïnvloed word deur die hoofmaatskaplike werker se kennis van konsultasie en vaardigheid verwerf daarin, het die volgende vrae by die navorser opgekom:

1. Is hoofmaatskaplike werkers bewus van wat maatskaplike werk konsultasie behels?
2. Beskik hoofmaatskaplike werkers oor genoegsame kennis en vaardighede om maatskaplike werk konsultasie effektief en doelgerig te beoefen?

3. Besef hoofmaatskaplike werkers tot watter mate kennis en vaardighede van maatskaplike werk konsultasie, dienslewering aan die klientesisteem beïnvloed?

Hierdie vrae wat ontstaan het, het benadruk dat organisasies oor 'n beleidsdokument wat presies uitspel wat maatskaplikewerk konsultasies is en hoe dit uitgevoer behoort te word, moet beskik. 'n Geskrewe beleid vir konsultasie sou as riglyn vir optrede kon dien sowel as kan bydra tot die bemagtiging van maatskaplike werkers. Pretorius (1991:3) verwys na Lee (1994:13) en Walker (1992:265) wat aantoon dat bemagtiging 'n proses is waardeur maatskaplike werkers die mag of gesag verkry om iets te doen. 'n Beleidsdokument wat duidelik uitspel wat maatskaplikewerk konsultasie is, hoe en wanneer dit aangewend word sal die nodige bemagtiging aan maatskaplike werkers verleen. Kadushin (1997:26) beklemtoon dat bemagtiging ten doel het om effektiewe dienslewering aan die kliëntsisteem verseker.

1.2 PROBLEEMSTELLING

Die feit dat daar geen duidelikheid bestaan oor wat vereis word met betrekking tot hoof maatskaplikewerke se kennis van, vaardigheid in, houding teenoor en behoeftes ten opsigte van konsultasie in maatskaplikewerk binne die staatsdiens nie, kan grotendeels toegeskryf word aan die feit dat 'n geskrewe beleid vir konsultasie in maatskaplike werk ontbreek. 'n Ongeskrewe beleid is dat hoof maatskaplikewerke moet steun op portuur konsultasie, maar laasgenoemde geskied nie op 'n georganiseerde basis nie.

Aangesien konsultasie ten doel het om werksverwante kennis, vaardigede en houdings te bevorder, is dit dus noodsaaklik dat die staatsdiens 'n beleidsdokument vir konsultasie in maatskaplike werk sal daarstel en dat hoof maatskaplikewerke ten volle op hoogte sal wees van die verwagtinge. Hoof maatskaplike werke se bekwaamhede in die doeltreffende benutting of aanbieding van konsultasie is nie bekend nie omdat geen duidelikheid bestaan oor die **aard** en **omvang** van hul behoeftes ten opsigte van konsultasie of hul houding teenoor konsultasie nie.

Ten einde die waarde van konsultasie op die funksionering van hoof maatskaplikewerkers te bepaal moet vasgestel word hoe konsultasie hul bemagtig om hul kollegas te ondersteun. Die data verkry uit die navorsing sal poog om die aard en omvang sowel as die beskikbaarheid van konsultasiedienste aan hoof maatskaplikewerkers bekend te maak. Riglyne vir konsultasie met spesifieke verwysing na kennis, vaardighede en houdings wat deur hoof maatskaplike werkers benodig word in die Departement van Maatskaplike Dienste sal aangebied word.

1.3 DOEL VAN DIE STUDIE

Die doel van hierdie studie is om voorstelle te maak met betrekking tot die benutting van konsultasie deur hoof maatskaplike werkers wat kan dien as riglyn vir die Departement van Maatskaplike Dienste.

Die doelwit van hierdie studie is om

- a) literatuur oor konsultasie te bestudeer en beskryf;
- b) die vlak van kennis en vaardigheid in maatskaplike werk konsultasie onder hoof maatskaplike werkers in die staatsdiens te bepaal;
- c.) die huidige sisteem van maatskaplike werk konsultasie in die Departement te ondersoek en
- d.) om die behoefte aan riglyne vir maatskaplike werk konsultasie in die Departement van maatskaplike dienste te identifiseer.

1.4. AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSVELD

Die area van ondersoek is die vlak van kennis en vaardighede aangaande maatskaplike werk konsultasie waaroor hoof maatskaplike werkers indiens van die Departement van Maatskaplike Dienste beskik. Die teikengroep vir die studie is die hoof maatskaplike werkers werksaam in die Weskaapse Provinsie Mitchells Plain, Wynberg, Athlone, Bellville, Khayelitsha en Kaapstad. `n Literatuurstudie gevolg deur `n empiriese ondersoek van verskeie aspekte van konsultasie en `n beskrywing van die bevindinge het die ondersoek uitgemaak.

1.5 METODE VAN ONDERSOEK

’n Omvattende literatuurstudie en empiriese ondersoek is onderneem ten einde die doelstellings en doelwitte van hierdie ondersoek te bereik. Die omvangryke empiriese ondersoek asook die literatuurstudie is volgens die volgende metode gedoen.

1.5.1 LITERATUURSTUDIE

Vir die doelstelling van hierdie navorsing is ’n intensiewe literatuurstudie onderneem. Literatuur met spesifieke verwysing na konsultasie in die algemeen en spesifiek in maatskaplike werk is verken. Die vakreferant van die J.S.G. Gericke biblioteek sowel as die outeer en titelkatalogus van die Erika Theron-leeskamer van die Departement Maatskaplike Werk aan die Universiteit van Stellenbosch is intensief geraadpleeg. Die internet met die oog op buitelandse vakliteratuur is ook tot ’n mindere mate benut.

1.5.2 DIE OPNAMEMETODE AS NAVORSINGSTRATEGIE

’n Verkennende studie is gedoen en die beskrywende opnamemethode wat die gebruik van vraelyste en onderhoude behels is vir die uitvoering van hierdie ondersoek aangewend.

Leedy (1985:132) identifiseer die volgende eienskappe kenmerkend aan die opnamemethode.

- a). Die tegniek van waarneming is die primere bron van data insameling.
- b). Die sorgvuldige keuse en definiering van die populasie van die ondersoek is eie aan die metode.
- c). Inligting bekom, het die potensiaal om partydigheid in die hand te werk.
- d). Ten einde geldige en akurate afleidings te maak moet data deur middel van waarneming verkry word op ’n georganiseerde en sistematiese wyse aangebied word.

Die doelwitte van die studie sluit aan by die navorsers Babbie (1991:90) se stelling dat veral die demografiese kenmerke, die maatskaplike omgewing, aktiwiteite, menings en houdings van 'n spesifieke groep persone byvoorbeeld hoof maatskaplike werkers, aspekte is wat deur hierdie prosedure sinvol en volledig bestudeer kan word. Die veronderstelling dat enige aspek van menslike gedrag by wyse van die opname metode bestudeer kan word, is dus relevant.

Aangesien die navorsing 'n relatiewe onbekende veld is naamlik beleid en konsultasie in maatskaplike werk, word 'n nie-eksperimentele, beskrywende studie nagevolg met die oog op insig ontwikkeling en begrip vir vraagstukke.

Aangesien minimale objektiewe informasie beskikbaar is ten opsigte van die terrein van ondersoek blyk die opname metode die mees geskikte metode te wees vir die doel van die studie.

1.5.3. EMPIRIESE ONDERSOEK

Die empiriese ondersoek beskryf 'n proses van data versameling gebaseer op die aard en omvang van die steekproef sowel as die verwerking van die ingesamelde data.

a) Die aard van die ondersoek

Die doelstelling en doelwitte van hierdie ondersoek het die benutting van sowel kwantitatiewe (onderhoude en vraelyste) as kwalitatiewe (persoonlike opinies) metodes moontlik gemaak. Kwantitatiewe navorsing is gedoen om die voorkoms van bepaalde verskynsels te tel en te kontroleer, data by 'n aansienlike aantal persone te versamel, en uit die versamelde data statistiek te verkry wat daartoe bydra om die doelstellings en doelwitte van die ondersoek te bereik. Saxe en Fine's (1981:112) noem dat kwalitatiewe navorsing ten doel het om te fokus op die persepsie van respondente se denke en gevoelens relevant tot die studie.

b) Omvang van hierdie ondersoek

Die ondersoek is by ses kantore van die Provinsiale Administrasie van die Wes Kaap – Departement van Maatskaplike Dienste in die Kaapse Skiereiland gedoen ten einde 'n meer verteenwoordigende steekproef te verkry. Die volgende kantore is skriftelike versoek om aan die ondersoek deel te neem.

- Kaapstad dienskantoor
- Bellville dienskantoor
- Wynberg dienskantoor
- Mitchells Plain dienskantoor
- Athlone dienskantoor
- Khayelitsha dienskantoor.

c) Steekproef

Hierdie ondersoek is beperk tot hoof maatskaplike werkers indiens van staatsinstansies in die Kaapse Skiereiland. Die ondersoeker het doelbewus hierdie katogorie van personeel uitgekies vir insluiting in die studie en die tegniek van doelbewuste seleksie is gebruik om die steekproef te verkry. Babbie (1992:120) is van mening dat die tegniek van doelbewuste seleksie toepaslik is, veral wanneer die universum aan die ondersoeker bekend is en 'n gedeelte van die universum geselekteer word, aangesien die onderwerp van studie aan hierdie respondente bekend is.

Die kriteria vir die doelbewuste seleksie is dat respondente hoof maatskaplike werkers is en dat onderhoude gevoer word met ten minste twee respondente van elke kantoor soos in die omvang van die studie uitgewys, naamlik twaalf respondente in totaal.

d) Prosedure van ondersoek

Skriftelike versoek vir toestemming is aan die Departements hoof sowel as die onderskeie kantoor hoofde gerig. Die samewerking van alle respondente is versoek en telefonies opgevolg. Die onderhoudskedule het gestruktureerde sowel as ongestruktureerde vrae ingesluit wat motiverings van respondente uitgelok het. Dit skep die geleentheid vir die weergee van feite en dat opinies later getoets kan word. Daar is besluit om persoonlike onderhoude met die persone wat by die ondersoek betrek is te voer. Grinnell (1988:27) en Babbie (1993:269) beveel persoonlike onderhoudsvoering aan daar dit natuurlikheid, spontaneïteit, buigsaamheid, beheer oor die omgewing en veral die respondent se groter bereidwilligheid om deel te neem bevorder. Die respondent se bereidwilligheid om deel te neem aan hierdie ondersoek is noodsaaklik in die versameling van die data benodig. Die onderhoudskedule is in sowel engels as afrikaans beskikbaar. Sien bylae 2 en 3. Alle onderhoude is op band opgeneem ten einde akkuraatheid te verseker.

e) Verwerking van data

Die data verkry vanaf onderhoude is deur die navorser ontleed. Verskeie grafiese voorstellings en tabelle word aangebied ten einde die interpretasie van bevindinge te vergemaklik.

1.6. AANBIEDING VAN DIE VERSLAG

Die **navorsingsverslag** word in **sewe (7) hoofstukke** weergee en wel soos volg:

Hoofstuk 1 dien as inleidende oriëntering tot die ondersoek. **Hoofstuk 2** volg met 'n beskrywing van die aard en inhoud van konsultasie in maatskaplike werk. Die verskillende benaderings tot konsultasie word in **hoofstuk 3** bespreek. **Hoofstuk 4** behels 'n bespreking van die proses van maatskaplike werk konsultasie. Die bevindings van die ondersoek word in **hoofstuk 5 en 6** weergee. Die gevolgtrekkings en aanbevelings word in **hoofstuk 7** uiteengesit.

HOOFSTUK 2

DIE AARD EN INHOUD VAN KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

2.1 Inleiding

Die term konsultasie word baie binne die maatskaplike werk – praktyk gebruik maar is dit duidelik dat kennis oor die werklike aard en inhoud van konsultasie, en vaardigheid in die benutting daarvan by menige maatskaplike werkers en meeste welsynsorganisasies ontbreek. `n Gebrek aan verdere opleiding en onderrig in konsultasie, en `n gebrek aan `n geskrewe beleid oor konsultasie binne welsynsorganisasies dra by tot die gebrek. Hierdie studie beoog om `n riglyn vir beleidformulering, die inhoud daarvan en die benutting van konsultasie daar te stel en is dit dus essensieel om duidelikheid te verkry oor die aard en omvang van maatskaplike werk konsultasie.

`n Omskrywing van maatskaplike werk konsultasie, die verskille tussen konsultasie en ander prosesse, die verskillende komponente van konsultasie en die verskillende soort konsultasie sal in die hoofstuk gedek word.

2.2 `N OMSKRYWING VAN KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

Die verskillende benaderings tot konsultasie in maatskaplike werk is dikwels verwarrend en kan onsekerheid meebring. Dit is dus noodsaaklik om duidelikheid te kry oor hoe verskillende skrywers konsultasie definieer.

2.2.1 Definiëring van konsultasie

Uit die ontleding van die literatuur is dit duidelik dat daar `n verskeidenheid omskrywings van konsultasie in maatskaplike werk is. Kadushin (1977: 25-37) stel voor dat konsultasie in maatskaplike werk soos volg gedefinieer word: “Social work

consultation is a problem – solving process in which help, purely advisory in nature, is offered by the social work consultant to a consultee (individual, group, organization, community) faced with a job related problem.

Dit is dus duidelik dat konsultasie 'n wedersydse proses tussen twee persone is, naamlik die konsultant - 'n ervare persoon met gespesialiseerde kennis – en 'n konsultee met minder ervaring en kennis oor 'n spesifieke saak. Die konsultee (hierna verwys as maatskaplike werker) raadpleeg die konsultant om kennis en vaardighede te verkry om 'n werkverwante probleem aan te spreek.

Rapoport (1977: 193) se definisie van konsultasie wat soos volg lui “ Consultation in social work is a professional method of problem- solving involving a time limited, purposefull, constructual relationship between a knowledgable expert, the consultant and a less knowledgable professional worker, the consultee.” stem ooreen met die omskrywing van die konsultasie deur genoemde skrywers en sal vir die doel van hierdie ondersoek aanvaar word. Die begrippe konsultant en konsultee verwys onderskeidelik na die hoofmaatskaplike werker en maatskaplike werkers.

2.2.2 Kenmerke van konsultasie

Die volgende skrywers (Collins et al. 1977:4; Kadushin 1977: 25-37; Rapoport 1977:193; Munson 197:32; Austin 1981:13; Middleman en Rhodes 1915:16, Steinberg 1989: 3-4 en Schulman 1995–23) het 'n omvattende beskrywing van konsultasie gegee en kenmerkend aan die omskrywing van konsultasie is die volgende. Konsultasie is meer doeltreffend indien 'n interne supervisieprogram dit vooraf gegaan het. Dit is belangrik dat die werker wat konsultasie aanvra reeds in 'n professionele onafhanklike werker ontaard het. Laasgenoemde impliseer dat konsultasie op versoek plaasvind en dat 'n **vrywillige verhouding** tussen professionele partye aangegaan word (Kadushin 1977:26; Rapoport 1977:194). Die maatskaplike werker versoek hulp van 'n deskundige ten opsigte van 'n werksverwante probleem. Die konsultant **adviseer** slegs die maatskaplike werker met betrekking tot moontlike oplossings vir die probleem. Die maatskaplike werkers het dus **geen verpligting om die leiding en raad te volg**

nie. Die betekenisvolheid en praktiese uitvoerbaarheid van die advies / voorstelle sal die maatskaplike werker lei.

Dit is dus duidelik dat die konsultant **geen mag het om beheer oor die maatskaplike werker uit te oefen nie** omdat sy mag gesetel is in sy spesialis kennis, vaardigheid en bekwaamheid en nie in sy posisie nie. Die maatskaplike werker se professionele onafhanklikheid word ook sodoende versterk. **Konsultasie vind ook volgens `n proses plaas** wat beteken dat `n **professionele verhouding** tussen die maatskaplike werker en konsultant opgebou word. Hierdie konsultasieverhouding berus op respek vir die professionaliteit en kennis van hierdie partye. Hierdie proses is tydgebonde aangesien konsultasie altyd doelgerig is. Konsultasie **het ten doel om `n meer effektiewe** dienslewering aan die kliëntsisteem en is **altyd probleemoplossend van aard**. Ten einde die verantwoordelikhede van die onderskeie partye te verseker is dit noodsaaklik dat `n **kontrak** in konsultasie aangegaan word.

Ten einde meer duidelikheid oor konsultasie in maatskaplike werk te kry, word die doelstellings van konsultasie vervolgens kortliks bespreek.

2.2.3 Doelstellings van konsultasie

Uit die literatuur blyk dit duidelik te wees dat konsultasie ten doel het om `n effektiewer diens vir die kliëntsisteem daar te stel. Dit is dus vanselfsprekend dat dit waarde het vir die kliëntsisteem sowel as die maatskaplike werker. Collins et al. (1977:4) is van mening dat konsultasie ten doel het om `n verbeterde diens aan kliënte te verseker en om die ontwikkeling van meer ernstige probleme te voorkom. Botha (2000: 308) is dit eens dat maatskaplike werkers deur konsultasie in staat gestel word om insig te ontwikkel in werksverwante probleme, die probleme beter te verstaan en meer effektief daarmee te handel.

Nog `n betekenisvolle doel van konsultasie is die verdere stimulering en professionele ontwikkeling van die maatskaplike werker self. Steinberg (1989:4) stel dit duidelik dat

konsultasie die maatskaplike werker se kennis uitbrei en hul instaat stel om soortgelyke probleme in die toekoms onafhanklik te hanteer.

Rapoort (1977:157) beskryf die doel van konsultasie as volg:

“... to strengthen the consultee’s ability to function in his professional role by increasing his knowledge and skills and modifying his attitudes and behaviour, to solve specific work problems or generally to enhance his work performance.”

Ten einde konsultasie effektief te benut is dit noodsaaklik dat daar kennis geneem word van voorafgaande doelstellings.

2.3 Die verskil tussen konsultasie, supervisie, indiensopleiding en personeelontwikkeling.

4.1

Ten einde optimale ontwikkeling en effektiewe dienslewering van maatskaplike werkers te verseker, is dit noodsaaklik dat administrateerders en bestuur oor deeglike kennis beskik van die verskeie beskikbare hulp- en ontwikkelingsprosesse wat aangewend kan word. In maatskaplike werk is dit dus belangrik om tussen konsultasie en ander prosesse te onderskei. Konsultasie, supervisie, indiensopleiding en personeelontwikkeling word deur verskillende skrywers beskou as belangrike komponente in terme van die bemagtiging van maatskaplike werkers. Kadashin (1977:26) beklemtoon dat die helpende prosesse onderskei behoort te word en dat die gepaste proses aangewend word tydens die ooreenkomstige ontwikkelingsfase van die werker. Vervolgens word daar dus kortliks onderskei tussen konsultasie en ander prosesse in maatskaplike werk.

Botha (2000:303-306) verwys na skrywers soos Kadushin (1977:3752), Munson (1983:285-286), Middleman & Rhodes (1985:15-16) en Steinberg (1989:11-12) wat die aspekte wat die prosesse duidelik uitwys. Vervolgens word die verskille aan die hand van Botha se indelings kortliks bespreek.

Die tydsaspek

Konsultasie is 'n tydgebonde proses wat binne 'n beperkte tydsverloop geskied en het ten doel om 'n spesifieke werksverwante probleem te bespreek.

Supervisie vind deurlopend plaas en fokus op die verskillende leerbehoefes van die maatskaplike werker. Die maatskaplike werker word gehelp om werksverwante probleme in sy werkslading te hanteer deur die bywoning van spesifieke afsprake wat vooraf gereël word.

Indiensopleiding vind gewoonlik plaas wanneer 'n maatskaplike werker diens aanvaar by 'n spesifieke organisasie. Die werker word by aanvang van diens vir ongeveer 'n week of twee georiënteer ten opsigte van die wyse hoe die organisasie opereer en het ten doel om die inskakeling van die werker by die organisasie te vergemaklik.

Personeelontwikkeling het ten doel die ontwikkeling van werksverwante kennis en vaardighede van personeel en word gereël om 'n spesifiek leerbehoefte aan te spreek. In die praktyk geskied dit normaalweg een keer per maand en duur die sessies twee tot drie ure.

Tipe probleme

Konsultasie fokus op 'n spesifieke werksverwante leerbehoefte of probleem wat tydens die aanvang van konsultasie duidelik deur die maatskaplike werker gedefinieer word. Die konsultant word met tussenposes betrek om met spesifieke probleme te help. Konsultasie vind dus plaas soos wat die behoefte ontstaan.

Supervisie poog om al die leerbehoefes en leerprobleme wat die maatskaplike werker binne sy werkslading ondervind aan te spreek. Die supervisor moet dus oor 'n verskeidenheid van kennis beskik.

Indiensopleiding is voorkomend van aard aangesien dit kennis en vaardighede ontwikkel om werksverwante probleme aan te spreek wat in die voorsienbare toekoms ervaar mag word. Konsultasie en supervisie het te make met probleme wat alreeds ervaar word.

Personeelontwikkeling berei werkers voor om spesifieke toekomstige werksaspekte te hanteer. Nuwe werkswyses, beleid en wetgewing wat 'n direkte invloed op dienslewering het is aspekte wat maatskaplike werkers gereeld moet ontwikkel.

Verloop van die proses

Konsultasie en supervisie verloop altyd volgens 'n spesifieke proses. Tydens konsultasie identifiseer die maatskaplike werker die probleem, lê dit voor aan die konsultant en word dit gesamentlik bespreek. Die konsultant maak voorstelle en gee advies en is die maatskaplike werker nie verplig om dit te aanvaar nie.

Tydens supervisie word die leerbehoefte van die maatskaplike werker grootliks deur die supervisor bepaal, alhoewel 'n kundige supervisor die werker hierby sal betrek. Die supervisor maak voorstelle oor moontlike oplossings vir die probleem en daar word van die werker verwag om die voorstelle te implimenteer.

Indiensopleiding en personeelontwikkeling is aktiwiteite waaraan al die maatskaplike werkers in die organisasie onderwerp word. Hiertydens verkry hulle kennis van algemene aard wat nodig is om hulle werk te verrig. Die fokus is nie hier op die spesifieke leerbehoefte van die individuele maatskaplike werkers nie, en word hier gepoog om die werker gereed te kry vir probleme wat in die toekoms ervaar mag word.

Die verhouding

In konsultasie is die konsultant se verhouding met die maatskaplike werker wat konsultasie aanvra vrywillig omdat die maatskaplike werkers kan besluit oor wie die

konsultant moet wees en of konsultasie nodig is. Alhoewel 'n positiewe verhouding bevorderlik is vir konsultasie, is dit nie bepalend vir die sukses van die onderhandelinge nie.

In supervisie bestaan daar 'n hiërargiese verhouding en is die maatskaplike werker verplig om homself / haarself aan supervisie te onderwerp omdat dit deel is van die organisasie se beleid. 'n Positiewe vertrouens verhouding is dus belangerik vir supervisie om suksesvol plaas te vind. Die verhouding wat die maatskaplike werker handhaaf met die supervisor is ewe belangrik as die kennis wat verkry word tydens supervisie.

Tydens indiensopleiding en personeelontwikkeling is die inwin van deskundige kennis die primêre faktor. Alhoewel 'n positiewe verhouding bevorderlik is vir die aktiwiteit is dit nie die primêre funksies van indiensopleiding en personeelontwikkeling nie.

Relevansie tot die maatskaplike werker beroep

In konsultasie hoef die konsultant nie noodwendig te behoort tot dieselfde profesie as die maatskaplike werker nie. Die konsultant kan by 'n ander profesie geregistreer is.

Volgens die Wet op Maatskaplike Werk 1978, Wet Nr. 110 van 1970 (Art.15 (1) en (2) mag slegs 'n geregistreeerde maatskaplike werker supervisie aan maatskaplike werker gee.

Indiensopleiding en personeelontwikkelingsaktiwiteite hoef nie noodwendig deur 'n maatskaplike werker aangebied word nie, alhoewel laasgenoemde bydra tot die professionele ontwikkeling van die maatskaplike werker. Kundiges uit ander professies kan ook hierdie aktiwiteite uitvoer.

Dit is noodsaaklik dat kennis geneem word van die verskille in die hulp- en ontwikkelingsprosesse ten einde verwarring uit te skakel. Hierdie aktiwiteite is

onontbeerlik vir die maatskaplike werker maar moet dit ooreenkomstig sy/haar leerbehoefte aangebied word.

2.4. DIE AARD VAN MAATSKAPLIKE WERK KONSULTASIE

Maatskaplike werk konsultasie is 'n doelgerigte, kontraktuele, en tydgebonde professionele probleemoplossende proses. Die keuse van die konsultant word in 'n groot mate bepaal deur die aard van die probleem wat in konsultasie behandel moet word en kan interne of eksterne konsultante vir konsultasie benut word.

Vervolgens word 'n kort omskrywing weergegee van die verskillende konsultante wat benut kan word.

i. Interne maatskaplikewerk - konsultant

Hierdie persoon is werksaam by die organisasie waar die versoek vir konsultasie gedoen word, byvoorbeeld albei is maatskaplike werkers in diens van die Departement Maatskaplike Dienste. In die Suid Afrikaanse konteks word hierdie konsultante die meeste benut.

ii. Interne konsultant van 'n ander profesie

Hierdie persoon behoort nie tot dieselfde profesie as die maatskaplike werker wie konsultasie aanvra nie maar is indiens van dieselfde organisasie byvoorbeeld albei is werksaam by die Departement van Gesondheid maar die konsultant is 'n sielkundige en die konsultee 'n maatskaplike werker.

iii. Eksterne maatskaplikewerk – konsultant

Die konsultant en die konsultee is in diens van verskillende organisasies maar is beide praktiserende maatskaplike werkers byvoorbeeld die konsultant is werksaam by die A.C.V.V terwyl die konsultee werksaam is by Diakonale Dienste.

iv. Eksterne konsultant van `n ander profesie

Die konsultant behoort tot `n ander beroep en is ook nie `n werknemer van dieselfde organisasie as die persoon die konsultasie aanvra. Die konsultant is byvoorbeeld `n privaat praktiserende sielkundige terwyl die konsultee `n maatskaplike werker by die Departement Maatskaplike Dienste is.

2.4.1 Die keuse van konsultante

Die keuse van `n konsultant word uiteraard bepaal deur die aard van die probleem wat in konsultasie behandel moet word (Kadushin 1977:101-102; Pretorius 1991:65-68). Die benutting van `n eksterne of interne konsultant hou sekere voor-en nadele in en moet hierdie verskille deeglik in ag geneem word wanneer dit kom by die keuse van `n konsultant. Vervolgens word `n kort uiteensetting gegee van die verskillende faktore wat in ag geneem behoort te word by die kies van `n konsultant, met inagneming van die situasie in Suid Afrika wat behels dat interne konsultante die meeste gebruik word.

Die benutting van `n interne konsultant is meer **koste effektief** aangesien die eksterne konsultant vergoed moet word. Die interne konsultant is deel van die organisasie en word konsultasie beskou as deel van sy daaglikse take terwyl die eksterne konsultant sal onderhandel vir vergoeding. As gevolg van die vergoeding word daar dus verwag dat die eksterne konsultant se ingryping **positiewe resultate** sal meebring terwyl dieselfde verwagtings nie noodwendig van die interne konsultant gekoester word nie.

Die interne konsultant word **meer geloofwaardigheid** toegeken aangesien die interne konsultant se kollegas vanweë die feit dat hul bekend is met hom minder geloofwaardigheid aan sy spesialiskennis koppel. Die algemene tendens is om liever die advies van `n eksterne konsultant te aanvaar aangesien daar verwag word dat hy oor meer ervaring as die interne konsultant beskik.

Die interne konsultant word dikwels as deel van die probleem beskou en kan dit moontlik sy objektiwiteit beïnvloed, terwyl die eksterne konsultant **makliker**

probleme kan identifiseer aangesien hy nie so nou betrokke is by die kliëntsisteem nie.

Die eksterne konsultant het ook gewoonlik 'n **wyer perspektief** van die probleem aangesien die interne konsultant tot die organisasie behoort en moontlik bevooroordeel mag wees en deur beleid, tradisies en regulasies van die organisasie gelei word. Die eksterne konsultant kan met 'n vars perspektief na oplossings soek.

Bogenoemde kan tot gevolg hê dat die **konsultee meer vryheid** het om minder aanvaarbare idees en menings uit te spreek teenoor die eksterne konsultant. Aangesien die interne konsultant tot die organisasie behoort en hy lojaal teenoor die organisasie is mag die konsulteer dus nie so vrymoedig voel om openhartig idees met hom/haar te deel nie. Die eksterne konsultant is meesal **vry van lojaliteit** ten opsigte van die organisasie aangesien sy fokus die oplossing van probleme is en hy nie gemoeid is met organisatoriese prosedures en beleid nie.

Die interne konsultant ervaar **minder probleme met toetreding en aanvaarding** tot 'n organisasie inteenstelling met die eksterne konsultant. Die interne konsultant is reeds bekend met die personeel en werksaamhede van die organisasie, terwyl dit nie so is vir die eksterne konsultant nie.

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die sukses van konsultasie beïnvloed word deur die keuse van 'n konsultant. Aangesien laasgenoemde 'n invloed op die konsultasieproses het is dit noodsaaklik dat die konsultee kennis dra van die faktore wat die keuse van 'n konsultant beïnvloed.

2.4.2 Kwaliteite en vaardighede waaraan 'n konsultant moet voldoen

Towle (1970:205) is van mening dat die primêre funksie van 'n konsultant is om te adviseer, te lei en te onderrig. Gallessich (1982:320), Green (1965:425), Kadushin (1977:164-172), Stringer (1961:87-90) en Towle (1970:205-214) is dit eens dat 'n konsultant oor spesifieke kwaliteite en vaardighede beskik om genoemde funksie

suksesvol te verrig. Hierdie kwaliteite en vaardighede word vervolgens kortliks bespreek.

Green (1965:425) beklemtoon dat 'n konsultant oor **spesialiskennis** en die vermoë om hierdie kennis oor te dra moet beskik. Stringer (1961:87) beskou dit as belangrik en voer aan dat die konsultant 'n deskundige behoort te wees op die gebied wat moet ooreenstem met die aard van die probleem wat hanteer word. Verder behoort die konsultant ook vertrouwd te wees met die beginsels en uitgangspunte van volwasse leer en onderrig omdat die vermoë om kennis suksesvol oor te dra nouliks hieraan gekoppel is.

Die konsultant moet volgens Pretorius (1991:69) ook **eties korrek en professioneel** optree. Hy moet op versoek konsultasie aanbied en op aanvraag beskikbaar wees. Hy moet die vrymoedigheid hê om te erken dat hy nie oor die nodige kennis beskik nie. Ten einde aan die doel van konsultasie te voldoen moet die konsultant die vermoë hê om 'n doelgerigte werksverhouding daar te stel en in stand te hou, Towle (1970:214). Hy moet 'n atmosfeer skep waarbinne die konsultee veilig voel om probleme te bespreek.

Die konsultant moet ook oor **effektiewe kommunikasie** en **konsultasievaardighede** "consultancy skills" beskik. Aldus Pretorius (1991:69) moet hy duidelik hê omtrent sy bydrae, in staat wees om die bereiking van langtermyn doelstellings na te streef en bevrediging daaruit put om andere te help om hul vaardighede en bekwaamdhede te verskerp.

2.5 DIE VERSKILLENDE VORME VAN MAATSKAPLIKE WERK KONSULTASIE

Verskillende skrywers (Austin 1981:115-118; Caplan 1970:32-33; Kadushin 1977:67-81; Gallessich 1982:154-156; Schein 1988:131, Schulman 1987:327) identifiseer verskeie vorme van konsultasie. Dit is dus noodsaaklik dat organisasies en maatskaplike werkers bewus moet wees van die verskillende vorme van konsultasie

ten einde effektiewe konsultasie ooreenkomstig die aard en vorm toegepas kan word Botha (2000:309). Die verskillende vorme word vervolgens uiteengesit.

2.5.1 Kliëntgesentreerde individuele konsultasie

Austin (1981:114-116), Kadushin (1977:67:81) en Lippett en Lippett (1977:138) is van mening dat hierdie tipe konsultasie se primêre doelstelling is kommunikasie met en leiding aan die konsultee. Schulman (1987:327) verwys hierna as “adding to knowledge” ontginning van kennis tot voordeel van die kliënt. Konsultasie fokus op werksprobleme wat ondervind word met individue, groepe of gemeenskappe. Die maatskaplike werker word van gespesialiseerde raad voorsien aangesien genoegsame kennis en vaardighede hom/haar ontbreek met betrekking tot die lewering van effektiewe ingryping ten opsigte van `n spesifieke kliëntsisteem. Die konsultant help dus die maatskaplike werker om die nodige kennis en vaardighede te ontwikkel sodat soortgelyke toekomstige probleme onafhanklik gehanteer kan word.

Gallessich (1982:154) beklemtoon dat die konsultant tydens hierdie vorm van konsultasie bewus bly van die verskeidenheid veranderlikes, naamlik die kliënt met die probleem, die verhouding tussen die kliënt en die maatskaplike werker, die maatskaplike werker se tekortkominge en positiewe eienskappe, die werkomgewing en die verhouding tussen die maatskaplike werker en die konsultant.

Die suksesvolle aanwending van hierdie vorm van konsultasie lê daarin dat die maatskaplike werker reeds oor die vermoë moet beskik om toepaslik te kan veralgemeen.

2.5.2 Maatskaplikewerker-gesentreerde individuele konsultasie

Hierdie tipe konsultasie is dikwels `n uitvloeisel van die kliënt-gesentreerde konsultasie aangesien dit weereens verband hou met `n kliëntverwante probleem, met die verskil dat die maatskaplike werker die fokus is. Austin (1981:117) is van mening dat die vermoëns van die werker uitgebou word. Hierdie vorm van konsultasie fokus

op die maatskaplike werker wat onseker is hoe om met betrekking tot die probleem te onderhandel (Botha 2000:310). Kadushin (1977:70-73) en Mathew (1983:333) is van mening dat hierdie soort konsultasie ten doel het om die maatskaplike werkers se houding en gedrag te wysig sodat hulle die kliënt meer effektief kan help. Alhoewel die inhoud steeds verband hou met die probleemsituasie wat die individu, gesin, groep of gemeenskap ervaar, is die teiken die verandering van die maatskaplike werkers.

Botha (2000:301) beklemtoon dat vir hierdie vorm van konsultasie om te slaag, moet daar 'n langer periode van kontak tussen die konsultant en maatskaplike werkers wees, ten einde die konsultant in staat te stel om vas te stel tot watter mate die maatskaplike werkers se persoonlike probleme 'n invloed op hul werksituasie het. Kontinuiteit in kontak met die maatskaplike werkers is belangrik vir die bepaling van positiewe vordering, houding en optrede.

Die konsultant se betrokkenheid by die persoonlike probleme van die maatskaplike werkers is aan die volgende voorwaardes onderwerpe:

- die maatskaplike werker ingelig word dat hulle persoonlike probleme geassesseer word omdat dit 'n invloed op hul werk het;
- by die aanvang van konsultasie uitgelig word hoe die probleem hul werk affekteer dan te fokus op die maatskaplike werker self, en
- alle besprekings uitsluitlik verband hou met spesifieke werksverwante probleme.

Volgens Austin (1981:112-117) is 'n basiese gebrek aan kennis, 'n gebrek aan vaardigheid, 'n tekort aan objektiwiteit by die maatskaplike werker en onvoldoende selfvertroue vier werksverwante probleme wat maatskaplikewerker-gesentreerde konsultasie noodsaak.

Die professionele ontwikkeling van maatskaplike werkers eerder as hul persoonlike ontwikkeling is hier van belang al fokus hierdie tipe konsultasie op die persoonlike probleme wat maatskaplike werkers in hul werksituasie ervaar.

2.5.3 Programgesentreerde administratiewe konsultasie

Programgesentreerde administratiewe konsultasie fokus op die bevordering van die werksaamhede van die organisasie (Austin 1981:117, Kadushin 1977:74). Dit behels die ontwikkeling van 'n nuwe program of die wysiging van 'n bestaande program, asook die beplanning en administrasie binne die organisasie ten einde beter diens aan die kliëntsisteem te verseker.

Volgens Kadushin (1977:73-76) fokus hierdie tipe konsultasie op die beplanning en administrasie van die organisasie en is die implikasie dat dit tot beter begrip van die organisasie en tot beter beplanning van administratiewe aksies lei. Effektiewe verandering van die sisteem self word nagestreef ten einde beter onderhandeling tussen die maatskaplike werkers en die kliëntsisteem te verseker.

Die konsultant moet ook die organisasie verstaan en insig hê in die prosesse, prosedures en strukturele leemtes wat die optimale uitvoering van die organisatoriese take belemmer. Hulp word dus verleen aan bestuur om beplanning, ingryping en implimentering van programme te verbeter. Deur die benutting van deskundigheid ten opsigte van die administratiewe prosesse en dinamieke van maatskaplike sisteme, verbeter program-administrasie.

Aldus Austin (1981:119) is die volgende stappe nodig om die proses van programgesentreerde administratiewe konsultasie suksesvol te laat verloop.

- behoeftebepaling en die versoek om konsultasie,
- assesering en evaluering van die organisasie se gereedheid vir verandering,
- formulering van die probleem,
- kontraktering en formulering van doelwitte,
- ontwikkeling en implimentering van 'n aksieplan, en
- evaluering en dokumentering van die resultate van die konsultasieproses.

Hierdie tipe konsultasie het ten doel om 'n effektiewe dienslewering aan die kliëntsisteem te verseker deur die positiewe verandering van die organisasie se funksies, programme en administrasie.

2.5.4 Maatskaplikewerker-gesentreerde administratiewe konsultasie

Kadushin (1977:78) meen dat hierdie tipe konsultasie se fokus die verandering van die maatskaplike werker is, al hou dit verband met die organisasie se diensprogramme en administrasie. Die vorige skrywer en Caplan (1970:33) is dit eens dat die konsultant poog om die maatskaplike werker se interaksie en interpersoonlike verhoudings wat negatief inwerk op die uitvoering van hul organisatoriese take, te identifiseer en te verander. Die maatskaplike werkers of administratiewe personeel van die organisasie is dus die primêre fokus.

Die konsultant se spesialiskennis van organisasie-administrasie, van sisteme, die wyse waarop besluite in organisasieverband geneem word, van formele en informele organisasiestrukture en van interpersoonlike verhoudings sal hom/haar in staat stel om probleme te identifiseer en te hanteer (Botha 2000:312). Hierdie tipe konsultasie het ook ten doel om die moraal en interpersoonlike verhoudings onder werkers in die organisasie te verbeter. Al die werkers in die organisasie (diegene wat die organisasie in stand hou) is die fokus vir beplande verandering.

Ten einde effektiewe dienslewering aan die kliëntsisteem te verseker is dit noodsaaklik dat 'n atmosfeer wat bevordelik is vir positiewe interpersoonlike verhoudings deur die konsultant beïnvloed en werkers nagestreef word.

Genoemde vorme van konsultasie kan of individueel of deur middel van groepkonsultasie hanteer word. Die konsultant wat konsultasie deur middel van groepe wil aanbied, moet egter oor voldoende kennis van groepsdinamika beskik, en gespesialiseerde vaardighede in groepshantering bemeester het, ten einde effektiewe groepinteraksie te bevorder (Botha 2000:313).

Maatskaplike werkers het 'n morele verpligting teenoor hulself en hul kliënte om wanneer nodig wel met 'n deskundige oor werksaangeleenthede te konsulteer aangesien dit onafwendbaar is dat hul op een of ander tydstip werksverwante probleme gaan ervaar wat hul nie ten volle bevoeg is om aan te spreek nie. Die uitvoering van bogenoemde geskied egter nie binne die Suid Afrikaanse opset nie aangesien kennis oor die werklike aard en inhoud van konsultasie, en vaardigheid in die benutting daarvan by menige maatskaplike werkers. Verder word die benutting van konsultasie ook nie aangemoedig binne staatsinstansies nie en hou dit slegs nadele in vir die kliëntsisteem.

2.6 Samevatting

Die duidelike omskrywing van die aard en inhoud van konsultasie in maatskaplike werk is noodsaaklik ten einde verwarring te voorkom. Die verskil tussen konsultasie en ander helpende prosesse in maatskaplike werk is duidelik onderskei en die feit dat maatskaplike werkers aan sekere kriteria moet voldoen alvorens van supervisievlak na konsultasievlak te vorder is uitgelig.

Verder is dit ook duidelik dat verskillende tipes konsultante in maatskaplike werk benut kan word en dat die aard van die probleem die keuse van 'n konsultant bepaal. Voorts is die keuse van 'n konsultant, asook die eienskappe waaraan die konsultant moet voldoen, faktore wat nie buite rekening gelaat behoort te word nie. Ten einde te verseker dat konsultasie effektief geskied behoort 'n beleid vir konsultasie ook spesifieke riglyne hieroor te stipuleer.

Vanwee die tekort aan 'n beleid vir konsultasie word menige probleme met betrekking tot konsultasie ondervind. Maatskaplike dienslewering kan slegs verbeter indien maatskaplike werkers en organisasies vertrouwd is met die aard en inhoud van konsultasie. 'n Beleid vir konsultasie sal waarskynlik ook probleme met konsultasie verminder.

HOOFSTUK 3

DIE VERSKILLENDE BENADERINGS TOT KONSULTASIE

3.1 INLEIDING

Konsultante beskik almal oor verskillende spesialiteitskennis wat hulle deur middel van die proses in konsultasie oordra. Hierdie verskille het tot gevolg dat daar 'n verskeidenheid van benaderings tot konsultasie is. Dit is dus noodsaaklik dat konsultante kennis neem van die verskeidenheid benaderings en veranderlikes tot konsultasie. Die verskillende benaderings wat konsultante tydens die proses van konsultasie kan volg word vervolgens kortliks bespreek.

Gallessich (1982:100-101) identifiseer die volgende vyf opsigte waarin die benaderings verskil.

- (i) Die **konseptualisering van die probleem** onderskei 'n verskil in benadering. Die oorsaak van 'n probleem ondervind deur 'n individu, groep, gemeenskap of 'n sisteem mag gesien word as 'n gebrek aan kennis of vaardigheid. Die konseptualisering van die probleem beïnvloed die besluit wat geneem gaan word ten einde dit aan te spreek.
- (ii) 'n Volgende onderskeid wat die verskil in benadering bepaal is die **formulering van doelstellings**. Die formulering van doelstellings word beïnvloed deur die teikengroep, die proses, beleid en strukture waar binne die verandering moet plaasvind en wie voordeel uit die konsultasie gaan trek.
- (iii) Die benaderings verskil ook ten opsigte van die **metodes** wat gevolg gaan word in die **veronderstellings** wat bepaal watter strategieë die gewenste veranderings sal bring.

- (iv) Die **waardes** van die konsultant beïnvloed die benadering. Die konsultant is veronderstel om die waardes van die organisasie wie vir hul dienste betaal te ondersteun al verskil dit van hul persoonlike waardes.

Gallessich (1982:83) meen dat dit belangrik is dat konsultante die verskille goed internaliseer en bewus is van die alternatiewes ten einde die behoeftes van die organisasie suksesvol aan te spreek.

3.2 Algemene benaderings tot konsultasie

'n Deeglike kennis van die verskillende benaderings tot konsultasie is 'n vereiste vir die formulering vir 'n beleid vir konsultasie en die sinvolle benutting daarvan. Daar is verskillende benaderings tot konsultasie wat deur konsultante gevolg kan word. Hierdie verskillende benaderings word vervolgens kortliks bespreek.

3.2.1 Die onderrig- en opleidingsbenadering

Die onderrig- en opleidingsbenadering word deur Gallessich (1982; 109) beskou as die algemeenste benadering tot konsultasie. Hierdie benadering maak voorsiening vir voorafgereelde, georganiseerde dienste in teenstelling met die imprompto onderrig- en opleidingsaktiwiteite wat toevallig in die meeste vorme van konsultasie voorkom. Hierdie benadering fokus streng gepep op die inwin van inligting en die bekendmaking van konsepte, inligting en vaardighede in teenstelling met die diagnosering van probleme.

Tegnologiese, politieke, wetgewende en maatskaplike verandering vereis volgehoue opleiding van personeel ten einde te verseker dat hul in pas bly en aan die vereistes wat aan hul gestel word kan voldoen. Die hedendaagse verandering in die maatskaplike werk veld maak dit veral noodsaaklik dat maatskaplike werkers blootgestel word aan die nodige opleiding en onderig om hul in staat te stel om hul werk sinvol uit te voer. Austin (1981: 38: 40) huldig die mening dat opleiding in die middelbestuursvlak n vereiste is aangesien daar dikwels versuim word om werkers vir die posisies voor te berei. Daar dien gemeld te word dat die Direktooraad Maatskaplike

Dienste homself daartoe verbind het hom om werkers te bemagtig deur die verskaffing van voortdurende opleiding en onderrig. Die Direkoraat Ko-operatiewe Dienste (opleiding) is op die been gebring om te voorsien in die onderrig behoeftes van werkers. Verder word daar ook gebruik gemaak van indiensopleiding, interne werkswinkels en seminare.

Die onderig- en opleidingsmodel het dus ten doel om gebrekkige kennis en vaardighede aan te vul. Volgens Super en Hall (1978:339) word konsultasie volgens die model op so 'n wyse uitgevoer dat dit die inligting, kennis en vaardighede wat benodig word, voorsien. Gallessich (1982:111) meen dat hierdie strategie opvoedkundig van aard is en hou die volgende uitgangspunte voor.

- a) Die verlangde gedragsverandering van die maatskaplike werker word deur kognitiewe prosesse bewerkstellig.
- a) Maatskaplike werkers beskik oor die nodige kwalitiete en motivering om nuwe konsepte, houdings en vaardighede aan te leer en om dit in hul werksituasie te kan uitvoer.
- b) Die organisasie sal die nuutverworwe kennis ondersteun en die nuwe tegnologie binne die organisasie inkorporeer.
- c) Die organisasie sal 'n meer effektiewe diens lewer.

Indien hierdie strategie nagekom word sal daar groei en verandering by maatskaplike werkers plaasvind.

Ten einde maatskaplike werkers se proffesionele ontwikkeling te verseker is voortgesette opleiding noodsaaklik. Die verwerwing van ontbrekende kennis is 'n vereiste vir suksesvolle aanspreek van probleme. Volgehoue opleiding en onderrig sal voorkom dat personeel stagneer en uitbranding (burn out) beleef. Volgehoue opleiding dra by tot werkstevredenheid en stel werkers in staat om beroepsveranderinge suksesvol te hanteer.

Aldus McGhee en Thayer (1961:55) is die volgende drie stappe nodig om die sukses van hierdie verandering te verseker. Dit is eerstens nodig om n behoeftebepaling t.o.v die **organisasie se huidige en toekomstige doelstelling** te doen. Die effek van

opleiding op die klimaat, waardes en name van die organisasie moet in oënskou geneem word. Tweedens moet **die take van die maatskaplike** ontleed word ten einde sy leemtes wat ontbreek aan te vul sodat daar aan die verwagtinge van die pos voldoen word. Die persoonlikheid, agtergrond, vermoëns en leertempo van die maatskaplike werker moet derdens ontleed word en in verband gebring word met die kennis en vaardighede wat aangeleer moet word. Die doelstelling en kriteria van die onderrig- en opleidings benadering word na die afloop van hierdie ontleding geformuleer. Hierna word 'n onderrigontwerp geselekteer om die doelstelling te bereik. Seminare, lesings en kleingroepbesprekings word benut, asook kognitiewe gedragsbenaderings waarin didaktiese aanbiedinge gekombineer word met simulasië oefeninge om gedrag te neem en in te oefen.

Die evaluering van die opleiding strek vanaf eenvoudige mondelingse terugvoer tot meer komplekse metode wat akkuraatheid en kompleksiteit van die benadering evalueer. Deurlopende evaluering, dit wil sê terugvoering voor, gedurende en na opleiding word verkry ten einde die onderrigsisteem daarvolgens aan te pas. Die konsultant kan dus bepaal of hy/sy nog aan die behoeftes van die maatskaplike werker voldoen. Aldus Gallessich (1982:130) word die bruikbaarheid van hierdie benadering grotendeels beïnvloed deur sy beperkinge. Hierdie benadering berus op 'n akkurate behoefte bepaling van die kennis en vaardighede van 'n maatskaplike werker. Opleidingsprogramme word dikwels vooraf beplan en opgestel sonder dat 'n volledige behoeftebepaling gedoen word. Opleiding word dus as nutteloos beskou omdat maatskaplike werkers dikwels opgelei word vir iets waarin hul geen belang het nie. Konsultante behoort organisasies in te lig oor hoe die bestaande strukture benut kan word om die geïdentifiseerde behoeftes te ondersteun wanneer hierdie benadering gevolg word.

Hierdie nuwe kennis en vaardighede wat aangeleer word kan ook meebring dat veranderinge in die struktuur, missie en prosesse van die organisasie, asook in die maatskaplike werker se gewoontes en houdings moet plaasvind. Meermale beskik die maatskaplike werker nie oor die nodige gesag om organisatoriese veranderings te bewerkstellig nie wat tot groot frustrasie lei. Hierdie frustrasies beïnvloed die

werksmotivering van maatskaplike werker wat dienslewering negatief beïnvloed. Gallessich (1982:130) is dit eens dat konsultante die belangrikheid van hierdie veranderinge aan organisasies uitwys ten einde effektiewe dienslewering te verseker.

3.2.2 Die kliniese benadering

Aldus Gallessich (1982:199) word die kliniese benadering volgens 'n begrip van die kliënt se probleme in terme van siektetoestande en wanfunksionering gevorm. Die organisasie self, 'n deel van die organisasie of 'n kliënt van die organisasie mag moontlik die kliënt wees. Die kliniese model behoort aan die mediese profesie maar word die benadering ook deur maatskaplike werkers en sielkundiges benut.

Die kliniese benadering fokus daarop om die probleem te diagnoseer en oplossing voor te stel. Die sukses van die kliniese benadering word gekoppel aan die verligting van simptome en herstel van normale funksionering, Die maatskaplike werker speel hier 'n passiewe rol omdat diagnoseer van probleme buite sy bevoegdheids lê.

Die maatskaplike werker verbonde aan 'n kindershuis kan byvoorbeeld 'n spelterapeut konsulteer om 'n kind te evalueer. Die kliënt van die konsultant is dus die kliënt van die kindershuis. Die konsultant neem dus volle verantwoordelikheid vir die kliënt, deur data in te samel, 'n diagnose en aanbevelings in behandeling te maak, asook 'n geskrewe verslag aan die maatskaplike werker te voorsien. Volgens Gallessich (1982:137) is dit raadsaam dat die geskrewe verslag ook vooraf bespreek word sodat onsekerhede en onduidelikheid uitgeklaar word. Dit het tot gevolg dat die werksverhouding tussen die maatskaplike werker en die konsultant verbeter word en onnodige struikelblokke in kommunikasie uit die weg geruim word. Die geskrewe verslag dien as hulpmiddel vir die maatskaplike werker omdat hy/sy weer later daarna kan verwys, veral wanneer latere toegang tot die konsultant beperk is.

Die kliënt van die konsultant kan ook die organisasie self of 'n onderafdeling daarvan wees (Gallessich 1982:138). Die organisasie as kliënt is van selfsprekend meer kompleks as 'n individu maar bly die proses van konsultasie dieselfde soos wanneer die

kliënt 'n individu is. Die hoof van 'n organisasie raadpleeg byvoorbeeld 'n arbeids konsultant om 'n personeellid se afdanking te evalueer. Die konsultant verkry dus toegang tot die organisasie, bestudeer beleid, strukture, bestuur, kommunikasie, assesseer verbandhoudende faktore en tree in gesprek met die personeellid en kollegas. Hierna voorsien hy/sy 'n geskrewe verslag om die organisasie waarin aanbevelings vir optrede gemaak word.

Gallessich (1982:146) voer aan dat die volgende beperkings by die benadering voorkom. Die maatskaplike werker mag 'n gebrek aan kennis en vaardigheid hê om effektief op die konsultant se aanbeveling te reageer. Maatskaplike werkers wat meen die konsultant handhaaf 'n outoritêre houding kan self die aanbeveling verwerp en omdat hy/sy met die aanbeveling verskil, dit ignoreer.

'n Verdere beperking is dat die konsultant se kennis van die organisasie en die kliënt onvoldoende mag wees om konstruktiewe, toepaslike aanbevelings te maak. Hierdie aanbevelings deur die konsultant mag oneties en teenstrydig wees met die beleid van die organisasie of die opvolg van aanbevelings mag belemmer word deur gebrekkige hulpbronne binne die organisasie. Elemente buite die invloedssfeer van die maatskaplike werker mag ook bydrae tot hierdie probleem.

Indien die maatskaplike werker emosioneel oorbetrokke by die kliënt is en sodoende sy professionele objektiwiteit verloor sal diagnose en aanbevelings ook nie die gewenste verandering tot gevolg he nie. Verkieslik moet die maatskaplike werker nou die kliënt na iemand anders verwys.

Die kliniese benadering het voorts ook 'n beperkte fokus. Die maatskaplike werker se kliënt hoef nie noodwendig die probleem te wees nie omdat die probleem gesetel kan wees in die maatskaplike werker self of in die beskikbare hulpbronne

Volgens Gallessich (1982:147) is die belangrikste beperking van die kliniese benadering die gebrek aan koste –effektiwiteit as gevolg van die een -tot-een- metode en die feit dat die maatskaplike werker nie noodwendig probleemoplossende

vaardighede ontwikkel nie. Dit het tot gevolg dat die maatskaplike werker nie noodwendig meer vaardig as voorheen is nie en moontlik afhanklik bly van die konsultant wat 'n duur proses is.

3.2.3 Die geestesgesondheidsbenadering

Beperkings van die kliniese benadering het die ontwikkeling van die geestesgesondheidsbenadering genoodsaak. Volgens Gallessich (1982:149) is die doel van hierdie benadering om die maatskaplike werker se kennis en vaardigheid in die voorkoming en remediëring van geestesongesteldheid en die bevordering van geestesgesondheid te verhoog. Tydens hierdie benadering werk beide partye saam om oplossings te probeer vind.

Aldus Kadushin (1982:2-6) het konsultasie in maatskaplike werk ontwikkel uit die geestesgesondheidsbenadering. Gallessich (1982:151) ondersteun Caplin (1970: 32-33) se beginsels en sy uiteensetting van hierdie benadering. Die tipes konsultasie, naamlik kliëntgesentreerde individuele konsultasie, maatskaplike werker-gesentreerde individuele konsultasie, programgesentreerde administratiewe konsultasie en maatskaplike werker-gesentreerde administratiewe konsultasie volgens hierdie benadering word in Hoofstuk 4 duidelik uiteengesit.

Die geestesgesondheidsbenadering veronderstel dat maatskaplike werkers die vermoë het om die meeste van hul werksverwante probleme op te los. Konsultasie word versoek vir emosionele en kognitiewe ondersteuning en sodoende word effektiwiteit verhoog. Gallessich (1982:153) beklemtoon dat die maatskaplike werker se houdings-, kognitiewe, affektiewe en gedragsverandering, wat bereik word in die hantering van 'n spesifieke probleemsituasie, veralgemeen kan word in die hantering van toekomstige probleme. Hierdie benadering tot konsultasie word as 'n piramiedbenadering gekonseptualiseer deurdat die konsultant die toppunt verteenwoordig en indirek 'n konsultasiediens aan die groter gemeenskap lewer.

Ten einde die maatskaplike werker tot groei en ontwikkeling aan te spoor vertolk die konsultant volgens Gallessich (1982:155) 'n verskeidenheid rolle, byvoorbeeld die van 'n rolmodel, opvoeder, motiveerder, samewerker en hulpbron. Die kwaliteit van die konsultasie verhouding is van kritiese belang in hierdie benadering. Die konsultant tree nie outoritêr op teenoor die maatskaplike werker nie en het dit tot gevolg dat die maatskaplike werker se gemotiveerheid en kollegiale aard van die verhouding versterk word. Gallessich (1982:158) voer aan dat konsultante wat die benadering volg vaardig en bekwaam is in die proses van hulpverlening en oor die vermoë beskik om op die regte tyd en gepaste wyse in die behoeftes van die maatskaplike werker te voorsien.

Volgens Gallessich (1982:173) is 'n negatiewe aspek van hierdie benadering die feit dat dit tydrowend is, veral in die beginfase. Die sukses van die benadering berus op 'n positiewe werksverhouding en is die bou en ontwikkeling van die verhouding tydrowend en word dit met moeite in stand gehou. Die konsultant se rol kan ook tydens hierdie benadering maklik verander in die van terapeut of raadgever.

Gallessich (1982:175) meen dat self konsultante met 'n nie-kliniese agtergrond hierdie benadering kan volg maar dat toesighoudende opleiding nodig is ten einde 'n hoë vlak van bevoegdheid te verseker veral tydens die aanwending van die model se gekompliseerde teories met betrekking tot professionele gesag, vernet aan die hand van die maatskaplike werker en belemmering van temas.

3.2.4 Die Gedragsbenadering

Hierdie benadering fokus primêr op gedrag. Gallessich (1982:177) huldig die mening dat die doel van die benadering is om die voorkoms van ongewenste gedrag te verminder en dit met toepaslike gedrag te vervang. Die benadering behels die sistematiese aanwending van die beginsels van leer.

Hierdie benadering is grootliks kliëntgesentreerd en word veral aangewend in organisasies wat baie beheer oor die kliënt uitoefen, byvoorbeeld 'n groot

opvoedkundige of korrektiewe instelling. Kinderhuise, plekke van veiligheid, rehabilitasie sentrums vir dwelmverslaafdes en gestremdes sal konsultante kan benut wat hierdie benadering volg. Omdat die maatskaplike werker deel van die kliënt se leefwêreld is, sien die gedragskonsultant hom as kernfaktor in die versterking van gewenste gedrag. Die konsultant bepaal hier die moontlikhede om ongewenste gedrag te verminder en gewenste gedrag te versterk. Gallessich (1982:179), Keller (1981:56) en Tharp en Wentzel (1969:3) is dit eens dat die konsultant 'n situasiespesifieke diagnose maak en 'n behandelingsprogram voorlê. Die konsultant identifiseer en diagnoseer gebeure wat met die kliënt se gedrag verband hou en skryf 'n behandelingsprogram voor waardeur die maatskaplike werker die gedrag kan wysig.

Die konsultant monitor ook die uitvoering van die ingrypsstrategie deur die maatskaplike werker en help waar dit nodig is. Gallessich (1982:181) verwys na die volgende skrywers (Bergan 1977:154, Bergan en Tombari 1976:10 en Tharp en Wetzel 1969:201) wat die stappe wat tydens die proses van konsultasie volgens hierdie benadering uitgevoer moet word, soos volg uiteen:

- i) Die probleem word in terme van gedrag gedefinieer.
- ii) Voorbereiding word getref om hierdie gedrag waar te neem sodat 'n objektiewe rekord van die frekwensie van die teikengedrag verkry kan word.
- iii) Die konsultant ontleed die gedrag aan die hand van oorsake en gevolge daarvan, en gebeure wat dien as gedrags veranderings agente word geïdentifiseer.
- iv) 'n Gedragsveranderingsprogram word ontwerp.
- v) Konsultasie word beëindig deur 'n sistematiese onttrekking deur die konsultant en die maatskaplike werker dra verder volle verantwoordelikheid vir die kliënt se gedrag.

Gallessich (1982:181) meen dat die kontrak tot 'n groot mate bepaal watter rol die konsultant vervul. 'n Tipiese rol wat hy/sy vervul is die van rigtinggewende rol aangesien spesialiskennis benodig word om 'n gedragsontleding te doen, 'n program te ontwerp en die nodige beheer uit te oefen met die implementering van so 'n program.

Kritiek teen hierdie benadering volgens Repucci en Suanders (1974:650) is dat gedragstegniese wat in 'n laboratorium suksesvol was nie altyd prakties uitvoerbaar is nie. Praktiese probleme kan in 'n beheerde opset tot die minimum beperk word maar is dit nie die geval in 'n natuurlike opset nie.

Ongeag die maatskaplike werker se behoefte aan onafhanklikheid kan dit gebeur dat die konsultant tydens die navolg van hierdie benadering oormatige beheer uitoefen. Kliënte wat byvoorbeeld as deel van strafoplegging voorwaardes gedwing word om aan programme deel te neem beïnvloed die sukses en resultate van die program aangesien hul nie vrywillig aan so 'n program deel neem nie. Die betroubaarheid van die program word dus beïnvloed.

Die gedragbenadering is bruikbaar en kan suksesvol toegepas word omdat enige konsultant die fundamentele aspekte van die gedragbenadering kan leer.

3.2.5 Die programbenadering

Anderson en Ball (1978:15) en Gallessich (1982:224) meen dat organisasies hul dienslewering verhoog deur die benutting van program-gekoördineerde dienste wat daarop gestel is om spesifieke doelstellings en doelwitte in dienslewering ten opsigte van die teikengroep te bereik. Die betrokkenheid van konsultante by beplanning, ontwerp, implementering en evaluering van programme is dus noodsaaklik. Om hierdie benadering te beskryf is moeilik omdat die verskeidenheid metodes en konsepte net so divers is soos die programme.

Tegnologiese ontwikkeling, verhoogde eise en verwagtings van die gemeenskap en die vermindering van hulpbronne is faktore wat die ontwikkeling van programme beïnvloed. Die inkorting van befondsing, personeel en hulpbronne in teenstelling met die groter verwagtinge in terme van dienslewering is aspekte wat programontwerpers deeglik in ag moet neem. Finansiële toerekenbaarheid neem toe terwyl fondse

verminder en is dit belangrik dat organisasies hul effektiwiteit en die noodsaaklikheid van programme in terme van dienslewering bewys ten einde befondsing te verseker.

Die behoefte van die organisasie en die aard van die program bepaal die funksie van die konsultant. Die konsultant mag ten volle betrokke wees by die program of slegs by spesifieke take soos beplanning, implementering of evaluering van programme. Konsultante word al hoe meer versoek om buite hul grense te beweeg om byvoorbeeld as supervisors op te tree om programme te monitor en ondersteuning te bied.

Die inkorporering en onderhoud van programme is egter steeds problematies aangesien programme dikwels misluk omdat diegene wat die meeste daardeur geraak word, naamlik die kliëntsisteem en personeel van die organisasie, nie deel uit maak van die beplanning en besluitnemingsproses nie. Ten einde die sukses van programme te verseker is dit noodsaaklik dat dit die ondersteuning van die kliëntsisteem en personeel het (Gallessich 1982:235).

'n Belangrike waarde van hierdie benadering is volgens Gallessich (1982:239) die feit dat programgeoriënteerde konsultasie welsynsorganisasies kan help om verandering te weeg te bring deur die implimentering van vindingryke programme.

3.2.6 Die organisatoriese benadering

Aldus Gallessich (1982:197) fokus konsultante wat hierdie benadering volg hoofsaaklik op die tegniese, strukturele, bestuur- en menseverhouding-subsisteme in die organisasie. Hierdie benadering het ten doel om die kwaliteit van dienste te verbeter, werksaamhede koste-effektief te bestuur en die werksomstandighede van personeel te verbeter.

Ten einde 'n verbeterde dienslewering te verseker is dit noodsaaklik dat welsyns organisasies tred hou met tegnologiese ontwikkelings sowel as die benutting van nuwe tegnologie. Vandag is dit essensieel vir maatskaplike werkers om rekenaar vaardig te wees omdat dit die maatskaplike werker kan help om 'n databank oor

hulpbronne op te bou en verslae en briewe skryf word vinniger afgehandel. Die doeltreffendheid en bedrewendheid van die maatskaplike werker word so verhoog wat dan so 'n effektiewe diens aan die kliënt verseker.

Strukturele aspekte wat verband hou met die werksverdeling en supervisie van die werk in die organisasie, byvoorbeeld gesagsvlakke, kontrole en beheer, asook sinvolle werksverdeling is aspekte waaraan die konsultant sal aandag gee. Soms help die konsultant om nuwe strukture by die organisasie te skep.

Gallessich (1982:199) is dit eens dat verhoogde produktiwiteit verseker word deur die bevrediging van werkers se sielkundige en maatskaplike behoeftes. Die konsultant kan die direkteur help om die menslike en organisatoriese behoeftes te versoen deur hul begrip van bestuursteorieë te verbeter. Konsultante help bestuur om konfrontasie doeltreffend te benut, konflik konstruktief te hanteer en spanning op hanteerbare vlakke te hou. Die voorkoming van strukturele probleme is belangrik omdat dit 'n invloed op die kliëntsisteem het. Werkers word ook gehelp om hul eie koaliesies, waardes, norme en verskilpunte te ondersoek sodat produktiwiteit en moreel verhoog kan word. Gallessich (1982:200) verwys na Holahan (1977: 252) en Proshansky en Rivlin (1970) wie meen dat die fisieke werksomgewing, naamlik die gebou, meubels en beligting 'n dinamiese invloed op die gedrag van werkers en kliënte kan hê. Maatskaplike werkers wie se dienslewering beïnvloed word deur 'n gebrek aan supervisie, telefone, kantoor meubels en 'n effektiewe posstelsel se moraal sal laag wees en sal dit 'n negatiewe invloed op dienslewering hê.

Metodes wat die organisatoriese konsultant meesal benut word vervolgens aan die hand van Gallessich (1982:202-221) se riglyne bespreek.

- i) laboratorium opleiding waardeur die maatskaplike werker spesifieke konsepte en vaardighede aangeleer word;
- ii) konsultante help maatskaplike werkers met insig, begrip vir en beplanning van dagtake, aksie navorsing en terugvoer waartydens konsultante op 'n wetenskaplike wyse inligting insamel oor organisatoriese aspekte, en in 'n verslag word terugvoer gegee oor die funksionering van die organisasie en

- voorstelle met betrekking tot verandering word gemaak;
- iii) die doelstelling en doelwitte wat kan dien as riglyn vir konsultasie-aktiwiteite word geïdentifiseer;
 - iv) struikelblokke wat die effektiwiteit van die groep sowel as die probleemoplossingsprosesse belemmer word deur middel van spanbou aktiwiteite aangespreek;
 - v) organisasies word gehelp om hulle strukture te hersien sodat dit aan die behoeftes van die werkers kan voldoen;

Volgens Gallessich (1982:221) is 'n leemte in hierdie benadering die feit dat konsultante partymaal so vasgevang is met interpersoonlike prosesse van die organisasie dat areas soos die begroting, administrasie en tegnologie afgeskeep word. Hierdie tipe benadering tot konsultasie word in die algemeen meer in die privaatsektor benut omdat metodes wat in die sake- en industriële veld werk nie altyd die welsynsorganisasieveld se behoeftes bevredig nie.

Samevating

Die konsultant kan verskeie benaderings volg tydens die benutting van konsultasie. Dit is duidelik dat die benadering wat gevolg word bepaal word deur die tipe probleem asook die aard van die kliëntsisteem se probleme.

Organisasies wie die kennis en vaardighede van werkers deur middel van indiensopleiding of personeelontwikkelings programme wil bevorder sal die onderrig- en opleidingsbenadering bruikbaar vind. Die kliniese benadering is bruikbaar wanneer die organisasie self of 'n onderafdeling van die organisasie of 'n kliënt van die organisasie die probleem ervaar.

Maatskaplikewerk konsultasie het ontwikkel uit die **geestesgesondheidsbenadering** en is die fokus die verhoging van die maatskaplike werker se hanterings bekwaamhede. Hierdie benadering is meer sisteemgeorieerd. Die vermindering van ongewenste

gedrag en die versterking van gedrag is die fokus van die **gedragsbenadering**. Hierdie benadering word meer suksesvol binne inrigtingsverband toegepas.

Die **organisatoriesebenadering** fokus op die strukturele aspekte, die fisieke omgewing en menseverhouding- sistsisteme in 'n organisasie. Hierdie benadering word die minste deur welsynsorganisasies benut omdat hul wegstrem om interne probleme aan te spreek. **Programbenadering** het ten doel om programme te ontwikkel, te implementeer en te evalueer. Hierdie benadering word baie in die welsynsektor benut omdat programme as gevolg van verantwoording, befondsings voorkeur geniet.

HOOFTUK 4

DIE PROSES VAN MAATSKAPLIKE WERK KONSULTASIE

4.1 INLEIDING

Maatskaplikewerk konsultasie verloop altyd volgens 'n vasgestelde proses omdat dit ten doel het om 'n probleem op te los. Hierdie proses bestaan uit verskeie fases waarin die verhouding en interaksie tussen die konsultant en konsultee duidelik gemanifesteer word. Hierdie eiesoortige fases word gekenmerk deur spesifieke eienskappe en take wat uitgevoer word.

Maatskaplikewerk konsultasie is 'n bekende veld in die maatskaplike werk beroep. Ten einde 'n begrip te ontwikkel vir konsultasie is dit belangrik om 'n definisie van konsultasie aan te bied. Kadushin (1977:25), Austin (1981:113), Lippert en Lippert (1977:129), Schulman (1987:372) en Towle (1970:212) definieer konsultasie as 'n proses waarby kundige professionele hulp aangevra word en wat binne 'n doelgerigte verhouding aangebied word om beplande verandering of probleemoplossing teweeg te bring. Vir die doeleindes van hierdie studie verwys die navorser na die hoofmaatskaplike werker as konsultant en junior en senior maatskaplike werkers as konsultee.

Verskeie skrywers (Green 1965: 426-427; Kadushin 1977:91-182; Lippert en Lippert 1977:131-135; Parsons en Meyer 1984:99-121 en Steinberg 1989:43-58) verdeel die proses in vier tot sewe fases maar stem die inhoud deurgaans ooreen. Vir die doel van hierdie hoofstuk sal die proses van konsultasie in maatskaplike werk in die beginfase, middelfase en termineringsfase asook evaluering van die proses uiteengesit word.

4.2 DIE PROSES VAN KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKEWERK

Konsultasie fokus altyd op die belange/ondersteuning van die maatskaplike werker. Konsultasie verloop altyd volgens 'n vasgestelde proses. Die proses van konsultasie in maatskaplike werk word vervolgens breedvoerig in die beginfase, middelfase, en eindfase, asook evaluering van die konsultasieproses, uiteengesit.

4.3 DIE BEGINFASE

Die beginfase behels die inisiering van kontak deur die konsultee, toetrede van beide partye tot die proses en die sluit van die kontrak deur die betrokke partye.

4.3.1 Inisiering van kontak

Inisiering van konsultasie kan op drie moontlike maniere geskied. 'n **Organisasie of instansie** kan 'n probleem ervaar wat nie deur normale organisatoriese prosedures opgelos kan word nie en identifiseer dus 'n konsultant met spesialiteits kennis met wie die probleem bespreek kan word. Konsultasie kan ook versoek word indien die konsultee of maatskaplike werker 'n behoefte het om sy/haar produktiwiteit te verhoog en nie net noodwendig vir probleemoplossing nie.

'n Konsultant kan of 'n werknemer by 'n organisasie wees of bekende persoon (buite stander) wat oor gespesialiseerde kennis beskik van die spesifieke probleem. Lippert en Lippert (1977:131) en Schein (1988: 119) meen dat 'n konsultant se reputasie en spesialiteitskennis moontlike oorwegings is vir sy/haar aanstelling.

Die **konsultant of hoofmaatskaplike werker** self kan ook kontak inisieer aangesien hy/sy waarskynlik die konsultee of 'n maatskaplike werker as potensiele kandidaat/werknemer identifiseer. Die konsultant kan byvoorbeeld 'n patroon van funksionele disfunksie waarneem en aangesien hy reeds voorheen soortgelyke situasies hanteer het en oor probleemoplossingsvaardighede beskik om dit te hanteer en om 'n herhaling van die probleem te voorkom, kan hy self kontak inisieer. Lippert

en Lippert (1977:131) noem dat hierdie tipe kontak deur die konsultant moontlik gemotiveer word deur 'n soeke na nuwe werksgeleenthede deur die konsultant.

'n **Derde party** of die **gemeenskap** kan ook konsultasie inisieer. 'n Derde party neem waar dat die kliënt /organisasie 'n behoefte het vir hulp en hy/sy is bewus van bronne / vaardighede waar hulp bekom kan word (Lippert en Lippert 1977:131; Pretorius 1991:83). Die derde party inisieer dan kontak tussen die partye deur middel van 'n verwysing of die reel van 'n formele vergadering tussen die konsultant en potensiele kliënt. Indien die derde party 'n invloedryke persoon is kan hy /sy 'n konsultant nader en versoek om hulp te verleen waar dit benodig word. 'n Gemeenskaplid kan byvoorbeeld 'n maatskaplike werker nader om as konsultant op te tree ten einde 'n ondersteuningsgroep behulpsaam te wees met spesifieke probleme wat hul ervaar.

4.3.2 Die keuse van konsultant

Die besluit om 'n konsultant aan te stel, plaas redelike verantwoordelikheid op die organisasie om die mees gepaste persoon te vind. Kadushin (1977:101) gee die volgende kriteria met betrekking tot die aanstel van 'n konsultant.

- a) 'n Konsultant moet 'n spesialis wees wat in die betrokke organisasie/kliënt se probleemoplossings behoefte kan voorsien.
- b) Sy/haar ervaring moet geldig wees.
- c) Hy/sy moet gewillig wees om te identifiseer met die organisasie se doelwitte en doelstellings.
- d) Hy/sy moet met die totale span/personeel wat betrokke is kan saamwerk.

Kadushin (1977:101) voer aan dat organisasies partymaal sukkel met die keuse om 'n intern of eksterne konsultant aan te stel. Kadushin (1977:101) en Lippert en Lippert (1977:43) is van mening dat die interne konsultant moontlik deel kan vorm van die probleem maar dat sy/haar aanvaarding en kennis van die organisasie se werksbeleid hom/haar 'n beter begrip vir die probleem gee.

Die eksterne konsultant aan die ander kant beskik oor 'n breë perspektief van die probleem en voel minder bedreig deur besluite daar hy/sy nie deel uit maak van die

organisasie nie. By die keuse van 'n konsultant sal die konsultant as persoon 'n sterk faktor wees maar sal die probleem of behoefte wat aangespreek moet word deurslaggewend wees tydens die bepaling van die keuse. Die aard van die probleem, tyd, vergoeding en spesialis kennis sal ook die keuse beïnvloed.

4.3.3 Die motiewe vir konsultasie

Kadushin (1977:102) is van mening dat die wyse waarop kontak gemaak word met die konsultant tot 'n mate afhanklik is van die rede waarom konsultasie aangevra word en is dit eens dat die primere motief vir konsultasie 'n behoefte aan leiding ten opsigte van 'n werksverwante probleem is. Konsultasie het ook sekondêre motiewe wat as “verskuilde agendas” bekend staan. Sekondêre motiewe word vervolgens kortliks bespreek.

Konsultasie kan weens die behoefte om werksverwante probleme te hanteer versoek word, maar ook 'n verskuilde agenda bevat. Gestel 'n supervisor wil die maatskaplike werkers se aandag vestig op die benutting/misbruik van amptelike siekte verlof dan kan hy/sy 'n konsultant nader om aandag te gee aan die produktiwiteit van die werker gekoppel aan produktiwiteit van die organisasie as geheel. Hiermee saam kan die probleem van “onnodige” siekte verlof deur die werkers self gehanteer word omdat die konsultant as onpartydig en objektief beskou word. Die benutting van 'n eksterne konsultant sal in hierdie geval voordelig wees daar hy/sy as 'n onafhanklike persoon en nie as deel van die organisasie/ bestuur gesien word nie.

Die aanwending van die **verslag van die konsultant** mag ook as sekondêre motief gebruik word deur byvoorbeeld veranderinge in die organisasie se beleid ten opsigte van die gemeenskap te regverdig. Dit kan ook wees dat besluite reeds geneem is en die verslag kan gebruik word om die besluit te ondersteun. Die konsultant kan ook gebruik word om 'n moeilike besluit te onderskraag en hy word dus as deel van die besluitnemingsproses gesien.

Betrokkenheid van 'n konsultant kan 'n geldige rede bied waarom **besluitneming** **vertraag** word. Eerder as om 'n probleem vraagstuk aan te spreek word konsultasie aangevra. Aldus Kadushin (1977:103) het organisasies nou 'n geldige/bekragtige rede om die hantering van die probleem vir 'n wyle uit te stel. Wanneer maatskaplike werkers byvoorbeeld ontlonting versoek, kan die bestuur moontlik 'n komitee saamstel om die aspek te ondersoek. Hierdie komitee kan moontlik besluit om 'n konsultant aan te stel om die probleem aan te spreek. Die ondersoek van die konsultant kan die besluitneming verder vertraag.

Die inwin van spesialiskennis is ook nie altyd die primere rede waarom konsultasie versoek word nie. 'n Konsultant mag gebruik word omdat hy/sy **toegang het tot hulpbronne** of oor **invloed** beskik in byvoorbeeld beleidsvormende liggame en befondsingsorganisasies.

Direkteure van organisasies is dikwels die mees geïsoleerde personeellede en hulle kan dus 'n **objektiewe kundige buitestaander** as konsultant benut om advies te verkry oor werkverwante probleme. Indien die direkteur werksverwante probleme met sy personeel bespreek, kan hulle vermoëns om dit te hanteer dalk betwyfel word. Gevolglik worstel direkteure dikwels alleen met problemsituasies. Die direkteur kan dus volgens Kadushin (1977:104) openlik gesprek voer met die konsultant wat hy/sy as 'n professionele nie-kompeterende persoon beskou. Die gekompliseerde netwerk van verhoudings in die organisasie word dus nie geraak nie.

Die benutting van **konsultante met aansien in die gemeenskap** kan die aanvaarding, ondersteuning en goedkeuring van nuwe projekte meebring. Die konsultant se aansien word benut. Kadushin (1977:105) meen dat weens die konsultant se assosiasie met die organisasie verleen hy/sy geloofwaardigheid aan die projek. Konsultasie word dus bloot gebruik vir die aansien van die konsultant.

Maatskaplike werkers en supervisors het ook heel dikwels hul persoonlike **idiosinkratiese/eienaardige motiewe** wat die probleemoplossing kan aanvul of vervang wanneer konsultasie aangevra word. Konsultasie word byvoorbeeld aangevra vir leiding met die hantering van 'n kliënt wat aborsie oorweeg. Die

verantwoordelikheid word met die konsultant gedeel alhoewel die diens aan die kliënt die konsultee se verantwoordelikheid bly. Verder kan konsultasie ook aangevra word om persoonlike probleme te hanteer, of om die guns van die supervisor te wen. Die supervisor kan selfs die konsultant tevrede wil stel.

Sekondere motiverings moet nie gesien word as minder belangrik as primêre motiewe vir konsultasie nie, daar dit nie die status van die konsultant verlaag nie (Kadushin 1977: 106). Wat ook al die motivering vir konsultasie, die konsultant moet waak teen manipulasie deur deurgaans professioneel, objektief, onpartydig en bewus te wees van die redes vir die aanvra van konsultasie.

4.3.4 Oorweging deur die konsultant voor toetrede

Volgens verskeie outeurs (Kadushin 1977:108-109; Lewis en Lewis 1989:194; Parsons en Meyers 1984:103-104) is dit noodsaaklik dat die konsultant aspekte wat 'n duidelike invloed op die doeltreffendheid van konsultasie kan hê deeglik sal evalueer wanneer hy toetrede tot die organisasie oorweeg.

Die konsultant moet besluit of konsultasie die mees gepaste medium is om die probleem te hanteer. Alternatiewe soos die gebruik van 'n formele program vir indiensopleiding, 'n intensiewe supervisie program of die opgradering van aanstellingsvereistes vir toetree – rang poste moet deeglik oorweeg word. Kadushin (1977:108) is dit eens dat konsultasie oneffektief aangewend word indien dit gebruik word om supervisie en indiensopleidingsprogramme te vervang. Hy stel voor dat dit egter as bykomende hulpmeeganisme aangewend word aan personeel wat hul werklading suksesvol bestuur.

Indien daar besluit word dat konsultasie die mees gepaste keuse is vir die hantering van werksverwante probleme is, moet die gekose konsultant sy/haar geskiktheid vir die taak aan die hand van die volgende evalueer. Stem sy/haar oriëntering, filosofie, waarde, doelstellings en doelwitte ooreen met die benadering van die organisasie wat konsultasie verlang. Parsons en Meyers (1984:103) meen dat die konsultant voor toetrede tot 'n organisasie hom/haar moet vergewis van die geskiedenis, missie,

filosofie en prosedures van die organisasie, aangesien 'n deeglike kennis van die organisasie die geloofwaardigheid van sy/haar aanbevelings sal verhoog. Die konsultant moet ook besluit of die uitnodiging tot konsultasie 'n geldige, toepaslike en uitvoerbare uitdaging vir hom/haar inhou. Die konsultant moet ook besin of hy/sy oor die nodige kennis en vaardigheid beskik om die probleem te hanteer. Aan die hand van die ooreenkoms wat aangegang word tussen die organisasie en konsultant besluit laasgenoemde of hy/sy die versoek aanvaar. Die identifikasie van die probleem, die rede vir konsultasie, beskibare hulpbronne sowel as oorweging of hy/sy die regte persoon is om die probleem te hanteer moet deeglik besin word (Pretorius 1991:88).

Lee en Freedman (1984:51) dui aan dat indien bogenoemde vraagstukke nie hanteer en suksesvol mee gehandel word, die effektiwiteit van intervensie benadeel sal word. Volgens Goodstein (1987:85) moet die onderskeie partye duidelikheid verkry oor die afbakening van die probleem, hul gemotiveerdheid om die probleem gesamentlik op te los en die vermoë van die konsultant en konsultee om saam te kan werk. Die handhawing van 'n positiewe gesindheid deur beide partye is dus noodsaaklik.

4.3.5 Toetrede tot konsultasie

Hierdie fase van die konsultasieproses bied volgens Schein (1988:123) aan beide partye die geleentheid om die onderhandelings proses uit te klaar. Die partye moet verseker dat hulle die probleme en behoeftes aan verandering verstaan en definieer. Die potensiaal van die konsultant en maatskaplike werker om saam te werk, sowel as die maatskaplike werker se insiklikheid tot verandering word nou bepaal (Lippert en Lippert 1977:132).

Parsons en Meyer (1984:99-100) ondersteun hierdie oorwegings en meen dat toetrede van die konsultant meer behels as bloot om toegang tot 'n gebou te verkry, beskikbaarheid van 'n kantoor en die voorlê van 'n moontlike posbeskrywing en kontrak. Genoemde aspekte kan nie alleenlik 'n werksverhouding tussen die konsultant en die maatskaplike werker tot stand bring nie aangesien dit slegs deel uit maak van 'n proses.

'n Bepaling van die behoefte aan verandering impliseer dat die voorgename interaksie wat gaan plaasvind, gedryf word deur die aanvaarde probleem definiering waarop gesamentlik tussen die maatskaplike werker en konsultant besluit is. Die konsultant gebruik hierdie geleentheid om kennis in te win ten opsigte van die instansie sowel as die maatskaplike werker.

Die bereidwilligheid van die maatskaplike werker om toepaslike opofferings ten opsigte van die probleemoplossende proses te maak naamlik die aanwending van toepaslike personeel, tyd en energie sal sy gereedheid vir verandering bepaal. Die maatskaplike werker benut ook nou die geleentheid om die konsultant se potensiaal, vaardigheid, sensitiwiteit, begrip, betroubaarheid en geloofwaardigheid te ondersoek. Die potensiaal vir 'n werksverhouding word nou deur beide partye geëvalueer en beoordeel.

4.3.6 Probleme met toetreding tot konsultasie

Die toetreding van 'n konsultant bied verskeie probleme op elke vlak van die organisasie se hiërargie. Kadushin (1977:110-112) gee 'n duidelike uiteensetting van probleme wat deur topbestuur, middelvlakbestuur, maatskaplike werkers in die praktyk sowel as die konsultant self beleef kan word. Hierdie probleme word vervolgens kortliks bespreek.

Topbestuur is verantwoordelik vir program- finansiële- menslikehulpbron-werkslading- en algemene bestuur. Om hierdie funksie uit te voer word daar veronderstel dat topbestuur oor die nodige kundigheid sal beskik om die organisasie suksesvol te bestuur (Cronje 1986: 281). In die lig van voorafgaande is dit verstaanbaar dat topbestuur volgens Kadushin (1977:111) angstig sal ervaar as gevolg van die feit dat 'n kundige onbekende persoon bewus word van sommige leemtes in die organisasie. Gevolglik kan hy/sy weerstand bied om die tekortkomminge in die organisasie met 'n buitestaander te deel. Topbestuur handhaaf vanselfsprekend 'n bepaalde status in die organisasie en gemeenskap en kan bedreig voel indien konsultasie as 'n blootstellende en bedreigende proses beskou word. Die feit dat dit as 'n bedreiging beskou word verleen hom tot 'n begrip vir die teenwoordigheid van angstig

met die aanstelling van 'n konsultant. Moontlike kritisering van bestuurstyl en identifikasie van probleme in die organisasie deur die konsultant kan angstigheid by topbestuur meebring. Die kundige kommunikasie van aanvaarding, erkenning, respek en vertroulikheid deur die konsultant aan topbestuur sal genoemde probleme tot 'n groot mate minimaliseer.

Die supervisor wie middelvlakbestuur verteenwoordig, het die aanvanklike verantwoordelikheid om die maatskaplike werker met werksverwante probleme te help. Die inskakeling van 'n konsultant kan dus as 'n bedreiging ervaar word indien die supervisor die konsultant as kompetisie beskou. Die maatskaplike werker kan ook die professionele gesag van die konsultant afspeel teen die administratiewe gesag van die supervisor indien laasgenoemde partye kompeteer vir die respek van die maatskaplike werker. Die supervisor se taak is om die maatskaplike werker te help om weerstand met betrekking tot konsultasie te hanteer.

Die maatskaplike werker mag moontlik die konsultant as kompetisie beskou indien hy /sy die konsultant as 'n bedreiging vir hom/haar professionele beeld sien. Aangesien die verwagting gekoester word dat die maatskaplike werker sy denkwysse en werkswysse moet verander kan dit moontlik lei dat die maatskaplike werker weerstand bied teen die konsultasie proses. Die maatskaplike werker kan ook die konsultasie proses as verhoogde werkslading beskou daar dit voorbereiding, tyd en energie verg. Die aanname dat die maatskaplike werker dikwels nie 'n keuse het in die konsultant wat aangestel is nie word deur Kadushin (1977:118) ondersteun. Die supervisor kan die maatskaplike werker se weerstand teenoor konsultant weerlê deur te verduidelik dat die konsultant oor gespesialiseerde kennis beskik wat die supervisor en maatskaplike werker ontbreek. Kadusin (1977:119) is van mening dat die teenkanting van die konsultant teengewerk kan word indien die konsultant uit 'n ander veld as die maatskaplike werk kom. Die maatskaplike werker word dus tot in 'n mate gevrywaar om te weet wat die konsultant weet en kan dus makliker die konsultant aanvaar.

Die konsultant kan ook probleme met toetrede ervaar indien sekere onsekerhede nie oorbrug was nie. Luidens Kadushin (1977:120) en Parsons en Meyers (1984:100) kan

onsekerheid oor die konsultant se onvangs en die feit dat hy as indringer beskou mag word lei tot weerstand. Die konsultant se kundigheid is oop om bevraagteken en getoets te word. Kadushin (1977:122) meen dat die konsultant moet beseft dat hy nie altyd al die antwoorde mag hê nie en dus sy eie tekortkomminge en beperkings moet erken. Stringer (1961:87) meen dat die konsultant bedag moet wees om die beeld te skep dat hy/sy volleerd is.

4.3.7 Kontraksluiting

Kadushin (1977:123) en Lippit en Lippit (1977:133) beklemtoon die belangrikheid van 'n duidelik gedefinieerde kontrak aangesien dit heelwat probleme kan uitskakel tydens die beginfase. Brown (1984:41), Kadushin (1977:123), Lee en Friedman (1984:63), Lippit en Lippit (1977:133) en Schein (1988:126) is van mening dat 'n kontrak 'n duidelike wedersydse ooreenkoms is tussen twee partye. Hierdie kontrak kan formeel, informeel, mondelings of skriftelik wees en sluit in bepalinge oor prosedures wat gevolg sal word, asook sielkundige en strukturele aspekte.

Aspekte wat in 'n kontrak gedek moet word, sluit die volgende in:

- die doelstellings en doelwitte van konsultasie,
- prosedures wat in konsultasie gevolg gaan word,
- die tydsduur, en frekwensie van konsultasiesessies,
- die funksies en take van die konsultant (aanbieding van lesings en individuele konsultasie sessies) en maatskaplike werker (voorbereiding),
- die hulpbronne (skryfbehoeftes, gevalle leers, oudiovisuele hulpmiddels ens) wat die maatskaplike werker gaan benodig en hoe dit benut gaan word,
- die plek waar konsultasie gaan plaasvind en wie die kostes hiervoor dra,
- die kriteria vir evaluering van die konsultasieproses (hoe dit gaan geskied en die vereistes waaraan dit moet voldoen),
- die vertroulikheidsaspekte van konsultasie, anders gestel, met wie die inhoud en proses bespreek en gedeel kan word moet vooraf duidelik bepaal word,
- die vergoedingspakket van die konsultant.

'n Kontrak bied aan die konsultant en die maatskaplike werker die geleentheid om duidelikheid te verkry oor elkeen se verwagtinge ten opsigte van konsultasie. Die kontrak bind albei partye tot betrokkenheid, deelname en gereedheid om verantwoordelikheid te aanvaar vir die konsultasieproses.

4.4 Die middelfase

Kontak, toetrede tot die organisasie en kontraktering lei die middelfase of aksiefase in en impliseer dat die konsultant gereed is om met die konsultasie proses te begin. Hierdie fase dek aspekte soos die werksomgewing waarin konsultasie gaan geskied; voorbereiding deur die konsultant en maatskaplike werker en die doelgerigte hantering van die probleem. Hierdie fases word vervolgens kortliks bespreek.

(a) Die werksomgewing waarin konsultasie plaasvind.

Die werksomgewing (kantoor van die konsultant, maatskaplike werker of neutrale area) waarin konsultasie plaasvind word bepaal deur die aard en omvang van die probleem wat hanteer moet word. Schein (1988:131-133) identifiseer die volgende aspekte wat 'n invloed op die werksomgewing het.

Eerstens moet die konsultant en maatskaplike werker gesamentlik besluit oor waar en hoe konsultasie moet plaasvind. Hierdie gesamentlike verantwoordelikheid versterk die aanvaarding van eienaarskap van die konsultasieproses. Weerstand aan die hand van die maatskaplike werker word afgebreek en sy/haar deelname aan die proses word in 'n mate verseker. Schein (1988:131) is dit eens dat aangesien die maatskaplike werker hulself as deel van die ingrypingsproses bevind dit noodsaaklik is dat hul betrokke is in besluite wat verandering teweegbring. Voorstelle wat die konsultant maak, sal dus makliker deur die maatskaplike werker aanvaar word.

Tweedens moet die werksomgewing so na as moontlik aan die bestuursvlak van die organisasie of maatskaplike werker wees. Daar is twee redes hiervoor, naamlik

- indien die konsultant op die hoogste vlak van die werksomgewing begin is dit veel makliker vir die konsultant om die basiese norme, waardes en doelstellings waarvolgens die organisasie opereer waar te neem (Botha 2000:326). 'n Begrip vir bogenoemde sal verseker dat die konsultant met die organisasie identifiseer en nie sy/haar etiese beginsels of die van die organisasie teenwerk nie.
- Persone met die meeste invloed in die organisasie (bestuur of direkteure) moet verkieslik eerste deur die konsultant betrek word omdat hul die gesag het om verandering wat moet plaasvind, kan afdwing.

Derdens bepaal die gerieflike waarneming van die wyse hoe probleemoplossing, interpersoonlike en groepsprose plaasvind die werksomgewing.

Indien organisasieprobleme die fokus is, is dit raadsaam om personeelvergaderings by te woon ten einde waar te neem hoe die personeel met mekaar saamwerk eerder as om afsonderlik met individue te konsulteer. Indien die maatskaplike werker die fokus is sal die waarneming van interaksie tydens onderhoudsessies verkieslik wees.

Vierdens moet die konsultant die omgewing kies waar die werklike werk gedoen word. Waarneming van prosesse in hul natuurlike omgewing sal die effektiwiteit van konsultasie beïnvloed. Indien konsultasie handel oor die maatskaplike werker sal dit raadsaam wees dat konsultasie in die kantoor van die maatskaplike werker in stede van die konsultant se kantoor plaasvind.

Alhoewel die werksomgewing van konsultasie deur die aard van die probleem bepaal word, dien bogenoemde aspekte as addisionele oorwegings.

(b) Voorbereiding deur die konsultant en die maatskaplike werker

Die aanvang van die middelfase word ingelei deur die voorbereiding vir konsultasie deur beide partye. Kadushin (1977:129-142) se siening met betrekking tot voorbereiding word vervolgens kortliks bespreek

i) Voorbereiding deur die maatskaplike werker

Ten einde te verseker dat konsultasie effektief verloop moet daar verseker word dat die probleem wat hanteer word deel is van die vakgebied van die konsultant. Sinvolle benutting van konsultasie word verseker indien die maatskaplike werker 'n konsultant gebruik wie oor spesialiskennis ten opsigte van die probleem wat hanteer moet word beskik. 'n Konsultant met sielkundige agtergrond sal nie geraadpleeg word om gemeenskapsontwikkeling verwante probleme aan te spreek nie maar wel 'n kenner in die gemeenskapsontwikkelings veld.

Ook moet die geïdentifiseerde probleem duidelik en spesifiek gedefinieer word sodat presiese inligting aan die konsultant voorgelê word. Aangesien die aard van die probleem sal bepaal watter konsultant gekies sal word op grond van sy/haar spesialiskennis, moet die maatskaplike werker oor voldoende kennis van die probleem beskik om die regte konsultant te kies. Indien die probleem byvoorbeeld sielkundig van aard is, behoort 'n arbeidskonsultant nie geraadpleeg te word nie.

Verder moet die maatskaplike werker sy/haar houding en emosionele gevoelens teenoor die konsultant tydens voorbereiding uitklaar aangesien dit die konsultasie proses sal beïnvloed. Indien die maatskaplike werker negatiewe gevoelens teenoor die konsultant koester sal sy/haar gesindheid ten op sigte van advies en voorstelle nadelig beïnvloed word en behoort dit vroegtydig uitgeklaar te word. Ook moet die maatskaplike werker bewus wees van sy/haar gevoelens ten opsigte van die ouderdom, ras, geslag en seksuele oriëntasie van die konsultant. Die maatskaplike werker se gereedheid om konsultasie effektief te benut sal bepaal word deur hierdie eerlike evaluering van sy/haar gevoelens aangesien hy/sy dit saam gaan neem na konsultasiesessies. Sinvolle emosionele voorbereiding verseker dat die proses van konsultasie meer doelgerig en glad verloop.

Materiaal, byvoorbeeld lêers wat die maatskaplike werker tydens konsultasie wil aanbied moet getrek, gesorteer en georganiseer word. Dit voorkom onnodige steurnisse tydens sessies en stel die partye in staat om hul gedagtes rondom die

probleem te orden. Botha (2000: 328) is van mening dat hierdie praktiese voorbereiding ten doel het om konsultasie doelgerig en spoedig te verloop.

ii) Voorbereiding deur die konsultant

Net soos in die geval van die maatskaplike werker moet die konsultant ook spesifiek voorbereidings vir konsultasie tref. Die konsultant moet deeglik vertrou wees met die organisasie se beleid, prosedures, funksies en finansiële posisie. Botha (2000: 328) ondersteun die stelling en noem dat indien die konsultant die organisasie goed ken en weet hoe dit funksioneer, insig het in die vrae dat die maatskaplike werker vra, hy/sy binne die beleid van die organisasie kan adviseer.

Die konsultant moet ook deurlopend objektief bly en introspeksie neem van sy/haar houding en gevoelens rondom die organisasie, die maatskaplike werker en die probleem wat voorgelê is. Indien die konsultant nie die konsultasie met 'n positiewe gesindheid kan benader nie, sal dit die effektiwiteit van konsultasie beïnvloed, daarom is dit noodsaaklik dat van bogenoemde vraagstukke vooraf kennis geneem word. Kadushin (1977:135) noem dat dit belangrik is dat die konsultant bewus is van sy/haar eie verskuilde agenda ten opsigte van konsultasie aangesien dit die proses beïnvloed.

Die konsultant moet ook tydens voorbereiding uitklaar of hy/sy die belange en behoeftes van die organisasie, maatskaplike werker of klientsisteem ondersteun. Ten einde te verseker dat aandag aan die werklike probleem gegee word moet die konsultant objektief wees en duidelik weet wie se belange en behoeftes hy/sy ondersteun.

Die konsultant moet ook tydens die voorbereidingsfase respek teenoor die maatskaplike werker en hom/haar profesie betoon aangesien hul as mens gelykwaardig is en slegs met betrekking tot kennis en vaardigheid verskil. Die konsultant moet dus waak teen hooghartigheid.

Voorts moet die konsultant hom vergewis van die verwysingsraamwerk van die maatskaplike werker aangesien persoonlike sienings en verskille tydens die voorbereidingsfase uitgeklaar moet word. Die konsultant moet dus aanpas by die verwysingsraamwerk van die maatskaplike werker aangesien dit onnodige konflik teen werk. Die mate waarin die konsultant die maatskaplike werker ken en verstaan is bepalend vir die maatskaplike werker se aanvaarding van advies wat aangebied word.

Die teikengroep moet ook tydens die voorbereidingsfase geïdentifiseer word. Kadushin (1977:137) meen dat indien die konsultant by magte is om die teikengroep te bepaal hy/sy diegene sal identifiseer wat die grootste bydrae kan lewer om die doelstelling van konsultasie te bereik. Indien konsultasie ten doel het om die kliëntsisteem te verander sal die maatskaplike werker wie deurgans met die kliëntsisteem werk die teikengroep wees.

Ten einde die maatskaplike werker beter te leer ken kan die konsultant tydens die voorbereidingsfase byvoorbeeld 'n ete saam met die maatskaplike werker reel, saam 'n vergadering bywoon, of deelneem aan sosiale aktiwiteite soos spanbou uitstappies. Dit sal die sosiaal-emosionele afstand tussen die partye verminder en onderlings aanvaarbaarheid bevorder.

Aanvullend tot die bewustheid van die kultuur, beleid en prosedures van die instansie waar konsultasie aangevra word moet die konsultant die prioriteite van die instansie aanvaar en respekteer. Aldus Kadushin (1977:138) is dit die maatskaplike werk – konsultant se verantwoordelikheid om die maatskaplike werker te help om die doelstellings en doelwitte van maatskaplike werk te implimenteer en te help om sy/haar deskundige kennis en vaardigheid effektief te gebruik en die aanwending van sy/haar unieke professionele verantwoordelikehede.

Ten einde 'n doeltreffende en effektiewe konsultasieproses te verseker is dit noodsaaklik dat goeie voorbereiding deur die konsultant gedoen word.

(c) Die werklike deurwerk van die probleem

Die deurwerk van die probleem fokus op gesamentlike probleemoplossing deur die konsultant en maatskaplike werker. Kadushin (1977:143-175) verdeel hierdie proses in twee fases naamlik die voorlopige verkennende fase en die reaktiewe fase. `n Kort bespreking van die fases volg.

i) Die voorlopende verkennende fase

Die vestiging van `n professionele werksverhouding lei hierdie fase in. Respek vir mekaar se kennis, vaardigheid en roluitvoering is reeds gevestig en die verantwoordelikheid berus nou op die maatskaplike werker om die probleem volledig te beskryf en enige onduidelikhede op te klaar ten einde die konsultant te help om die probleem te verstaan. Botha (2000:331) verwys na Parsons en Meyers (1985:114) wat dit duidelik maak dat hierdie fase hoofsaaklik data versameling behels met die fokus op gedetailleerde data in kontras met die vae algemene beskrywing wat tydens die doelstelling identifikasie fase aanvaar word.

Tydens hierdie fase luister die konsultant aandagtig, bepaal ooreenkomste en verskille tussen aspekte, maak afleidings en formuleer hipoteses in `n poging om `n akkurate beeld te verkry van die probleem. Die maatskaplike werker word gelei deur die konsultant om die probleem so te definieer dat dit aansluit by sy spesialiteitsterrien. Towle (1970:209) beskryf drie prosesse waarop die konsultant by hierdie fase betrokke is, naamlik om te bevestig wat die maatskaplike werker na die sessie bring, om die probleemsituasie soos deur die maatskaplike werker ervaar uit te klaar en om sy/haar verskil in denke bekend te maak.

Kadushin (1977:145) is van mening dat konsultasie faal as gevolg van die feit dat die maatskaplike werker nie deeglik voorberei is nie of dat die doel van konsultasie nie duidelik was nie. Die maatskaplike werker het ook dikwels `n verkeerde opvatting van wat presies die probleem is.

Die effektiwiteit van konsultasie word ook beïnvloed deur die verwagting van die maatskaplike werker. Indien dit onrealisties is moet die konsultant die maatskaplike werker help om die verwagtinge te herformuleer ten einde effektiewe konsultasie te verseker. Die konsultant moet ook vasstel watter vorige pogings aangewend is om die probleem aan te hanteer. Die konsultant toon hiermee respek aan die maatskaplike werker en gee erkenning vir dit wat die maatskaplike werker kan doen.

Kadushin (1977:147) stel voor dat die konsultant in hierdie fase 'n onderrigevaluering op stel aangesien hy/sy nie net die probleem moet verstaan nie maar ook moet verstaan hoekom die maatskaplike werker nie die probleem kan hanteer en daarmee werk nie. Die konsultant moet bepaal of die maatskaplike werker oor die kennis (teorie en ervaring) beskik om die probleem aan te spreek of weet hy/sy nie hoe om die kennis toe te pas nie.

Dit is belangrik dat die konsultant deur die proses streef om 'n verhouding mee te bring wat die bereiking van doelwitte van konsultasie sal verseker. Die maatskaplike werker moet voel hy/sy word aanvaar, ondersteun en nie bedreig nie. 'n Samewerkende vertrouensverhouding word dus gesmee. Die maatskaplike werker word nie oorweldig, gekritiseer of beheer nie. Die konsultant moet vertrouwe wek en bewys dat hy/sy bekwaam is om met werksverwante probleme behulpsaam te wees.

ii) Die reaktiewe fase

Intenstelling met die verklarende fase waar die verantwoordelikeheid by die maatskaplike werker berus, lê die verantwoordelikheid in die reaktiewe fase by die konsultant.

Botha verwys na Kadushin (1977:151), Lippert en Lippert (1977:135-139), Parsons en Meyers (1985:117-121), en Schein (1988:141-176) wie meen dat hierdie fase 'n tweede stap in die proses van konsultasie is en beklemtoon dat die konsultant tydens die subfase verskillende tegnieke en metodes benut.

Hierdie fase fokus op die oplossing van die probleem en die deskundige kennis van die konsultant word 'n vereiste aangesien die maatskaplike werker se kennis van die probleem aangevul, verdiep en verbreed word. Die uitvoerbaarheid en aanvaarbaarheid van voorgelegde intervensiestrategieë en probleemoplosingsbenaderings word deeglik deur beide partye bespreek. Die maatskaplike werker integreer die voorstelle, advies en inligting wat die konsultant bied met betrekking tot die werksverwante probleem. Kadushin (1977:152) is dit eens dat die konsultant die maatskaplike werker moet help om die aard van die probleem te begryp en die waarde van konsultasie te verhelder.

Lippert en Lippert (1977:135) ondersteun die stelling en noem dat die konsultant alle suksesse, hoe gering ook al, moet ondersteun en dit as 'n motiverings faktor moet gebruik vir voortgesette hantering van die probleem

Die sukses van die konsultasieproses hang volgens Kadushin (1977:165) af van die spesialiskennis en vermoëns van die konsultant om effektiewe verhoudings met die konsulteerder te handhaaf. Die vaardigheid van die konsultant om goeie verhoudings te bou is vir hom ewe belangrik as die konsultant se gespesialiseerdheid.

Ten einde die maatskaplike werker die geleentheid te bied om werkverwante probleme te bespreek moet die konsultant 'n ondersteunende rol vervul. Kadushin (1977:174) is dit eens dat die konsultant hier emosionele ondersteuning aan die maatskaplike werker bied deur aan hom/haar die geleentheid te bied om frustrasies wat die probleem meebring met die konsultant te deel. Hierdie ondersteuningsrol van die konsultant sal 'n samewerkende verhouding met die maatskaplike werker verseker.

Kadushin (1977:186) beklemtoon dat effektiewe konsultasie meer behels as 'n kognitiewe, didaktiese, beskrywende voorstelle of uitvoerbare oplossings wat deur 'n konsultant aan 'n maatskaplike werker deurgegee word.

Botha (2000:336) stel dit duidelik dat die konsultant die maatskaplike werker as persoon te alle tye moet respekteer ten einde te verseker dat die maatskaplike werker die bespreking van die probleem as 'n gesamentlike proses beleef. Hierdie proses moet gefokus wees op probleemoplossing, uitbreiding van kennis en die ontwikkeling van

die maatskaplike werker se kennis en vaardigheid om dit wat hy/sy geleer is, op soortgelyke probleme toe te pas.

iii) Die termineringsfase

Kadushin (1977:177-182), Lippert en Lippert (1977:138) en Schein (1988:177-185) beskryf terminering as die laaste fase in die konsultasie proses. Wanneer die probleemoplossings proses afgehandel is word die professionele verhouding tussen die konsultant en maatskaplike werker getermineer. Kadushin (1977:177) en Schein (1988:135) is dit eens dat terminering as 'n gesamentlike proses beskou moet word en die proses word gekenmerk deur opsommings, saamvoeging van afsonderlike aspekte wat met mekaar verband hou en die bevestiging dat aan wedersydse verwagtinge voldoen is. Dit wat vermag is, word in oënskou geneem en word daar beplan vir die toekoms.

Lippert en Lippert (1977:135) wys daarop dat hierdie fase uitwys of daar voldoen is aan die vereistes van die kontrak. Dit is belangrik dat die konsultant hier sy voortgesette belang aan die maatskaplike werker toon en versekering sal gee van sy beskikbaarheid vir voortgesette kontak. Schein (1988:188) dui pertinent aan dat dit belangrik is vir die konsultant om die idee oor te dra dat voorgesette kontak altyd moontlik is aangesien dit die maatskaplike werker sal aanmoedig om kontak te bewerkstellig indien probleme opduik.

Terminering vereis ook dat die konsultant terugvoering deur middel van 'n verslag aan die organisasie sal verskaf. Lippert en Lippert (1977:135) is dit eers dat deurlopende dokumentering van die konsultasieproses noodsaaklik is aangesien dit 'n vereiste is vir die opstel van die finale verslag. 'n Laaste belangrike funksie in die termineringsfase is die evaluering van die konsultasieproses. Hierdie evaluering is hoofsaaklik die verantwoordelikheid van die konsultant, alhoewel hy/sy insette van die maatskaplike werker mag verlang. Tekortkominge en suksesse word nou geëvalueer. Vervolgens word die evaluering van die konsultasieproses kortliks bespreek.

4.5 Evaluering van die konsultasieproses

Kadushin (1977:180) dui aan dat die konsultant die verantwoordelikheid het om die konsultasieproses te evalueer. Botha (2000:338) is egter van mening dat hierdie evaluasie die verantwoordelikheid is van beide die konsultant en maatskaplike werker omdat dit belangrik is dat beide partye bepaal wat reg of verkeerd geloop het, wat bereik is en wat nie bereik is nie. Verder noem sy dat evaluering ten doel het om insig te ontwikkel in hoe 'n konsultasieprogram werk en om positiewe en negatiewe aspekte te identifiseer en ooreenkomstig daarmee te handel.

Botha (2000:338) dui pertinent aan dat Kadushin (1977:183-194); Lippert en Lippert (1977:135), Goodstein (1978:157-161) Parsons en Meyers (1985:207-228) en Schein (1988:177-180) almal na evaluering verwys maar dit slegs Parsons en Meyers (1985) is wat in diepte die evalueringproses toegelig het. Die bogenoemde outeurs stem egter saam dat twee tipes evaluering aanwesig is. Die volgehoue evaluering van die verloop van die proses, anders gestel deurlopende evaluering en 'n finale evaluering wat aan die einde van die konsultasieproses plaasvind naamlik opsommende evaluering word onderskei.

a) Deurlopende evaluering

Deurlopende evaluering word gebruik ten einde te bepaal of intervensiestrategieë suksesvol is en of aanpassing nodig is. Deurlopende evaluering is daarop gerig om inligting te versamel wat besluitneming oor die voorgenome stappe en prosedures in die konsultasieproses sal bespoedig. Aldus Parsons en Meyers (1985:209) stel hierdie tipe evaluering die konsultant en maatskaplike werker in staat om hul eie gevolgtrekkings en verwagtings oor konsultasie en die voorkomende prosedures daarvan te bepaal en die sukses van hul bydrae te bepaal en maniere te vind om hul werkswaardigheid te verbeter.

Gallessich (1982:337) en Parsons en Meyers (1985:209) beklemtoon dat evaluering informeel en kwalitatief is aangesien dit 'n formele, sistematiese proses van

dataversameling is. Aangesien hierdie fase tydrowend is, is konsultante dikwels onwillig om dit toe te pas.

b) Opsommende Evaluering

Opsommende evaluering het volgens Parsons en Meyers (1987:213) ten doel om te bepaal of die doelstellings en doelwitte van konsultasie wel bereik is. Die konsultant en maatskaplike werker evalueer die impak van die konsultasiestrategie op die probleemoplossings proses. Aldus Parsons en Meyers (1987:213) behoort hierdie tipe evaluering die volgende vrae te kan antwoord:

- Is die doelwitte bereik?
- Watter faktore het 'n positiewe rol gespeel in die bereiking van doelwitte en watter negatiewe faktore het bygedra dat die doelwitte nie bereik is nie?
- Hoe vergelyk die waarde van hierdie intervensie met ander intervensies?
- Watter invloed het konsultasie op ander programme en aktiwiteite van die organisasie gehad?

Die laaste stap in evaluering is die skriftelike en mondelinge terugvoer aan almal wat by die konsultasieproses betrokke was. Hierdie terugvoering moet so spoedig moontlik na die afloop van konsultasie gegee word. Skriftelike terugvoering aan die organisasie is aanduidend dat die konsultasieproses beëindig word maar kan dit ook die versoek van verdere konsultasie stimuleer.

Maatskaplike werkers het 'n morele verpligting teenoor hulself en hul kliente om wanneer nodig met 'n deskundige oor werksaangeleenthede te konsulteer aangesien dit onafwendbaar is dat hul op een of ander tyd werksverwante probleme gaan ervaar wat hulle nie ten volle bevoeg is om aan te spreek nie. Die benutting van konsultasie van binne die staatsdiens ontbreek egter en hou dit net nadele in vir die kliëntsisteem en die beroep.

Dit is dus noodsaaklik dat die staatsdiens ontwikkelingsgeleenthede vir konsultasie in maatskaplike werk daarstel ten einde goed toegeruste maatskaplike werkers en effektiewe dienslewering te verseker.

Samevating

Hierdie hoofstuk het die proses van maatskaplikewerk konsultasie (wat konsultasie beteken en hoe dit in die praktyk uitgevoer word) gedek en kan gesien word dat die proses uit verskillende fases bestaan, naamlik 'n begin; middel en eindfase sowel as evaluering.

In die beginfase moet daar uitsluitel oor die volgende aspekte verkry word. Wie kontak inisieer, die keuse van die konsultant, die motiewe vir konsultasie, oorwegings vir konsultasie; toetrede en kontaksluiting.

Die middelfase handel met die werksomgewing waaarbinne konsultasie plaasvind, voorbereiding deur die konsultant en maatskaplike werker en die werklike deurwerking van die probleem. Laasgenoemde is verdeel in die voorlopige verkennende fase en die reaktiewe fase.

Die termineringsfase dek die afhandeling van die konsultasieproses. Die probleemoplossingsproses kom nou tot 'n einde. Twee vorms van evaluering maak deel uit van die termineringfase naamlik deurlopende en opsommende evaluering. Eersgenoemde handel oor evaluering van besluite en laasgenoemde handel oor die impak van konsultasie strategie op die probleemoplossingsproses.

'n Duidelike begrip van die konsultasie proses is noodsaaklik en is dit belangrik dat die konsultant en die maatskaplike werker saamstem hieroor ten einde onnodige verhoudings probleme uit te skakel.

HOOFSTUK 5

DIE AARD EN OMVANG VAN MAATSKAPLIKEWERK-KONSULTASIE IN DIE DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE DIENSTE (STAATSINRIGTINGS)

5.1 INLEIDING

Die resultate van die empiriese ondersoek word in hierdie hoofstuk weergee. In hierdie hoofstuk word 'n profiel van die ondersoekgroep aan die hand van geslag, ouderdom, naskoolse opleiding, beroepstatus en ondervinding weergee. Hierna volg 'n ontleding van die benutting van konsultasie en konsultante, die proses van konsultasie, die frekwensie daarvan, probleme daarmee, asook behoeftes ten opsigte van konsultasie in maatskaplike werk. Verder word die respondente se kennis, vaardigheid houdings en behoeftes ten opsigte van konsultasie in maatskaplike werk volgens die versamelde data geanaliseer. Die resultate word aangebied volgens die uiteensetting van die vraelys.

5.2. PROFIEL VAN DIE ONDERSOEGGROEP

'n Ontleding van die profiel van die ondersoekgroep is aan die hand van die volgende aspekte gedoen naamlik geslag, ouderdomsverspreiding, hoogste maatskaplike werk kwalifikasies, aanvullende kwalifikasies, diensjare, posvlak en duur van posvlakbekleding.

5.2.1. Geslag

Tabel 5.1 Geslagsverspreiding van die respondente

GESLAG	f	%
MANLIK	4	33,3
VROULIK	8	66,6
Totaal	12	100

N = 12

Uit tabel 5.1 blyk dit dat die grootste persentasie (66.6% [8]) van die respondente in die ondersoekgroep vroulik is. `n Rede wat aagevoer kan word waarom vrouens die grootste persentasie verteenwoordig is die feit dat maatskaplike werk as profesie hoofsaaklik deur vrouens beoefen word.

5.2.2 Ouderdom

Tabel 5.2 weerspieël die ouderdomsverspreiding van die respondente.

Tabel 5.2 Ouderdomsverspreiding van respondente

OUERDOMS INTERVALLE	f	%
30 – 34	2	16.6
35 – 39	8	66.6
40 – 44	0	0
45 – 49	0	0
> 50	2	16.6
Totaal	12	100

N = 12

Uit tabel 5.2 kan die volgende afgelei word:

Die ouderdomme van die respondente het gewissel van 30-jaar tot 50-jaar en ouer. Die grootste enkele konsentrasie (66.6% [8]) respondente het in die groep 35 tot 39-jaar voorgekom. `n Moontlike rede hiervoor is waarskynlik die feit dat diensjare eerder as beroepsbewkaamheid `n kriterium is vir bevordering tot hoof maatskaplike werker.

Twee (16.6%) van die respondente was onderskeidelik tussen 30 en 34-jaar en ouer as 50-jaar oud.

5.2.3 Hoogste maatskaplikewerk- kwalifikasie waaroor respondente beskik

Tabel 5.3 weerspieël die respondente se kwalifikasies in maatskaplike werk.

Tabel 5.3 Hoogste kwalifikasie in maatskaplike werk van respondente

HOOGSTE KWALIFIKASIE	f	%
Diploma Maatskaplike werk (3jaar)	0	0
Hoër Diploma in Maatskaplike werk (4jaar)	3	22.2
BA in Maatskaplike werk	8	66.6
MA in Maatskaplike werk	1	11.1
Totaal	12	100

N = 12

Uit 'n ontleding van die data wat verkry is uit tabel 5.3 is bevind dat die grootste persentasie (66.6% [8]) respondente die vierjarige BA Maatskaplike werk graad kursus voltooi, en drie (22,2) van die respondente 'n hoër diploma in maatskaplike werk (4jaar) voltooi het terwyl een (11.1%) van die respondente n meestersgraad in maatskaplike werk voltooi het. Die gebrekkige gemotiveerdheid van respondente, sowel as die gebrek aan beroepsbevordering geleenthede kan as moontlike redes aangevoer word waarom so n groot persentasie (88% [11]) van die respondente nog geen nagraadse studie onderneem het nie.

5.2.4 Diensjare as maatskaplike werkers

Die ondersoekgroep se verspreiding van diensjare as maatskaplike werkers word in tabel 5.4 uiteengesit.

Tabel 5.4 Verspreiding van diensjare van die ondersoekgroep

AANTAL DIENSJARE	f	%
10	6	50
12	1	8.33
13	2	16.66
15	1	8.33
21	1	8.33
30	1	8.33
Totaal	12	100

N = 12

Volgens tabel 5.4 wissel die diensjare as maatskaplike werker vanaf 10 jaar diens tot 30 jaar diens. Die meeste respondente ses (50%) beskik oor 10 jaar diens, gevolg deur twee (16.66%) van die respondente wat 13 jaar diens het, terwyl een (8.33%) respondent onderskeidelik 12, 15, 21, en 30 jaar diens het. Uit die bevindinge blyk dit dat die respondente oor goeie ervaring as maatskaplike werkers beskik.

5.2.5 Die posbekleding van respondente

Soos uiteengesit in hoofstuk een, word slegs hoof maatskaplike werkers by die studie betrek en word die verspreiding van die respondente in die ondersoekgroep se posvlakke in tabel 5.5 uiteengesit.

Tabel 5.5 Verspreiding van respondente se posvlakke

POSVLAK	f	%
Afdelingshoof (Bestuurder)	1	8.33
Supervisor	0	0
Konsutant	0	0
Algemene praktisyn	11	91.66
Totaal	12	100

N = 12

Tabel 5.5 weerspieël dat die grootste persentasie (91.66% [11]) van die respondente in die ondersoekgroep algemene praktisyns is terwyl een (8.33%) respondent die middelbestuursvlak verteenwoordig. Dit dien gemeld te word dat sommige van die algemene praktisyns voorheen as supervisors opgetree het, maar weens 'n rotasie beleid van sommige kantore is hul tans by direkte dienslewering betrokke. Die gebeure van 1977 waar die staatsdiens senior maatskaplike werkers met ten minste 3 jaar ondervinding na hoof maatskaplike werker bevorder het met die verwagting dat hul steeds direkte dienslewering verrig, sowel as om as supervisors op te tree vir junior en senior maatskaplike werkers is ook 'n bydraende faktor tot die huidige situasie.

5.2.6 Termyn van posvlak bekleding

Tabel 5.6 dui die periode aan wat die respondente hul posvlak beklee.

Tabel 5.6 Termyn van posvlak bekleding

TERMYN (in jare)	f	%
2	6	50
3	1	8.33
4	1	8.33
8	1	8.33
9	1	8.33
10	2	16.66
Totaal	12	100

N = 12

Tabel 5.6 weerspieël dat die helfte (50% [6]) van die respondente in die ondersoekgroep hul posvlak vir minstens 2 jaar beklee en twee (16.66%) respondente hul posvlak vir 10 jaar beklee terwyl een (8.33%) onderskeidelik 3, 4, 8 en 9 jaar hul posvlakke beklee.

5.3 MAATSKAPLIKE WERK EN KONSULTASIE

Die respondente se begrip van konsultasie in maatskaplike werk, begrip van die term konsultant en konsultee, die benutting van konsultasie, optrede as konsultant, beleid en konsultasie in maatskaplike werk, kriteria wat ten opsigte van konsultasie op die respondent van toepassing was en die kriteria wat vir konsultasie nodig is word in hierdie afdeling aangespreek.

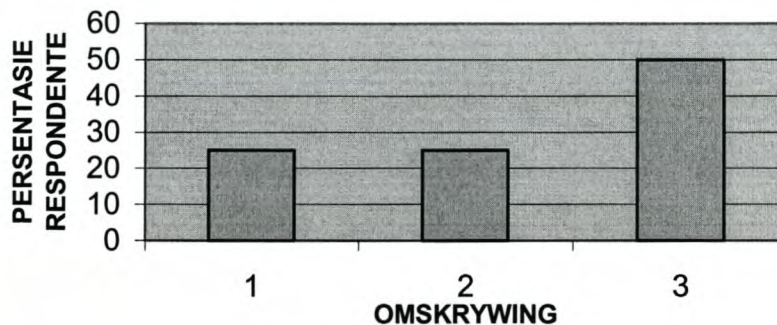
5.3.1 Begrip van konsultasie in maatskaplike werk

Respondente is versoek om aan te dui wat hul onder die begrip konsultasie in maatskaplike werk verstaan. Uit die ontleding van die data verkry van die respondente

in die ondersoekgroep blyk dit dat hul begrip van konsultasie in drie omskrywings gekategoriseer kan word. Vervolgens word die omskrywings weergegee.

Omskrywings van konsultasie in maatskaplike werk

- 01: Konsultasie vind plaas wanneer 'n maatskaplike werker advies versoek van 'n kollega wie 'n hoër rang as hy/sy beklee, byvoorbeeld senior maatskaplike werkers konsulteer met supervisor.
- 02: Konsultasie is 'n proses wat maatskaplike werkers volg wie nie meer supervisie benodig nie. Die maatskaplike werker kan onafhanklik werk.
- 03: Konsultasie geskied wanneer 'n maatskaplike werker werksverwante probleme identifiseer en dit met sy/haar toesighouer/supervisor bespreek.



FIGUUR 5.1 RESPONDENTE SE BEGRIP VAN KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

Uit figuur 5.1 blyk dit dat die helfte van die respondente (50% [6]) se begrip van konsultasie in maatskaplike werk by omskrywing 03 aangetref word en drie (25%) van die respondente onderskeidelik by omskrywing 01 en 02 aangetref word.

Hierdie omskrywings (01,02 en 03) stem in 'n mate ooreen met die omskrywing van die term konsultasie in maatskaplike werk wat deur skrywers soos Brown (1984: 3-4),

Caplan (1970:19-22), Kadushin (1977:25), Rapaport (1977:193) en Towle (1970:212) beskryf word as 'n wedersydse proses tussen twee persone, naamlik 'n konsultant- 'n ervare persoon met gespesialiseerder kennis- en 'n konsultee met minder ervaring en minder gespesialiseerde kennis. 'n Mate van verwarring oor die begrip konsultasie in maatskaplike werk blyk aanwesig te wees by die respondente in die ondersoekgroep. 'n Moonlike rede hiervoor is die beperkte kennis oor konsultasie in maatskaplike werk waaroor die respondente beskik.

5.3.2 Ander betekenis wat aan konsultasie geheg word

Respondente is versoek om aan te dui of hul bewus is van ander omskrywings van konsultasie in maatskaplike werk. Tabel 5.7 weerspieël die respondente se bewussyn dat ander betekenis aan die begrip konsultasie geheg kan word.

Tabel 5.7 Ander betekenis van konsultasie

BEWUS VAN ANDER BETEKENISSE	f	%
Ja	3	25
Nee	9	75
Totaal	12	100

N=12

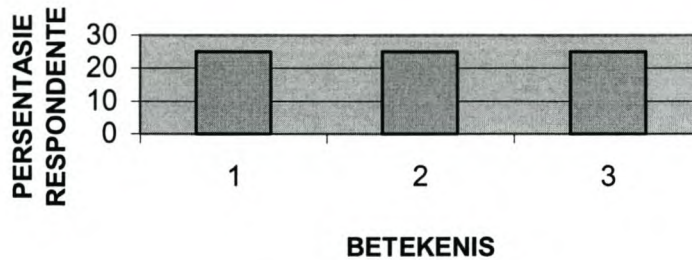
Volgens tabel 5.7 is drie-kwart (75% [9]) van die respondente onbewus van ander betekenis van konsultasie terwyl 'n kwart (25 % [3]) van respondente bewus is van ander betekenis van konsultasie in maatskaplike werk. 'n Rede hiervoor is moontlik die onsekerheid en beperkte kennis oor die begrip konsultasie by die respondente van die ondersoekgroep.

5.3.3 Omskrywing van ander betekenis wat aan die begrip konsultasie gekoppel word

Na ontleding van die bevindinge is drie ander moontlike betekenis van konsultasie geïdentifiseer. Die ander betekenis word eers omskryf en die data word in figuur 5.2 weergegee.

Omskrywings van ander betekenis van konsultasie

- 01: Konsultasie word versoek deur senior werkers wie nie meer supervisie benodig nie.
 02: Maatskaplike werkers is nie verplig om advies te aanvaar nie.
 03: Konsultasie geskied wanneer jy as gelyke probleme met jou supervisor bespreek.



FIGUUR 5.2 VERSPREIDING VAN RESPONDENTE SE BEGRIIP VIR ANDER BETEKENISSE VAN KONSULTASIE

Figuur 5.2 weerspieël die respondente se begrip vir ander betekenis van konsultasie. Drie-kwart (75% [9]) van respondente onbewus is van ander betekenis van konsultasie terwyl 'n kwart (25% [3]) van respondente onderskeidelik slegs bewus is van een ander betekenis (omskrywings 01,02 en 03) van konsultasie. 'n Onbekendheid met en onsekerheid oor die begrip konsultasie as sodanig word dus verder weerspieël.

5.3.4 Begrip van die term konsultant en konsultee

Die respondente se begrip van die term konsultant en konsultee is versoek en sal vervolgens bespreek word.

a) Respondente se begrip van die term konsultant

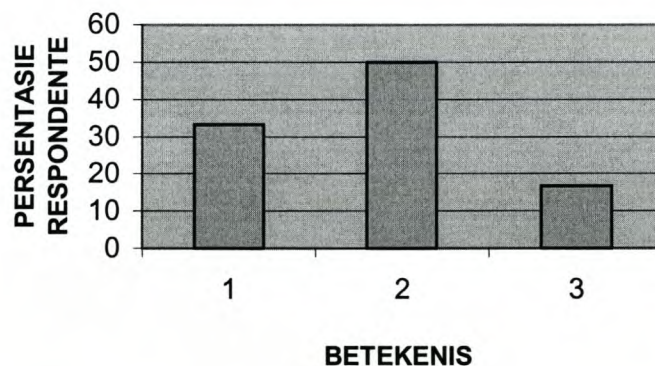
Uit die bevindinge blyk dit dat die respondente se begrip van die term konsultant in drie omskrywings gekategoriseer kan word. Vervolgens word die omskrywing van die konsultant gegee.

Omskrywing van die term konsultant

01: 'n Persoon wat oor spesialiskennis beskik en dit aan maatskaplike werkers wie werksprobleme ervaar, aanbied.

02: 'n Persoon wie leiding en advies verskaf.

03: 'n Konsultant is 'n supervisor wie advies gee.



FIGUUR 5.3 RESPONDENTE SE BEGRIP VAN DIE TERM KONSULTANT

Uit figuur 5.3 blyk dit dat die helfte van die respondente (50% [6]) die betekenis van die term konsultant aandui as 'n persoon wat leiding en advies verskaf (omskrywing 02). Dit word gevolg met vier (33,2 %) respondente wat aandui dat 'n konsultant 'n persoon is wat oor spesialiskennis beskik en dit aan maatskaplike aanbied (omskrywing 01), terwyl twee (16,66 %) respondente aandui dat 'n konsultant 'n supervisor is wie advies gee (omskrywing 03).

Die respondente se begrip van die term konsultant stem in 'n mate ooreen met die omskrywing soos aangebied deur skrywers soos Brown (1984:3). Caplan (1970:19-21), Kadushin (1977:25), Lewis en Lewis (1989:199) en Towle (1970:212), naamlik dat 'n konsultant 'n ervare persoon is wat oor spesialiskennis van 'n sekere aspek beskik.

b) Respondent se begrip van die term konsultee

Respondente is versoek om aan te dui wat hul onder die term konsultee verstaan.

Uit die ondersoekgroep se response blyk dit dat die term in een omskrywing gekategoriseer kan word naamlik 'n persoon wie advies van 'n konsultant versoek.

Volgens die response van die ondersoekgroep blyk dit dat al die respondente (100% [12]) 'n persoon wie advies van 'n konsultant versoek aandui as konsultee. Hierdie omskrywing stem ooreen met die sieninge van Brown (1983:3), Caplan (1970:19-21), Kadushin (1977:25), Lewis en Lewis (1989:199) en Towle (1970:212) wie meen dat 'n konsultee 'n persoon is wat 'n versoek om hulp aan die konsultant rig, omdat hy/sy oor minder ervaring en kennis beskik ten opsigte van die aspekte in sy/haar werksituasie waarmee hy/sy probleem ervaar.

Hierdie inligting weerspieël dat die respondente in die ondersoekgroep wel die begrippe konsultant en konsultee verstaan.

5.3.5 Benutting van konsultasie deur respondente

a) Benutting van interne konsultasie deur respondente

Respondente is versoek om aan te dui of hulle 'n interne konsultant benut of nie.

Tabel 5.8 gee die mate van hoe die respondente interne konsultasie benut weer.

Tabel 5.8 Benutting van interne konsultasie deur respondente

WORD INTERNE KONSULTASIE BENUT?	f	%
Ja	8	66.66
Nee	3	24.99
Onseker	1	8.33
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.8 blyk dit dat die grootste persentasie (66.66% [8]) van die respondente interne konsultasie benut, terwyl drie (25%) van die respondente nie interne konsultasie benut nie. Een (8.33%) van die respondente is onseker of hy/sy wel interne konsultasie benut.

Die respondente wat wel interne konsultasie benut, doen dit waarskynlik uit hul persoonlike verwysingsraamwerk, terwyl diegene wat dit nie gebruik nie sowel as die respondent wie onseker is oor die gebruik van interne konsultasie onbekend is met die korrekte proses soos voorgeskryf deur Kadushin (1977:101-102) en Lippert en Lippert (1977:139-140).

b) Benutting van eksterne konsultasie deur respondente

Respondente moes aandui of hulle eksterne konsultasie benut.

'n Uiteensetting van die mate waarin die respondente as maatskaplike werkers eksterne konsultasie benut word in tabel 5.9 weerspieël.

Tabel 5.9 Benutting van eksterne konsultasie deur respondente

WORD EKSTERNE KONSULTASIE BENUT?	f	%
Ja	3	25
Nee	9	75
Onseker	0	0
Totaal	12	100

N=12

Tabel 5.9 weerspieël dat drie-kwart (75% [9]) van die respondente nie eksterne konsultasie benut nie. `n Kwart van die respondente (25% [3]) benut egter wel eksterne konsultasie. Dit mag wees omdat die organisasiebeleid nie voorsiening maak vir eksterne konsultasie nie of dat die respondente onseker is oor die proses en betekenis van eksterne konsultasie soos uiteengesit deur Kadushin (1977:101-102) en Lippett en Lippett (1977:139:140).

c) Optrede van respondente as konsultante

Die mate waarin die respondente as konsultante optree word in tabel 5.10 weergegee.

Tabel 5.10 Optrede van respondente as konsultante

TREE OP AS KONSULTANT	f	%
Ja	7	58
Nee	5	42
Onseker	0	0
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.10 blyk dit dat sewe (58%) van die respondente reeds as konsultante opgetree het terwyl vyf (42%) van die respondente nog nie as konsultant opgetree het nie. Gesien in die lig van die onsekerheid en verwarring rondom die begrip konsultasie in maatskaplike werk, soos weerspieël in figuur 5.1, betwyfel die ondersoeker dit of die respondente werklik `n konsultantrol vervul het.

5.4 BELEID EN KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

5.4.1 Beleid en konsultasie

Hierdie bespreking is `n weergawe van die respondente se menings oor die volgende aspekte: die wesenlikheid van `n beleid vir maatskaplike werk konsultasie by staatsdiens instansies en die inhoud van die beleid.

Tabel 5.11 Weerspieël die respondente se reaksie oor die beskikbaarheid van 'n geskrewe beleid oor konsultasie by staatsinstansies.

Tabel 5.11 Beschikbaarheid van 'n vasgestelde, geskrewe konsultasie beleid

GESKREWE BELEID OOR KONSULTASIE	f	%
Ja	0	0
Nee	8	66.66
Onseker	4	33.33
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.11 blyk dit dat agt (66,66%) respondente meen dat staatsinstansies nie oor 'n geskrewe beleid vir konsultasie beskik nie, terwyl vier (33,33%) respondente onseker is of 'n beleid bestaan. 'n Beleid oor konsultasie onbreek binne die staatsdiens, of die respondente beskik nie oor genoegsame kennis van die staats se beleid of prosedures ten opsigte van konsultasie nie. Aldus Tropman (1984:2-5) is beleid 'n geskrewe dokument wat bekragtig is en wat as riglyn kan dien vir konsultasie in maatskaplike werk. Die feit dat onkunde en onsekerheid by die respondente bestaan oor die beskikbaarheid van 'n beleid oor konsultasie binne die staatsdiens kan moontlik toegeskryf word aan die onsekerheid en onduidelikheid oor wat beleid vir konsultasie behels.

5.4.2 Inhoud van 'n beleid oor konsultasie

Soos blyk uit tabel 5.11 het agt (66.66%) respondente aangedui dat die staatsdiens nie oor 'n beleid vir konsultasie beskik nie terwyl vier (33.33%) respondente onseker is of so 'n beleid wel bestaan.

5.4.3 Behoefte aan 'n beleid oor konsultasie

Tabel 5.12 weerspieël hoe die respondente reageer het op die vraag of hulle 'n behoefte het aan 'n beleid vir konsultasie.

Tabel 5.12 Behoefte aan `n beleid oor konsultasie

BEHOEFTE AAN N BELEID	f	%
Ja	10	83.33
Nee	0	0
Onseker	2	16.66
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.12 blyk dit dat tien (83.33%) van die respondente by wie se instansie `n konsultasie beleid ontbreek, wel `n geskrewe beleid verlang. Slegs twee (16.66%) respondente is onseker of daar `n behoefte aan sodanige beleid is.

Tropman (1984: 2-4) definieer `n beleid as `n geskrewe, bekragtigde dokument wat as riglyn vir verdere optrede dien. Volgens die ontleding van die data bestaan `n behoefte aan `n beleid aangesien dit noodsaaklik is vir die magtiging van handeling. `n Geskrewe beleid sal onsekerheid en onduidelikheid by respondente teenwerk.

5.4.4 Voorgestelde inhoud vir `n geskrewe beleid oor konsultasie

Respondente is versoek om aan te dui wat `n beleid vir konsultasie moet behels.

Uit die ontleding van data verkry van respondente uit die ondersoekgroep blyk daar slegs vier omskrywings vir die inhoud van `n geskrewe beleid oor konsultasie aanwesig. Hierdie omskrywing word kortliks omskryf en in tabel 5.13 weergee.

Omskrywing van moontlike inhoude vir `n geskrewe beleid oor konsultasie

- 01: Riglyne oor die doel, prosedure en aard van konsultasie in die organisasie.
- 02: Riglyne oor die kennis, vaardigheid en houding wat benodig word vir konsultasie.
- 03: Riglyne om te volg indien konsultasie versoek word.
- 04: Riglyne om die rolle van konsultant en konsultee duidelik te maak.

Tabel 5.13 Voorgestelde inhoude vir 'n geskrewe beleid oor konsultasie

VOORGESTELDE INHOUD	f	%
01	1	8.33
02	1	8.33
03	5	41.65
04	5	41.65
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.13 blyk dit dat die grootste persentasie (41.65 [5]) van die respondente onderskeidelik omskrywings 03 en 04 en een (8.33%) respondent onderskeidelik omskrywings 01 en 02 as voorgestelde inhoude vir 'n geskrewe beleid oor konsultasie aangee. Beperkte kennis oor konsultasie en die tekort aan 'n beleid by staatsinstansies is 'n moontlike rede waarom so 'n groot verskil bestaan onder respondente.

5.5 KRITERIA VIR KONSULTASIE

5.5.1 Keuringskriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie

Ondersoek is ingestel na die bestaan van keuringskriteria by staats instansies om te bepaal of maatskaplike werkers sodanig ontwikkel het en funksioneer dat hul van supervisie tot konsultasie kan vorder, ontbreek. Tabel 5.14 toon in watter mate keuringskriteria by staatsinstansies bestaan.

Tabel 5.14 Bestaan van Keuringskriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie

BESTAAN VAN KEURINGSKRITERIA	f	%
Ja	0	0
Nee	6	50
Onseker	6	50
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.14 blyk dat die helfte respondente (50% [6]) onderskeidelik onbewus of onseker is van die bestaan van keuringskriteria by staatsdiens instansies. Westheimer (1977: 161) verduidelik dat deeglike gedefinieerde en afgebakende keuringskriteria noodsaaklik is alvorens konsultasie aangewend kan word as toepaslike medium vir volgehoue professionele ontwikkeling. Moontlik hou hierdie inligting verband met dit wat in figuur 5.2 getoon word, naamlik die onsekerheid en onduidelikheid rondom die begrip maatskaplikewerk konsultasie.

5.5.2 Beskikbaarheid van kriteria alvorens respondente tot konsultasievlak kan vorder

Tabel 5.15 dui die respondente se reaksie aan op die vraag of hulle aan enige kriteria moes voldoen alvorens hul tot die konsultasievlak kon vorder.

Tabel 5.15 Aanduiding of respondente aan kriteria moes voldoen

AAN KRITERIA VOLDOEN	f	%
Ja	0	0
Nee	9	95
Onseker	3	25
Totaal	12	100

N=12

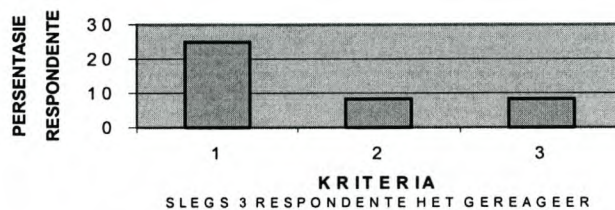
Tabel 5.15 toon aan dat nege (75%) van die respondente nie aan enige vorm van kriteria onderhewig was nie terwyl drie (25%) onseker is of hul wel aan enige kriteria moes voldoen. Kadushin (1992:142) beklemtoon dat vir maatskaplike werker om van supervisie tot konsultasie oor te gaan, dit noodsaaklik is dat die onderigmodel deel moet uitmaak van kriteria waaraan die maatskaplike werker tydens evaluering gemeet word.

5.5.3 Voorgestelde kriteria alvorens respondente tot konsultasievlak kan vorder

Die moontlike kriteria voorgestel deur die respondente om tot konsultasievlak te vorder, word in drie omskrywings gekategoriseer, waarna die voorkoms daarvan in figuur 5.4 uiteen gesit word. Slegs drie respondente wat in tabel 5.15 nee of onseker aangedui het, het drie moontlike kriteria aangedui waaraan maatskaplike werkers moet voldoen alvorens hulle tot konsultatie vlak kan vorder.

Omskrywing van moontlike kriteria waaraan respondente moes voldoen

- 01: Maatskaplike werkers moet oor genoegsame kennis en ervaring (3jaar) beskik om tot konsultasievlak te vorder.
- 02: Maatskaplike werkers moet onafhanklik kan funksioneer en 'n hoë vlak van diens lewer.
- 03: Die supervisor en maatskaplike werker moet gesamentlik bepaal of hy/sy gereed is om tot konsultasievlak te vorder.



FIGUUR 5.4 KRITERIA WAARAAN RESPONDENTE MOES VOLDOEN

Figuur 5.4 toon aan dat drie respondente (25%) omskrywing 01 onderskryf terwyl een (8.33%) respondent onderskeidelik omskrywing 02 en 03 onderskryf.

Slegs drie respondente het op hierdie vraag gereageer en kan dit moontlik met tabel 5.15 in verband gebring word wat aandui dat nie een respondent enigsins aan kriteria moes voldoen om van supervisie na konsultatie oor te gaan nie.

5.6 BENUTTING VAN KONSULTASIE EN KONSULTANTE

a) Die benutting van konsultante

Respondente is versoek om aan te dui of hulle wel konsultante benut en die bevindinge word in tabel 5.16 aangedui.

Tabel 5.16 Benutting van konsultante

BENUTTING VAN KONSULTASIE	f	%
Ja	1	8.33
Nee	11	91.66
Totaal	12	100

N=12

Tabel 5.16 toon aan dat een (8.33%) respondent wel die dienste van 'n konsultant benut terwyl elf (91.66%) respondente nie die dienste van 'n konsultant benut nie. Die respondente wat konsultasie benut doen dit waarskynlik orreenkomstig hul eie definisie en begrip van konsultasie. Die feit dat so 'n groot persentasie respondente konsultasie nie gebruik nie, bevestig die onsekerheid en verwarring wat by respondente oor konsultasie in maatskaplike werk aanwesig is.

b) Moontlike redes vir die benutting van konsultasie

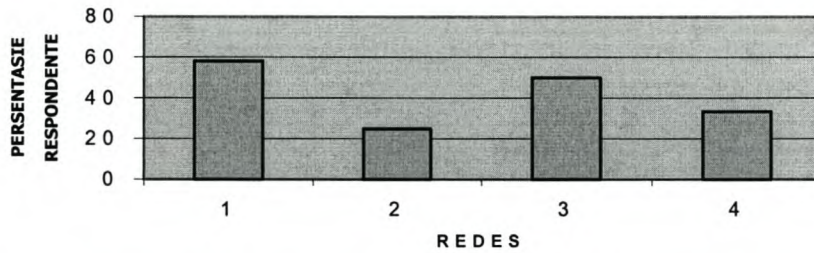
Soos reeds in tabel 5.16 aangedui, het slegs een (8.33%) respondent aangedui dat hy/sy konsultasie benut. Hierdie respondent het slegs een rede aangevoer vir die benutting van konsultasie naamlik gevalle besprekings met toesighouers.

c) Moontlike redes waarom konsultasie nie benut word nie

Tabel 5.16 het aangedui dat 11 (91.66%) van respondente nie konsultasie benut nie. Die respodnente se voorstelle waarom hul nie konsultasie benut nie word in vier omskrywings aangedui en as volg weergee.

Omskrywing van die redes

- 01: Onbeskikbaarheid van beleid oor konsultasie.
- 02: Beperkte kennis van konsultasie maatskaplike werk.
- 03: Geen konsultasie program.
- 04: Geen opgeleide persoon om dit aan te bied nie.



FIGUUR 5.5 MOONTLIKE REDES WAAROM KONSULTASIE NIE BENUT WORD NIE

Uit figuur 5.5 is dit duidelik dat die grootste persentasie (58.31% [7]) van die respondente die gebrek aan die benutting van konsultasie toeskryf aan die gebrek van 'n konsultasie beleid. Die helfte van die respondente is van mening dat die gebrek aan 'n konsultasie program die rede is waarom hul nie konsultasie benut nie, terwyl vier (33.32%) van respondente die gebrek aan 'n opgeleide persoon om konsultasie aan te bied, voorhou. Slegs drie (25%) respondente dui 'n te kort aan kennis oor konsultasie as rede aan. Hierdie inligting bevestig ook die motivering vir die studie.

5.6.1 Ontwikkelingsgeleenthede in konsultasie

Tabel 5.17 dui aan of staatinstansies wat deur die respondente verteenwoordig word ontwikkelingsgeleenthede in die uitbouing van kennis oor en vaardighede in konsultasie vir die respondente daarstel.

Tabel 5.17 Die voorkoms van ontwikkelingsgeleenthede in konsultasie

VOORKOMS VAN ONTWIKKELINGSGELEENTHEDE	f	%
Ja	2	16.66
Nee	9	74.97
Onseker	1	8.33
Totaal	12	100

N=12

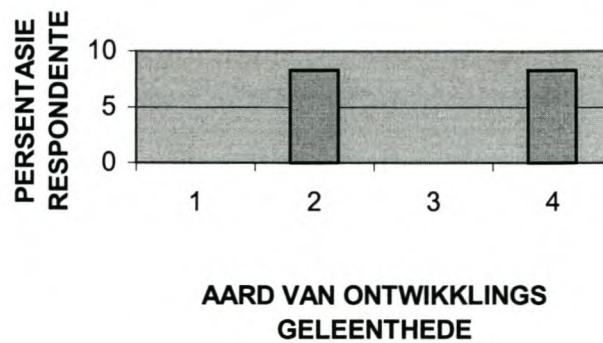
Tabel 5.17 dui aan dat die grootste persentasie (83.30% [10]) respondente onbewus of onseker is oor ontwikkelingsgeleenthede by hul instansies. Slegs twee (16.66%) van die respondente het indiensopleiding en die bywoon van werkswinkels as geleenthede vir die ontwikkeling van konsultasie geïdentifiseer. Hierdie inligting sowel as die bevindinge van tabel 5.16 wys daarop dat konsultasie steeds 'n onbekende begrip is by personeel in staatsinstansies.

5.6.2 Aard van ontwikkelingsgeleenthede vir konsultasie

Die geleenthede wat by staatsinstansies daargestel word vir die respondente om hul kennis en vaardigheid in konsultasie te ontwikkel word vervolgens kortliks bespreek.

Omskrywing van ontwikkelingsgeleenthede

- 01: Formele lesings.
- 02: Indiensopleiding.
- 03: Informele bestudering van literatuur.
- 04: Bywoon van werkswinkels en simposiums.



FIGUUR 5.6 DIE AARD VAN ONTWIKKELINGSGELEENTHEDE VIR KONSULTANSIE

Soos reeds in tabel 5.17 aangedui het slegs twee (16.66%) van respondente aangedui dat hul instansies ontwikkelingsgeleentheid beskikbaar stel. Uit figuur 5.6 blyk dit dat hierdie ontwikkelingsgeleentheid deur een (8.33%) respondent omskryf word as indiensopleiding en dat een (8.33%) van die respondente bywoning van werkswinkels en simposiums aangedui het. Uit die ontleding van die data is dit duidelik dat staatsinstansies nie genoemde ontwikkelingsgeleentheid benut om konsultasie in maatskaplike werk te bevorder nie. Hierdie inligting ondersteun Kadushin (1977:206) se siening dat gebrekkige opleiding in konsultasie in maatskaplike werk aan die orde van die dag is en dat dit ook vir Suid Afrika geld.

5.6.3 Beplanning by staatsinstansies vir ontwikkelingsgeleentheid in konsultasie

Tabel 5.18 toon die voorkoms van beplanning vir ontwikkelingsgeleentheid by staatsinstansies aan, wat respondente aangedui het op 'n vraag hieroor.

Tabel 5.18 Beplanning vir ontwikkelingsgeleentheid in konsultasie

IS DAAR BEPLANNING?	f	%
Ja	0	0
Nee	3	25
Onseker	9	75
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.18 is dit duidelik dat drie (25%) respondente nie bewus is van beplanning van geleenthede om konsultasie by hul instansies te ontwikkel nie, terwyl nege (75%) respondente onseker is of daar enige beplanning beoog word.

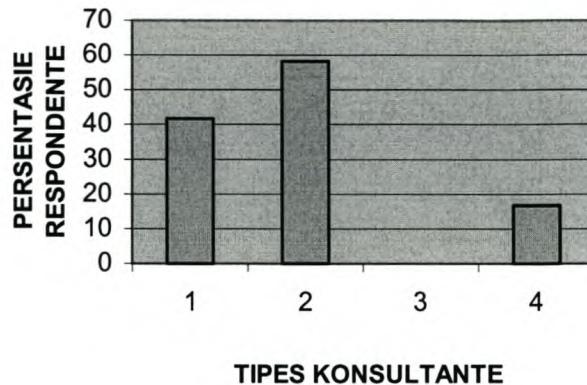
Hierdie onsekerheid oor en onbewustheid van geleenthede vir ontwikkeling in konsultasie beklemtoon 'n gebrek aan beleid en respondente se minimale betrokkenheid en deelname aan beplanning vir ontwikkelings programme. Onkundigheid oor die definisie, doelstellings en doelwitte van konsultasie soos deur Kadushin (1977:197-202) uitgelig is, is ook 'n faktor wat moontlik bydra tot die bevindings.

5.6.4 Tipes konsultante wat benut word

Respondente is versoek om die tipes konsultante wat deur hulle geraadpleeg word aan te dui. Die tipes konsultante word omskryf en in figuur 5.7 aangedui.

Omskrywing van tipes konsultante

- 01: Interne maatskaplikewerk-konsultante.
- 02: Maatskaplikewerk-konsultante buite die instansie.
- 03: Konsultante uit 'n ander professie binne die instansie.
- 04: Konsultasie uit 'n ander professie buite die instansie.



FIGUUR 5.7 VOORKOMS VAN TIPES KONSULTANTE WAT BENUT WORD

Figuur 5.7 weerspieël dat sewe (58.31%) van die respondente eksterne maatskaplike werk konsultante benut terwyl vyf (41.65%) interne maatskaplike werk konsultante benut. Verder verkies twee (16.66%) van die respondente om konsultante uit 'n ander professie buite die organisasie te benut. Hierdie inliging is teenstrydig met tabel 5.16 waar elf (91.66%) van die respondente aangedui het dat konsultasie in maatskaplike werk nie benut word nie. Dit is weereens bewys dat respondente nie 'n duidelike begrip het van maatskaplike werk konsultasie soos beskryf deur Kadushin (1997:25), Lewis en Lewis (1989:199) en Towle (1970:212).

5.6.5 Die benutting van verskillende tipes konsultante

Die respondente is versoek om aan te dui waarom hul spesifieke konsultante sal benut. Slegs die volgende twee omskrywings is gekategoriseer.

- Respondente wie aangedui het dat hul interne maatskaplike werk konsultante verkies, het aangevoer dat hul gemaklik voel om probleme met 'n bekende persoon te deel.
- Respondente wie 'n eksterne konsultant verkies is van mening dat die konsultant meer objektief sal optree aangesien hy/sy geen belang het by die organisasie nie.

Vanuit bogoemde blyk dit dat die respondente verkies om met konsultante vanuit beide binne en buite die organisasie te konsulteer.

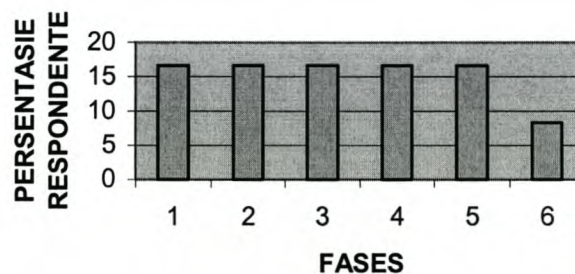
5.7 DIE PROSES VAN KONSULTASIE

5.7.1 Prosesmatige benutting van konsultasie

Respondente is versoek om aan te dui watter konsultasie proses hul benut en het slegs twee (16.66%) respondente het op hierdie vraag gereageer. Hulle verdeel die proses in die fases wat hieronder kortliks omskryf word. Die voorkoms van die fases word in figuur 5.8 aangedui.

Omskrywing van fases

- 01: Voorbereiding.
- 02: Kontraksluiting.
- 03: Konsultasieonderhoud (e).
- 04: Terminering.
- 05: Evaluering.
- 06 Terugvoering.



FIGUUR 5.8 FASES VAN DIE KONSULTASIE PROSES

Uit figuur 5.8 blyk dit dat die omskrywings 01 tot 05 deur beide respondente aangedui is terwyl slegs een (8.3%) respondent omskrywing 06 aangedui het. Dit blyk verder dat die grootste perzentasie respondente nie oor voldoende kennis van die verskillende fases in die konsultasie proses beskik nie. Die twee respondente wat wel 'n aanduiding van die fases gegee het, het nie die middelfase van die proses- die werklike hantering van die probleem uitgelig. Die behoefte aan hierdie studie om riglyne vir 'n beleid voor te stel word weereens deur die gegewens uitgelig.

5.8 FREKWENSIE VAN KONSULTASIE

5.8.1 Die frekwensie waarmee interne konsultasie geskied

Die respondente se gereelde benutting van interne konsultasie word in figuur 5.9 aangetoon. Die frekwensies word vervolgens kortliks aangegee.

Omskrywing van frekwensie

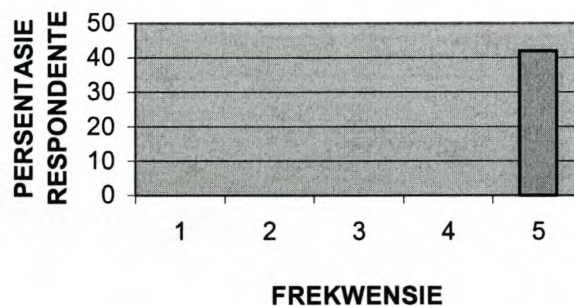
01: Weekliks.

02: Tweeweekliks.

03: Maandeliks.

04: Kwartaalliks.

05: Op aanvraag van die maatskaplike werker.



FIGUUR 5.9 FREKWENSIE WAARMEE INTERN GEKONSULTEER WORD

Figuur 5.9 toon aan dat die grootste persentasie, sewe (58%) van respondente nie interne konsultasie benut nie terwyl vyf (42%) respondente op aanvraag van maatskaplike werkers interne konsultasie benut. Die bevindinge sluit aan by Kadushin (1977:26) en Rapoport (1977:194) se siening dat konsultasie op aanvraag geskied en dat dit vrywillig is. Die feit dat 'n groot persentasie respondente nie interne konsultasie

benut nie ondersteun die navorser se mening dat hul oor beperkte kennis beskik oor die konsultasie proses in maatskaplike werk.

5.8.2 Die frekwensie waarmee eksterne konsultasie geskied

Respondente is versoek om die frekwensie waarmee eksterne konsultasie geskied aan te dui. Die bevindinge word in figuur 5.10 weergee.

Frekwensie waarmee ekstern gekonsulteer word

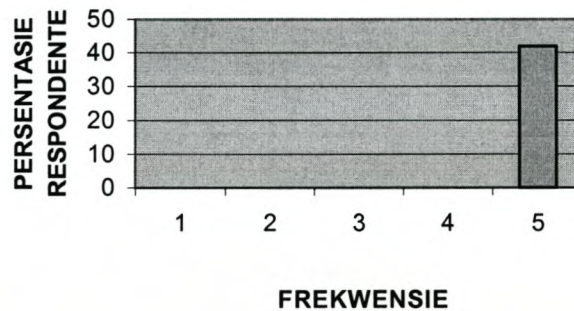
01: Weekliks.

02: Tweeweekliks.

03: Maandeliks.

04: Kwartaalliks.

05: Op aanvraag van die maatskaplike werker.



FIGUUR 5.10 FREKWENSIE WAARMEE EKSTERN GEKONSULTEER WORD

Uit figuur 5.10 blyk dit dat die grootste persentasie (58% [7]) van respondente nie eksterne konsultasie benut nie terwyl vyf (42%) van die respondente op aanvraag van maatskaplike werkers eksterne konsultasie benut.

5.9 PROBLEME MET KONSULTASIE

5.9.1 Die voorkoms van probleme met konsultasie

Tabel 5.19 is 'n weergawe van die voorkoms van probleme met konsultasie soos die respondente aangedui het op 'n vraag hieroor.

Tabel 5.19 Voorkoms van probleme met konsultasie

VOORKOMS VAN PROBLEME	f	%
Ja	6	50
Nee	6	50
Totaal	12	100

N=12

In tabel 5.19 word aangedui dat slegs ses (50%) van die respondente probleme met die toepassing van konsultasie ondervind. Hierdie inligting is teenstrydig met die bevindinge van tabel 5.16 waar elf (91,66%) van respondente aangedui het dat hulle nie konsultasie benut nie. 'n Moontlike rede hiervoor is dat die respondente nie oor voldoende kennis van maatskaplikewerk konsultasie beskik nie.

5.9.2 Die aard van probleme wat ondervind word

Die ses (50%) respondente wat in tabel 5.19 aangedui het dat hul probleme tydens die benutting van konsultasie ondervind, het onderskeidelik die volgende probleme uitgesonder, naamlik:

- Gebrek aan 'n konsultasie program.
- Afwesigheid aan 'n maatskaplikewerk konsultant.
- Verwarring oor 'n konsultant se rol.
- Verwarring oor 'n konsultee se rol.
- Konsultasie word nie by staats instansies aangemoedig nie.

Vanuit bogenoemde bevindinge blyk dit dat genoegsame kennis oor maatskaplikewerk konsultasie by die respondente ontbreek en dat verwarring en onsekerheid oor konsultasie 'n bydraende faktor is tot die probleme wat ervaar word. Ten einde 'n hoë gehalte diens aan die kliëntsisteem te verseker, is dit noodsaaklik dat die probleme hanteer moet word deur die neerlê van behoorlike riglyne vir konsultasie.

5.10 BEHOEFTE AAN KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

5.10.1 Geïdentifiseerde behoeftes aan konsultasie in maatskaplike werk.

Respondente is versoek om aan te dui of hul enigsins baat vind by konsultasie. In tabel 5.20 word die behoefte aan konsultasie deur respondente aangedui.

Tabel 5.20 Behoefte aan konsultasie

HET U 'N BEHOEFTE AAN KONSULTASIE?	f	%
Ja	10	84
Nee	2	16
Totaal	12	100

N=12

Tabel 5.20 toon dat die meeste respondente (84% [10]) 'n behoefte aan konsultasie in maatskaplike werk het terwyl twee (16%) respondente aandui dat hul nie 'n behoefte aan konsultasie het nie. Die redelike hoë persentasie respondente wat aandui dat hul wel 'n behoefte aan konsultasie het, toon dat daar 'n gebrek aan kennis oor en vaardigheid in konsultasie in maatskaplike werk by die respondente bestaan. Die twee (16%) respondente wat nie 'n behoefte aan konsultasie het nie, funksioneer moontlik so lank reeds sonder konsultasie dat die nut daarvan nie besef word nie.

5.10.2 Opleidingsbehoefte in konsultasie

Respondente is versoek om aan te dui of opleiding in konsultasie in maatskaplike werk nodig is. Tabel 5.21 weerspieël die respondente se behoefte aan opleiding.

Tabel 5.21 Opleiding in maatskaplikewerk konsultasie

HET U `N BEHOEFTE AAN OPLEIDING?	f	%
Ja	10	84
Nee	2	16
Totaal	12	100

N=12

Uit tabel 5.21 blyk dit duidelik dat tien (84%) respondente daarin belangstel om opleiding in maatskaplikewerk konsultasie te ondergaan. Slegs twee (16%) respondente is gekant teen opleiding in maatskaplikewerk konsultasie. Hierdie bevindinge bevestig die belangstelling van die respondente vir opleiding in konsultasie. Die respondente se beperkte kennis van en vaardigheid in konsultasie asook die behoefte om dit uit te brei word weereens beklemtoon.

5.11 SAMEVATTING

Uit hierdie hoofstuk blyk dat dat die respondente wat by hierdie studie betrek is hoofsaaklik vroulike algemene praktisyns is en dat hul ouderdomsverspreiding tussen 30 en ouer as 50 jaar is. Die grootste persentasie respondente beskik oor BA kwalifikasies in maatskaplike werk met diensjare wat wissel vanaf 10 tot 30 jaar. Die helfte van die respondente beklee huidige posvlakke vir meer as twee jaar.

Alhoewel die proses van konsultasie onbekend is aan die oorgrote meerderheid van die respondente is die begrippe konsultant en konsultee goed vasgelê en is die respondente dit eens dat n konsultant wel aan sekere kriteria moet voldoen voordat hy/sy as konsultant kan optree.

Daar is aangetoon dat die meeste respondente interne konsultasie benut en dat `n kwart van die respondente eksterne konsultasie benut. Dit blyk verder dat die meeste van die respondente reeds as konsultant opgetree het. In die lig van die onsekerheid en verwaring rondom die begrip konsultasie in maatskaplike werk bestaan twyfel of die

respondente konsultasie maatskaplike werk dieselfde definieer soos in hoofstuk 1 weergee.

Uit die verwerking van die data oor die beleid en konsultasie is daar bevind dat meer as die helfte van die respondente nie bewus is van 'n beleid oor konsultasie en 'n kwart van respondente onseker is of so 'n beleid wel bestaan. Die meerderheid van respondente is ten gunste van 'n konsultasiebeleid in maatskaplike werk. 'n Beleid wat in 'n geskrewe dokument vervat is en as riglyn verhandelinge kan dien is dus noodsaaklik en ontbreek by staatsinstansies wat deur die ondersoekgroep verteenwoordig word.

Die ondersoek na die kriteria vir konsultasie toon aan dat al die respondente onbewus is van keuringskriteria. Die afwesigheid van kriteria is as gevolg van gebrekkige kennis van maatskaplike werk konsultasie asook 'n gebrek aan konsultasiebeleid by staatsinstansies deur die ondersoekgroep verteenwoordig.

Hierdie hoofstuk weerspieël dat die benutting van konsultasie en konsultante nie baie belang vind by die respondente nie aangesien weinig van die respondente konsultasie benut.

Dit blyk verder dat daar minimale geleenthede binne staats instansies bestaan vir die uitbouing van kennis oor en vaardighede in konsultasie en dat maatskaplike werkers onbewus is van ontwikkelingsgeleenthede in die verband.

Slegs enkele van respondente het aangedui dat konsultasie volgens 'n proses geskied en het 'n meerderheid van die respondente aangedui dat hul onbekend is met 'n konsultasie proses. Die meerderheid van respondente het gemeen dat die staatsdiens oor riglyne rakende konsultasie moet beskik aangesien hul dit bruikbaar sal vind.

Met verwysing na probleme wat met konsultasie ervaar word toon die helfte van respondente aan dat hul geen probleme ervaar nie. Die grootste probleem wat respondente ervaar is dat konsultasie in maatskaplike werk nie by hul instansies

aangemoedig word nie. Die oorgroter meerderheid respondente het 'n behoefte aan opleiding in konsultasie aangedui.

Vervolgens word die gevolgtrekkings uit die navorsing en sekere aanbevelings in hoofstuk 6 uiteengesit.

HOOFTUK 6

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

6.1 INLEIDING

Die doelstelling van hierdie studie is om 'n raamwerk vir die Department van Maatskaplike Dienste op te stel wat kan dien as 'n riglyn vir 'n konsultasiebeleid in maatskaplike werk.

In hierdie hoofstuk word die gevolgtrekkings en aanbevelings na aanleiding van die bevindinge van die ondersoek uiteengesit.

6.2 GEVOLGSTREKKINGS

Die gevolgtrekkings word aan die hand van die ondersoekstudie bespreek.

6.2.1 Konsultasie in maatskaplike werk

Die respondente is verward en onseker oor die werklike begrip van maatskaplikewerk konsultasie moontlik omdat teoretiese kennis hieroor ontbreek. Respondente is wel bekend met die begrip konsultant en konsultee maar onseker oor die spesifieke take en rolle van beide partye. 'n Beleidsdokument waarin hierdie begrippe omskryf word behoort onsekerhede en verwarring te beperk of uit te skakel.

Die effektiewe benutting van konsultasie word belemmer deur die gebrekkige kennis oor konsultasie in maatskaplike werk. Dit het tot gevolg dat dienslewering gestrem word en die kliëntsisteem benadeel word. Die oorgrote meerderheid van respondente is ook nie bekend met ander begrippe wat aan die term konsultasie gekoppel word nie en dit mag wees dat respondente oor gebrekkige teoretiese kennis van maatskaplikewerk konsultasie beskik.

6.2.2 Benutting van konsultasie

Die oorgrote meerderheid respondente het aangedui dat hul bekend is met die verskillende vorme van konsultasie en dat hul verkies om van interne konsultasie gebruik te maak. Die benutting van eksterne konsultasie geskied selde. Verder het die oorgrote meerderheid respondente aangetoon dat hul al as konsultant opgetree het. Eersgenoemde bevinding word egter sterk betwyfel aangesien dit skyn asof voldoende kennis oor en vaardigheid in maatskaplikewerk konsultasie by die respondente ontbreek.

Maatskaplikewerk konsultasie word nie effektief benut binne staatsinstansies nie. Effektiewe benutting van konsultasie kan verseker word deur die daarstel van riglyne wat die verskillende vorme van konsultasie verduidelik.

6.2.3 Beleid vir konsultasie binne staatsinstansies

Die meerderheid respondente het aangetoon dat staatsinstansies nie oor 'n konsultasie beleid beskik nie en die behoefte aan 'n beleid is deur die meeste respondente ondersteun. Sommige respondente het aangedui dat hul onseker is of daar wel 'n behoefte aan sodanige beleid is en dit mag wees dat hierdie respondente nie die sinvolheid van konsultasie besef nie.

Die gebrek aan 'n beleid lei daartoe dat riglyne waarvolgens gehandel moet word afwesig is en konsultasie kan dus nie optimaal benut word nie. Dit blyk dat maatskaplikewerk konsultasie nie deel vorm van staatsinstansies se beleid en prosedures nie. Die formulering van 'n geskrewe beleid kan as riglyn dien en behoort onduidelikhede, onsekerhede en probleme met konsultasie in maatskaplike werk te beperk of selfs uitskakel.

6.2.4 Keuringskriteria vir konsultasie

Die helfte van die respondente het aangedui dat geen keuringskriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie bestaan nie terwyl die ander helfte onseker was of sodanige keuringskriteria wel bestaan. Die oorgrote meerderheid respondente het verder aangedui dat hulle gevolglik aan geen kriteria moes voldoen om tot konsultasievlak te vorder nie. Dit wil voorkom of die respondente aan minimale supervisie en konsultasie blootgestel was, wat gevolglik negatiewe implikasies inhou vir doeltreffende dienslewering aan die kliëntsisteem.

Duidelike kriteria vir die oorgang van supervisie tot konsultasie vorm nie 'n deel van staatsinstansies se beleid nie.

6.2.5 Probleme rondom konsultasie

Die helfte van die respondente het aangedui dat hul probleme tydens die benutting van konsultasie ervaar. Die volgende probleme is deur respondente aangedui naamlik, 'n gebrek aan konsultasie programme en 'n maatskaplikewerk konsultant, verwarring oor die rol van 'n konsultant en konsultee en dat konsultasie nie by instansies aangemoedig word nie. Hierdie bevindinge ondersteun die rede waarom die ondersoek onderneem is.

6.2.6 Behoeftes in konsultasie

Die oorgrote meerderheid respondente het 'n behoefte aan maatskaplikewerk konsultasie en die noodsaaklikheid van opleiding in maatskaplikewerk konsultasie ondersteun. Die respondente het duidelik 'n behoefte aan opleiding in konsultasie in maatskaplike werk geïdentifiseer.

6.3 AANBEVELINGS

In die lig van die gevolgtrekkings word die volgende aanbevelings gemaak:

6.3.1 Hoof maatskaplike werkers

Hoofmaatskaplike werkers se teoretiese kennis van maatskaplike werk konsultasie moet aangevul word, sodat effektiewe dienslewering aan die kliëntsisteem, en gepaste leiding aan maatskaplike werkers verseker word, asook dat hoof maatskaplike werkers optimaal en effektief benut sal word.

Hoofmaatskaplike werkers moet die verworwe kennis in maatskaplike werk konsultasie effektief benut sodat maatskaplike werkers maksimale voordeel kan trek uit die opvoedings- en ondersteuningsrol wat hul vervul.

Hoof maatskaplike werkers moet opleiding in konsultasie ondergaan alvorens hulle as konsultante kan optree ten einde 'n hoë gehalte diens aan die kliëntsisteem te verseker aangesien maatskaplike werkers die beste moontlike hulp ontvang.

Hoof maatskaplike werkers wie toesighoudende posisies beklee moet deur die Departement Maatskaplike Dienste verplig word om vir konsultasiesessies te beplan.

6.3.2 Departement Maatskaplike Dienste

Die Departement van Maatskaplike Dienste moet riglyne vir konsultasie opstel wat in 'n beleidsdokument saamgevat moet word. Hierdie beleid moet die gebruik van konsultasie aanmoedig of selfs verplig.

Die Departement Maatskaplike Dienste moet indiensopleidingsessies aanwend om alle maatskaplike werkers se kennis oor en vaardighede in maatskaplike werk konsultasie te ontwikkel.

Die Departement Maatskaplike dienste moet toesien dat 'n beleid oor konsultasie keuringskriteria vir die evaluering van maatskaplike werkers se oorgang van supervisie tot konsultasie sal insluit.

Slotopmerking

Die nut van konsultasie vir hoofmaatskaplike werkers word nie ten volle besef nie. Die ondersoek het gefokus op die menings en praktyk ervaring van hoofmaatskaplike werkers. Dit is die wens van die ondersoeker dat die bevindings van hierdie ondersoek daartoe sal lei dat riglyne in maatskaplike werk konsultasie in die Departement Maatskaplike Dienste in 'n beleidsdokument saamgevat sal word en dat hoofmaatskaplike werkers aangemoedig sal word om hul kennis oor en vaardigheid in maatskaplike werk konsultasie te ontwikkel. Professionele groei van maatskaplike werkers en 'n hoë gehaltdiens aan die kliëntsisteen sal sodoende bevorder word.

BIBLIOGRAFIE

ANDERSON, S.B. & BALL, S. 1978. *The profession and practice of program evaluation*. San Francisco, California: Jossey-Bass.

ARKAVA, M.L. & LANE, T.A. 1983. *Beginning social work research*. Massachusetts: Allyn & Bacon, Inc.

AUSTIN, M.J. 1981. *Supervisory management for the human services*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

BABBIE, E. 1983. *The practice of social research*. (5th ed) Belmont, California: Wadsworth.

BABBIE, E. 1992. *Practicing of social research*. (6th ed) Belmont, California: Wadsworth.

BERGAN, J.R. 1977. *Behavioural consultation*. Columbus, Ohio: Merrill.

BERGAN, J.R. & TOMBARI, M. 1976. Consultant skill and efficiency and the implementation and outcome of consultation. *Journal of School Psychology*, 14(1):3-13.

BOGO, M. & HERINGTON, W. 1988. Consultation in social work in the international context. *International Social Work*, 31(4):305-316.

BOEHM, W.W. 1956. The professional relationship between consultant and consultee. *American Journal of Ortho-psychiatry*, 26(2):241-248.

BOTHA, N.J. 1971. **Supervisie in maatskaplike werk met besondere klem op drie partikuliere welsynsorganisasies**. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch: (Ongepubliseerde MA-tesis)

BOTHA, N.J. 2000. *Supervisie en konsultasie in maatskaplike werk*. Bloemfontein: Drufoma.

BRINK, H.I. 1996. *Fundamentals of research methodology for health care professionals*. Kenwyn: Juta & Co.

BROWN, A. 1984. *Consultation: An aid to successful social work*. London: Heinemann.

CERTO, S.G. 1980. *Principles of modern management*. Dubugue, Iowa: W.D. Brown Publishers.

CHAIKLIN, H. & MUNSON, C.E. 1983. Peer consultation in social work. *The Clinical Supervisor*, 1(2):21-34.

CAPLAN, G. 1970. *The theory and practice of mental health consultation*. New York: Basic Books.

COLLINS, AH; PANCOAST, DL; DUNN, JA 1977. *Consultation Casebook*. Portland, Oregon, Portland State University.

CRONJE, JI 1986. *Administrasie as Basiese Komponent in die Funksioneering van die Vrywillige Welsynsorganisasie*. Universiteit van Stellenbosch: Ongepubliseerde Dphil-profskrif.

DONNELLY, JH, GIBSON, JL & IVANCEVICH, JM 1992. *Fundamentals of Management*. (8th ed), Homewood, ILL: Irwin.

EDISON, JT 1986. Consultation as a Preventative Intervention: Comments on ecologically based studies. *Prevention in Human Services*, 4(3/4): 187-203.

GALLESSICH, J 1982. *The Profession and Practice of Consultation*. San Francisco: Jossey-Bass.

GARBER, DL & McNELIS, PJ 1995. Military Social Work. *Encyclopedia of Social Work*, 19th ed, vol 2, 1726-1736.

GOODSTEIN, LD 1978. *Consultation with Human Science Systems*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

GOOGINS, B & GODFREY, J 1985. The Evolution of Occupational Social Work. *Social work*, 30(5): 397-402.

GOOGINS, B & GODFREY, J 1987. *Occupational Social Work*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

GOUWS, LA & LOUW, DA & MEYER, WF & PLUG, CO 1982. *Psilogie Woordeboek*. Johannesburg: McGraw-Hill Boekmaatskappy.

GREEN, R 1965. The Consultant and the Consultation Process. *Child Welfare*, 5(8): 425-430.

GRINNEL, RM (Jr) 1988. *Social Work Research and Evaluation*. (3rd ed) Itasca, Illinois: F.E. Peacock Publishers, Inc.

KADUSHIN, A 1977. *Consultation in Social Work*. New York: Columbia University Press.

KADUSHIN, A 1992. *Supervision in Social Work*. (3rd ed). New York: Columbia University Press.

KADUSHIN, A & BUCKMAN, M 1978. Practice of Social Work Consultation: a Survey. *Social Work*, 23(5): 372-379.

KELLAR, HR 1981. Consultaion (119-128). In **CONOLEY, JC. *Consultaion in Schools: Theory, Research, Procedures***. New York: Academic Press.

KINGSTON, P & SMITH, D 1983. Preparation for Live Consultation and Live Supervision when working without a one-way screen. *Journal of Family therapy*, 5: 219-233.

LEE, JAB 1994. *The Empowerment Approach to Social Work Practise*. New York: Columbia University Press.

LEEDY, PD 1993. *Practical Research Planning and Design*. (5th ed) London: Macmillan Publishing Company.

LEWIS, JA & LEWIS, MD 1989. *Community Counselling*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.

LIPPIT, R & LIPPIT, GL 1977. Consulting Process in Action (129-141). In **JONES, JE & PHEIFFER, JW. *The 1977 Annual Handbook for Group Facilitatotrs***. San Diego, California: University Association.

MANNINO, FV, 1971. Task Accomplishments and Consultation Outcome. *Community Mental Health Journal*, 8(2): 102-108.

MATHEW, G 1983. Consultation in Social Work Practice. *The Indian Journal of Social Work*, 43(4): 333-350.

McDANIEL, SH, WYNNE, LC & WEBER, TT 1986. *The Territory of Systems Consultation . A New Perspective for Family Therapy*. London: The Guilford Press.

McGHEE, W & THAYER, PW 1961. *Training in Business and Industry*. New York: Wiley.

MIDDLEMAN, RR & RHODES, GB. 1985. *Competent Supervision: Making Imaginative Judgements*, New Jersey: Prentice Hall.

OZWA, MN 1980. "Development of Social Services in Industry: Why and How?" *Social Work*, 25(6): 464-469.

PARSONS, RD & MEYER, J 1984. *Developing Consultation Skills*. San Francisco, California: Jossey-Bass.

PERLMAN, HH 1957. *Social Casework: A problem-solving Process*. Chicago: University Press.

PHEIFFER, JW & JONES, JE 1977. Ethical Considerations in Consulting (217-224). In *JONES, JE & PHEIFFER, JW. The 1977 Annual Handbook for Group Facilitators*. San Diego, California: University Association.

PRETORIUS, E 1991. *Konsultasie in Maatskaplike Werk*. Universiteit van Stellenbosch: Ongepubliseerde DPhil-proefskrif.

RAPOPORT, L 1963. *Consultation in Social Work Practice*. New York: National Association of Social Workers.

RAPOPORT, L 1977. Consultation in Social Work (193-197). In *MORRIS, R. Encyclopedia of Social Work*. 17th issue, vol. 1. New York: National Association of Social Workers.

REPPUCCI, ND & SAUNDERS, JT 1974. Social Psychology of Behaviour Modification: Problems of Implementation in Natural Settings. *American Psychologist*, 29(2): 649-660.

RUBIN, A & BABBIE, E 1997. *Research methods for social work*. Brooks/Cole Publishing Company.

SAXE, L and FINE, M. 1981. *Social Experiments: Methods for Design and Evaluation*, London: Sage Publications, Inc.

SCHEIN, EH 1988. *Process Consultation Vol. 1: Its Role in Organization Development*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

SMITH, ML 1988. *Social Work in the Workplace: An Overview*. Springer Publishing Company.

STEINBERG, D 1989. *Interpersonal Consultation: Innovation and Imagination in Working Relationships*. London: Blackwell Scientific Publications.

STRINGER, LA 1961. Consultation: Some Expectations, Principles and Skills. *Social Work*, 6(3): 85-90.

SUPER, DE & HALL, DT 1978. Career Development: Exploration and planning. *Annual Review of Psychology*, 29(2), 333-372.

THARP, RG & WETZEL, RJ 1969. *Behaviour Modification in the Natural Environment*. New York: Academic Press.

TOWLE, C. 1970. The consultation process. *Social Service Review*, 44(4):205-214.

THORPMAN, JE 1984. *Policy Management in the Human Services*. New York: Columbia University Press.

VAN ZYL, R. & BOTHA, N.J. 1997. The professional development of social workers. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 33(1): 24-33.

WALKER, J.W. 1992. *Human resource strategy*. McGraw-Hill, Inc.

WESTHEIMER, J.J. 1977. *The practice of supervision in social work: A guide for staff supervisors*. London: MacLehose.

WET OP MAATSKAPLIKE WERK. Wet No. 110 van 1978. *Staatskoerant van die Republiek van Suid Afrika*, 30 Junie 1978.

YEGIDIS, B.L. & WEINBACH, R.W. 1991. *Research methods for social workers*. London: Longman Publishing Group.

BYLAE 1

**ENGELSE BRIEF GERIG
AAN DEPARTEMENT
MAATSKAPLIKE DIENSTE**



Enquiries: **K. Brink**
Navrae:
Imibuzo:
Telephone: **(021) 3704800**
Telefoon:
Ifowuni:
Reference:
Vervysing:
Isalathiso:
Date: **20 July 2001**
Datum:
Umhla:

Provincial Administration: Western Cape
DEPARTMENT OF HEALTH AND SOCIAL SERVICES

Provinsiale Administrasie: Wes-Kaap
DEPARTEMENT VAN GESONDHEIDS EN
MAATSKAPLIKE DIENSTE

Ulawulo Lwephondo: Intshona Koloni
ISEBE LEENKONZO ZEMPILO NENTLALO

ATTENTION : Mrs B. Gardner

The Director
Provincial Administration Western – Cape
Department Social Services
Cape Town
8000,

Request For Permission To Undertake Part Of My Research Study during Normal Working Hours.

I am currently enrolled for post - graduate M. A. studies in Social Work at the University of Stellenbosch.

One core requirement of a masters program is that a mini research dissertation be undertaken by all students.

My research topic will focus determining the knowledge and skills of chief social workers with regard to social work consultation . The study [interviews and questionares] will be confined to two social workers at the following offices.

Cape Town
Belleville
Wynberg
Mitchells Plain
Athlone
Khayelitsha

The information gained from this research may serve as guidelines for consultation within the department as definite policies regarding social work consultation is lacking. All informational be handled as confidential.

Anonymity will be assured as far as possible.

Permission is thus hereby requested to undertake the study within official working hours, under the auspices of the Administration. I will appreciate it if you would advise me before 31 August 2001 of your decision.

Your support and co-operation in this regard will be greatly appreciated.

K. N. Brink



[Chief Social Worker]

Persal Number : 50103911.

Ward 1 and 11
Lentegeur Psychiatric
Hospital
Highlands Drive
Private Bag X 10
Lentegeur
MITCHELL'S PLAIN
7785
Fax (021) 31-2189

Saal 1 en 11
Lentegeur Psigiatiese Hospitaal
Highlandsrylaan
Privaatsak X 10
Lentegeur
MITCHELL'S PLAIN
7785
Faks: (021) 31-2189

BYLAE 2

**AFRIKAANSE VRAELYS
GERIG AAN
HOOF MAATSKAPLIKE WERKERS
IN DIE DEPARTEMENT
MAATSKAPLIKE DIENSTE**

VRAELYS VIR HOOF MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS
VAN DIE DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE DIENSTE

DOEL

Die doel van hierdie vraelys is om vas te stel oor watter kennis en vaardigheid van maatskaplikewerk – konsultasie, hoof maatskaplike werkers in diens van die Departement Maatskaplike Dienste beskik. Die resultate van die ondersoek sal aangewend word om riglyne vir `n beleid daar te stel wat in staatsinstansies benut kan word.

- Let wel: i) Alle inligting word as vertroulik gehanteer.
 ii) Die onderhoud is anoniem.
 iii) Beantwoord asseblief alle vrae eerlik en opreg deur `n kruisie (x) in die toepaslike blokkie(s) aan te dui.
 iv) Interne konsultant impliseer konsultasie deur `n werknemer van die organisasie.
 v) Eksterne konsultant impliseer konsultasie deur `n persoon buite die organisasie.

I. NIE-IDENTIFISERENDE PERSOONLIKE INLIGTING

1. Geslag van respondent

MANLIK	VROULIK
--------	---------

2. Ouderdom van die respondent

Onder 25	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50/ouer
----------	-------	-------	-------	-------	-------	---------

3. Hoogste kwalifikasie

Diploma in maatskaplike werk (3 jaar)

Hoer diploma in maatskaplike werk (4 jaar)

BA in maatskaplike werk (Hons)

Meestersgraad in maatskaplike werk

3.1 Beskik u oor enige ander kwalifikasies? (Spesifiseer asseblief).

.....
.....

4. Hoeveel diensjare het u as 'n maatskaplike werker?

5. Hoe lank is u in u huidige posvlak?

6. Watter pos beklee u tans? Meer as een keuse kan aangetoon word.

Afdelings hoof	<input type="text"/>
Supervisor	<input type="text"/>
Konsultant	<input type="text"/>
Algemene praktisyn	<input type="text"/>
Ander, spesifiseer	<input type="text"/>

.....

II. MAATSKAPLIKE WERK EN KONSULTASIE

7. Verduidelik wat u onder die begrip konsultasie in maatskaplike werk verstaan.

.....
.....
.....
.....

8. Is u bewus van ander omskrywings van konsultasie in maatskaplike werk?

JA	NEE
----	-----

9. Indien ja, verduidelik kortliks.

.....
.....
.....
.....
.....

10. Verduidelik wat u onder die term konsultant verstaan.

.....

11. Verduidelik wat u onder die term konsultee verstaan.

.....

12. Het u al as maatskaplike werker van interne konsultasie gebruik gemaak?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

13. Het u al as maatskaplike werker van eksterne konsultasie gebruik gemaak?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

14. Het u al as konsultant in maatskaplike werk opgetree?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

III. BELEID EN KONSULTASIE

15. Het u organisasie `n spesifieke beleid met betrekking tot konsultasie in maatskaplike werk?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

16. Indien ja, gee `n aanduiding van die kern konsepte wat in die beleid vervat word.

.....

17. Indien nee, dink u daar behoort `n beleid oor konsultansie by `n instansie te wees?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

18. Indien ja, wat dink u behoort by so `n beleid ingesluit wees?

.....
.....
.....

IV. KRITERIA VIR KONSULTASIE

19. Beskik u organisasie oor keuringskriteria waarvolgens `n maatskaplike werker van supervisie na konsultasie oorgaan?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

20. Indien ja, gee `n kort verduideliking van die kriteria.

.....
.....
.....

21. Indien u tans op konsultasie vlak is, was daar `n kriterium waaraan u moes voldoen tot die konsultasievlak te vorder?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

22. Indien ja, verduidelik kortliks.

.....
.....
.....

23. Indien nee of onseker, watter kriteria meen u behoort te geld om tot konsultasie oor te gaan?

.....
.....
.....

V. BENUTTING VAN KONSULTASIE EN KONSULTANTE

24. Benut u tans konsultasie?

JA	NEE
----	-----

25. Indien ja, verduidelik kortliks waarom u dit benut?

.....

.....

.....

26. Indien nee, verduidelik kortliks waarom u dit nie benut nie.

.....

.....

.....

27. Word daar enige pogings deur u organisasie aan gewend om maatskaplike werkers se kennis en vaardighede in konsultasie te ontwikkel?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

28. Indien ja, wat behels hierdie pogings?

- a) Formele lesings
- b) Indiensopleiding
- c) Informele bestudering van literatuur
- d) Bywoon van werksinkels, simposiums
- e) Ander (spesifiseer)

.....

.....

29. Indien formele lesings of indiens opleiding, verduidelik die aard daarvan.

.....

.....

.....

30. Indien nee, bepln u organisasie om die nabye toekoms konsultasie beskikbaar te stel of aan te moedig?

JA	NEE	ONSEKER
----	-----	---------

31. Van wie maak u vir konsultasie gebruik?

- a) Interne maatskaplikewerk konsultante
- b) Maatskaplikewerk konsultante buite die organisasie
- c) Konsultante vanuit `n ander beroep binne die organisasie
- d) Konsultante vanuit `n ander beroep buite die organisasie

32. Motiveer u antwoord

.....

.....

.....

VI. PROSES VAN KONSULTASIE

33. Gee `n kort verduideliking van die proses wat u benut in die uitvoering van konsultasie..

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VII. FREKWENSIE VAN KONSULTASIE

34. Hoe gereeld maak u van interne konsultante gebruik?

- a) Weekliks
- b) Twee-weekliks
- c) Maandliks
- d) Kwartaaliks
- e) Op aanvraag van maatskaplike werkers
- f) Ander (spesifiseer)

35. Hoe gereeld maak u van eksterne konsultante gebruik?

- a) Weekliks
- b) Twee-weekliks
- c) Maandliks
- d) Kwartaaliks
- e) Op aanvraag van maatskaplike werker
- f) Ander (spesifiseer)

.....

36. Hoe gereeld maak u organisasie van eksterne konsultasie gebruik.

- g) Weekliks
- h) Twee-weekliks
- i) Maandliks
- j) Kwartaaliks
- k) Op aanvraag van maatskaplike werker
- l) Ander (spesifiseer)

37. Verduidelik kortliks die doel daarvan?

.....

VIII. PROBLEME MET KONSULTASIE

38. Ondervind u enige probleme met die toepassing van konsultasie?

JA	NEE
----	-----

39. Indien ja, verduidelik die tipe probleme wat u ervaar.

.....

IX. BEHOEFTES T. O. V. KONSULTASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

40. Sal u enigsins baat vind by konsultasie?

JA	NEE
----	-----

41. Motiveer u antwoord.

.....

.....

.....

42. Is daar volgens u mening `n behoefte aan opleiding
in maatskaplike werk konsultasie?

JA	NEE
----	-----

43. Motiveer u antwoord.

.....

.....

.....

44. Het u enige verdere kommentaar/ idees of voorstelle ten opsigte van konsultasie

.....

.....

.....

DANKIE VIR U ONDERSTEUNING!

BYLAE 3

**ENGELSE VRAELYS
GERIG AAN
HOOF MAATSKAPLIKE WERKERS
IN DIE DEPARTEMENT
MAATSKAPLIKE DIENSTE**

QUESTIONNAIRE FOR CHIEF SOCIAL WORKERS
EMPLOYED BY THE DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

AIM

The purpose of this questionnaire is to determine the knowledge and skills of chief social workers regarding consultation. The findings of this research will be used as guidelines for a policy on consultation within the government sector.

Please note:

- i) All information will be handled confidentially.
- ii) The interviewee will be anonymous.
- iii) All questions must be answered by marking an x where applicable.
- iv) Internal consultation implies consultation by an employee of the agency.
- v) External consultation implies consultation by somebody from outside the agency.

I. NON-IDENTIFYING PERSONAL INFORMATION

1. Gender of the respondent

MALE	FEMALE
------	--------

2. Age of the respondent

Under 25	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50/over
----------	-------	-------	-------	-------	-------	---------

3. Highest qualifications

Diploma in social work (3 years)

Higher diploma in social work (4 years)

BA social work (hons)

Masters degree in social work

3.1 Do you have any other qualifications? Please specify

.....
.....

4. How many years are you practicing social work?

5. How many years do you hold your present position?

6. Respondent's present position at the agency.

Directorate manager

Supervisor

Consultant

General practitioner

Other (specify)

.....

II. SOCIAL WORK AND CONSULTATION

7. Explain how you understand the concept of consultation in social work.

.....
.....
.....
.....

8. Are you aware of other explanations of this concept?

YES	NO
-----	----

9. If yes, please explain.

.....
.....
.....
.....
.....

10. Explain your understanding of the term consultant.

.....

.....

.....

11. Explain your understanding of the term consultee.

.....

.....

.....

12. Have you ever made use of internal consultation
in social work?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

13. Have you ever made use of external consultation
in social work?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

14. Have you ever acted as a consultant?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

III. POLICY AND CONSULTATION

15. Does your agency have a specific policy regarding
consultation in social work?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

16. If yes, give an outline of the main aspects.

.....

.....

.....

17. If no or uncertain, do you think your
agency should have a policy on
consultation in social work?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

18. If yes, motivate your answer.

.....
.....
.....

IV. CRITERIA FOR CONSULTATION

19. Does your policy include selection criteria for a social worker to progress from supervision to consultation?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

20. If yes, list the main points of the criteria.

.....
.....
.....

21. If you are functioning on a consultation level, did you have to adhere to any criteria?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

22. If yes, list the main points of the criteria.

.....
.....
.....

23. If no or uncertain, what criteria would you regard as essential to progress to consultation?

.....
.....
.....

V. UTILIZATION OF CONSULTATION AND CONSULTANTS

24. Are you currently utilising the services of a consultant?

YES	NO
-----	----

25. If yes, for what purposes?

.....

.....

.....

26. If no, indicate the reasons.

.....

.....

.....

27. Does your agency provide the opportunity to develop you and your colleagues' skills and qualities in consultation in social work?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

28. If yes, what efforts have been made in this regard?

- a) Formal lectures
- b) In-service training
- c) Informal studying of literature
- d) Attending workshops and conferences
- e) Other (specify)

.....

.....

29. If formal lectures or in-service training have been utilized, explain the nature thereof.

.....

.....

.....

30. If no or uncertain, does your agency plan to make training in consultation available or motivate you to utilise possible training opportunities?

YES	NO	UNCERTAIN
-----	----	-----------

31. Who would you use as a consultant?

- a) Internal consultants in social work
- b) Social work consultants of other agencies
- c) Internal consultants from another profession
- d) External consultants from another profession

32. Motivate your answer

.....
.....
.....

VI. THE PROCESS OF CONSULTATION

33. Explain the process that you utilise when conducting consultation.

.....
.....
.....
.....

VII. FREQUENCY OF COSULTATION

34. How often do you use an internal consultant

- a) Weekly
- b) Fortnightly
- c) Monthly
- d) Quarterly
- e) On request of the social worker
- f) Other (specify)

.....

35. How often do you use an external consultant?

- a) Weekly
- b) Fortnightly
- c) Monthly
- d) Quarterly
- e) On request of the social worker
- f) Other (specify)

.....
.....

36. How often does your agency make use of external consultation?

- a) Weekly
- b) Fortnightly
- c) Monthly
- d) Quarterly
- e) On request of the social worker
- g) Other (specify)

37. Briefly explain the purpose thereof.

.....
.....
.....
.....

VIII. PROBLEMS WITH CONSULTATION

38. Do you experience any problems with consultation?

YES	NO
-----	----

39. Motivate your answer.

.....
.....

IX. NEEDS REGARDING CONSULTATION IN SOCIAL WORK

40. Do you have any specific needs regarding consultation?

YES	NO
-----	----

41. Motivate your answer.

.....

.....

.....

42. Do you think training in consultation in social work
is necessary?

YES	NO
-----	----

43. Motivate your answer.

.....

.....

.....

44. Any other comments / ideas / suggestions you would like to make in terms of
consultation.

.....

.....

.....

.....

THANKYOU FOR YOUR SUPPORT!