

**DIE EVALUERING VAN SELFGELENDE
GEDRAG BY MAATSKAPLIKE WERKERS**

TAETSKE CALITZ
B.A., B.A. (HONNEURS), B.A. (M.W.)

Verhandeling voorgelê vir die graad

MAGISTER ARTIUM

in

MAATSKAPLIKE WERK

aan die

NOORDWES-UNIVERSITEIT

POTCHEFSTROOM-KAMPUS

Studieleier: Dr. A.A. Roux

Hulpleier: Dr A.W. Nienaber
(Vakgroep Psigologie)

2007

Ter herinnering aan my ma.

DANKBETUIGINGS:

Opregte dank en waardering word aan die volgende persone en instansies getuig:

- Dr Adrie Roux vir haar motivering, positiwiteit en aanmoediging.
 - Dr A.W. Nienaber vir haar insette en ondersteuning.
 - Marga Jordaan vir haar keurige teksversorging.
 - Dr Suria Ellis van die Statistiese Konsultasiediens, Noordwes-Universiteit, vir die statistiese verwerking van die kwantitatiewe data.
 - Julita Van der Westhuizen vir die hulp met die data-insameling.
 - Elke maatskaplike werker wat bereid was om die vraelyste te voltooi.
 - Familie, vriende en kollegas wat my voortdurend gemotiveer en ondersteun het.
 - Marianne vir haar tegniese insette.
 - Aan my pa vir sy dryfkrag en daar wees. Sonder hom sou ek dit nooit aangepak het nie.
 - Aan Riaan en Johan vir hulle liefde, geduld en daar wees. Sonder hulle hulp sou ek dit nooit voltooi het nie.
-
- Aan my ma, vir my menswees en opvoeding – ter herinnering.

Taetske Calitz
Potchefstroom
2007

ABSTRACT

THE EVALUATION OF ASSERTIVE BEHAVIOUR IN SOCIAL WORKERS

The overall objective of this study is to assess the assertive behaviour of social workers. The dissertation consists of five sections.

Section A refers to the problem statement, research objectives and procedures that were followed. Furthermore the limitations of the research report were discussed, definitions of key terms given and the framework of the research report given. The **problem statement** can be condensed as follows:

Social workers are assertive in relation to their client management, but not in relation to their personal needs which are affected within their profession. This can lead to burnout/stress in the social work profession.

The problem statement leads to two research aims. "Developmental Research and Utilization"-model (DR&U-model) was used as well as the research model. Literature studies were conducted on the themes of assertive behaviour, burnout and stress.

Section B consists of two articles that form the report about research outcomes. Each article is treated as a self-contained entity, which focuses on specific research aims undertaken based on unique research methods. The two articles are:

Article 1: The nature of assertive behaviour

The aim of this article is to assess the nature and extent of assertive behaviour. Assertive behaviour is defined and common concepts identified by means of a literature overview. Attention is further given to the nature of burnout as well as the correlation between burnout and assertive behaviour. The influence of assertive behaviour is divided into the psychological influence, physical influence and social influence as well as occupational influence. Several factors influence assertive behaviour. In this regard self-image, norms and values, verbal and

ii

non-verbal communication are discussed. Lastly the focus is placed on the importance and role of assertive behaviour in the social work profession.

Article 2: Assertive behaviour of social workers

The aim of this article is to assess the nature of assertive behaviour in social workers. Attention is given to social workers' assertive behaviour in general and also individually in relation to their clients, colleagues, supervisor, other professionals and the community. Attention is also given to the extent of burnout social workers are experiencing and the relationship between feelings of burnout and assertive behaviour of social workers.

Two self developed questionnaires were distributed to and completed by social workers in the North-West province as measuring instruments which evaluated their assertive behaviour as well as the extent of burnout and job stress these social workers experienced in their different occupational fields.

In **section C** a summary is provided of the most important findings and conclusions of the entire research project. Further recommendations are discussed.

Section D consists of the appendices to the research report

Section E contains the compound list of sources.

OPSOMMING

DIE EVALUERING VAN SELFGELENDE GEDRAG BY MAATSKAPLIKE WERKERS

Die oorhoofse doelstelling van hierdie ondersoek is om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek. Die verhandeling bestaan uit vyf dele:

Afdeling A verwys na die probleemstelling, navorsingsdoelwitte en prosedures wat onderneem is. Verder word beperkings van die ondersoek, begripsomskrywing van sleuteltermes asook die indeling van die navorsingsverslag weergegee. Die **probleemstelling** berus op die volgende:

Maatskaplike werkers is selfgeldend ten opsigte van hul kliënte-bestuur, maar nie ten opsigte van persoonlike behoeftes wat binne die professie geraak word nie. Laasgenoemde tekort kan aanleiding gee tot uitbranding/beroepsdruk in die maatskaplike beroep.

Die probleemstelling het tot twee navorsingsdoelwitte aanleiding gegee. Ontwikkelings- en Benuttingsnavorsing (DR&U-model) is as die oorkoepelende navorsingsmodel gebruik. Literatuurstudie is oor selfgeldende gedrag, uitbranding en stres onderneem.

Afdeling B bevat die twee artikels waardeur die uitkomst van die navorsing weergegee word. Elke artikel word as afsonderlike entiteit hanteer, met die fokus op spesifieke navorsingsdoelwitte wat aan die hand van eiesoortige navorsingsmetodes onderneem is. Die twee artikels is:

Artikel 1: Die aard van selfgeldende gedrag

Die aard en omvang van selfgeldende gedrag word ondersoek. Selfgeldende gedrag en gemeenskaplike konsepte is geïdentifiseer deur 'n literatuuroorsig. Verder is aandag geskenk aan die aard van uitbranding asook die verband tussen uitbranding en selfgeldende gedrag. Die invloed van selfgeldende gedrag is verdeel in terme van psigologiese invloed, fisiese invloed en sosiale- en beroepsinvloed. Selfgeldende gedrag word deur verskeie faktore beïnvloed. In dié verband is selfbeeld, waardes, verbale en nie-verbale kommunikasie

bespreek. Laastens is daar op die belangrikheid en rol van selfgeldende gedrag in die maatskaplikewerk-beroep gefokus.

Artikel 2: Selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers

Die doel van die artikel is om die aard van selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te assesseer. Aandag is gegee aan maatskaplike werkers se selfgeldende gedrag in die algemeen en ook afsonderlik in verhouding met hul kliënte, kollegas, supervisor ander professionele persone en die gemeenskap. Daar is ook gefokus op die mate van uitbranding wat maatskaplike werkers beleef, asook die verband tussen gevoelens van uitbranding en selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers.

Twee vraelyste is aan maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie uitgedeel en deur hulle voltooi ten einde hul selfgeldende gedrag te evalueer. Die vraelyste het ook die vlak van beroepsdruk en mate van uitbranding van maatskaplike werkers in hul verskeie beroepsvelde gemeet.

In afdeling C word 'n samevatting van die vernaamste bevindinge en gevolgtrekkings vir die ondersoek in geheel aangebied. Verdere aanbevelings word bespreek.

Afdeling D bestaan uit die bylaes tot die navorsingsverslag.

Afdeling E bevat die saamgestelde bronnelys.

VOORWOORD

Hierdie manuskrip word in **artikelformaat** aangebied in ooreenstemming met Reël A.11.5.3 en A.11.5.4 wat in die Jaarboek van die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys (2002:17), tans die Potchefstroom-kampus van die Noordwes-Universiteit, uiteengesit is. Die inhoud en tegniese vereistes van die geakkrediteerde vaktydskrif *Maatskaplike Werk / Social Work* (sien **bylaag B**) is as basis gebruik vir die formulering van die artikels.

INHOUDSOPGAWE

Dankbetuigings	i
Abstract	ii
Opsomming	iv
Voorwoord	vi

Afdeling A: Inleiding	1
------------------------------	----------

1.	Probleemstelling	1
2.	Doel van die ondersoek	3
2.1	Oorhoofse doelstelling	3
2.2	Doelwitte	3
3.	Sentrale teoretiese stelling	3
4.	Navorsingsmetodologie	3
4.1	Literatuurstudie	4
4.2	Empiriese ondersoek	4
4.2.1	Navorsingsontwerp	5
4.2.2	Respondente	5
4.2.3	Meetinstrumente	6
4.2.4	Dataverwerking	6
4.2.5	Navorsingsprosedures	7
4.2.6	Etiese aspekte ter sprake	8
5.	Beperkings	8
6.	Begripsomskrywings	9
6.1	Selfgeldende gedrag	9
6.2	Maatskaplike werker	9
6.3	Uitbranding	9

7.	Aanbieding	10
8.	Bronnelys	11
Afdeling B: Artikels 1 en 2		15
Artikel 1: Die aard van selfgeldende gedrag		16
Abstract		16
1.	Inleiding	16
2.	Probleemstelling	17
3.	Doelstelling en doelwit van die navorsing	17
3.1	Oorhoofse doelstelling	17
3.2	Doelwitte	17
4.	Sentrale teoretiese stelling	18
5.	Navorsingsmetodologie	18
6.	Die aard van selfgeldende gedrag	18
7.	Die aard van uitbranding	21
8.	Die verband tussen selfgeldende gedrag en uitbranding	22
9.	Invloed van selfgeldende gedrag	25
9.1	Psigiese invloed	25
9.2	Fisiese invloed	26
9.3	Sosiale invloed	26
9.4	Beroepsinvloed	28
10.	Faktore wat selfgeldende gedrag beïnvloed	28
10.1	Selfbeeld	29
10.2	Waardestelsel	30
10.3	Verbale en nie-verbale faktore	31
11.	Die rol van selfgeldende gedrag in maatskaplike werk	32
11.1	Help om grense daar te stel	32
11.2	Versterking van verhoudings	33
11.3	Selfontwikkeling	33
11.4	Voorkom uitbranding en druk	33
11.5	Balansering van belange en tydsbestuur	34

12.	Samevatting	35
13.	Bronnelys	36
Artikel 2: Selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers		40
Abstract		40
1.	Inleiding	41
2.	Probleemstelling	41
3.	Doelstelling en doelwitte	42
4.	Sentrale teoretiese stelling	42
5.	Navorsingsmetodologie	42
5.1	Navorsingsontwerp	42
5.2	Empiriese ondersoek	43
5.2.1	Die ontwerp	43
5.2.2	Respondente	44
5.2.3	Meetinstrument	44
5.2.4	Dataverwerking	45
5.2.5	Navorsingsprosedures	45
5.2.6	Etiese aspekte	45
6.	Resultate van die ondersoek	46
6.1	Identifiserende besonderhede	46
6.1.1	Ouderdom van respondente	46
6.1.2	Geslag van respondente	47
6.1.3	Huistaal	47
6.1.4	Gesinsopset	48
6.1.5	Ondersteuningsnetwerk	48
6.1.6	Kwalifikasie van maatskaplike werker	49
6.1.7	Praktykervaring van maatskaplike werker	49
7.	Resultate van vraelys A	49
8.	Resultate van vraelys B	60
9.	Bespreking en Gevolgtrekkings	70

10.	Aanbevelings	72
10.1	Aanbevelings vir die praktyk	72
10.2	Aanbevelings vir verdere navorsing	73
11.	Bronnelys	74
Afdeling C: Samevattendende bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings		80
1.	Inleiding	81
2.	Samevattendende bevindings en gevolgtrekkings	81
2.1	Navorsingsontwerp en -prosedures	81
2.2	Bevindings en gevolgtrekkings vanuit die literatuurstudie	82
2.3	Bevindings en gevolgtrekkings vanuit die empiriese studie	82
2.3.1	Maatskaplike werkers kan selfgeldend teenoor kliënte optree	82
2.3.2	Maatskaplike werkers kan selfgeldend optree teenoor kollegas en ander professionele persone asook gemeenskapslede	83
2.3.3	Maatskaplike werkers kan in 'n mindere mate selfgeldend teenoor supervisors en areabestuurders optree. Die supervisor speel 'n belangrike rol in die bepaling van die aard van selfgeldende gedrag wat deur die maatskaplike werker getoon word.	84
2.3.4	Daar bestaan 'n verband tussen maatskaplike werkers se vlakke van spanning, beroepsdruk en uitbranding en die aard van hul selfgeldende gedrag	84
3.	Toetsing van die sentrale teoretiese aanname	85
4.	Riglyne vir selfgeldende gedrag	85
4.1	Verbale en nie-verbale faktore	85
4.2	Kognitiewe faktore	86
5.	Aanbevelings	87
5.1	Aanbevelings vir die praktyk	87
5.2	Aanbevelings vir verdere navorsing	88
6	Slotopmerkings	88
7	Bronnelys	89

Afdeling D: Bylaes	90
Bylaag A: Selfgestruktureerde vraelys aan maatskaplike werkers in die Noordwes-Provinsie	
Bylaag B: Vereistes van die vaktydskrif – Maatskaplike Werk / Social Work	
Afdeling E: Saamgestelde bronnelys	97
Lys van Figure	
Figuur 1: Ouderdom van maatskaplike werkers	47
Figuur 2: Huistaal van respondente	48
Lys van tabelle	
Tabel 1: Geslag	47
Tabel 2: Praktykervaring van maatskaplike werkers	49
Tabel 3: Die implementering van selfgeldende gedrag deur maatskaplike werkers ten opsigte van hulself	52
Tabel 4: Beduidende effek-grootte	60
Tabel 5: Selfgeldende gedrag teenoor kollegas	61
Tabel 6: Selfgeldende gedrag teenoor supervisor	63
Tabel 7: Selfgeldende gedrag teenoor ander professionele persone in die gemeenskap	65
Tabel 8: Selfgeldende gedrag binne die gemeenskap	66
Tabel 9: Invloed van uitbranding en stres op selfgeldende gedrag	68
Tabel 10: Lei aan uitbranding	69

AFDELING A:
INLEIDING

AFDELING A:

INLEIDING

1. PROBLEEMSTELLING

Selfgeldende gedrag maak 'n integrale deel uit van die maatskaplikewerk-vaardighede (Flaker, 2004:1). Volgens Lombaard (1993:71) dra druk in die maatskaplikewerk-professie by tot verhoogde eise en laer beroepsbevrediging. Die verhoogde eise en 'n gebrek aan selfgeldende gedrag kan tot uitbranding en laer produktiwiteit by maatskaplike werkers aanleiding gee.

Rabin and Zelner (1992:19) beskryf produktiwiteit selfgeldende gedrag as "behaviour which allows people to act in their best interest, without anxiety, to communicate desires, feelings and goals and maintain personal rights in situations of interpersonal stress, without being either aggressive to the other person or passive with regard to their own interests. It includes the ability to say no, to ask for favours and make requests, and to express positive and negative feelings". Volgens Lombaard (1993:45) kan selfgeldende gedrag dus omskryf word as daardie gedrag wat die persoon in staat stel om in sy eie belang konsekwent op te tree en homself te verdedig sonder enige angst. Dit is ook om gevoelens en gedagtes gemaklik uit te druk sonder om sy persoonlike regte prys te gee, of die regte van ander te skend, en laastens om verantwoordelikheid te aanvaar vir die gevolge van sy optrede.

Albert en Emmons (1986:13) verklaar selfgeldende gedrag as die vermoë om nee te sê. Daardeur word tyd en energie bespaar. Dit is 'n persoon se vermoë om vir homself op te kom. Dit beïnvloed die vermoë om korrek op kritiek, woede en afjacking, ondersteuning of verdediging van 'n mening te reageer. Slater (1990:338) sien selfgeldig as die interpersoonlike vaardigheid om spesifieke persoonlike regte, gedagtes en gevoelens uit te leef sonder om redelike regte van ander te verkleineer, te na te kom of te degradeer.

Die maatskaplike werker se daaglikse taak is om verhoudings met kliënte te bou. Verhoudings- en kommunikasievaardighede speel dus 'n belangrike rol in die maatskaplike werker se toerusting as suksesvolle maatskaplike werker. Maatskaplike werkers word dikwels in posisies geplaas waar onredelike eise aan hulle gestel word. Uit die navorsing wat Lombaard (1993:86)

gedoen het, blyk dit dat maatskaplike werkers tot 'n groot mate nie op hulle eie behoeftes ingestel is nie. Dit hou verband met die opoffering van behoeftes en persoonlike regte. Volgens navorsing het maatskaplike werkers die vermoë om selfgeldend op te tree teenoor hul kliënte, maar kan hulle op persoonlike vlak nie altyd selfgeldend optree nie. Vrees vir verwerping en die hantering van negatiewe gevoelens blyk die grondredes te wees waarom maatskaplike werkers nie altyd selfgeldend kan optree nie. Selfgeldende gedrag kan in verskillende situasies verskil. 'n Persoon kan in een area selfgeldend wees, maar nie in 'n ander nie. So kan maatskaplike werkers selfgeldend teenoor hul kliënte optree, maar nie in situasies waar hul persoonlike behoeftes ter sprake is nie (Windschitl, 1999:1).

In 'n navorsingstudie van Kotze (2004:2) word aangedui dat meer as die helfte van maatskaplikewerk-respondente uit sy ondersoek hoë vlakke van psigiese uitbranding ervaar. Volgens Kotze (2004:1) is psigiese uitbranding die resultaat van uitputting, spanning, sienings van persoonlike ondoeltreffendheid, 'n gebrek aan motivering en disfunksionele houdings en gedrag. Scott (2001:1) sluit hierby aan en wys daarop dat uitbranding die gevolg is van spanning gekoppel aan drie faktore, naamlik emosionele uitputting, depersonalisering in die werkarea, en 'n gevoel van kwynende persoonlike bereiking. Scott (2001:1) beweer dat die druk om aan ander se eise te voldoen, tot uitbranding bydra. Deelname aan besluitnemingsprosesse kan die spanningsvlakke verminder (Scott, 2001:4). Scott (2001:2) identifiseer selfgeldende kommunikasiegedrag as die buffer teen uitbranding.

Uit die bogenoemde wil dit dus voorkom dat selfgeldende gedrag 'n belangrike vaardigheid is waaroor maatskaplike werkers moet beskik ten einde aan die eise van die professie te voldoen.

As gevolg van die voorafgaande ontstaan die volgende navorsingsvrae:

- Wat is selfgeldende gedrag?
- Hoe selfgeldend is maatskaplike werkers?
- Wat is die verband tussen beroepsdruk en selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers?

2. DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van die ondersoek kan soos volg uiteengesit word:

2.1 Oorhoofse doelstelling

Die doelstelling van hierdie studie is om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek.

2.2 Doelwitte

Die doelwitte wat hierby aansluit is:

- om die aard van selfgeldende gedrag deur middel van 'n literatuurstudie te bepaal.
- om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers deur middel van 'n empiriese ondersoek te bepaal.

3. SENTRALE TEORETIESE STELLING

Maatskaplike werkers is selfgeldend ten opsigte van hul kliëntebestuur maar nie ten opsigte van persoonlike behoeftes wat binne die professie geraak word nie. Laasgenoemde tekort kan aanleiding gee tot uitbranding/beroepsdruk in die maatskaplike werk beroep.

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE

In hierdie navorsing handel navorsingsmetodologie oor die vraag: hoe kyk die navorser na die realiteit (Strydom, 1999:72). Volgens De Vos, Strydom, Fouché en Delport (2005:132-133) is 'n navorsingsontwerp 'n riglyn waarvolgens ons die data-insamelingsmetodes kan bepaal. Hulle onderskei tussen kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsing. Die gebruik van vraelyste en meetinstrumente word in kwantitatiewe navorsing onderstreep. Die interpretering van die ingesamelde data maak deel uit van kwalitatiewe navorsing. Volgens De Vos *et al* (2005:333) is kwalitatiewe data-ontleding die soeke na veralgemenings en verbande, die daarstelling van orde en struktuur en die skep van bekekenis uit die ingesamelde inligting. Die verband tussen die vlak van beroepsdruk en selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers sal tydens die navorsing geëvalueer word. 'n Literatuurontleding en 'n empiriese ondersoek is gedoen.

4.1. Literatuurstudie

Literatuur wat op selfgeldende gedrag asook uitbranding in maatskaplike werk fokus, is in hierdie navorsing bestudeer. Die aard van selfgeldende gedrag onder maatskaplike werkers is ondersoek. Inligting vanuit vakterreine soos Psigologie en Sosiologie is bygewerk, aangesien die bestuderingsvelde oorvleuel. Inligting wat met uitbranding en selfgeldende gedrag in die VSA en Engeland verband hou, is ook ter ondersteuning bygewerk. Riglyne vir selfgeldende gedrag is vanuit 'n literatuurontleding as navorsingsmetode bekom sodat bestaande teorie op selfgeldende gedrag van die maatskaplike werker toegepas kan word. Volgens De Vos *et al* (2005:84) is literatuurontleding "...aimed to enable the researcher to critique previous research that relates to the general question asked".

Tematiese hoofpunte wat bestudeer is, sluit onder meer die aard van selfgeldende gedrag asook die verband tussen selfgeldende gedrag en uitbranding in.

Nasionaal

- Databasisse wat benut is sluit in Repertorium van Suid-Afrikaanse Tydskrifartikels.
- GKPV (Gesamentlike Katalogus van Proefskrifte en Verhandelings van Suid-Afrikaanse Universiteite).

Internasionaal

- Social Science Index; Social Science Citation Index; Social Work Abstracts; PsycLit; ERIC; Magnet en NEXUS.
- Questia Internet Library.

4.2. Empiriese Onderzoek

Die Developmental Research and Utilization (DR&U-) model is in hierdie ondersoek benut (Grinnell, 1981:595). Die model het volgens Strydom (2005:151) 'n spesifieke intervensiemissie en is gerig op die verskaffing van meer duidelikheid en moontlike oplossings vir praktiese probleme. Die twee hoofstadiums van die DR&U-model is ontwikkelingsnavorsing en benuttingsnavorsing. Elke stadium word in vyf fases verdeel (Delpont, 2007:5). Slegs een fase van die model, naamlik ontleding, is tydens die ondersoek geïmplementeer. Die fase het

bestaan uit vraelyste wat maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie voltooi het ten einde hul selfgeldende gedrag te evalueer. Dit het verder die vlak van beroepsdruk en mate van uitbranding van maatskaplike werkers in hul verskeie beroepsvelde gemeet.

4.2.1 Navorsingsontwerp

In hierdie studie gaan die verklarende navorsingsontwerp geïmplementeer word (Strydom, 2005:77-78). Volgens Grinnell en Williams (1990:167) word verklarende navorsing gebruik om aspekte waaroor reeds nagevors is, te probeer verklaar. Tydens hierdie fase sal die opnameprosedure gebruik word ten einde kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing toe te pas (Huysamen, 1993:108-110; Strydom, 2005:116-118).

Die verklarende navorsingsontwerp word deur Strydom (2005:78) beskryf as 'n metode wat op die verbetering van insig fokus deur feite met mekaar in verband te bring. Volgens Marlow (1993:155) word hierdie ontwerp gebruik om die effektiwiteit van die intervensie met teikengroepe te bepaal. De Vos, Strydom, Fouché en Delport (2004:165) meld dat 'n navorsingsontwerp 'n bepaalde plan of resep is waarvolgens die ondersoek of navorsing onderneem gaan word. Kwantitatiewe data-insameling is volgens Neuman (1997:35) "collecting data in the form of numbers..." De Vos *et al.* (2004:339) beskou die soeke na veralgemenings en verbande as kwalitatiewe data-ontleding. Dit is die daargestelling van orde en struktuur en die skep van bekekenis uit die ingesamelde. Huysamen (1993:20) noem dat in die Sosiale Gedragwetenskappe veral van die oorsaaklikheidsbeginsel gebruik gemaak word. Volgens hierdie navorsingstipe is die doel van navorsing om verskynsels te verklaar deur die oorsake daarvan aan te dui, en word veranderlikes en verbande uitgewys (Huysamen, 1993:21). Die verband tussen die vlak van beroepsdruk en selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers sal tydens die navorsing geëvalueer word.

4.2.2 Respondente

Die posvraelys is as 'n alternatiewe wyse oorweeg, maar uit navorsing wat Humpel (2004), Delport (2007) en Grinnell en Williams (1990:217) oor die swak responskoers ten opsigte van die posvraelyste gedoen het, is eerder op die sneeubaleffek besluit. Volgens Strydom (2005:203) behels hierdie wyse van data-insameling dat betrokke persone by die navorsing

betrek word en dat hulle dan weer ander persone vir verdere deelname identifiseer. 'n Volledige profiel van respondente word in Afdeling 6.1 bespreek.

'n Nie-waarskynlikheidssteekproef is gebruik (Strydom, 2005:202). Strydom (2005:201) verwys hierna as "the odds of selecting a particular individual are not known because the researcher does not know the population size or the members of the population". Deur middel van hierdie metode is 54 maatskaplike werkers van die Noordwes-provinsie betrek uit die volgende instansies: NG Welsyn, Kindersorg Suid-Afrika, Ondersteuningsraad, Suid-Afrikaanse Vrouefederasie, Departement Gesondheid, Korrektiewe Dienste, Suid-Afrikaanse Polisiediens, Departement Maatskaplike Ontwikkeling, SANPARK en FAMSA. Twee van die 54 respondente het nie vraelys A voltooi nie.

4.2.3 Meetinstrumente

Twee selfgestruktureerde vraelyste wat kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae insluit (sien **bylaag A**), is gebruik om selfgeldende gedrag en die vlak van beroepsdruk van maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie te bepaal.

Vraelys A bestaan uit geslote vrae wat deur middel van 'n vyfpuntskaal verkry is (Delport, 2005:174-175; Strydom, 2005:164). Die doel van hierdie vraelys was om die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek.

Vraelys B bestaan uit oop vrae (Delport, 2005:174; Huysamen, 1993:134). Oop vrae gee aan deelnemers die geleentheid om meer diepte-inligting oor 'n bepaalde onderwerp te voorsien en hulle antwoorde te verduidelik (Delport, 2005:174). Die doel van vraelys B was om die aard van die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers, die mate waartoe die werkers uitgebrand voel, asook die moontlike verband tussen hul selfgeldende gedrag en uitbrandingsgevoel te bepaal.

4.2.4 Dataverwerking

Data in hierdie ondersoek is soos volg verwerk:

- Data uit die selfgestruktureerde vraelys A aan die maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie is rekenaarmatig deur die Statistiese Konsultasiediens, Potchefstroom-kampus van die Noordwes-Universiteit verwerk.

- Data uit die selfgestruktureerde Vraelys B aan die maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie, wat hoofsaaklik uit oop vrae bekom is, is deur die navorser handverwerk.

4.2.5 Navorsingsprosedures

Die volgende prosedures is in die navorsing gebruik:

- **Voorondersoek**

'n Voorondersoek is eers as voorbereiding vir die hoofondersoek gedoen en het bestaan uit literatuur wat bestudeer is. Die navorser het sover moontlik 'n deeglike begrip gevorm oor wat die aard van selfgeldende gedrag is uit die bestaande literatuur. Metingskale om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te bepaal, is ook bestudeer. Aangesien bestaande skale slegs deur sielkundiges afgeneem mag word en die uitvoering hiervan nie moontlik was nie, is 'n selfgestruktureerde vraelys opgestel.

- **Gesprekke met maatskaplike werkers**

Die navorser het vooraf gesprekke met maatskaplike werkers gevoer met betrekking tot maatskaplike werk, die aard en behoeftes van maatskaplike werkers met betrekking tot selfgeldende gedrag en die mate waartoe hulle uitgebrand gevoel het. Uit die aard van sommige van die probleme wat die maatskaplike werkers ervaar het, het dit duidelik geblyk dat daar 'n ernstige behoefte is .

- **Studie van strategiese eenhede/toetsing van die vraelyste**

Dit het van waarde geblyk om die vraelyste voor die hoofondersoek aan enkele persone te voorsien, ten einde te verseker dat die vraelyste aan hulle doel beantwoord. Die vraelys is aan twee senior maatskaplike werkers, wat nie by die ondersoek betrek is nie, gegee om te toets en aanpassings is daarvolgens gemaak. Op hierdie wyse is moontlike probleme met die vraelys uitgesorteer voordat die vraelyste aan die universum voorsien is.

- **Inwin van deskundige ervaring**

Die ervaring van deskundiges soos Dr A.W. Nienaber van die Vakgroep Psigologie, Potchefstroom-kampus van die Noordwes-Universiteit, asook Dr Suria Ellis van die

Statistiese Konsultasiediens, Potchefstroom-kampus van die Noordwes-Universiteit, is benut om die selfgestruktureerde vraelys saam te stel.

- **Toestemming van hoofkantore**

Deelname was vrywillig en daarom is toestemming nie van Hoofkantore aangevra nie, maar is dit outomaties verkry.

- **Taal**

Vraelyste is in Engels opgestel met die doel dat meeste deelnemers geakkommodeer kan word en die vraelyste is deurlopend in hierdie verwerking aan deelnemers voorsien.

- **Sneeubalmetode**

Vraelyste is deur middel van die sneeubalmetode aan maatskaplike werkers uitgedeel.

4.2.6 Etiese aspekte ter sprake

Die volgende etiese aspekte is ter sprake en sal aandag geniet:

- Tydens hierdie navorsing is die uitwerking van moontlike fisiese en emosionele skade aan proefpersone uitgelig en aangespreek word. Proefpersone is die geleentheid gegun word om hulle aan die navorsing te onttrek indien hulle dit sou verkies. Akkurate en volledige inligting is aan proefpersone deurgegee ten einde die doel van die navorsing, die prosedures wat gevolg gaan word, die moontlike voor- en nadele, asook gevare waaraan proefpersone blootgestel gaan word, aan proefpersone duidelik te maak.
- Die beginsel van vertroulikheid is deurgaans eerbiedig.

5. BEPERKINGS VAN DIE ONDERSOEK

Die belangrikste beperkings van hierdie navorsing kan soos volg uitgelig word:

- Daar is beplan om 'n minimum van 80 maatskaplike werkers te betrek, maar slegs 54 was bereid om die vraelyste te voltooi. 'n Respons van slegs 53% is ontvang uit die vraelyste wat aan maatskaplike werkers uitgedeel is. Baie moeite is gedoen om die vraelyste terug te kry, maar dit het steeds lank geduur voordat die vraelyste terugontvang is. Die redes wat maatskaplike werkers aangevoer het vir die gebrek aan

belangstelling was dat hulle met werk oorlaai was en nie kans gehad het om die vraelyste te voltooi nie. Hierdie inligting is verbaal aan die navorser voorsien.

- Die aard van die inligting wat bekom is, hang nou saam met die mate waartoe die maatskaplike werkers wat die vraelyste voltooi het, die vrae verstaan het. Vanuit verbale terugvoer aan die navorser blyk dit dat veral die kwalitatiewe gedeelte van die vraelyste moeilik beantwoordbaar was. Die maatskaplike werkers het dit as 'n tydrowende proses ervaar en was soms gejaag om die vraelyste te voltooi. Daar is ook bevind dat die tydsberekening ten opsigte van die invul van die vraelyste van belang was. Indien daar 'n tydperk verloop het kon die maatskaplike werker moontlik die vrae anders beantwoord het afhangende van die druk waaronder hy of sy op daardie stadium verkeer het.

6. BEGRIPSOMSKRYWINGS

In hierdie navorsingsverslag word begrippe gebruik wat tot verskillende interpretasies aanleiding kan gee. Dit is dus nodig dat die volgende begrippe binne die konteks van hierdie navorsing verduidelik word:

6.1 Selfgeldende gedrag

Slater (1990:338) beskou selfgeldende gedrag as die spesifieke interpersoonlike vaardigheid om persoonlike regte, gedagtes en gevoelens uit te leef sonder om die redelike regte van ander te verkleineer, te na te kom of te degradeer.

6.2 Maatskaplike werker

Die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike werk beskryf 'n maatskaplike werker as 'n persoon wat volgens die Wet op Maatskaplike Werk, 1978 (Wet 110 van 1978) geregistreer en gemagtig is om *maatskaplike werk* te beoefen (1995:40).

6.3 Uitbranding

Quick, Bhagat, Dalton en Quick (1987:157) definieer uitbranding as die moontlike reaksie op verlengde stres, wat waarskynlik sal volg wanneer 'n individu die gevoel van bevrediging verloor

wat hy voorheen uit sy werksituasie verkry of verwag het. Indien stres intensief genoeg is en lank genoeg aanhou, sal uitbranding volg.

7. AANBIEDING

Die navorsingsresultate en verslag sal weergegee word in die **artikelformaat** soos in die voorwoord uiteengesit. Die volgende formaat word gevolg:

Afdeling A

- Inleiding
- Algemene inleiding

Afdeling B

- Vaktydskrifartikels 1 en 2
- **Artikel 1** handel oor die aard van selfgeldende gedrag en **Artikel 2** oor die aard van die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers, asook die mate waarin die werkers uitgebrand voel en die moontlike verband tussen hul selfgeldende gedrag en uitbrandingsgevoel.

Afdeling C

- Samevattende bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings. Dit is die slothoofstuk waarin samevattende bevindings en gevolgtrekkings gemaak word. In hierdie hoofstuk word ook aanbevelings gemaak ten opsigte van die teorie, maar ook ten opsigte van die praktyk en met die oog op verdere navorsing.

Afdeling D

- Bylaes

Afdeling E

- Saamgestelde bronnelys

Struktuur van manuskrip

Afdeling 1: Inleiding / Oriëntering, probleem- en doelstelling.

- Afdeling 2: Artikel 1 – Die aard van selfgeldende gedrag.
 Artikel 2 – Selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers.
- Afdeling 3: Samevattende gevolgtrekking en aanbevelings.

8. BRONNELYS

ALBERT, R.E. & EMMONS, M.L. 1986. Your perfect right: A guide to assertive living. 5th ed. San Luis, Obispo: Impact.

DELPORT, C.S.L. 2005. Quantative data collection methods. (*In* De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. P. 159-191).

DELPORT, J. 2007. Die ontwikkeling en evaluering van 'n maatskaplike groepwerkintervensieprogram in verwante pleegsorgplasings. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit. (PhD-Proefskrif).

DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2004. Research at grass roots. 2nd ed. Pretoria: Van Schaik Publisher.

DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. 3rd ed. Pretoria: Van Schaik Publisher.

FLAKER, V. 2004. Examining the basic and necessary skills and procedures in social work practice. *IUC Journal of Social Work Theory and Practice* 7 (2003/2004). [Web:] http://www.bemidjistate.edu/sw_journal/issue7/articles/Examining%20Basic%20Skill [Datum van gebruik, 08 Mei 2005].

GRINNELL, R.M. 1981. Social work research and evaluation. Itasca: Peacock Publishers.

GRINNELL, R.M. & WILLIAMS, M. 1990. Research in social work: a primer. Itasca: Peacock Publishers.

HUMPEL, H.S. 2004. Pre-aborsieberaad: 'n Maatskaplikewerk benadering. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (PhD – Proefskrif).

HUYSAMEN, G.K. 1993. Metodologie vir die sosiale en gedragwetenskappe. Pretoria: Southern Boekuitgewers (Edms.) Bpk.

KOTZE, F. 2004. Dreigende krisis in maatskaplike werk. [Web:] <http://www.puk.ac.za/nuus/nuus99.html> [Datum van gebruik: 4 Junie 2005].

LOMBAARD, E. 1993. 'n Opleidingsprogram vir maatskaplike werkers met betrekking tot selfgeldende gedrag. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

MARLOW, C. 1993. Research methods for generalist social work. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.

NEUMAN, W.L. 1997. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. London: Allyn and Bacon.

QUICK, J.C, BHAGAT, R.S., DALTON. J.E. & QUICK, J.D. 1987. Work stres: Health Care Systems in the Workplace. London: Praeger.

RABIN, C. & ZELNER, D. 1992. The role of assertiveness in clarifying roles and strengthening job satisfaction of social workers in multidisciplinary mental health settings. *British Journal of Social work*, 22(1): 17-32, February.

SCOTT, C.R. 2001. Communication, Social Support and Burnout: A brief Literature Review. *Micro organizational communication Theory and Research*, Fall (2001) [Web:] <http://www.gslis.utexas.edu/~ssoy/pubs/micro-communication/2mocro.htm> (Datum van gebruik: 4 Junie 2005).

SLATER, J. 1990. Effecting personal effectiveness: assertiveness training for nurses. *Journal of advanced nursing*, 15: 337-3561.

STRYDOM, H. 1999. Maatskaplikewerk navorsing. Potchefstroom: PU vir CHO.

STRYDOM, H. 2005. Ethical aspects of research in the social sciences and human professions. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik.

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. Nuwe woordeboek vir maatskaplike werk. Kaapstad: CTP Book Printers.

WINDSCHNITL, M. 1999. Influence of assertiveness partners in group learning activities. *Research Bulletin, Phi Delta Kappa Centre for Evaluation, Development and Research*, 24:1-5.
[web:] <http://www.pdkintl.org/edres/resbul24htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

AFDELING B:
ARTIKELS 1 EN 2

ARTIKEL 1

DIE AARD VAN SELFGELENDE GEDRAG

T. Callitz (Magister-kandidaat in die vakgroep: Maatskaplike Werk, Skool Vir Psigo-Sosiale Gedragwetenskappe, Noordwes-Universiteit, Potchefstroom-kampus). Dr A.A. Roux (Senior Lektor in die vakgroep: Maatskaplike Werk, Skool Vir Psigo-Sosiale Gedragwetenskappe, Noordwes-Universiteit, Potchefstroom-kampus). Dr A.W. Nienaber (Senior Lektor in die vakgroep: Psigologie, Skool Vir Psigo-Sosiale Gedragwetenskappe, Noordwes-Universiteit, Potchefstroom-kampus).

ABSTRACT

The objective of this research was to assess the nature of assertive behaviour. With a literature overview assertive behaviour was defined and common concepts were identified. Attention was further given to the nature of burnout as well as the correlation between burnout and assertive behaviour. The influence of assertive behaviour was divided into the psychological influence, physical and social influence as well as occupational influence. Several factors influence assertive behaviour. In relation to this self-image, norms and values, and verbal and nonverbal communication were discussed. Lastly the focus was placed on the importance and role of assertive behaviour in social work.

The theoretical studie indicated that assertive behaviour is a personality trait that holds positive consequences for social workers and can prevent burnout. It is a trait that can be developed. Assertive behaviour can assist the social worker to better the relationship and interaction between him or herself, clients, the organisation and his/her personal life. A literature analysis was used as the research method.

1. INLEIDING

Maatskaplike werk is 'n beroep wat direkte ingryping vereis en wat gedurig met 'n hoë graad van trauma, ellende, konflik en ongelukkigheid gepaard gaan. Dollard, Winefield en Winefield (2003:201) is van mening dat dit op sigself 'n moeilike taak met 'n relatief hoë graad van emosionele konfrontering en morele druk is. Ten einde suksesvol in maatskaplike werk te

wees, 'n positiewe lewensuitkyk te bly handhaaf en nie aan uitbranding te lei nie, is dit nodig om oor sekere persoonlikheidseienskappe te beskik. Hierdie artikel ondersoek die aard van selfgeldende gedrag en fokus veral op faktore wat laasgenoemde beïnvloed.

2. PROBLEEMSTELLING

Die maatskaplike werker se daaglikse taak behels die verhoudings met kliënte. Verhoudingsvaardighede en kommunikasievaardighede speel dus 'n belangrike rol in die maatskaplike werker se toerusting as suksesvolle maatskaplike werker (Lombard & Hofmeyer, 1995:42). Hulle word dikwels in posisies geplaas waar onredelike eise aan hulle gestel word. Maatskaplike werkers is tot 'n groot mate nie op hulle eie behoeftes ingestel nie. Dit hou nou verband met die opoffering van behoeftes en persoonlike regte. Hulle het die vermoë om selfgeldend op te tree teenoor hul kliënte, maar kan op persoonlike vlak nie altyd selfgeldend optree nie (Lombaard, 1993:98; Windschitl, 1999:1). Selfgeldende gedrag vorm 'n integrale deel van die maatskaplikewerk-vaardighede (Flaker, 2004:1).

Vrees vir verwerping en die hantering van negatiewe gevoelens blyk die grondredes te wees waarom maatskaplike werkers nie altyd selfgeldend kan optree nie. 'n Mens kan in een area selfgeldend wees maar nie in 'n ander nie. Dit blyk dat selfgeldende gedrag 'n belangrike vaardigheid is waarvoor maatskaplike werkers moet beskik ten einde aan die eise van die professie te voldoen.

Alvorens selfgeldende gedrag van die maatskaplike werker bestudeer kan word, gaan daar eers aan die aard van selfgeldende gedrag aandag geskenk word.

3. DOELSTELLING EN DOELWIT VAN DIE NAVORSING

3.1 Oorhoofse doelstelling

Die doelstelling van hierdie studie is om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek.

3.2 Doelwitte

Die doelwit wat hierby aansluit is:

- om deur middel van 'n literatuurstudie die aard van selfgeldende gedrag te bepaal.

4. SENTRALE TEORETIESE STELLING

Maatskaplike werkers is selfgeldend ten opsigte van kliëntebestuur maar nie ten opsigte van persoonlike behoeftes wat binne die professie geraak word nie. Laasgenoemde gebrek kan tot uitbranding/beroepsdruk in die maatskaplikewerk-beroep aanleiding gee.

5. NAVORSINGSMETODOLOGIE

In hierdie navorsing handel navorsingsmetodologie oor die vraag: hoe kyk die navorser na die realiteit? (Strydom, 1999:72). Volgens De Vos *et al* (2005:132-33) is 'n navorsingsontwerp 'n riglyn waarvolgens ons die data-insamelingsmetodes kan bepaal. Hulle onderskei tussen kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsing. 'n Literatuurontleding en 'n empiriese ondersoek is in hierdie ondersoek gedoen.

Literatuurstudie

Literatuur wat op selfgeldende gedrag en uitbranding in maatskaplike werk fokus, is in hierdie navorsing bestudeer. Die aard van selfgeldende gedrag onder maatskaplike werkers is ondersoek. Inligting vanuit vakterreine soos Psigologie en Sosiologie is bygewerk, aangesien die bestuderingsvelde oorvleuel. Inligting wat met uitbranding en selfgeldende gedrag in die VSA en Engeland verband hou, is ook ter ondersteuning bygewerk. Riglyne vir selfgeldende gedrag is vanuit 'n literatuurontleding as navorsingsmetode bekom sodat bestaande teorie op selfgeldende gedrag van die maatskaplike werker toegepas kan word. Volgens De Vos *et al* (2005:84) is literatuurontleding "...aimed to enable the researcher to critique previous research that relates to the general question asked".

Tematiese hoofpunte wat bestudeer is, sluit onder meer in die aard van selfgeldende gedrag asook die verband tussen selfgeldende gedrag en uitbranding.

6. DIE AARD VAN SELFGELDEND GEDRAG

Selfgeldende gedrag is 'n wyd omskrewe onderwerp. 'n Groot verskeidenheid definisies word in die literatuur aangetref. Volgens Civil (2003:x) beteken selfgeldende gedrag om oop, eerlik en direk te kan wees, om te kan vra vir wat jy nodig het en ook om die regte van ander te kan

erken. Rabin en Zelner (1992:19) beskryf selfgeldende gedrag as volg: "Assertiveness can be defined as behaviour which allows people to act in their best interest, without anxiety, to communicate desires, feelings and goals and maintain personal rights in situations of interpersonal stress, without being either aggressive to the other person or passive with regard to their own interests. It includes the ability to say no, to ask for favours and make requests, and to express positive and negative feelings". Volgens Lombaard (1993:45) kan selfgeldende gedrag omskryf word as daardie gedrag wat mense in staat stel om in hul eie belang konsekwent op te tree en hulself te verdedig sonder enige angs. Dit is ook om gevoelens en gedagtes gemaklik uit te druk sonder om persoonlike regte prys te gee, of die regte van ander te skend, en laastens om verantwoordelikheid te aanvaar vir die gevolge van hul optrede.

Albert en Emmons (1986:13) sien selfgeldende gedrag as die vermoë om nee te sê. Daardeur word tyd en energie bespaar. Dit is 'n persoon se vermoë om vir homself op te staan. Dit beïnvloed die vermoë om korrek op kritiek, woede en afjakkling, ondersteuning of verdediging van 'n mening te reageer. Slater (1990:338) beskou selfgelding as die spesifieke interpersoonlike vaardigheid om persoonlike regte, gedagtes en gevoelens uit te leef sonder om die redelike regte van ander te verkleineer, te na te kom of te degradeer. Uit dokumentasie van verskillende outeurs is die volgende gemeenskaplike konsepte oor selfgeldende gedrag verkry:

- Die vermoë om nee te sê (Albert & Emmons, 1986:13; Hardcastle, Powers & Wenocur, 2004:209; Murdock & Scott, 2003:221; Rabin & Zelner, 1992:19).
- Korrekte reaksie op kritiek, woede en afjakkling (Albert & Emmons, 1986:13, Murdock & Scott, 2003:224).
- Konsekwent in eie belang op te tree (Lombaard, 1993:45; Rabin & Zelner, 1992:19).
- Bewus te wees van eie regte en die regte van ander (Gambrill, 2006:431; Hayes, 2002:204; Lombaard, 1993:45; Murdock & Scott, 2003:221; Sorensen, 2005:1).
- Nie aggresief of passief op te tree nie (Quick, 1991:162; Rabin & Zelner, 1992:19).
- Eie gevoelens, menings, doelstellings te kan oordra sonder om angstig of gespanne te wees (Lombaard, 1993:45; Rabin & Zelner, 1992:19; Windschitl, 1999:1).
- Positiewe en negatiewe gevoelens, soos woede, te kan weergee (Hardcastle *et al.*, 2004:209; Rabin & Zelner, 1992:19).

- Nie verkleinerend te wees nie (Slater, 1990:338).
- Verantwoordelikheid vir eie optrede te aanvaar (Lombaard, 1993:45; Murdock & Scott, 2003:221).
- Positief en taktvol en met selfvertroue idees en gedagtes te kan uitruil, asook na ander te kan luister (Murdock & Scott, 2003:222).

In die literatuur word daar 'n onderskeid getref tussen aggressie, passiwiteit en selfgelding. Dikwels word aggressie met selfgeldende gedrag verwar. Sorensen (2005:5) dui aan dat persone die keuse het om situasies of te aanvaar, of aggressief of passief te reageer of, laastens, selfgeldend op te tree. Hy meld dat aggressie daarop gemik is om 'n persoon se sin te kry en dat dit nie tot voordeel van verhoudings strek nie. Passiwiteit, daarenteen, is gebaseer op die veronderstelling dat ander mense se behoeftes en regte meer as 'n persoon se eie beteken. Dit is ook nadelig vir verhoudings en eiewaarde.

Selfhandhawing of selfgeldende gedrag is volgens Le Roux en De Klerk (2001:78), om met selfvertroue te weet wat 'n persoon wil hê en dan effektief daarvoor te kommunikeer. Selfgeldende gedrag beteken ook dat 'n persoon respek sal hê vir die reg van ander om selfhandhawend op te tree. Om in sekere situasies te verkies om eerder stil te bly, is ook selfgeldende gedrag (Le Roux & De Klerk, 2001:79).

Die doel van selfgeldende gedrag is om die oplossing en keuse te maak wat vir almal die beste sal wees. Windschitl (1999:3) onderskei tussen fisiese selfgeldende gedrag en sosiale selfgeldende gedrag. Eersgenoemde verwys na die aksie van fisies beheer neem, terwyl laasgenoemde meer met verbale selfgeldende gedrag verband hou. Civil (2003:8), asook Murdock en Scott (2003:222) onderskei ook tussen verbale en nie-verbale selfgeldende gedrag. Liggaamstaal en stemtoon kan nie-verbaal gebruik word om selfgelding te weerspieël.

Selfgeldende gedrag is volgens Le Roux en De Klerk (2001:78) die volgende:

- ❖ "’n Persoon spreek feite uit en is eerlik.
- ❖ 'n Persoon verminder woede.
- ❖ 'n Persoon kom op vir sy/haar regte.
- ❖ Daar word na oplossings gesoek.

- ❖ Perke word gestel.
- ❖ Mense respekteer mekaar.
- ❖ 'n Persoon gee om vir hom-/haarself en vir ander”.

Wanneer 'n persoon selfgeldend is, is die persoon in staat om die meeste situasies suksesvol te hanteer. So 'n persoon besef dat sy eie behoeftes en begeertes nie dieselfde is as dié van ander persone nie. 'n Persoon maak foute en erken dit, maar weet ook hoe om eie sukses te erken en te geniet (Le Roux & De Klerk, 2001:80).

Uit bogenoemde blyk dit dus dat selfgeldende gedrag 'n besondere eienskap is wat 'n mens in staat stel om beheer oor sy/haar eie lewe te neem en terselfdertyd verhoudings met ander mense positief te behou. Deur taktvol te kan nee sê of eie gevoelens te kan oordra sonder om 'n persoon se eie regte of die van ander te misken, behou 'n mens die respek van ander en kan 'n mens die lewe minder ingewikkeld maak. Daar word 'n onderskeid getref tussen eie behoeftes en belange en dié van ander, en sodoende kan prioriteitskeuses gemaak word. So kan die maatskaplike werkers met goed ontwikkelde selfgeldende gedrag in hul beroep duidelike grense stel om die toenemende druk en laer beroepsbevrediging te kanaliseer ten einde te verhoed dat hulle uitbrand. Lombaard (1993:71) bevestig dat dié verhoogde eise en 'n gebrek aan selfgeldende gedrag tot uitbranding en laer produktiwiteit by maatskaplike werkers kan aanleiding gee. Vervolgens sal uitbranding kortliks bestudeer word.

7. AARD VAN UITBRANDING

Die term uitbranding verwys na gevoelens van stres, verveeldheid, depressie, beroepsmatheid, en 'n gevoel van hopeloosheid en hulpeloosheid (Gambrill, 2006:734). Dit raak veral mense wat in mensgerigte beroepe staan. Stres hou nou verband met uitbranding en word deur Murdock en Scott (2003:251) geïdentifiseer as “... a mismatch between perceived demands and perceived ability to cope. It is the balance between how we view demands and how we think we can cope with those demands that determines whether we feel stress, distress or... challenged in a way we feel we can handle”.

Volgens Lewis, Lewis, Packard en Souflée (2001:143) en Fineman (1985:39) het uitbranding 'n effek op die fisiese, emosionele en geestelike vlakke van funksionering en veroorsaak dit

uitputting. Fineman (1985:39), asook Rothman en Malan (2003:45) voeg hierby dat uitbranding gedefinieer kan word as 'n aanhoudende, negatiewe, werksverbandhoudende gemoedstoestand in normale individue, wat primêr gekenmerk word deur uitputting, ongemak, 'n verlaagde gevoel van bevrediging, verminderde motivering asook die ontwikkeling van disfunksionele ingesteldhede, houdings en gedrag by die werk. Dit wil dus voorkom of meeste omskrywings emosionele uitputting aan uitbranding koppel (Dryden, 1995:8), en of dit mense in hulpverlenende posisies op fisiese, emosionele asook verstandelike vlak kan beïnvloed.

Volgens Skidmore (1995:192) is uitbranding onder maatskaplike werkers aan die toeneem. In 'n navorsingstudie van Kotze (2004:2) word aangedui dat meer as die helfte van maatskaplikewerk-respondente hoë vlakke van psigiese uitbranding ervaar. Psigiese uitbranding is die resultaat van uitputting, spanning, opvattinge van persoonlike ondoeltreffendheid, 'n gebrek aan motivering en wanfunksionele houdings en gedrag (Kotze, 2004:1). Cordes en Dougherty (soos aangehaal deur Visser, 2007:2) meld ook in hul definisie dat uitbranding weens stresvolle werksomstandighede ontwikkel. Scott (2001:1), asook , Schaufeli en Leiter, (soos aangehaal deur Visser, 2007:22) sluit hierby aan en wys daarop dat uitbranding die nagevolg is van spanning, gekoppel aan drie faktore naamlik: emosionele uitputting, depersonalisering in die werkarea en 'n gevoel van kwynende persoonlike bereiking.

Uitbranding is 'n realiteit vir veral maatskaplike werkers en, volgens die navorser, ontstaan dit wanneer die eise van die werksomstandighede gekoppel aan verlaagde gevoelens van effektiwiteit en persoonlike bereiking sy fisiese, emosionele en geestelike tol eis. Die uitgebrande maatskaplike werker sal minder begin belangstel in haar beroepsfunksionering en 'n negatiewe ingesteldheid teenoor haar werk begin toon. Dit is volgens die navorser veral die eise van werksomstandighede wat deur selfgeldende gedrag gekontroleer kan word.

8. DIE VERBAND TUSSEN SELFGELDENDEN GEDRAG EN UITBRANDING

Murdock en Scott (2003:263) meld dat selfgeldende gedrag een van die belangrikste eienskappe is waarmee stres in die beroepswêreld hanteer kan word. Selfgeldende gedrag help om take wat gedelegeer word van die hand te kan wys, indien dit nodig is. Volgens Van der Walt (1993:138), Murdock en Scott (2003:263) en Gambrill, (2006:734) word uitbranding by maatskaplike werkers met hul onvermoë om vir ekstra eise nee te sê in verband gebring.

Uitbranding is die gevolg van beperkte insette in besluite wat rondom die maatskaplike werker en organisatoriese aspekte geneem word (Veeran & Moodley, 1994:360; Dollard *et al.*, 2003:286). Selfgeldende gedrag kan hierdie beperkte insette in besluite positief beïnvloed deurdat maatskaplike werkers wat selfgeldend optree, deel kan neem aan besluite wat geneem word rondom die organisasie en administratiewe aangeleenthede (Kadushin, 1992:xviii; Van der Walt, 1993:142). Sulke besluite, en ander aspekte wat die organisatoriese administrasie beïnvloed, word gewoonlik tydens vergaderings bespreek.

Selfgeldende gedrag kan positief gebruik word om konstruktiewe tydsbestuur toe te pas. Maatskaplike werkers werk gewoonlik onder druk en moet noukeurige tydsbestuur toepas om deur hul gevalleladings en projekte te kom. Selfgeldende gedrag kan gebruik word om te deleger, deel te neem, te prioritiseer, en om beheer oor hierdie tydverbruik te verkry. Selfgeldende gedrag sluit in om bewus te wees van jou eie regte en die regte van ander. Dit is veral in situasies waar werksbelange en persoonlike belange bots waar bykomende druk toegepas word en waar jou regte en belange eerste gestel moet word ten einde uitbranding te voorkom (Murdock & Scott, 2003:262).

Frost (2003:131) ondersteun die siening dat mense wat in helende professies werk, geneig is om hul persoonlike lewens op te offer en hul fisiese, emosionele en geestelike welstand te verwaarloos. Dit lei tot uitbranding en 'n verlies aan gesondheid en lewenslustigheid. In hierdie verband sê Skidmore (1995:192) die volgende oor uitbranding by maatskaplike werkers: "This represents low ebb on the emotional continuum, many workers feel emotional fatigue, some at a level that makes them unable to use their professional skills adequately."

Die vraag kan gevra word hoekom uitbranding onder maatskaplike werkers voorkom? In hierdie verband lig Skidmore (1995:192-193) die volgende uit:

- ❖ "Social workers often work with people who have emotionally laden problems that spill over into the lives of workers, whether they want them or not.
- ❖ Many social workers are given large caseloads.
- ❖ Some positions in social work are limited in the services performed and tend to become routine and monotonous.
- ❖ Various groups, such as legislatures and citizen organisations, are increasing their demands for more accountability by social workers".

Volgens Veeran en Moodley (1994:360) en Dollard *et al.* (2003:286) word stres deur rolkonflik, hoë werkslading, rolverwarring, gebrek aan besluitnemingsgeleenthede, gebrek aan beroepsbevrediging en onduidelikheid oor posbeskrywings veroorsaak. Hulle omskryf dit as organisatoriese faktore wat tot uitbranding bydra. Veeran en Moodley (1994:357) identifiseer, onder andere, die maatskaplike werkers se persepsie van die graad van evaluering van hul werk, asook die verwagtinge wat ander van hulle het, as bydraende faktore tot stres en uitbranding. Die maatskaplike werker se outoriteit in besluitnemings ten opsigte van behandelingsmetodes word ook as faktor geïdentifiseer. Volgens Dollard *et al.* (2003:286) is die kombinasie van hoë werksverwagtinge en lae ondersteuningsnetwerke 'n kritiese faktor by uitbranding. Hulle noem dat hoë werkloadings problematies is – veral as te hoë werksverwagtinge met lae beheer en outonomieit by die werker sowel as min hulpbronne en swak ondersteuning gekombineer word. Ondersteunende en effektiewe supervisie word as van sentrale belang gesien. Kadushin (1992:xviii), en Van der Walt (1993:142), meld dat ondersteunende supervisie 'n baie belangrike rol in die voorkoming van uitbranding speel. Dit lewer verder 'n positiewe bydrae tot die manier waarop kollegas hanteer kan word en sal werkstandaarde lig deurdat 'n selfgeldende persoon makliker negatiewe gedrag van werknemers positief kan aanspreek en konflik dus makliker oplos (Civil, 2003:10).

Dryden (1995:9) identifiseer hoë werkstres, onvoldoende supervisie, onvoldoende organisatoriese hulpbronne, ontevredenheid met die kliëntestelsel, lae selfbeeld en baie ekstra ure se werk as faktore wat definitiewe uitbranding by maatskaplike werkers voorspel. Alhoewel navorsing in Dollard *et al.* (2003:301) aandui dat uitbranding onder maatskaplike werkers eerder die gevolg is van organisatoriese aspekte as persoonlikheidsaspekte word daar in hierdie navorsing aangedui dat daar 'n moontlike verband is tussen uitbranding en die omvang van selfgeldende gedrag. Selfgeldende gedrag kan juis ook die organisatoriese faktore wat tot uitbranding bydra effektief aanspreek. Volgens navorsing deur Dryden (1995:9) is dit veral vroueterapeute wat aan uitbranding blootgestel word omdat hulle meermale in verskillende rigtings getrek word en daar van hulle verwag word om aan kliënte, hul eie gesinne en hul eie behoeftes aandag te gee. Hierdie voortdurende eise put die emosionele reservoir van die werker, wat reeds deur haar werksverantwoordelikhede belas word, verder uit.

Wanneer daar dus in totaliteit na die beroep van die maatskaplike werker en die faktore waarmee sy in die toepassing van haar daaglikse take te doen kry, gekyk word, word dit duidelik dat selfgeldende gedrag hierdie toenemende druk kan verminder. Die hoë gevalleladings, gebrek aan hulpbronne en ondersteuning, asook die emosioneel-belaaië kliënteomstandighede van die maatskaplike werker is faktore wat, tesame met 'n onvermoë om te kan prioritiseer, delegeer en 'nee' te sê, bykomende druk op die maatskaplike werker plaas en uitbranding aan die hand werk. Indien die maatskaplike werker haar/sy vermoë om selfgeldend te kan optree ontwikkel kan sy/hy die bovermelde aspekte tot so 'n mate hanteer dat sy/hy die druk kan verminder en uitbranding kan vermy. Deurdat die maatskaplike werker bykomende gevalle weier wanneer die gevallelading te hoog is, of op selfgeldende wyse die supervisor in kennis stel dat die gebrek aan hulpbronne of ondersteuning deur die organisasie tot eksterne druk bydra, kan die maatskaplike werker 'n invloed op die negatiewe faktore uitoefen en dit so verander. Deur met die hulp van selfgeldende gedrag duidelike grense ten opsigte van haar/sy beroep en haar/sy gesin te stel, kan die maatskaplike werker verseker dat haar/sy lewe gebalanseerd bly en voldoende tyd aan elke faset van haar/sy lewe bestee word. Om hierby aan te sluit, gaan die invloed van selfgeldende gedrag in meer diepte bestudeer word.

9. INVLOED VAN SELFGELDEND GEDRAG

Selfgeldende gedrag het 'n positiewe uitwerking op die gehalte van lewe (Civil, 2003:x). Dit beïnvloed die psigiese, fisiese, sosiale en beroepslewe van 'n mens.

9.1. Psigiese invloed

Selfgeldende gedrag verbeter selfvertroue, selfwaarde en die selfbeeld. Dit verhoog die vertroue in ander en in die self (Sorensen, 2005:7). Wanneer 'n persoon selfgeldend kan optree, kan sy/hy duidelike grense stel en dus so eie doelwitte en doelstellings bereik. Die persoon ontwikkel respek vir haar/sy eie regte en ook die regte van ander. Dit het 'n direkte invloed op selfwaarde en selfbeeld. Wanneer 'n maatskaplike werker voortdurend moet veg om ondersteuning vanuit die organisasie te kry of wanneer sy/hy nie in besluite van die organisasie wat haar/hom raak geag word nie, kan die maatskaplike werker minderwaardig begin voel en motivering verloor. Skuldgevoelens omdat te veel tyd aan werkverwante aspekte bestee word en die gesin afgeskeep word, dra tot gevoelens van mislukking en wanhoop by. 'n Gebrek aan

selfvertroue lei verder daartoe dat daar te veel op passiewe of aggressiewe gedragstyle gesteun word (Lindenfield, 2002:56). Lindenfield noem verder dat 'n gebrek aan selfvertroue tot persone se onrealistiese verwagtinge van hulself bydra en dat hulle so bykomende druk op hulself plaas om aan hierdie verwagtinge te voldoen. Selfgeldende gedrag kan hierdie persone help om kritiek beter te hanteer en om minder druk op hulself te plaas (2002:32).

Nie-selfgeldende gedrag lei tot frustrasie, angstigheid en woede (Anon., 2006:1). 'n Maatskaplike werker wat voortdurend onder druk geplaas word weens 'n gebrek aan selfgeldende gedrag teenoor ander professionele persone of kollegas, kan byvoorbeeld onder toenemende frustrasie knak en woede-uitbarstings en onprofessionele gedrag begin openbaar. Laasgenoemde kan weer tot frustrasie en angs hersirkuleer. Wanneer 'n persoon se regte as mens geskaad word ervaar sy/hy ook gevoelens van bedruktheid, angs en vyandigheid.

9.2. Fisiese invloed

Fisiese simptome soos depressie en psigosomatiese gedrag kan volgens Civil (2003:xi) en Anon. (2006:1) die gevolg wees van 'n mens se onvermoë om selfgeldend te kan optree. Uit die voorafgaande navorsing is dit duidelik dat 'n gebrek aan selfgeldende gedrag tot bykomende druk en spanning, asook moontlike uitbranding, kan bydra. Fineman (1985:40), Van Der Walt (1993:134) en Whetten en Cameron (1995:107) se navorsing in verband met stres en spanning lig die volgende fisiese simptome uit: hoë bloeddruk, hartkloppings, velprobleme, rugpyn, verkoues, artritis, kortasemheid, spierspasmas, hoofpyne en migraines, ooginfeksies, asma, naarheid, gastritis en moegheid. Die maatskaplikewerk-professie het 'n verskeidenheid inherente stressors wat tot uitbranding en fisieke uitputting bydra. Indien selfgeldende gedrag konstruktief toegepas word, kan van hierdie inherente faktore positief hanteer en gekontroleer word. Indien die maatskaplike werker die vrymoedigheid het en selfgeldend genoeg is om aan haar /sy bestuur te laat deurskemer dat 'n vakansie benodig word, kan die werker sodoende beheer oor haar/sy gesondheid neem.

9.3. Sosiale invloed

Ook op sosiale vlak het selfgeldende gedrag 'n invloed. Selfgeldende gedrag bevorder verhoudings deurdat dit tot effektiewe en positiewe kommunikasie bydra (Quick, 1991:166; Sorensen, 2005:8; Windschitl, 1999:1). Kommunikasie is een van die basiese vaardighede

waaroor maatskaplike werkers moet beskik. Die daaglikse hantering van kliënte, onderhandelinge asook skakeling met kollegas en professionele persone, vereis konstruktiewe kommunikasie. Deur duidelike, ondubbelsinnige boodskappe te kan oordra, versterk die maatskaplike werker haar/sy beeld en vergemaklik dit haar/sy daaglikse take. Die vermoë om selfgeldend "jou sê te sê" en aan te dui in watter rigting die hulpverlening moet gaan, beheer en kontroleer die aard van verhoudings. Dit voorkom manipulasie in verhoudings deurdat selfgeldende mense nie so maklik gemanipuleer kan word nie en deurdat hulle manipulerende situasies beter kan hanteer (Civil, 2003:14). 'n Maatskaplike werker wat nie selfgeldend kan optree nie, kan haar-/homself maklik deur die kliënt laat lei. Dit kan die hulpverlening negatief beïnvloed en verhoed dat die regte doelwitte en behandelingsplan bereik word. Nie-selfgeldende gedrag kan tot swak sosiale verhoudings lei deurdat mens nie emosies (positief of negatief) kan verwoord nie (Anon., 2006:1). Ware gevoelens kan nie uitgespreek en gekommunikeer word nie. Vrese oor wat ander gaan sê of dink beïnvloed die kommunikasiestyl en dit kan veroorsaak dat 'n persoon nie haar/sy volle potensiaal binne die verhouding bereik nie.

Volgens die ondersoeker kan ouerskapsprobleme ook die gevolg van nie-selfgeldende gedrag wees deurdat ouers nie die vermoë het om ferm op te tree wanneer kinders hulle reëls toets nie. Dikwels kan ouers aggressief of te passief oorkom. Vrese dat jy jou verhouding met jou kind kan beskadig, veroorsaak dikwels dat ouers nie duidelike grense kan stel nie. Selfgeldende gedrag dra verder by tot die ontwikkeling van respek. Die beeld word geskep van 'n persoon wat weet wat hy wil hê en homself selfversekerd daarvoor kan beywer. Wanneer mense aanvoel dat die persoon hom-/haarself respekteer, tree hulle met meer respek op en kan dit die eie selfbeeld versterk.

'n Gebrek aan selfgeldende gedrag kan tot gevoelens van misbruik bydra. Wanneer 'n persoon nie die vermoë het om versoeke te weier nie kan ander persone hom/haar moontlik misbruik en met take oorlaai. Dit kan bykomende frustrasie en woede veroorsaak wanneer die werksdruk verhoog. Maatskaplike werkers is gewoonlik oorlaai met gevalleladings. Bykomende take kan veroorsaak dat hulle gespanne raak oor hul tydsbestuur en -beplanning.

9.4. Beroepsinvloed

Op die sosiale en die beroepsvlak kan selfgeldende mense versoeke beter rig en weier. Hulle het die vermoë om die weiering van versoeke positief te hanteer. Selfgeldende persone kan beter vir hul regte opstaan en kritiek konstruktief uitdeel en ontvang (Murdock & Scott, 2003:224).

Verskeie outeurs soos Civil (2003:xi), Lombaard (1993:29) en Murdock en Scott (2003:225) is dit eens dat selfgeldende gedrag tot positiewe hantering van konflik bydra. Volgens die navorser is hierdie aspek een van die belangrikste voordele van selfgeldende gedrag. Hantering van konflik het 'n invloed op alle makro- en mikrovlakke van funksionering. In die huisgesin en verhoudings, asook werksopset en vriendekring, is positiewe konflikhantering noodsaaklik. Deur nie-selfgeldend op te tree, kan 'n mens die respek van ander verloor en 'n onvermoë hê om die atmosfeer na afloop van konfliksituasies te herstel. Civil (2003:xi) identifiseer konflikvorms wat direk deur selfgeldende gedrag geraak word, naamlik innerlike konflik, organisatoriese konflik, spankonflik en interpersoonlike konflik. Murdock en Scott (2003:225) ondersteun Civil (2003:xi) se siening en voeg by dat ongesonde konflikhantering tot stres kan lei. Selfgeldende gedrag dra tot suksesvolle konfrontering by (Woodside & McClam, 1998:322). Konfrontering behels die oordra van inligting wat 'n botsing van idees of opinies insluit. Konfrontasie word dikwels vermy omdat daar vrese bestaan dat die verhoudings beskadig sal word, of dat 'n mens in die proses sal seerkry. Maatskaplike werkers word gereeld in die verrigting van hul daaglikse beroepe genoodsaak om veral kliënte, kollegas of supervisors te konfronteer.

Selfgeldende gedrag vergroot die kans dat eie behoeftes bevredig sal word en laat toe dat die persoon self in beheer van situasies bly. Hierdeur word stres verminder (Sorensen, 2005:7). Volgens Windschitl (1999:1) is daar 'n verband tussen selfgelding en die persoon se geloof in eie vermoëns om te kan organiseer en nuwe aspekte aan te leer. Dit beïnvloed deursettingsvermoë, uithouvermoë en insette wat gelewer word.

10. FAKTORE WAT SELFGELDEND GEDRAG BEÏNVLOED

Indien selfgeldende gedrag soveel voordele inhou as wat navorsing aandui, moet die vraag gevra word waarom mense dan nie almal selfgeldend kan optree nie. Volgens Fineman (1985:66) kan mense om die volgende redes gewoonlik nie "nee" sê nie: mense beskik nie oor

voldoende selfvertroue nie; hulle vertrou nie hul eie optredes, magte en oordele nie; hulle voel angstig en wil graag by almal gewild wees; hulle het slegs 'n vae idee van hul pligte en take; hulle beskik oor 'n goed ontwikkelde gewete en voel skuldig as hulle weier om te help; en hulle voel maklik minderwaardig teenoor ander mense met gesag. Kadushin (1992:44) sluit hierby aan en noem dat die supervisor se gesag 'n struikelblok kan wees. Dit is moontlik dat ons opvoeding voorskryf dat gesag gerespekteer en nie bevraagteken moet word nie en, derhalwe, word daar nie altyd selfgeldend teenoor persone in gesagsposisies, soos supervisors en bestuurslede of lede van die publiek in gesagsposisies, opgetree nie. Die moontlikheid bestaan verder dat mense nie altyd selfgeldend optree nie as gevolg van die aangeleerde respons dat dit goed is om ander tevrede te stel en dat 'n mens nie onnodig opskuddings moet veroorsaak nie. Die siening word gehandhaaf dat indien iemand iets doen waarvan ons nie hou nie ons eerder moet stilbly of wegloop. Gambrill (2006:452) identifiseer die volgende faktore wat selfgeldende gedrag onderdruk: skuldgevoelens, vrees vir gevolge, vrees om misbruik te word, angstigheid, onsekerheid, woede, selfbeeldprobleme, en seksueel- en rasverwante struikelblokke.

Die mate waartoe ons selfgeldend kan optree, verskil van persoon tot persoon. Die vraag word gevra waarom sekere mense meer selfgeldend kan optree as ander. Verskeie faktore wat vervolgens bespreek sal word, het 'n invloed op selfgeldende gedrag.

10.1 Selfbeeld

Een van die vernaamste redes waarom mense nie selfgeldend optree nie is, volgens die navorser, die vrees van wat ander mense sal dink indien 'n versoek geweier word. Dit hou direk met selfbeeld en selfwaarde verband. Daar bestaan 'n vrees vir verwerping en vrees vir moontlike negatiewe gevolge wat nie hanteer sal kan word nie. Civil (2003:5) meld dat 'n positiewe selfbeeld selfgeldende gedrag versterk. Om selfgeldend te kan optree beteken dat mens moet glo in wat bereik en gedoen kan word. Indien daar onsekerheid heers oor eie gedrag en besluite, bevraagteken die persoon hom-/haarself en sal die standpunt maklik beroof kan word en sal daar nie by die standpunt gehou kan word nie. Dit beïnvloed selfgeldende gedrag (Anon., 2006:5). Lombaard (1993:52) meld verder dat dit van kardinale belang is dat die maatskaplike werker in haar/sy eie vermoëns moet glo asook in haar/sy professie ten einde doeltreffend selfgeldend te kan optree. 'n Positiewe selfbeeld hou met selfvertroue verband.

Ten einde 'n standpunt tydens vergaderings en teenoor persone in gesagsposisies te kan inneem, moet daar oor selfvertroue beskik word. 'n Negatiewe selfbeeld dra by tot ekstra vrese vir gevolge en kan dus selfgeldende gedrag onderdruk (Gambriel, 2006:452). Angstigheid en 'n behoefte om teen negatiewe gevolge beskerm te word, is aspekte wat met lae selfbeeld en min selfvertroue verband hou. Dit onderdruk selfgeldende gedrag verder deurdat mense wat na aanvaarding en goedkeuring streef nie graag verwerp wil word nie. Hulle vrees dat indien hulle selfgeldend optree hulle juis verwerp sal word of ongewild sal wees. Indien 'n persoon 'n positiewe selfbeeld het, sal hy homself nie deur katastrofiese fantasieë laat lei nie. Laasgenoemde word deur Gambriel (2006:452) as onderdrukkers van selfgeldende gedrag beskou. 'n Verdere belangrike faktor in dié verband is selfkennis en begrip. Selfkennis en selfbewussyn is nodig alvorens selfgeldend gekommunikeer en opgetree kan word (Nicolson & Bayne, 1990:51).

10.2 Waardestelsel

Volgens Civil (2003:20) is dit makliker om selfgeldend op te tree tussen mense waarvan 'n mens hou aangesien hulle meestal dieselfde waardestelsel het. Indien die eie waardestelsel van mense in die geselskap s'n verskil, is dit moeiliker om selfhandhawend op te tree, veral wanneer sulke persone kritiek uitspreek of wanneer die selfbeeld bedreig word. Indien die eiewaarde gebaseer is op dit wat 'n mens doen, word verwerping gevrees en voel 'n mens goed as ander mense teverede gestel word. Dit het indirek 'n invloed op selfgeldende gedrag.

Kliëntestelsels se waardes kan ook van dié van die maatskaplike werker verskil en dus selfgeldende gedrag bemoeilik. So verskil die waardes ten opsigte van kinderopvoeding of gesonde konflikstyl met dié van die kliënt en moet die maatskaplike werker hierdie waardeverskil kan identifiseer en oorbrug. Waardes en opvoeding wat as kind ontvang is, kan ook 'n invloed hê op die manier waarop 'n mens selfgeldend optree. Wanopvatting moet geïdentifiseer en aangepas word. Wanopvatting word deur Lombaard (1993:48) uitgespel as idees wat verband hou met die feit dat mens nie foute mag maak nie, of dat dit swak maniere is om versoeke te weier. Sy meld verder dat die idee bestaan dat vrouens onvroulik is indien hulle selfgeldend optree. Laasgenoemde waardeopvatting kan selfgeldende gedrag onderdruk en moet gekorrigeer word. In maatskaplike werk is dit nodig dat persone bewus is van die waardeverskil en die etikette wat rondom maatskaplike werkers se professie gehang word.

10.3 Verbale en nie-verbale faktore

Verbale en nie-verbale faktore speel 'n rol in selfgeldende gedrag (Civil, 2003:8; Hardcastle *et al.*, 2004:219; Hayes, 2002:204; Murdock & Scott, 2003:222). Die inhoud van die boodskap, sowel as die wyse waarop die boodskap oorgedra word, beïnvloed die aard van selfgeldende gedrag. Le Roux en De Klerk (2001:80) wys op die volgende maniere waarop 'n persoon verbaal effektief selfgeldend optree:

- ❖ "Bekragtig die ander persoon se gevoelens.
- ❖ Stel eie posisie met selfvertroue.
- ❖ Sê "nee" as "nee" bedoel word.
- ❖ Neem tyd om oor die voorstel of vraag na te dink voordat daarop geantwoord word.
- ❖ Wees spesifiek.
- ❖ Hou oogkontak. Laat die liggaamstaal selfvertroue uitstraal.
- ❖ Moenie skuldig voel as jy "nee" wil sê nie.
- ❖ Hanteer die kritiek wat ontvang word".

Hayes (2002:204) voeg hierby dat die boodskap kort en direk moet wees, op respek gebaseer moet wees en ander se regte ook in aanmerking moet neem. Hy stel verder voor dat 'n selfgeldende woordeskat opgebou en ingeoefen moet word.

Die aspek wat die meeste met selfgeldende gedrag vereenselwig word, is waarskynlik die vermoë om te kan nee sê. Maatskaplike werkers moet kan nee sê ten einde hulself te kan beskerm en uitbranding te voorkom. In hul professionele verhoudings met hul kliënte asook kollegas en supervisors is hierdie eienskap van uiterste belang. Derhalwe gaan daar kortliks gefokus word op hoe om hierdie vaardigheid te bemeester.

Le Roux en De Klerk (2001:80) meld dat 'n mens nee moet sê met 'n selfhandhawende weiering, duidelik, met volharding en sonder aggressie. Hulle stel voor dat:

- ❖ 'n Mens moet onthou dat 'n mens die reg het om nee te sê.
- ❖ Uitstel gevra kan word indien 'n persoon ongemaklik voel.
- ❖ Gevoelens erken moet word.
- ❖ 'n Mens nie iets uit jammerte moet doen nie.

- ❖ Die onderwerp verander moet word sodra nee gesê is om sodoende verdere druk te vermy.
- ❖ Daar nie rede gegee moet word wanneer 'n persoon iets nie wil doen nie.
- ❖ Dieselfde woorde as wat die persoon gebruik het, herhaal word.
- ❖ Alternatiewe gebied word.
- ❖ Daar op liggaamstaal gelet word.:
 - Kyk die persoon in die oë.
 - Staan fier en regop.
 - Moenie te ver of te naby staan nie.
 - Liggaamstaal moet van selfvertroue spreek.
 - Wees rustig.
 - Moenie frons nie.
 - Moenie sug, vuiste bal, oë verklein of oorvriendelik wees nie.
- ❖ Om selfhandhawend op te tree 'n keuse is, dat 'n mens moet glo in wat 'n mens wil sê en bereid moet wees om die gevolge te dra.

11.DIE ROL VAN SELFGELDEND GEDRAG IN MAATSKAPLIKE WERK

Om selfgeldend te kan optree hou baie waarde vir 'n maatskaplike werker in. Dit maak 'n integrale deel uit van haar/sy maatskaplikewerk-vaardighede (Flaker, 2004:1; Hardcastle *et al.*, 2004:208). Navorsing (Dollard *et al.*, 2003:286) het bewys dat maatskaplike werkers van die hoogste vlakke van stres in die menslike hulpprofessies beleef en dat hulle meer uitbrandings beleef. Dit word aan die statutêre rolle, beperkte outonomieit, komplekse besluitnemingsprosesse, teenstrydige rolverwagtings en rolkonflikte wat maatskaplike werkers beleef, toegeskryf. Die maatskaplike werker se daaglikse taak behels juis verhoudings met kliënte, kollegas en die gemeenskap. Verhoudingsvaardighede en kommunikasie-vaardighede speel dus 'n belangrike rol in die maatskaplike werker se toerusting. Vervolgens sal die waarde van selfgeldende gedrag vir die maatskaplike werker uitgelig word.

11.1 Help om grense daar te stel

Maatskaplike werkers word dikwels in posisies geplaas waar onredelike eise aan hulle gestel word. Dit is dus noodsaaklik en voordelig vir maatskaplike werkers om selfgeldend te kan optree aangesien die vermoë om selfgeldend te kan optree die maatskaplike werker sal help om

duidelike grense daar te stel, duideliker pos-/rolomskrywings te doen, en om konflik beter te kan hanteer. Selfgeldende gedrag is 'n belangrike vaardigheid om maatskaplike werkers te help om hul pos beskrywings en diensvelde te reguleer. Die gebrek aan laasgenoemde lei volgens Rabin en Zelner (1992:18) tot uitbranding by maatskaplike werkers.

11.2 Versterking van verhoudings

Deur middel van selfgeldende gedrag kan maatskaplike werkers veranderinge binne die organisasie en dienslewering aanvra en kan hulle beter verhoudinge met ander personeel handhaaf (Rabin & Zelner, 1992:20). Dit gebeur soms dat die organisasie se behoeftes van dié van die maatskaplike werker verskil en dat sekere take van haar verwag word wat direk met haar persoonlike behoeftes en belange kan bots. Wanneer die maatskaplike werker dit moeilik vind om selfgeldend teenoor die organisasie op te tree, kan dit innerlike konflik veroorsaak. Murdock en Scott (2003:xxix) sluit hierby aan en dui aan dat selfgeldende gedrag nodig is om jouself binne jou werkverband te handhaaf en sodoende bevoeg op te tree. Hulle beskou selfgeldende gedrag as deel van hul "Personal Competency Model". Selfgeldende gedrag lewer verder 'n positiewe bydrae tot die manier waarop kollegas hanteer word en sal werkstandaarde lig deurdat 'n selfgeldende persoon makliker negatiewe gedrag van werknemers positief kan aanspreek en konflik derhalwe makliker oplos.

11.3 Selfontwikkeling

Selfgeldende gedrag word ook as 'n belangrike deel van selfontwikkeling gesien wat nodig is om die sterktes en leemtes in jouself aan te spreek en jou sodoende die geleentheid te gee om ander te lei en te help om dieselfde te doen. Maatskaplike werkers se taakomskrywing fokus dikwels op die motivering en aanmoediging van gedragsveranderinge by kliënte. Indien die werkers nie oor die vermoë beskik om hul eie leemtes aan te spreek nie sal hul dit volgens die navorser moeilik vind om haar kliënt tot gedragsverandering te lei.

11.4 Voorkom uitbranding en druk

Selfgeldende gedrag help verder om take afgehandel te kry deurdat 'n persoon werk kan organiseer en vir ander onnodige werk nee kan sê. Dit sal dus indirek voorkomende optrede wees vir werkspanning en druk.

Civil (2003:10) dui aan dat selfgeldende gedrag 'n belangrike rol speel in die hou en hantering van vergaderings. As 'n selfgeldende persoon binne die beroep, kan 'n mens 'n positiewe bydrae tot vergaderings maak, en deel neem aan besluite wat geneem word. Dikwels voel maatskaplike werkers dat hulle nie in belangrike organisatoriese aspekte geken word nie. Soms word kliëntebehandelingsplanne opgestel of jaarbeplannings tydens vergaderings vasgestel. Derhalwe is dit nodig dat die maatskaplike werker insette kan lewer en binne vergaderings selfgeldend kan optree. Op dié manier kan konflik positief hanteer word en waardes en opinies met ander gedeel word (Civil, 2003:5). Verskeie outeurs is dit eens dat as 'n mens nie selfgeldend is nie, dit tot werksoorlading kan lei en kan verhoed dat die maatskaplike werker op datum met haar/sy eie skedule bly (Civil, 2003:12; Murdock & Scott, 2003:223).

Soms is dit vir die maatskaplike werker nodig om selfgeldend teenoor die organisasie asook die supervisor op te tree ten einde spanning te voorkom. Volgens Veeran en Moodley (1994:360) word stres deur rolkonflik, swaar werklading, rolverwarring, gebrek aan besluitnemingsgeleenthede, gebrek aan beroepsbevrediging en onduidelikheid oor posbeskrywings veroorsaak. Dit word omskryf as organisatoriese faktore wat tot uitbranding bydra. Maatskaplike werkers wat hulle in spanningsvolle situasies, dreigende omstandighede en voorvalle van geweld bevind, word aan spanning blootgestel. Hulle meld dit nie altyd by hul supervisors aan nie met die gevolg dat daar nie altyd iets aan hierdie omstandighede gedoen kan word nie. Scott (2001:1) meld verder dat die hedendaagse werksomgewing gekenmerk word deur, onder andere, die druk om aan ander se verwagtinge te voldoen, intense mededinging, die strewe om geld te maak en 'n gevoel van ontneming van iets wat verdien is. Die organisasie se houding en ondersteuning is 'n primêre faktor wat tot die voorkoming of ontwikkeling van uitbranding kan bydra (Frost, 2003:32; Klopper, 2003:47). Die maatskaplike werker se werk moet erken word en sy/hy moet deur sy/haar organisasie ondersteun word ten einde uitbranding te voorkom.

11.5 Balansering van belange en tydsbestuur

Murdock en Scott (2003:262) noem dat selfgeldende gedrag insluit om van jou eie regte en dié van ander bewus te wees. Dit is veral in situasies waar werksbelange en persoonlike belange bots waar bykomende druk veroorsaak word. Selfgeldende gedrag kan gebruik word om te delegeer, deel te neem, te prioriseer en om beheer oor tydsbestuur te kry. Selfgeldende

gedrag kan positief gebruik word om konstruktiewe tydsbestuur toe te pas (Murdock & Scott, 2003:263).

12. SAMEVATTING

Kommunikasie met die kliënt, asook met die organisasie en kollegas maak 'n belangrike deel uit van die maatskaplike werker se dagtaak. Die maatskaplike werker moet talle verhoudings opbou en handhaaf. Sy moet ook terselfdertyd hierdie verhoudings met haar/sy eie behoeftes en belange, asook dié van die organisasie, balanseer. Indien verwag word dat daar na die maatskaplike werker se idees, gevoelens en behoeftes geluister moet word, moet sy/hy in die posisie wees om haar-/homself korrek en taktvol te kan uitdruk. Maatskaplike werkers moet suksesse en teleurstellings kan verwerk. Hulle moet kan prioritiseer, deleger en organiseer. Die maatskaplike werker moet kan onderhandel, konflik hanteer en konfronteer waar nodig en terselfdertyd uitbranding voorkom. Hiervoor is selfgeldigheid nodig. Dit moet egter vermeld word dat selfgeldende optredes gevolge het en dat die maatskaplike werker sterk genoeg moet wees om hierdie gevolge positief te hanteer.

Uit die teoretiese navorsing blyk dit dus dat selfgeldende gedrag 'n persoonlikheidsaspek is wat talle voordele vir die maatskaplike werker inhou en waaroor sy/hy moet beskik ten einde uitbranding te voorkom. Dit is 'n eienskap wat ontwikkel kan word. Selfgeldende gedrag kan die maatskaplike werker help om 'n meer effektiewe interaksie tussen haar-/homself, kliënte, die organisasie en persoonlike lewe teweeg te bring, asook 'n balans te skep tussen die verskillende mikro- en makrofunksioneringsvlakke en hulle vereistes.

13. BRONNELYS

ALBERT, R.E. & EMMONS, M.L. 1986. Your perfect right: A guide to assertive living. 5th ed. San Luis, Obispo: Impact.

ANON. 2006. Assertive communication. [Web:] <http://www.uiowa.edu/ucs/asertcom.html>. (Datum van gebruik: 25 April 2005).

CIVIL, J. 2003: Assertiveness. London: Spiro Press.

DELPORT, C.S.L. 2005. Quantative data collection methods. (*In* De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 159-191).

DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHE, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. 3rd ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

DOLLARD, M.F., WINEFIELD, A.H. & WINEFIELD, H.R. 2003. Occupational stress in the Service Professions. New York: Taylor & Francis.

DRYDEN, W. 1995. The stresses of counselling in action. London: SAGE Publications.

FINEMAN, S. 1985. Social work stress and intervention. Vermont: Gower.

FLAKER, V. 2004. Examining the basic and necessary skills and procedures in social work practice. *IUC Journal of Social Work Theory and Practice* (7)8. [Web:] http://www.bemidjistate.edu/sw_journal/issue7/articles/Examining%20Basic%20Skill... (Datum van gebruik: 08 Mei 2005).

FROST, P.J. 2003. Toxic emotions at work: How compassionate managers handle pain and conflict. Boston: Harvard Business school press.

GAMBRILL, E. 2006. *Social Work Practice: A critical thinker's guide*. 2nd ed. New York: Oxford University Press.

HARDCASTLE, D.A., POWERS, P.R. & WENOCUR, S. 2004. *Community Practice: Theories and Skills for Social Workers*. New York: Oxford University Press.

HAYES, J. 2002. *Interpersonal skills at work*. 2nd ed. New York: Routledge.

KADUSHIN, A. 1992. *Supervision in Social Work*. Columbia: University Press.

KLOPPER, J. 2003. Burnout, stress and coping in the South African Police Service in the Free State. Potchefstroom: PU vir CHO.

KOTZE, F. 2004. Dreigende krisis in maatskaplike werk. [Web:] <http://www.puk.ac.za/nuus/nuus99.html> [Datum van gebruik: 4 Junie 2005].

LE ROUX, R. & DE KLERK, R. 2001. *Emosionele intelligensie: Die alles-in-een-werkboek vir optimale persoonlike groei*. Kaapstad: Human en Rousseau.

LEWIS, J.A., LEWIS, M.D., PACKARD, T. & SOUFLÉE, F. JR. 2001. *Management of human service programs*. Canada: Brooks/Cole.

LINDENFIELD, G. 2002. *Super Confidence*. Rev Ed. London: Harper Collins Publishers Limited.

LOMBAARD, E. 1993. 'n Opleidingsprogram vir maatskaplike werkers met betrekking tot selfgeldende gedrag. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

LOMBARD, J. E. & HOFMEYR, L. 1995. Die opleidingstaak van die supervisor ten opsigte van selfgeldende gedrag. *Maatskaplike werk/Social work*, 31(1): 40-51, Mrt.

MURDOCK, A. & SCOTT, C.N. 2003. Personal effectiveness. 3rd ed. Oxford: Butterworth-Heinemann.

NICOLSON, P. & BAYNE, R. 1990. Applied Psychology for Social Workers. 2nd ed. London: The Macmillan Press Ltd.

QUICK, T.L. 1991. Training Managers so they can Really Manage: Confessions of a Frustrated Trainer. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

RABIN, C. & ZELNER, D. 1992. The Role of assertiveness in clarifying Roles and Strengthening Job satisfaction of social workers in Multidisciplinary Health Settings. *British Journal of social work*, 1992(22):17-32.

ROTHMAN, S. & MALAN, H. 2003. Kohersiesin, selfdoeltreffendheid, lokus van beheer en uitbranding by maatskaplike werkers. *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol 29(4) 43-51.

SCOTT, C.R. 2001. Communication, Social Support and Burnout: A brief Literature Review. *Micro organizational communication Theory and Research*, Fall (2001) [Web:] <http://www.gslis.utexas.edu/~ssoy/pubs/micro-communication/2mocro.htm> (Datum van gebruik: 4 Junie 2005).

SKIDMORE, A. 1995. Social work administration. Dynamic management and human relationships. London: Allyn and Bacon.

SLATER, J. 1990. Effecting personal effectiveness: assertiveness training for nurses. *Journal of advanced nursing*, 15: 337-3561.

SORENSEN, S. 2005. Understanding Assertiveness. [Web:] <http://www.mhsanctuary.com/articles/asser.htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

STRYDOM, H. 1999. Maatskaplike werk navorsing. Potchefstroom: PU vir CHO.

VAN DER WALT, G.E. 1993. Burnout amongst social workers: the cost of caring? *Maatskaplike Werk/Social work*, 29 (2):134-145, Jun.

VEERAN, D.L. & MOODLEY, G. 1994. An investigation of factors influencing stress and burn-out among child care workers in a children's home. *Maatskaplike werk/Social work*, 30 (4):355-362, Oct .

VISSER, A. 2007. Daily hassles, resilience, and burnout of call centre staff. Potchefstroom: North West University. (Proefskrif – D.Phil.).

WHETTEN, D.A. & CAMERON, K.S. 1995. Developing Management skills. 3rd ed. New York: Harper Collins College Publishers.

WINDSCHITL, M. 1999. Influence of Assertive Partners in Group Learning Activities. *Phi Delta Kappa Centre for evaluation, Development, and Research*. September 1999, No 24. [Web:] <http://www.pdkintl.org/edres/resbui24.htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

WOODSIDE, M. & MCCLAM, T. 1998. Generalist Case Management: A Method of Human Service Delivery. University of Tennessee, Knoxville: Brooks/Cole Publishing Company.

ARTIKEL 2

SELFGELDENDE GEDRAG VAN MAATSKAPLIKE WERKERS

T. Calitz (Magisterkandidaat in die vakgroep: Maatskaplike Werk, Skool Vir Psigo-Sosiale Gedragwetenskappe, Noordwes-Universiteit, Potchefstroom-kampus). Dr A.A. Roux (Senior Lektor in die vakgroep: Maatskaplike Werk, Skool Vir Psigo-Sosiale Gedragwetenskappe, Noordwes-Universiteit, Potchefstroom-kampus) . Dr A.W. Nienaber (Senior Lektor in die vakgroep: Psigologie, Skool Vir Psigo-Sosiale Gedragwetenskappe, Noordwes-Universiteit, Potchefstroom-kampus.)

ABSTRACT

The objective of this research was to assess the nature of assertive behaviour in social workers. Attention was given to social workers' assertive behaviour in general and also separately in relation to their clients, colleagues, supervisors, other professionals and the community. Attention was also given to the level of burnout social workers are experiencing and the relationship between feelings of burnout and assertive behaviour of social workers. Guidelines for enhancing and strengthening of assertive behaviour were also included.

The DR&U-model was used as the overall research model. Two self-developed questionnaires were used as measuring instruments. The results showed that social workers in general were assertive in relation to their clients as well as other professional persons, the community and colleagues. The fear of consequences and the authority of supervisors affect the assertive behaviour of social workers. The attitude of the supervisor regarding assertive behaviour and the supervisor's relationship with and role regarding the social worker contribute either negatively or positively towards assertive behaviour.

1. INLEIDING

Selfgeldende gedrag is 'n persoonlikheidsaspek wat talle voordele vir maatskaplike werkers inhou en waaroor elkeen moet beskik ten einde uitbranding te voorkom. Hierdie is 'n eienskap wat ontwikkel kan word. Selfgeldende gedrag kan maatskaplike werkers help om 'n meer effektiewe interaksie tussen hulself, hul kliënte, organisasies en persoonlike lewens teweeg te bring. Op hierdie wyse kan 'n balans geskep word tussen die verskillende mikro- en makrofunksioneringsvlakke en vereistes.

Die doel van hierdie artikel is om die selfgeldend gedrag van maatskaplike werkers te bepaal en riglyne daar te stel, ten einde uitbranding en beroepsdruk onder maatskaplike werkers te voorkom.

2. PROBLEEMSTELLING

Die maatskaplike werker se daaglikse taak is om verhoudings met kliënte te bou. Verhoudingsvaardighede en kommunikasievaardighede speel dus 'n belangrike rol in die maatskaplike werker se toerusting as suksesvolle maatskaplike werker. Maatskaplike werkers bevind hulself dikwels in posisies waar onredelike eise aan hul gestel word. Uit die navorsing wat deur Lombaard (1993:86) gedoen is, blyk dit dat maatskaplike werkers tot 'n groot mate nie op hulle eie behoeftes ingestel is nie. Dit hou verband met die opoffering van behoeftes en persoonlike regte. Volgens navorsing het maatskaplike werkers die vermoë om selfgeldend op te tree teenoor hul kliënte, maar kan hulle op persoonlike vlak nie altyd selfgeldend optree nie. Vrees vir verwerping en die hantering van negatiewe gevoelens blyk die grondrede te wees waarom maatskaplike werkers nie altyd selfgeldend kan optree nie. Selfgeldende gedrag kan in verskillende situasies verskil. 'n Persoon kan selfgeldend wees in een area, maar nie in 'n ander nie. So kan maatskaplike werkers selfgeldend optree teenoor hul kliënte, maar nie in situasies wat hul persoonlike behoeftes raak nie (Windschitl, 1999:1).

In 'n navorsingstudie van Kotze (2004:2) word aangedui dat meer as die helfte van maatskaplikewerk-respondente uit sy ondersoek hoë vlakke van psigiese uitbranding ervaar. Volgens Kotze (2004:1) is psigiese uitbranding die resultaat van uitputting, spanning, sienings van persoonlike ondoeltreffendheid, 'n gebrek aan motivering en disfunksionele houdings en

gedrag. Scott (2001:1) sluit hierby aan en wys daarop dat uitbranding die gevolg is van spanning gekoppel aan drie faktore, naamlik emosionele uitputting, depersonalisering in die werkarea, en 'n gevoel van kwynende persoonlike bereiking. Scott (2001:1) beweer dat die druk om aan ander se eise te voldoen, tot uitbranding bydra. Deelname aan besluitnemingsprosesse kan die spanningsvlakke verminder (Scott, 2001:4). Scott (2001:2) identifiseer selfgeldende kommunikasiegedrag as die buffer teen uitbranding.

3. DOELSTELLING EN DOELWITTE

Die doel van hierdie studie is om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek.

Die doelwitte wat hierby aansluit is die volgende:

- Om deur middel van 'n empiriese ondersoek selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te bepaal.

4. SENTRALE TEORETIESE STELLING

Maatskaplike werkers is selfgeldend ten opsigte van hul kliënte-bestuur maar nie ten opsigte van persoonlike behoeftes wat geraak word binne die professie nie.

5. NAVORSINGSMETODOLOGIE

5.1 Navorsingsontwerp

In hierdie studie is die verklarende navorsingsontwerp geïmplementeer (Strydom, 2005:77-78). Volgens Fouché en De Vos (2005:132-133) is 'n navorsingsontwerp 'n riglyn waarvolgens ons die data-insamelingsmetodes kan bepaal. Hulle onderskei tussen kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsing. Die gebruik van vraelyste en meetinstrumente word in kwantitatiewe navorsing onderstreep. Die interpretering van die ingesamelde data maak deel uit van kwalitatiewe navorsing. Volgens De Vos (2005:333) is kwalitatiewe data-ontleding die soeke na veralgemenings en verbande, die daarstelling van orde en struktuur en die skep van bekekenis uit die ingesamelde inligting. Die verband tussen die mate van beroepsdruk en selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers sal tydens die navorsing geëvalueer word.

5.2 Empiriese ondersoek

Die Developmental Research and Utilization model (DR&U- model) is in hierdie ondersoek benut (Grinnell, 1981:595). Die model het volgens Strydom (2005:151) 'n spesifieke intervensiemissie en is gerig op die verskaffing van meer duidelikheid en moontlike oplossings vir praktiese probleme. Die twee hoofstadiums van die DR&U-model is ontwikkelingsnavorsing en benuttingsnavorsing. Elke stadium word in vyf fases verdeel (Delpont, 2007:5). Slegs een fase van die model, naamlik **ontleding**, is tydens die ondersoek geïmplementeer. Die fase het bestaan uit vraelyste wat maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie voltooi het ten einde hul selfgeldende gedrag te evalueer. Dit het verder die vlak van beroepsdruk en mate van uitbranding van maatskaplike werkers in hul verskeie beroepsvelde gemeet.

5.2.1 Die ontwerp

In hierdie studie gaan die verklarende navorsingsontwerp geïmplementeer word (Strydom, 2005:77-78). Volgens Grinnell en Williams (1990:167) word verklarende navorsing gebruik om aspekte te probeer verklaar waarvoor reeds nagevors is. Tydens hierdie fase sal die opnameprosedure gebruik word ten einde kwantitatiewe en kwalitatiewe navorsing toe te pas (Huysamen, 1993:108-110; Strydom, 2005:116-118).

Die verklarende navorsingsontwerp word deur Strydom (2005:78) beskryf as 'n metode wat op die verbetering van insig fokus deur feite met mekaar in verband te bring. Dit sluit 'n logiese proses in waar stellinge feite met mekaar in verband gebring word. Volgens Marlow (1993:155) word hierdie ontwerp gebruik om die effektiwiteit van die intervensie met teikengroepe te bepaal. Volgens Fouché en De Vos (2005:165) is 'n navorsingsontwerp 'n bepaalde plan of resep waarvolgens die ondersoek of navorsing onderneem gaan word. Kwantitatiewe data-insameling is volgens Neuman (2003:35) "collecting data in the form of numbers. Huysamen (1993:20) noem dat in die Sosiale Gedragwetenskappe veral van die oorsaaklikheidsbeginsel gebruik gemaak word. Volgens hierdie navorsingstipe is die doel van navorsing om verskynsels te verklaar deur die oorsake daarvan aan te dui, en word veranderlikes en verbande uitgewys (Huysamen, 1993:21). Die verband tussen die mate van beroepsdruk en selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers sal tydens die navorsing geëvalueer word.

5.2.2 Respondente

Die posvraelys is as 'n alternatiewe wyse oorweeg, maar uit navorsing wat deur navorsers soos Humpel (2004) en Delport (2007) in die Noordwes-provinsie gedoen is, asook die siening van Grinnell en Williams (1990:217) oor die swak responskoers ten opsigte van die posvraelys, is op die sneeubaleffek besluit. Volgens Strydom (2005:203) behels hierdie wyse van data-insameling dat betrokke persone by die navorsing betrek word en hulle dan weer ander persone identifiseer vir verdere deelname. 'n Volledige profiel van respondente word in Afdeling 6.1 bespreek.

'n Nie-waarskynlikheidssteekproef is gebruik (Strydom, 2005:202). Strydom (2005:201) verwys hierna as "the odds of selecting a particular individual are not known because the researcher does not know the population size or the members of the population". Deur middel van hierdie metode is 54 maatskaplike werkers uit die volgende instansies uit die Noordwes-provinsie betrek: NG Welsyn, Kindersorg Suid-Afrika, Ondersteuningsraad, Suid-Afrikaanse Vrouefederasie, Departement Gesondheid, Korrektiewe Dienste, Suid-Afrikaanse Polisiediens, Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, SANPARK en FAMSA. Twee van die 54 respondente het nie vraelys A voltooi nie.

5.2.3 Meetinstrumente

Twee selfgestruktureerde vraelyste wat kwantitatiewe en kwalitatiewe vrae insluit, is gebruik om selfgeldende gedrag en die mate van beroepsdruk van maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie te bepaal (Delport, 2005:174) (Sien bylaag A.) Vraelys A bestaan uit geslote vrae wat deur middel van 'n vyfpuntskaal verkry is (Delport, 2005:174-175; Strydom, 2005:164). Die doel van hierdie vraelys was om die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek. Vraelys B bestaan uit oop vrae (Delport, 2005:174; Huysamen, 1993:134). Oop vrae gee aan deelnemers die geleentheid om meer diepte-inligting oor 'n bepaalde onderwerp te voorsien en hulle antwoorde te verduidelik (Delport, 2005:174). Die doel van vraelys B was om die aard van die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers, asook die mate waarin die werkers uitgebrand voel en die moontlike verband tussen hul selfgeldende gedrag en uitbrandingsgevoel, te bepaal.

5.2.4 Dataverwerking

Data in hierdie ondersoek is soos volg verwerk:

- ❖ Data uit die selfgestruktureerde vraelys A aan die maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie is rekenaarmatig deur die Statistiese Konsultasiediens, Potchefstroom-kampus van die Noordwes-Universiteit verwerk.
- ❖ Data uit die selfgestruktureerde Vraelys B aan die maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie, wat hoofsaaklik uit oop vrae bekom is, is deur die navorser handverwerk.

5.2.5 Navorsingsprosedures

In die navorsing is van die volgende prosedures gebruik gemaak:

- 'n Voorondersoek is eers gedoen. Die voorondersoek is gedoen as voorbereiding vir die hoofondersoek. Die voorondersoek het bestaan uit literatuur wat bestudeer is, asook die bestudering van moontlike metingskale om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te bepaal. Aangesien bestaande skale slegs deur sielkundiges afgeneem mag word en die uitvoering hiervan nie moontlik was nie, is 'n selfgestruktureerde vraelys opgestel.
- Die ervaring van deskundiges soos Dr A.W. Nienaber van die Vakgroep Psigologie, Potchefstroom-kampus van die Noordwes-Universiteit, asook Dr Suria Ellis van die Statistiese Konsultasiediens, Potchefstroom-kampus van die Noordwes- Universiteit, is benut om die selfgestruktureerde vraelys saam te stel.
- Die vraelys is aan twee senior maatskaplike werkers, wat nie by die ondersoek betrek is nie, gegee om te toets en aanpassings is daarvolgens gemaak.
- Deelname was vrywillig en daarom is toestemming nie van Hoofkantore aangevra nie, maar is dit outomaties verkry.
- Vraelyste is in Engels opgestel en is deurlopend in hierdie verwerking aan respondente voorsien.
- Vraelyste is deur middel van die sneeubalmetode aan maatskaplike werkers uitgedeel.

5.2.6 Etiese aspekte

Uitvoering is gegee aan professionele etiek ten opsigte van die respondente se regte en die navorser se verantwoordelikhede (Strydom, 2005:57). Vir navorsers in die

geesteswetenskappe is die nakoming van etiese beginsels uiters noodsaaklik en navorsing mag nooit ten koste van die individu gedoen word nie (Williams, Tutty & Grinnell, 1995:30).

- *Ingeligte toestemming.* Akkurate en volledige inligting ten opsigte van die doel van die navorsing en die prosedures wat tydens navorsing gevolg sal word, is in 'n dekbriëf aan die respondente voorsien. Hiervolgens kon hulle self besluit of hulle aan die navorsing wou deelneem al dan nie.
- Skade aan deelnemers kan fisies en emosioneel van aard wees. Tydens hierdie navorsing is die deelnemers die geleentheid gebied om te weier indien hulle nie deel van die navorsing wou wees nie (Strydom, 2005:59).
- Daar is deurgaans by die beginsels van vertroulikheid en privaatheid gehou (Neuman, 1997:453). Geen identifiserende inligting is van deelnemers gevra nie. Die navorser is 'n geregistreerde maatskaplike werker by die SA Raad vir Maatskaplike Diensberoepe wat etiese beginsels onderstreep.
- Die navorsing is aan die Etiese komitee van die Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus voorgelê vir etiese goedkeuring. Die goedkeuringsnommer is 05K16.

6. RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK

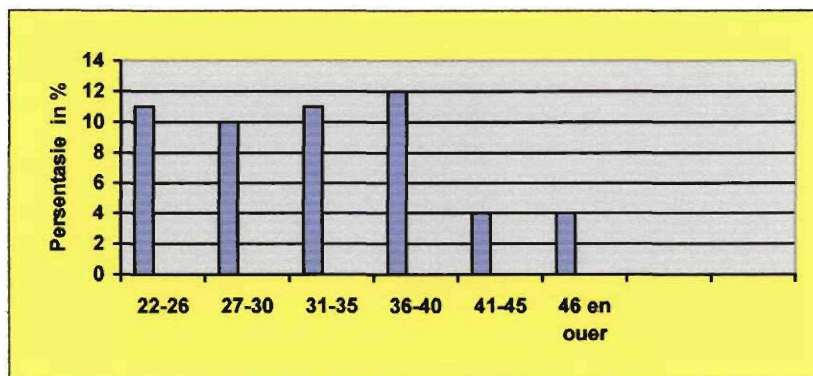
Vraelys A is deur 52 respondente ingevul terwyl 54 respondente vraelys B ingevul het.

6.1 Identifiserende Besonderhede

6.1.1 Ouderdom van respondente

Daar is aan die respondente gevra om aan te toon in watter ouderdomskategorie hulle val. Die respons kan soos volg weergegee word:

Figuur 1: Ouderdom van maatskaplike werkers



N=52

Die meerderheid respondente, 12 (23.08%) val in die ouderdomskategorie 36-40 jaar. Die grootste persentasie, naamlik 44 (84,62%), is jonger as 40 jaar.

6.1.2 Geslag van respondente

Daar is aan die respondente gevra om hulle geslag te spesifiseer. Dit kan grafies soos volg weergegee word:

Tabel 1: Geslag

	Mans	Vroue	Totaal
F	5	46	51
%	9.80%	90.20%	100

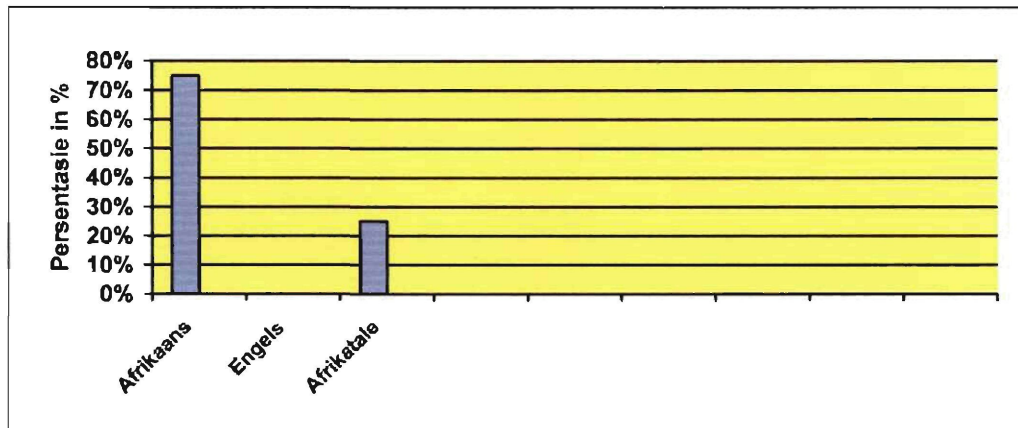
N=51

Die meerderheid van respondente, 46 (90.20%), is vroue. Dit is alom bekend dat die meerderheid van maatskaplike werkers in Suid-Afrika, en ook in die Noordwes-provinsie vroue is.

6.1.3 Huistaal

Die huistaal van respondente kan soos volg weergegee word:

Figuur 2: Huistaal van respondente



N=48

Slegs 48 respondente het hierdie afdeling van die vraelys voltooi. Altesaam 36 (75.00%) van die respondente is Afrikaanssprekend. Daar was geen Engelssprekende respondente nie. Die ander respondente se huistaal was een van die volgende Afrikatale: Zulu, Sotho, Tsonga, Sepedi, Tswana en Xhosa.

6.1.4 Gesinsopset

In hierdie afdeling het 19 respondente (39.58%) aangedui dat hulle getroud is, 32 (66.67%) is ongetroud terwyl 1 (2.08%) 'n weduwee is.

6.1.5 Ondersteuningsnetwerke

Pines (soos aangehaal deur Scott, 2001:2) beklemtoon die belangrikheid van ondersteuningsnetwerke vir hulpverlenende professies, veral ten opsigte van moontlike uitbranding. Klopper (2003:47) meld ook verder dat emosionele ondersteuning deur vriende, kollegas en familie 'n buffer teen die gevolge en effek van werkspanning is. Daarom is aan die respondente gevra wie hulle primêre ondersteuningsnetwerk is.

Altesaam 23 (47.92%) respondente het geantwoord dat hulle eggenoot of saamleefmaat hul primêre ondersteuningsbron is. Tien (20.83%) het gemeld dat hul vriende of familie hul primêre ondersteuningsbron is terwyl twee (4.17%) hul kollegas as primêre ondersteuningsbron vermeld het. Een respondent het "ander" aangedui maar nie gemeld wie nie en 16 (33.33%) het 'n kombinasie van laasgenoemde hulpbronne as ondersteuningsnetwerk geïdentifiseer.

6.1.6 Kwalifikasie van maatskaplike werkers

Respondente moes op 'n volgende vraag aandui wat hulle hoogste kwalifikasie is. Response is van 51 respondente ontvang en die grootste getal maatskaplike werkers in hierdie studie, 41 (80.39 %), het aangedui dat hulle oor 'n BA-graad in maatskaplike werk beskik. Slegs 7 (13.73%) beskik oor 'n nagraadse kwalifikasie. Een respondent (1,96%) het 'n diploma in maatskaplike werk.

6.1.7 Praktijkervaring van respondente

Daar is aan die respondente gevra oor hoeveel praktijkervaring hulle beskik en hul response kan as volg weergegee word:

Tabel 2: Praktijkervaring van maatskaplike werkers

Maande ervaring	F	%
0-12 maande	9	17,31
13-24 maande	2	3,85
25-36 maande	1	1,92
37-48 maande	8	15,38
48-60 maande	5	9,62
61-72 maande	3	5,77
Langer as 72 maande	24	46,15
N	52	100

Die grootste hoeveelheid, naamlik 24 (46,15%), het meer as 72 maande (6 jaar) praktijkervaring. Dit dui daarop dat hierdie maatskaplike werkers reeds baie ervaring het. Nege (17,31%) was nuut in die professie terwyl 8 (15,09%) reeds drie jaar in die praktyk is. Die grootste persentasie van respondente in hierdie ondersoek het meer as vier jaar ervaring as maatskaplike werkers en kan daar verwag word dat hulle heelwat selfgeldende gedrag behoort te openbaar.

7. RESULTATE VAN VRAELYS A

Deur middel Vraelys A is die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers ondersoek. Die maatskaplike werkers is van 28 vrae voorsien. In hierdie vraelys is 'n vyfpuntskaal gebruik om

die afhanklike veranderlike te meet. Maatskaplike werkers kon kies uit vyf moontlike antwoorde en hulle moes die een wat die beste op hulle van toepassing was, merk. Daar is gewerk met 'n respondentetal van 52 waarvan nie almal al die vrae beantwoord het nie. Die vraelys is in Engels aan die respondente voorsien en die vyfpuntskaal het die volgende indelings ingesluit: 1:= "Never"; 2:= "Rarely"; 3:= "Sometimes"; 4:= "Often"; 5:= "Always".

❖ Meetinstrumente en verwerking

Die formule van die Cronbach Alfa-indeks is gebruik om die betroubaarheid van die metingskaal te verkry (Williams & Weyers, 2006:290). Die Alfa-indeks dien verder as 'n hulpmiddel om te bepaal hoe beduidend die verandering in die meting is. Volgens Spatz (2001:198) is die maatstaf wat gebruik moet word om 'n uitspraak oor beduidendheid te maak, die verkryging van die gestandaardiseerde verskil (d-waarde). Die d-waarde word, volgens Steyn (1999:15), verkry deur die verskil tussen die twee gemiddeldes of populasies te deel deur die grootste standaardafwyking (Sa) van hierdie twee populasies. Die gestandaardiseerde verskil word dus soos volg bereken:

$$\text{d-waarde} = \frac{B-A}{S_a}$$

Hierdie d-waarde staan ook bekend as die effek-grootte.

Volgens Spatz (2002:199) dui 'n d-waarde van

- 0,20 op 'n geringe of klein effek
- 0,50 op 'n gemiddelde effek, en
- 0,80 op 'n groot effek.

Vir hierdie vraelys is 'n Cronbach Alfa-indeks van 0,88 verkry wat daarop dui dat die vrae positief tot die meting van selfgeldende gedrag bydra.

Ten einde te bepaal tot hoe 'n mate die respondente volgens Vraelys A selfgeldend kan optree al dan nie is van die vrae omgedraai aangesien hulle 'n omgekeerde betekenis het. Dit beteken dat hoe hoër die telling is, hoe meer selfgeldend die respondent is. Vrae 2, 7, 11, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 27 en 28 is derhalwe omgedraai. Vraag 5 het 'n negatiewe korrelasie met die totaaltekening getoon. Volgens teorie kan dit beteken dat die spesifieke vraag moontlik onduidelik

was. Hierdie vraag is uitgehaal toe die totaalstelling vasgestel is en is nie in aanmerking geneem nie. Vir elke respondent is die gemiddeld van die 27 vrae geneem sodat dit steeds op die vyfpuntskaal geïnterpreteer kan word. Die gemiddeld van 3,75 is verkry, wat daarop dui dat die gemiddeld nader aan die "dikwels" antwoord geleë is.

Tabel 3 dui die gegewens aan ten opsigte van die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers en hoe hulle hulself evalueer. Dit dui verder aan tot hoe 'n mate hulle selfgeldende gedrag ten op sigte van hulself implementeer.

Tabel 3: Die implementering van selfgeldende gedrag deur maatkaplike werkers ten opsigte van hulself

RESULTS		Responses: Frequency					N	Mean	SD
BEHAVIOUR		Never 1	Seldom 2	Sometimes 3	Often 4	Always 5			
1.	If a person acts very unfairly, I feel called upon to intervene.	1	1	24	23	4	53	3.52	0.74
2.	I find it difficult to make decisions.	10	23	16	3	1	53	2.28	0.90
3.	I have the ability to say no to requests that I do not want to do.	0	5	17	19	11	52	3.69	0.91
4.	I protest when somebody squeezes in before me in a line.	1	9	19	17	7	53	3.37	0.98
5.	I openly criticise the opinions, ideas and behaviour of others.	5	23	15	8	1	52	2.55	0.93
6.	I can handle criticism, anger and people playing me down positively.	2	7	23	16	4	52	3.25	0.92
7.	I avoid situations and people where I feel embarrassed.	1	4	22	17	9	53	3.54	0.93
8.	I am aware of my own rights and those of others.	0	0	3	18	32	53	4.54	0.60
9.	I can take responsibility for my actions.	0	0	0	16	37	53	4.69	0.46
10.	I trust my own judgement.	0	0	3	29	21	53	4.33	0.58
11.	It makes me anxious to voice my opinions and ideas during meetings/workshops	9	20	12	11	1	53	2.52	1.060.89
12.	I am open and frank about my feelings.	1	2	11	25	14	53	3.92	0.71
13.	I can stand up for my rights.	0	0	11	26	16	53	4.09	1.00

14.	I find it embarrassing to return merchandise.	20	15	13	5	0	53	2.05	1.04
15.	I feel anxious when I need to give feedback to a group.	10	17	18	6	2	53	2.49	1.06
16.	I have avoided asking questions for fear of sounding stupid.	15	20	10	7	1	53	2.22	1.21
17.	I find it difficult to keep eye contact when I speak to another person.	29	13	5	2	4	53	1.84	0.76
18.	I can share negative and positive feelings.	0	1	11	25	16	53	4.05	0.93
19.	I tend to isolate myself during social gatherings.	19	21	10	2	1	53	1.96	0.92
20.	I show my anger by shouting at people or displaying other kinds of negative behaviour.	17	20	11	4	0	52	2.03	0.57
21.	I am able to show love and caring openly.	0	0	2	22	28	52	4.50	0.98
22.	If someone has been spreading false and bad stories about me, I see him (her) as soon as possible to "have a talk" about it.	4	12	20	14	2	52	2.98	0.82
23.	I tend to get involved in fights.	22	21	6	0	1	50	1.74	0.96
24.	I tend to bottle up my emotions rather than make a scene.	3	11	19	16	2	51	3.05	0.98
25.	I complain about poor service in a restaurant or elsewhere.	1	13	23	8	6	51	3.09	0.89
26.	I find it difficult to compliment others.	30	13	5	3	0	51	1.62	0.91
27.	If I differ from somebody for whom I have much respect or who is in a higher position than me, I find it difficult to make my point.	5	16	20	11	0	52	2.71	0.88
28.	To be honest, people often take advantage of me.	3	17	24	6	2	52	2.75	0.89

7.1 Vraag 1: "If a person acts very unfairly, I feel called upon to intervene."

Altesaam 24 (45,28%) respondente het gemeld dat hulle soms lus voel om in te meng wanneer daar onregverdig opgetree word en 23 (43,40%) sal dikwels so optree. Die gemiddelde antwoord van die respondente was tussen "partykeer" en "dikwels" met 3,52 as die gemiddelde.

7.2 Vraag 2: "I find it difficult to make decisions."

Drie en twintig (43,40%) respondente het gemeld dat hulle dit selde moeilik vind om besluite te maak en 16 (30,19%) sal dit soms moeilik vind om besluite te neem. Die gemiddelde antwoord van die respondente was tussen soms en dikwels met 3,52 as die gemiddelde.

7.3 Vraag 3: "I have the ability to say no to requests that I do not want to do."

Altesaam 19 (35,85%) respondente het gemeld dat hulle dikwels die vermoë het om nee te sê vir versoeke wat hulle nie wil doen nie. 'n Totaal van 17 (32,69%) respondente het gemeld dat hulle soms die vermoë het om nee te sê. Slegs 5 (9,62%) respondente het gemeld dat hulle selde die vermoë het om nee te sê. Hierdie eienskap is 'n aanduiding van die vermoë om selfgeldend te kan optree en help die persoon om spanning te verlig (Sorenson, 1995:8). Die gemiddelde antwoord van die respondente is 3,69 wat daarop dui dat meeste respondente soms tot dikwels selfgeldend kan optree deur versoeke te weier.

7.4 Vraag 4: "I protest when somebody squeezes in before me in a line."

Om vir jou regte op te staan, word as selfgeldende gedrag erken (Hayes, 2002:4). Altesaam 19 (35,85%) respondente meld dat hulle soms sal protesteer terwyl 'n verdere 17 (32,08%) dikwels selfgeldend teenoor iemand wat indruk sal optree. Die gemiddelde van die vraag is 3,37 wat dus aandui dat respondente dikwels sou optree indien 'n persoon voor hulle indruk.

7.5 Vraag 5: "I openly criticise the opinions, ideas and behaviour of others"

Om ander openlik te kritiseer en nie die gevoelens van die ander persoon in ag te neem nie, val eerder onder aggressiewe gedrag as selfgeldende gedrag (De Vito,

2005:270). Altesaam 23 (44,23%) respondente meld dat hulle ander selde openlik sal kritiseer. Die mediaan is 2,55 wat aandui dat meeste respondente selde tot soms so sal optree.

7.6 Vraag 6: "I can handle criticism, anger and people playing me down positively."

Volgens Woodside en McClam (1998:325) dui dit op selfgeldende gedrag wanneer 'n persoon in staat is om kritiek en woede positief te hanteer. Altesaam 23 (44,23%) respondente meld dat hulle partykeer kritiek en woede positief kan hanteer. Die mediaan is 3,25 wat daarop dui dat meeste respondente soms kritiek en woede positief kan hanteer.

7.7 Vraag 7: "I avoid situations and people where I feel embarrassed."

'n Totaal van 22 (41,51%) respondente het soms op hierdie stelling geantwoord. Die mediaan van die vraag lê op 3,54 wat beteken dat meeste respondente tussen soms en dikwels persone vermy waar hulle blootgestel voel. Persone wat nie selfgeldend is nie sal bogenoemde situasie vermy aangesien hulle ongemaklik voel en nie die situasie positief kan hanteer nie (Woodside & McClam, 1998:322).

7.8 Vraag 8: "I am aware of my own rights and those of others."

Om van jou eie regte en dié van ander bewus te wees, is 'n kenmerk van selfgeldende gedrag (De Vito, 2005:273). Altesaam 32 (60,98%) respondente het altyd op hierdie stelling geantwoord. Die mediaan van hierdie vraag is 4,54 wat aandui dat meeste respondente nader aan die altyd-opsie geantwoord het.

7.9 Vraag 9: "I can take responsibility for my actions."

'n Verdere kenmerk van selfgeldende gedrag is die vermoë om verantwoordelikheid vir jou eie optredes te aanvaar (Murdock & Scott, 2003:221). 'n Totaal van 37 (69,81%) respondente het altyd op hierdie stelling geantwoord. Die mediaan van hierdie vraag is dan ook 4,69 wat daarop dui dat meeste respondente meen dat hulle altyd verantwoordelikheid vir hul optredes aanvaar. Hierdie vraag het die sterkste aanduiding van selfgeldende gedrag by maatskaplike werkers wat by die navorsing betrek was, getoon.

7.10 Vraag 10: "I trust my own judgement."

Van die respondente het 29 (54,72%) gevoel dat hulle dikwels hul eie oordeel vertrou. Een en twintig (39,62%) respondente meld dat hulle altyd hul eie oordeel vertrou. Die mediaan van hierdie stelling is 4,33 wat aandui dat die respondente dikwels tot altyd hul eie oordeel vertrou.

7.11 Vraag 11: "It makes me anxious to voice my opinions and ideas during meetings/workshops."

Selfgeldende persone kan positief, taktvol en met selfvertroue idees en gedagtes uitruil (Murdock & Scott, 2003:222). Van die respondente het 20 (37,74%) op hierdie stelling selde geantwoord, wat daarop dui dat hulle dikwels hul menings en idees tydens vergaderings kan gee. Die mediaan vir die vraag is 2,5 wat beteken meeste antwoorde lê tussen die opsies soms en selde.

7.12 Vraag 12: "I am open and frank about my feelings."

Altesaam 25 (47,17%) respondente het gemeld dat hulle dikwels openlik en eerlik met hul gevoelens is. Die mediaan van die stelling is 3,92 wat daarop dui dat die oorgrote meerderheid respondente dikwels op hierdie vraag geantwoord het.

7.13 Vraag 13: "I can stand up for my rights."

Op hierdie vraag het 26 (49,06%) respondente gemeld dat hulle dikwels vir hul regte kan opstaan. Die mediaan vir hierdie stelling is 4,09 en stem ooreen met die afleiding dat bykans die helfte van die respondente dikwels op hul regte kan staan.

7.14 Vraag 14: "I find it embarrassing to return merchandise."

Hierdie stelling hou nou verband met die opstaan vir jou regte soos in 7.13. 'n Totaal van 20 (38,46%) van die respondente meld dat hulle dit nooit vernederend vind om goedere terug te gee nie. Die mediaan vir hierdie stelling is 2,05 wat beteken dat die oorgrote meerderheid van response in die nooit kategorie val.

7.15 Vraag 15: "I feel anxious when I need to give feedback to a group."

Vraag 15 en vraag 11 hou nou met mekaar verband waar dit handel oor die vermoë om met selfvertroue te kan kommunikeer. Van die respondente het 18 (33,96%) gemeld dat hulle soms angstig voel. Die mediaan is 2,49 vir hierdie stelling wat

daarop dui dat die grootste persentasie nooit of soms angstig voel om aan die groep terugvoer te gee nie.

7.16 Vraag 16: "I have avoided asking questions for fear of sounding stupid."

Ook hierdie vraag hou verband met die vermoë om met selfvertroue te kan kommunikeer. 'n Totaal van 20 (37,74%) respondente voel dat hulle selde vrae vermy en 15 (28,30%) respondente voel dat hulle nooit vrae vermy omdat hulle bang is hulle kom oningelig voor nie. Die mediaan vir die stelling is 2,22 wat daarop dui dat die meerderheid maatskaplike werkers selde of nooit die geleentheid vermy om vrae te vra indien hulle onseker is nie.

7.17 Vraag 17: "I find it difficult to keep eye contact when I speak to another person."

Deur selfgeldend te kan kommunikeer is gereelde oogkontak nodig (Anon, 2006:3). Altesaam 29 (54.72%) respondente meld dat hulle nooit probleme ervaar om oogkontak met ander persone te hou nie. Die mediaan van die stelling is 1,84 wat daarop dui dat meeste respondente oogkontak met persone hou wanneer hulle met hulle kommunikeer.

7.18 Vraag 18: "I can share negative and positive feelings."

Om positiewe en negatiewe gevoelens te kan deel, maak deel uit van selfgeldende gedrag volgens Hardcastle, Powers en Wenocur (2004:209) asook Rabin & Zelter (1992:19). 'n Totaal van 25 (47,17%) respondente het geantwoord dat hulle dikwels positiewe en negatiewe gevoelens kan deel. Die mediaan van hierdie stelling is 4,05. Dit dui daarop dat hulle wel selfgeldend kan optree.

7.19 Vraag 19: "I tend to isolate myself during social gatherings."

Van die respondente het 40 (75,47%) op hierdie stelling selde of nooit geantwoord met die mediaan 1,96. Dus sal maatskaplike werkers in hierdie ondersoek hulle selde of nooit van sosiale geleenthede isoleer nie.

7.20 Vraag 20: "I show my anger by shouting at people or displaying other kinds of negative behaviour."

Om aggressief op tree spreek nie van selfgeldende gedrag nie en daar word 'n duidelike onderskeid tussen aggressiwiteit en selfgeldende gedrag gemaak (Quick,

1991:162). 'n Totaal van 20 (37,74%) respondente het gemeld dat hulle selde met aggressiewe gedrag reageer. Die mediaan is 2,03 wat daarop dui dat respondente oor die algemeen nie aggressief optree nie.

7.21 Vraag 21: "I am able to show love and caring openly."

Altesaam 28 (53,85%) respondente meld dat hulle altyd liefde en omgee kan wys. Ook hierdie aspek hang saam met selfgeldende gedrag deurdat daar nie vrees is om ware gevoelens te wys nie. Volgens Zuker (soos aangehaal deur Lombaard, 1993:60) hang selfgeldende gedrag nou saam met oop en eerlike kommunikasie asook die vermoë om selfopenbarend te kan wees. Die mediaan is 4,50, wat daarop dui dat die meeste respondente meestal en altyd op hierdie stelling geantwoord het en dus oor die vermoë beskik om liefdevol te kan optree.

7.22 Vraag 22: "If someone has been spreading false and bad stories about me, I see him (her) as soon as possible to "have a talk" about it."

Hierdie vraag kan dubbelsinnig geïnterpreteer word deur of as 'n aggressiewe stelling oor te kom of as 'n stelling dat mense opkom vir hul regte. Die verwarring blyk duidelik in die feit dat 38 (73,08%) van die respondente soms geantwoord het op hierdie vraag en die middeweg gekies het. Die mediaan is 2.96.

7.23 Vraag 23: "I tend to get involved in fights."

Hierdie vraag hang saam met vraag 20 en dui op die aggressiewe hantering van situasies. In vergelyking met vraag 20 het respondente weereens sterk teen aggressiewe gedrag geantwoord en 43 (80, 77%) respondente het selde of nooit as antwoord verskaf. Die mediaan is 1, 74.

7.24 Vraag 24: "I tend to bottle up my emotions rather than make a scene."

Van die respondente het 16 (31,37%) dikwels op die vraag geantwoord met 'n mediaan van 3.05. Hierdie vraag kon ook dubbelsinnig geïnterpreteer word aangesien die ophoping van emosies negatief is in selfgeldende gedrag terwyl om 'n bohaai (scene) te maak ook negatief is ten opsigte van selfgeldende gedrag. Indien 'n persoon op sy regte sou staan en nie emosies inhou nie maar ware gevoelens sou kon uitspreek sou dit selfgeldende gedrag wees. Om 'n bohaai daarvoor te maak, word eerder as ontaktfol en aggressief beskryf en kan nie as selfgeldende gedrag

geklassifiseer word nie. Die korrekte reaksie op kritiek, woede en afjakkling is volgens Murdock en Scott (2003:224) 'n kenmerk van selfgeldende gedrag.

7.25 Vraag 25: "I complain about poor service in a restaurant or elsewhere."

Om vir jou regte op te staan is een van die belangrike eienskappe van 'n selfgeldende persoon. Passiwiteit word as nie-selfgeldend gesien (Hardcastle *et al*, 2004:209). Altesaam 23 (45,10%) respondente het soms op hierdie stelling geantwoord, wat daarop dui dat hulle nie altyd selfgeldend kan optree nie. Die mediaan is 3,09.

7.26 Vraag 26: "I find it difficult to compliment others."

In reaksie op hierdie vraag het 30 (58,82%) respondente gemeld dat hulle dit nooit moeilik vind om komplimente aan ander te gee nie. Die mediaan is 1,62. Om aan ander komplimente te kan gee beteken dat 'n mens gemaklik met jouself voel en bereid is om oop en eerlik te kommunikeer. Laasgenoemde verwys na 'n positiewe tendens wat met selfgeldende gedrag verband hou.

7.27 Vraag 27: "If I differ from somebody for whom I have much respect or who is a higher position than me, I find it difficult to make my point."

Vraag 27 fokus op die vermoë van die maatskaplike werker om selfgeldend te kan optree teenoor persone wat in 'n hoër posisie is of vir wie hul baie respek het. 'n Totaal van 20 (38,46%) respondente het op hierdie vraag soms geantwoord. Die mediaan is 2,71 wat daarop dui dat 21 (40,38%) van die maatskaplike werkers in hierdie studie nie altyd selfgeldend kan optree teenoor persone in hoër posisies nie.

7.28 Vraag 28: "To be honest, people often take advantage of me."

Altesaam 24 (46,15%) respondente het gevoel dat ander partykeer misbruik van hul maak. Om nee te kan sê voorkom dat mense misbruik word (Le Roux & De Klerk, 2001:80). Om nee te kan sê word deur talle outeurs as een van die belangrikste eienskappe van selfgeldende gedrag geïdentifiseer.

Die resultate dui daarop dat die grootste persentasie maatskaplike werkers in hierdie ondersoek dikwels selfgeldend gedrag volgens hierdie metingskaal openbaar. Dit wil dus voorkom asof selfgeldende gedrag 'n belangrike vaardigheid is waaroor

maatskaplike werkers moet beskik ten einde aan die eise van die professie te voldoen. Dit is noodsaaklik en voordelig vir maatskaplike werkers om selfgeldend te kan optree aangesien die vermoë om selfgeldend te kan optree die maatskaplike werker sal help om duidelike grense daar te stel, duideliker pos-/rolomskrywings te doen, en om konflik beter te kan hanteer. Selfgeldende gedrag is 'n belangrike vaardigheid om maatskaplike werkers te help om hul posbeskrywings en diensvelde te reguleer. Die gebrek aan laasgenoemde lei volgens Rabin en Zelner (1992:18) tot uitbranding by maatskaplike werkers.

Die volgende vrae het veral 'n groot beduidende effek-grootte getoon:

Tabel 4: Beduidende effek-grootte

Vraag	Effek-grootte	Vraag	Effek-grootte
2	0.92	17	1.19
3	0.89	19	0.85
4	0.95	20	0.95
6	0.87	22	0.94
7	0.91	23	0.84
11	1.09	24	0.99
12	0.92	25	0.94
14	1.00	26	0.92
15	1.05	27	0.87
16	1.00	28	0.90

Die drie vrae wat die sterkste response verkry het was vrae: 8, 9 en 21. Die vraag wat selfgeldende gedrag weerspieël wat die minste deur die respondente getoon word is vraag 7.

8. RESULTATE VAN VRAELYS B

N=54

Vraelys B is deur 54 respondente voltooi. Dit het die aard van die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers getoets, die mate waarin die werkers uitgebrand voel, asook die moontlike verband tussen hul selfgeldende gedrag en gevoel van uitbranding. Agt kwalitatiewe vrae is aan die maatskaplike werkers gestel met 'n duidelike omskrywing van begrippe soos volg:

- **Beskryf:** Gee weer of jy die vermoë het al dan nie...
- **Evalueer:** Beskou krities...
- **Omskryf:** Gee meer inligting en detail
- **Verduidelik:** Want...
- **Motiveer:** Gee redes en, waar moontlik, voorbeelde

8.1 Die vermoë om selfgeldend te kan optree teenoor kliënte.

Daar is aan respondente gevra om hul vermoë om selfgeldend teenoor kliënte te kan optree te beskryf en te verduidelik.

Die grootste aantal respondente 50 (98,04%) het op hierdie vraag geantwoord dat hulle wel teenoor kliënte selfgeldend kan optree. Vier (8%) van die 50 respondente het gemeld dat hulle wel selfgeldend teenoor kliënte kan optree omdat hulle nie manipulasie deur kliënte toelaat nie.

Een persoon (1,85%) het geantwoord dat sy nie selfgeldend teenoor kliënte kan optree nie. Sy dui aan dat die kliënte haar manipuleer. Volgens Civil (2003:14), kan manipulasie deur kliënte plaasvind indien maatskaplike werkers nie selfgeldende gedrag openbaar nie. Drie (5,55%) van die respondente het nie die vraag beantwoord nie.

8.2 Evaluering van selfgeldende gedrag teenoor kollegas.

Daar is aan respondente gevra om hul selfgeldende gedrag teenoor kollegas te evalueer.

Tabel 5: Selfgeldende gedrag teenoor kollegas

Antwoord	F	%
Ja	37	71.16
Nee	8	15.38
Gedeeltelik	7	13.46
Geen response	2	3.86
N=	52	100.00

Op hierdie vraag was 37 (71,16%) van die respondente van mening dat hulle, hulself teenoor kollegas kan handhaaf. Van die aspekte wat deur die respondente

wat positief geantwoord het as deel van selfgeldende gedrag geïdentifiseer is, was die volgende:

- Respek;
- Goeie kommunikasie;
- Professionaliteit;
- Selfvertroue en kennis;
- Openlikheid en eerlikheid in die kommunikasie;
- Positiewe kritiek;
- Empatie en begrip;
- Persoonlike regte

Hierdie resultate stem ooreen met Le Roux en De Klerk (2001:78) se siening van selfgeldende gedrag naamlik:

- Jy spreek feite uit en is eerlik.
- Jy verminder woede.
- Jy kom op vir jou regte.
- Jy soek na oplossings.
- Jy stel perke.
- Mense respekteer mekaar.
- Jy gee om vir jouself en ander.

Agt (15,38%) respondente meld dat hulle nie selfgeldend teenoor kollegas kan optree nie, en voer die volgende redes aan:

- Vrees vir komplikasies en gevolge indien selfgeldend opgetree word.
- Persoonlike gevoelens soos woede beïnvloed die selfgeldende gedrag en dit word dan eerder aggressiewe gedrag.
- Konflik word vermy deur nie-selfgeldend op te tree nie.
- Die maatskaplike werker beskik nie oor die vaardigheid nie.
- Die posisie wat die kollega beklee, soos die van supervisor, beïnvloed die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers.
- Onderdrukking van eie gevoelens om die verhoudings te beskerm.

Sewe (13,46%) van die respondente meld dat dit van sekere faktore afhang en dui dan die volgende faktore aan:

- Die gedrag van die kollega beïnvloed die aard van die selfgeldende gedrag.
- Die aard van die verhouding met die kollega bepaal selfgeldende gedrag.

- Die vraag of die selfgeldende gedrag enige verskil aan die situasie gaan maak.
- Die meriete van die situasie bepaal die aard van selfgeldende gedrag.

Bogenoemde response stem ooreen met navorsing van Gambrell (2006:452). Hy identifiseer die volgende faktore wat selfgeldende gedrag inhibeer: skuldgevoelens, vrees vir gevolge, vrees om misbruik te word, angstigheid, onsekerheid, woede, selfbeeld, en seksuele en rasgebonde struikelblokke. Lombard en Hofmeyer (1995:46) ondersteun die siening dat persone vrees dat die verhouding sal skade lei en dat dit swak maniere is om nie meer "hulpvaardig" te wees nie. Sodoende bly hulle so toegeeflik as moontlik binne verhoudings.

8.3 Die aard van selfgeldende gedrag teenoor die supervisor en alternatiewelik teenoor areabestuurder

Die respondente is versoek om hul selfgeldende gedrag teenoor hul supervisor en areabestuurder te beskryf en te motiveer.

Tabel 6: Selfgeldende gedrag teenoor toesighouer

Antwoord	F	%
Ja	32	59.26
Nee	9	16,67
Onseker	9	16,67
Geen response	4	7,40
N=	54	100.00

Op hierdie vraag het 32 (59,26%) van die respondente gemeld dat hulle wel selfgeldend teenoor hul supervisor en areabestuurder kan optree. Drie (5,55%) het gemeld dat hulle min kontak met hul areabestuurder het en dat hulle dus nie noodwendig teenoor die bestuurder selfgeldend hoef op te tree nie. Altesaam 18 (33,34%) van die maatskaplike werkers in hierdie studie het op hierdie vraag nee of onseker geantwoord. Volgens Barkhuizen (2004:24) is die supervisor se rol beduidend in die voorkoming van uitbranding en spanning. Dit is die navorser se mening dat indien die supervisor of areabestuurder afwesig is en nie gereelde kontak met maatskaplike werkers het en aan hulle ondersteuning bied nie, dit tot verdere spanning kan bydra. Die ondersteuning van die supervisor, veral in die praktyk van maatskaplike werkers soos dit tans is, met hoë gevalleladings, is uiters noodsaaklik.

Die afwesigheid van die supervisor beïnvloed die verhouding tussen die maatskaplike werker en die supervisor negatief. In hierdie omstandighede kan die maatskaplike werker dan nie selfgeldende gedrag openbaar nie. Maslach, Jackson en Leiter (soos aangehaal deur Barkhuizen, 2004:25) meld dat die afwesigheid van hulpbronne (ondersteuningsnetwerke) tot negatiewe gedrag kan lei. Gevolge hiervan by werknemers is byvoorbeeld fisiese siektes, hoë omset van werkers en afwesigheid.

Nege (16,67%) van die respondente meld dat hulle nie selfgeldend kan optree nie en gee die volgende as redes:

- Vrees vir die gevolge indien hulle wel selfgeldend optree.
- Die outoriteitsaspek van die hoofde speel 'n belangrike rol in die opsig dat maatskaplike werkers nie die geleentheid gebied word om hulle eie mening te gee nie.
- Die aard van die verhoudings tussen persone in bestuursposte en die maatskaplike werker is dikwels nie na wense nie.
- Die aard van die werksituasie laat nie selfgeldende gedrag toe nie.
- Om konflik in die werksituasie te vermy, word daar nie selfgeldend opgetree nie.
- Selfgeldende gedrag word nie in die werksituasie geduld nie.

Nege (16,67%) respondente is onseker. Hulle meld dat hulle soms oor die vermoë beskik om selfgeldend te kan optree, maar indien die gevolge te negatief raak sal hulle eerder nie selfgeldend optree nie. Hieruit kan dus afgelei word dat hulle nie 'n onvoorwaardelike aanvaarding en ondersteuning vanaf die supervisor ontvang waarbinne hulle selfgeldend kan optree nie. Vrees vir gevolge en moontlike konflik kan 'n invloed hê.

Dit blyk duidelik dat die rol wat die supervisor in die aanmoediging van selfgeldende gedrag speel, uiters belangrik is. So meld 6 (11,11%) van die respondente dat die positiewe, aanmoedigende gedrag van die supervisor selfgeldende gedrag stimuleer. 'n Direkte antwoord van een respondent was: "Yes, I am assertive towards my supervisor as she gives me opportunity to be myself."

Die teenoorgestelde is egter ook waar en 'n negatiewe houding beïnvloed selfgeldende gedrag ook negatief. So meld een van die respondente dat "... I voice

out, but feel victimised then. A racist supervisor always favours herself by using the state vehicle for her and sees it good, but we blacks and coloureds are considered unpractical..." 'n Ander respondent het die volgende gesê:" In the past I had an unfair and subjective supervisor, my assertive behaviour got me into trouble and I got discriminated against..."

'n Aspek wat in die ondersoek duidelik na vore kom, is die kwessie van respek. Nege (16,67%) respondente koppel hul selfgeldende gedrag aan die mate van respek vir die supervisor asook die verhouding met die supervisor. Respek veroorsaak dat van die respondente nie selfgeldend optree nie, terwyl ander dit juis as 'n rede vir selfgeldende gedrag aandui. Dit wil voorkom of respek in sommige gevalle met outoriteit verwar word. In dié verband meld Lombard en Hofmeyer (1995:40) dat dit die supervisor se taak is om maatskaplike werkers tot selfgeldende, professionele en onafhanklik funksionerende persone te ontwikkel. Ross en Fridjhon (1995:276) asook Ross (1996:108) sluit hierby aan en beklemtoon die rol van die supervisor in die voorkoming van spanning en die ontwikkeling van persoonlike groei.

8.4 Evaluering van selfgeldende gedrag teenoor ander professionele persone in die gemeenskap

Die respondente is versoek om hul selfgeldende gedrag teenoor ander professionele persone te evalueer en die antwoord te motiveer.

Tabel 7: Selfgeldende gedrag teenoor ander professionele persone in die gemeenskap

Antwoord	F	%
Ja	41	75.93
Nee	6	11,11
Onseker	4	7,41
Geen response	3	5.55
N=	54	100.00

Die oorgrote meerderheid van die respondente, naamlik 41 (75,93%) het gemeld dat hulle wel selfgeldend teenoor ander professionele persone in die gemeenskap kan optree. Respek, en oop en eerlike kommunikasie word as faktore gemeld wat 'n positiewe rol in selfgeldende gedrag teenoor professionele persone speel. Van die respondente wat nee of onseker geantwoord het, noem dat politieke faktore en finansies selfgeldende gedrag inhibeer. "Wanneer dit deesdae by die regering kom

is daar min plek vir onderhandeling. Hulle sê wat jy moet doen en ons sê reg so, omdat ons afgedreig word met subsidies. Ervaring het geleer dat dit nie help om tegemoetkomend of selfhandhawend te wees nie, niks werk op hulle nie. Die resultaat bly dieselfde – net mooi niks”. Rabin en Zelner (1992:28) meld in die verband dat “The assertive social worker is better equipped to deal with the inter-personal conflict generated in a multi-disciplinary setting”.

8.5 Die vermoë om selfgeldend te kan optree binne jou eie gemeenskap

In vraag 5 word die respondente versoek om hul vermoë om binne hul gemeenskap selfgeldend te kan optree, te definieer en te motiveer.

Tabel 8: Selfgeldende gedrag binne 'n gemeenskap

Antwoord	F	%
Ja	40	74,07
Nee	3	5,56
Onseker	5	9,26
Geen response	6	11,11
N=	54	100.00

Altesaam 40 (74,07%) van die respondente kan selfgeldend binne hul gemeenskap optree. Die drie (5,56%) wat nee geantwoord het, asook die vyf (9,26%) wat onseker was het onder andere gemeld dat hulle nie in hulle gemeenskappe betrokke is nie. Een (1,85%) respondent het geantwoord dat kultuurverskille dit moeilik maak om selfgeldend binne die gemeenskap te kan optree. Rakos (soos aangehaal deur Hayes,2002:211) meld in dié verband dat “...the behaviours and attitudes that foster assertion are not consistent with the cultural assumptions of all societies and ethnic groups. Assertion needs to be regarded as a situation-specific skill”. Schenck (2004:166) sluit hierby aan en wys daarop dat 18% van die maatskaplike werkers in haar ondersoek in landelike gebiede, probleme ervaar het ten opsigte van kulturele verskille. Hierdie probleme het tot die frustrasies van maatskaplike werkers bygedra.

Respondente meld die volgende redes wat selfgeldende gedrag binne die gemeenskap vergemaklik:

- Selfvertroue, kennis en ervaring van maatskaplike werkers.
- Goeie, oop en eerlike kommunikasie met persone in die gemeenskap.
- Professionaliteit van die maatskaplike werker.

- Wedersydse verwagtinge (Veeran & Moodley, 1994:357).

8.6 Uitbranding en stres

Daar is aan respondente gevra tot hoe 'n mate hulle aan uitbranding ly of stres ervaar. Sewe (12,95%) van die maatskaplike werkers het geantwoord dat hulle tans voel hulle is uitgebrand en verkeer onder baie druk en spanning. Een (1,85%) van die respondente meld "Physical, emotional and even at the time spiritually because of the amount of work, driving time, and the emotional nature of the work. The lack of support and understanding from management contributes". Schoombee, Van der Merwe en Kruger (2005:394) bring uitbranding met hoë werkclading en onvoldoende ondersteuning in verband. Schenck (2004:166) meld dat veral lang afstande wat maatskaplike werkers in landelike gebiede soos in die Noordwes-provinsie per motor moet aflê, tot ekstra druk en spanning kan bydra. Sy meld verder dat die gebrek aan ondersteuningsdienste deur supervisors en die organisasies waar maatskaplike werkers werksaam is vir maatskaplike werkers problematies is.

Respondente meld die volgende simptome wat met 'n gevoel van uitbranding en druk verband hou:

- Toon emosionele, fisiese en geestelike uitputting.
- Toon 'n apatiese ingesteldheid.
- Begin dinge persoonlik aantrek.
- Voel skuldig oor alles.
- Is baie moeg.
- Is sonder hoop vir die toekoms.
- Is depressief.
- Is ongemotiveerd.
- Het 'n negatiewe lewensuitkyk op die lewe.
- Begin kla en mor oor alles.

Bogenoemde simptome sluit by die navorsing deur Van der Walt (1993:134) aan wat onder andere meld dat uitbranding, fisiese, emosionele en geestelike uitputting insluit. Hy meld verder dat emosionele uitputting insluit dat maatskaplike werkers gevoelens van angstigheid, verveeldheid, skuldgevoelens en apatie beleef. Vier (7,4%) maatskaplike werkers het onlangs van werk verander en noem dat hulle voorheen onder druk en spanning verkeer het, maar tans hul stresvlakke kan hanteer. Ander terugvoer van respondente sluit in dat die hoë gevalleladinge, hoë

werksdruk, baie administratiewe werk, onrealistiese verwagtinge van hulself, asook deur ander, tot uitbranding en werksdruk bydra.

8.7 Uitbranding en selfgeldende gedrag

Daar is aan respondente gevra indien hulle moontlik aan uitbranding ly of stres ervaar hulle sou sê dat hulle selfgeldende gedrag hierdeur beïnvloed word?

Tabel 9: Invloed van uitbranding en stres op selfgeldende gedrag

Antwoord	F	%
Ja	41	75,92
Nee	9	16,67
Onseker	0	0,00
Geen response	4	7,41
N=	54	100,00

Die respons op hierdie vraag was dat 41 (75,92%) van die respondente aangedui het dat selfgeldende gedrag definitief deur gevoelens van stres en uitbranding beïnvloed word. Dit was interessant om op te merk dat van dié 41 (75,92%) respondente 31 (75,61%) van mening was dat hul selfgeldende gedrag negatief beïnvloed word deur stres en uitbranding. Hulle noem die volgende:

- Selfgeldende gedrag raak vir hulle minder belangrik.
- Hulle openbaar meer aggressiewe gedrag eerder as selfgeldende gedrag.
- Hulle is nie meer objektief nie.
- Hulle neem eerder 'n negatiewe gedragswyse aan.
- Hulle raak minder sensitief.
- Hulle selfgeldende gedrag neem af wanneer hulle onder stres en spanning verkeer.
- Hulle besef uitbranding is 'n moontlikheid.

Nege (16,67%) maatskaplike werkers in hierdie studie was van mening dat uitbranding en stres hul selfgeldende gedrag positief beïnvloed omdat hulle hulself teen verdere druk wil beskerm en daardeur meer selfgeldend begin optree. Hulle meld verder dat hulle minder onderdanig raak en meer op hul oorlewing fokus.

8.8 Huidige omstandighede en uitbranding

Maatskaplike werkers is gevra of hulle van mening is dat hulle tans aan uitbranding ly. Die respons op hierdie vraag was soos volg:

Tabel 10: Lei aan uitbranding

Antwoord	F	%
Ja	7	12,96
Nee	38	70,37
Onseker	4	7,41
Gestres eerder as uitgebrand	3	5,55
Geen response	2	3,71
N=	54	100,00

Sewe respondente (12,96%) het hier met definitiewe sekerheid gemeld dat hulle uitgebrand is, terwyl 38 (70,37%) aangedui het dat hulle nie aan uitbranding ly nie. Vier (7,4%) respondente was onseker. Drie (5,55%) respondente het gevoel dat hulle wel gestres was maar nie uitgebrand nie. Uit die inligting kan daar dus afgelei word dat maatskaplike werkers wel oor die vermoë beskik om uitbranding teë te staan, maar dat daar tog 'n aantal werkers is wat nie oor die vermoë beskik nie. Respondente wat wel uitgebrand gevoel het, het gemeld dat hulle te veel dinge gelyk wil doen en dit het hiertoe bydra.

Die vermoede bestaan dat meer maatskaplike werkers moontlik uitgebrand is, maar nie die kenmerke ken of bewus is van wat uitbranding presies behels nie. Deur maatskaplike werkers in te lig oor wat presies met uitbranding bedoel word en dan weer vraelyste uit te deel, kan moontlik ander resultate tot gevolg hê.

Volgens Barkhuizen (2004:3), kan uitbranding ook in verskillende fases voorkom. Maatskaplike werkers kan soms oor die krisistydperk kom sonder om te besef dat hulle aan uitbranding gely het. Verskuiwing in werkplek kan tydelike spanning verlig en sodoende kan maatskaplike werkers voorkom dat hulle aan uitbranding blootgestel word.

Dryden (1995:9) identifiseer hoë werkstres, onvoldoende organisatoriese hulpbronne, ontevredenheid met die kliëntestelsel, lae selfbeeld en baie ekstra ure se werk as faktore wat definitiewe uitbranding by maatskaplike werkers voorspel. Alhoewel navorsing in Dollard *et al.* (2003:301) aandui dat uitbranding onder maatskaplike werkers eerder die gevolg is van organisatoriese aspekte as persoonlikheidsaspekte word die moontlike verband tussen uitbranding en selfgeldende gedrag nie uitgesluit nie. Selfgeldende gedrag kan juis die organisatoriese faktore wat tot uitbranding bydra effektief aanspreek.

Murdock en Scott (2003:263) meld dat selfgeldende gedrag een van die belangrikste eienskappe is waarmee stres in die beroepswêreld hanteer kan word. Daar word met Dryden (1995:9) saamgestem dat dit veral vroueterapeute soos maatskaplike werkers is wat aan uitbranding blootgestel word omdat hulle meermale in verskillende rigtings getrek word en daar van hulle verwag word om aan kliënte asook hul gesinne en hul eie behoeftes aandag te gee. Hierdie voortdurende eise put die emosionele reservoir van die werker, wat reeds deur haar werksverantwoordelikhede belas word, verder uit.

9. BESPREKING EN GEVOLGTREKKINGS

Op grond van die voorafgaande word daar tot die volgende **gevolgtrekkings** gekom:

Maatskaplike werkers kan selfgeldend teenoor kliënte optree

Uit die statistiese gegewens is dit duidelik dat maatskaplike werkers wel selfgeldend teenoor hulle kliënte kan optree. Dit stem ooreen met die literatuur soos blyk uit Lombaard (1993:98) en Windschitl (1999:1). Hulle meld in hul navorsing dat maatskaplike werkers oor die vermoë beskik om selfgeldend teenoor kliënte op te tree, maar nie altyd ten op sigte van hul persoonlike behoeftes nie.

Maatskaplike werkers kan selfgeldend teenoor kollegas en ander professionele persone, asook gemeenskapslede optree

Maatskaplike werkers kan meestal selfgeldend teenoor hulle kollegas en ander professionele persone optree. Hulle werk dikwels saam met persone uit verskillende dissiplines en gemeenskappe, en uit die navorsingsresultate blyk dit dat hierdie verhoudinge nie vir die maatskaplike werkers problematies is nie. Hulle kan hulself teenoor hierdie persone handhaaf. Volgens Rabin en Zelnor (1992:18) kan rolverwarring in dié verband tot hoë stres, lae werksbevrediging, lae werksbetrokkenheid, gevoelens van mislukking asook gebrekkige werksaanpassing en -vordering aanleiding gee. Burns (1988:178) meld dat selfgeldende gedrag die geleentheid bied om binne hierdie verhoudings 'n negatiewe wen/verloor-situasie in 'n konstruktiewe wen/wen-situasie te omskep. Dit verlig spanning deurdat gevoelens van frustrasie en gekrenktheid nie opgekrop word nie. Die maatskaplike werker moet kan onderhandel en die werkterrein van haar beroep kan afbaken, en daarvoor is selfgeldende gedrag nodig. Indien die maatskaplike werkers, soos uit die navorsing bevind, dus wel selfgeldend teenoor kollegas, ander professionele persone en die

gemeenskap kan optree, behoort hierdie verhoudings, soos bewys, nie problematies te wees nie.

Maatskaplike werkers kan in 'n mindere mate selfgeldend teenoor supervisors en areabestuurders optree.

Die supervisor speel 'n belangrike rol in die bepaling van die aard van selfgeldende gedrag wat deur maatskaplike werkers getoon word. Dit blyk uit die statistiese gegewens dat maatskaplike werkers in 'n mindere mate selfgeldend teenoor hulle supervisors en areabestuurders optree. Die outoriteitsrol van die supervisor en respek vir die supervisor het 'n groot invloed op die selfgeldende gedrag van die maatskaplike werker. Indien daar respek is, sal opdragte en versoeke wat van die supervisor afkomstig is tot 'n groter mate deurgevoer word as wanneer daar nie respek is nie. 'n Swak verhouding as gevolg van min tot geen respek en die outoritêre styl van die supervisor verswak die verhouding en plaas die maatskaplike werker onder spanning. Die persoonlike regte en behoeftes van die maatskaplike werker kan dus hierdeur geraak word. Chenevert (1988:107) verskuif die fokus in dié verband na persone wat min of geen erkenning kry vir wat hulle doen nie, en derhalwe uitgehonger is vir aandag en positiewe kommentaar. So 'n persoon kan maklik gelei en gemanipuleer word om aan versoeke toe te gee. Net so kan 'n persoon in situasies waar kritiek vermy wil word, aan versoeke toegee en so ekstra verpligtinge aanvaar om konfliktsituasies te vermy. Hierdie ekstra verpligtinge word mettertyd standaard verwagtings en meer take moet aanvaar word om "aanvaarbaar" te wees. Supervisors moet dus opgelei wees om konstruktiewe kritiek en positiewe supervisie aan maatskaplike werkers te lewer. Uit die navorsing het dit geblyk dat dit juis hierdie aspekte is wat bydra tot maatskaplike werkers se onvermoë om selfgeldend teenoor hul supervisor of areabestuurder te kan optree.

Uit die kwalitatiewe vraelys blyk dit dat die toesighouer se ingesteldheid en betrokkenheid by die maatskaplike werkers, en haar/sy vermoë om selfgeldende gedrag aan te moedig en te ontwikkel, 'n duidelike rol speel in maatskaplike werkers se vermoë om selfgeldend op te tree. Werksomstandighede soos politieke faktore, finansies, personeeltekort, hoë werkladings, irrasionele verwagtinge en tekort aan hulpbronne, asook die werksomstandighede van maatskaplike werkers, word aangedui as faktore wat tot frustrasies en spanning bydra. Dit stem ooreen met Barkhuizen (2004:21-26) se omskrywing van uitbranding. Die maatskaplike werkers

se huiwering om teenoor supervisors selfgeldend op te tree en hul frustrasie uit te lig, kan uitbranding tot gevolg hê.

Daar bestaan 'n verband tussen maatskaplike werkers se vlakke van spanning, beroepsdruk en uitbranding en die aard van hul selfgeldende gedrag

Uit die statistiese gegewens blyk daar 'n nou verband te bestaan tussen maatskaplike werkers se vlakke van spanning, beroepsdruk en uitbranding, en die aard van hul selfgeldende gedrag. Die mate van uitputting, gespannenheid en uitbrandingsgevoel kan selfgeldende gedrag versterk of verswak, deurdat maatskaplike werkers meer of minder selfgeldend begin optree. Die meeste literatuurstudies bespreek die verband tussen selfgeldende gedrag en hoe dit uitbranding veroorsaak, maar geen navorsing is gevind wat aandui tot hoe 'n mate persone wat aan uitbranding ly, se selfgeldende gedrag beïnvloed word nie. Hier is 'n duidelike leernte vir verdere navorsing.

Maatskaplike werkers in die navorsing het tot 'n mate aan uitbranding gelei

Maatskaplike werkers in hierdie ondersoek het grotendeels nie aan uitbranding gely nie. Hulle het tot 'n groot mate oor die vermoë beskik om uitbranding teë te staan, alhoewel amper 13% wel aangetoon het dat hulle uitgebrand gevoel het. Die statistiese resultate vanuit Vraelys A het daarop gedui dat die maatskaplike werkers oor die algemeen die vermoë het om selfgeldend te kan optree wat dus ooreenstem met die teorie wat aandui dat indien 'n persoon selfgeldend kan optree uitbranding voorkom kan word (Gambrill, 2006:734; Murdock & Scott, 2003:263; Van der Walt, 1993:138). Die statistiese resultate uit Vraelys B dui egter daarop dat daar leemtes bestaan in sekere areas van selfgeldende gedrag, soos in die vorige paragraaf genoem, en dat dit juis hierdie leemtes is wat aanleiding kon gegee het tot die 13% wat wel uitgebrand en uitgeput gevoel het.

10.AANBEVELINGS

10.1 Aanbevelings vir die Praktyk

- Intervensies en ingrypings moet primêr op die ontwikkeling van maatskaplike werkers se selfgeldende gedrag, veral teenoor die supervisor en kollegas in gesagsposisies, fokus ten einde die maatskaplike werkers te bemagtig.

- Supervisors moet bewus gemaak word van hul rol en verantwoordelikheid in die ontwikkeling van selfgeldende gedrag by maatskaplike werkers asook die primêre rol van ondersteuning aan hul werkers. Op hierdie wyse sal maatskaplike werkers bewus word van aspekte wat hul beroepsfunksionering negatief beïnvloed asook faktore wat hulle verhoed om hul volle potensiaal in die beroepswêreld as maatskaplike werkers te bereik.
- Opleiding moet aan supervisors voorsien word voordat hulle in die praktyk as supervisor toegelaat word ten einde die gehalte ondersteuning en supervisie aan maatskaplike werkers te verbeter.
- Maatskaplike werkers moet ingelig en opgelei word oor faktore wat tot uitbranding lei ten einde voorkomend te kan optree en vroegtydig om hulp te vra.
- Indien die program wat maatskaplike werkers bemagtig om selfgeldend op te tree, gedrag wat tot uitbranding lei te identifiseer, aan evaluering blootgestel word, kan selfgeldende gedrag reeds gedurende die opleiding by tersiêre instellings geïmplementeer word. Maatskaplikewerk-studente sal dan reeds wanneer hulle afstudeer oor die vermoë beskik om in alle situasies selfgeldend op te tree.

10.2 Aanbevelings vir verdere navorsing

- Navorsing van 'n groter omvang, gebaseer op die resultate van hierdie studie, behoort onderneem te word. Hierdie navorsing moet dan veral fokus op die ontwikkeling van 'n program om selfgeldende gedrag by maatskaplike werkers te bevorder asook die evaluering van so 'n program.
- Die presiese effek van uitbranding en die invloed daarvan op selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers behoort verder bestudeer word.

11. BRONNELYS

ANON. 2006. Assertive communication. [Web:] <http://www.uiowa.edu/ucs/asertcom.html>. (Datum van gebruik: 25 April 2005).

BARKHUIZEN, N. 2004. Burnout of Academic staff in a Higher Education Institution. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (Verhandeling-M.A.).

BURNS, R. 1988. Coping with stres. Kaapstad: Maskew Miller Longman.

CHENEVERT, M. 1988. STAT: Special techniques in assertiveness training. St Louis: The C.V.Mosby Co.

CIVIL, J. 2003. Assertiveness. London: Spiro Press.

DELPORT, C.S.L. 2005. Quantative data collection methods. (*In De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 159-191).*

DELPORT, J. 2007. Die ontwikkeling en evaluering van 'n maatskaplike groepwerkintervensieprogram in verwante pleegsorgplasings. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (PhD – Proefskrif).

DE VITO, J.A. 2005. Messages: Building interpersonal communication skills. United States of America: Pearsons Education, Inc.

DE VOS, A.S. 2005. Qualitative data analysis and interpretation. (*In De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 333-349).*

DOLLARD, M.F., WINEFIELD, A.H. & WINEFIELD, H.R. 2003. Occupational stress in the Service Professions. New York: Taylor & Francis.

DRYDEN, W. 1995. The stresses of counselling in action. London: SAGE Publications.

FOUCHÉ, C.B. & DE VOS, A.S. 2005. Quantitative research designs. (*In De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L.* 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 159-191).

GAMBRILL, E. 2006. Social Work Practice: A critical thinker's guide. 2nd ed. New York: Oxford University Press.

GRINNELL, R.M. 1981. Social work research and evaluation. Itasca, IL: Peacock.

GRINNELL, R.M. & WILLIAMS, M. 1990. Research in social work: a primer. Itasca, IL: Peacock.

HARDCASTLE, D.A., POWERS, P.R. & WENOCUR, S. 2004. Community Practice: Theories and Skills for Social Workers. New York: Oxford University Press.

HAYES, J. 2002. Interpersonal skills at work. New York: Routledge.

HUMPEL, H.S. 2004. Pre-aborsieberaad: 'n Maatskaplikewerk benadering. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (Proefskrif - PhD).

HUYSAMEN, G.K. 1993. Metodologie vir die sosiale en gedragwetenskappe. Halfweghuis: Southern Boekuitgewers.

KLOPPER, J. 2003. Burnout, stres and coping in the South African Police Service in the Free State. Potchefstroom: PU vir CHO. (Proefskrif – M.A.)

KOTZE, F. 2004. Dreigende krisis in maatskaplike werk. [Web:] <http://www.puk.ac.za/nuus/nuus99.html> (Datum van gebruik: 4 Junie 2007).

LE ROUX, R. & DE KLERK, R. 2001. Emosionele intelligensie: Die alles-in-een-werkboek vir optimale persoonlike groei. Kaapstad: Human en Rousseau.

LOMBAARD, E. 1993. 'n Opleidingsprogram vir maatskaplike werkers met betrekking tot selfgeldende gedrag. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

LOMBARD, J.E. & HOFMEYR, L. 1995. Die opleidingstaak van die supervisor ten opsigte van selfgeldende gedrag. *Maatskaplike werk/Social work*, 31(1): 40-51, Mrt.

MARLOW, C. 1993. Research methods for generalist social work. Pacific Grove: Brooks/Cole.

MURDOCK, A. & SCOTT, C.N. 2003. Personal effectiveness. Oxford: Butterworth-Heinemann.

NEUMAN, W.L. 1997. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. London: Allyn and Bacon.

QUICK, T.L. 1991. Training Managers so they can Really Manage: Confessions of a Frustrated Trainer. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

QUICK, J.C, BHAGAT, R.S., DALTON, J.E. & QUICK, J.D. 1987. Work stres: Health Care Systems in the Workplace. London: Praeger.

RABIN, C. & ZELNER, D. 1992. The Role of assertiveness in clarifying Roles and Strengthening Job satisfaction of social workers in Multidisciplinary Health Settings. *British Journal of Social Work*, 1992(22):17-32, February.

ROSS, E. 1996. How South African Social workers cope with occupational stres. *Social work/ maatskaplike werk*, 32(2) 99-111, Jun.

ROSS, E. & FRIDJHON, P. 1995. Burnout: A smouldering problem among South African Social workers? *Social work/ Maatskaplike werk*, 31(3): 265-279, Aug.

SCHOOMBEE, J.C., VAN DER MERWE, J.M., KRUGER, L.M. 2005. The stres of caring: The manifestation of stres in the nurse-patient relationship. *Social work/Maatskaplike werk*, 41(4)388-408, Aug.

SCHENCK, C.J. 2004. Problems Rural Social workers experience. *Social work/Maatskaplike werk*, 40(2)158-171. June.

SCOTT, C.R. 2001. Communication, Social Support and Burnout: A brief Literature Review. *Micro organizational communication Theory and Research*, Fall (2001) [Web:] <http://www.gslis.utexas.edu/~ssoy/pubs/micro-communication/2mocomm.htm> (Datum van gebruik: 4 Junie 2005).

SORENSEN, S. 2005. Understanding Assertiveness. [Web:] <http://www.mhsanctuary.com/articles/asser.htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

SPATZ, C. 2001 Basic statistics. London: Wadsworth.

STEYN, H.S. 1999. Praktiese beduidendheid: die gebruik van effek groottes. Wetenskaplike Bydraes, reeks B: Natuurwetenskappe nr. 117. Potchefstroom: Publikasiebeheerkomitee, PU vir CHO.

STRYDOM, H. 2005. Ethical aspects of research in the social sciences and human professions. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik. pp 192-204).

VAN DER WALT, G.E. 1993. Burnout amongst social workers: The cost of caring? *Social work/ Maatskaplike werk*, 29(2) 134-146, Jun.

VEERAN, D.L. & MOODLEY, G. 1994. An investigation of factors influencing stress and burn-out among child care workers in a children's home. *Maatskaplike werk/Social work*, 30 (4):355-362, Oct.

WILLIAMS, M., TUTTY, L.M. & GRINNELL, R.M. 1995. Research in social work: an introduction. Itasca: Peacock.

WILLIAMS, H.M., WEYERS, M.L. 2006. Proactive stress management: The nature, effect and implications of the South African Police Service's "Managing Stress Effectively" Programme. *Social work/ Maatskaplike werk*, 42(3/4) 281-298, Aug/Oct.

WINDSCHITL, M. 1999. Influence of Assertive Partners in Group Learning Activities. *PHI Delta Kappa Centre for evaluation, Development, and Research*. September 1999, No 24. [Web:] <http://www.pdkintl.org/edres/resbul24.htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

WOODSIDE, M. & MCCLAM, T. 1998. Generalist Case Management: Ahead of human service delivery. Knoxville: Brooks/Cole Publishing Company.

**AFDELING C:
SAMEVATTENDE BEVINDINGS,
GEVOLGTREKKINGS EN
AANBEVELINGS**

AFDELING C

SAMEVATTENDE BEVINDINGS, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. INLEIDING

In hierdie afdeling word die belangrikste **bevindings** en **gevolgtrekkings** van hierdie ondersoek aangebied. Die **sentrale teoretiese aanname** word ook getoets en op grond van die bevindings en gevolgtrekkings word enkele **riglyne en aanbevelings** aangebied. Verder word die bydrae van hierdie ondersoek uitgelig, waarna enkele **slotopmerkings** gemaak word.

2. SAMEVATTENDE BEVINDINGS EN GEVOLGTREKKINGS

Die **belangrikste bevindings** en **gevolgtrekkings** van hierdie ondersoek word vervolgens aangebied deur te let op die **navorsingsontwerp en -prosedure**, asook die **artikels** vervat in **Afdeling B** van hierdie navorsingsverslag.

2.1. Navorsingsontwerp en -prosedures

Die doelstelling van hierdie studie was om selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers te ondersoek. Ten einde die voorgenome doel te bereik is 'n **literatuurstudie en empiriese ondersoek** soos volg onderneem:

*** Literatuurstudie**

Handboeke, vaktydskrifte, lopende en afgehandelde navorsingsbronne wat oor maatskaplike werk, selfgeldende gedrag, uitbranding asook supervisie handel, is bestudeer.

Suid-Afrikaanse en internasionale literatuur oor bogenoemde onderwerpe was geredelik beskikbaar. Inligting vanuit vakterreine soos Psigologie en Sosiologie is bygewerk, aangesien die bestuderingsvelde oorvleuel. Die literatuurstudie het gelei

tot: a) die afbakening van die ondersoek, b) die ontwikkeling van vraelyste en c) vergelyking tussen die data van die empiriese ondersoek en bestaande literatuur.

*** Empiriese ondersoek**

Die **Developmental Research and Utilization (DR&U-) model** is as die navorsingsmodel gebruik. Slegs een fase van die model, naamlik ontleding, is tydens die ondersoek geïmplementeer. Die fase het bestaan uit vraelyste wat maatskaplike werkers in die Noordwes-provinsie voltooi het ten einde hul selfgeldende gedrag te evalueer. Dit het verder die vlak van beroepsdruk en mate van uitbranding van maatskaplike werkers in hul verskeie beroepsvelde gemeet.

2.2. Bevindings en gevolgtrekkings vanuit die literatuurstudie

Uit die teoretiese navorsing blyk dit dat selfgeldende gedrag 'n persoonlikheidsaspek is wat talle voordele vir die maatskaplike werker inhou en waaroor sy/hy moet beskik ten einde uitbranding te voorkom. Dit is 'n eienskap wat ontwikkel kan word. Deur van selfgeldende gedrag gebruik te maak kan die maatskaplike werker positief onderhandel, konflik hanteer en konfronteer waar nodig, en so terselfdertyd uitbranding voorkom. Die maatskaplike werker sal oor die vermoë beskik om duidelike grense te stel en werklading en tydsbestuur so te beheer. Selfgeldende gedrag kan die maatskaplike werker help om 'n meer effektiewe interaksie tussen haar-/homself, kliënte, organisasie en persoonlike lewe teweeg te bring, asook 'n balans te skep tussen die verskillende mikro- en makrofunksioneringsvlakke en hulle vereistes.

2.3. Bevindings en gevolgtrekkings vanuit die empiriese studie

Bevindings en gevolgtrekkings is uit die empiriese studie gemaak en met die literatuurstudie in vergelyking gebring.

2.3.1. Maatskaplike werkers kan selfgeldend teenoor kliënte optree

Vanuit die empiriese ondersoek het dit geblyk dat die meeste maatskaplike werkers oor die vermoë beskik om selfgeldend teenoor hulle kliënte op te tree. Van die respondente het 52 die kwantitatiewe vraelys voltooi terwyl 54 die kwalitatiewe vraelys voltooi het. In die kwantitatiewe vraelys het maatskaplike werkers hulself ten opsigte van selfgeldende gedrag in verskillende situasies op 'n vyfpuntskaal geëvalueer. Die kwalitatiewe vraelys het spesifieke vrae oor selfgeldende gedrag teenoor kliënte gevra. Response op albei vraelyste het aangedui dat die

maatskaplike werkers in hierdie studie eerstens oor die algemeen selfgeldend kan optree, en tweedens dat hulle spesifiek teenoor hul kliënte selfgeldend kan optree. Dit was die maatskaplike werkers se eie persoonlike opinies en waarnemings.

Die literatuurstudie het daarop gedui dat maatskaplike werkers oor die vermoë beskik om selfgeldend teenoor kliënte op te tree, maar nie altyd ten op sigte van hul persoonlike behoeftes nie.

2.3.2. Maatskaplike werkers kan selfgeldend optree teenoor kollegas en ander professionele persone asook gemeenskapslede

Vanuit die empiriese studie is daar vasgestel dat respondente meestal selfgeldend teenoor hulle kollegas en ander professionele persone kan optree. Hierdie selfgeldende gedrag is as respek; goeie kommunikasie; professionaliteit; selfvertroue en kennis; openlikheid en eerlikheid in die kommunikasie; positiewe kritiek; empatie en begrip en persoonlike regte gespesifiseer. Redes wat aangevoer is waarom hulle nie selfgeldend kan optree nie sluit in:

- Vrees vir komplikasies en gevolge indien selfgeldend opgetree word.
- Persoonlike gevoelens soos woede wat die selfgeldende gedrag beïnvloed dat dit eerder aggressiewe gedrag word.
- Konflik word vermy deur nie-selfgeldend op te tree nie.
- Die maatskaplike werker beskik nie oor die vaardigheid nie.
- Die posisie wat die kollega beklee, soos die van supervisor, beïnvloed die selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers.
- Onderdrukking van eie gevoelens om die verhoudings te beskerm.

Talle publikasies beklemtoon die belangrikheid van selfgeldende gedrag in multi-spanverband asook met die gemeenskap. Rolverwarring in dié verband kan aanleiding gee tot hoë stres, lae werksbevreëdiging, lae werksbetrokkenheid, gevoelens van mislukking, asook gebrekkige werksaanpassing en -vordering. Selfgeldende gedrag kan die geleentheid bied om binne hierdie verhoudings 'n negatiewe wen/verloor-situasie in 'n konstruktiewe wen/wen-situasie te omskep. Spanning word verlig en die maatskaplike werker kan onderhandel en die werkerrein afbaken. Die respondente, soos uit die navorsing bevind, kan dus wel selfgeldend teenoor kollegas, ander professionele persone en die gemeenskap optree, en behoort derhalwe nie hierdie verhoudings as problematies te ervaar nie.

2.3.3. Maatskaplike werkers kan in 'n mindere mate selfgeldend teenoor supervisors en areabestuurders optree. Die supervisor speel 'n belangrike rol in die bepaling van die aard van selfgeldende gedrag wat deur maatskaplike werkers getoon word

Uit die empiriese ondersoek het respondente aangedui dat hulle in 'n mindere mate teenoor hulle supervisors en areabestuurders selfgeldend kan optree. Die gesagsrol van die supervisor en respek vir die supervisor het 'n groot invloed op die selfgeldende gedrag van die maatskaplike werker. Die supervisor se rol is beduidend in die voorkoming van uitbranding en spanning, en die afwesigheid van die supervisor beïnvloed die verhouding tussen die maatskaplike werker en die supervisor negatief. Respondente meld vrees vir gevolge en moontlike konflik, die gesagsaspek, die aard van die verhouding met die supervisor asook die werksomstandighede as aspekte wat 'n beperkende invloed op hul selfgeldende gedrag teenoor supervisors en areabestuurders het. Supervisors behoort opgelei te word om konstruktiewe kritiek en positiewe supervisie aan maatskaplike werkers te lewer, aangesien dit juis hierdie aspekte is wat bydra tot maatskaplike werkers se onvermoë om selfgeldend teenoor hul supervisor of areabestuurders op te tree.

Die maatskaplike werkers se huiwering om teenoor supervisors selfgeldend op te tree en hul frustrasie uit te lig, kan uitbranding tot gevolg hê. Die literatuurstudie het getoon dat die organisasie se houding en ondersteuning 'n primêre faktor is wat tot die voorkoming of ontwikkeling van uitbranding kan bydra. Supervisie word as 'n ondersteuningstelsel vir die maatskaplike werker geïdentifiseer. Een van die take van die supervisor is om aandag te skenk aan die maatskaplike werker se ontwikkelingsbehoefte en persoonlike groei. Versterking van die gebruik van selfgeldende gedrag behoort deur die toesighouer aangemoedig te word, ten einde die maatskaplike werker teen uitbranding te beskerm.

2.3.4. Daar bestaan 'n verband tussen maatskaplike werkers se vlakke van spanning, beroepsdruk en uitbranding en die aard van hul selfgeldende gedrag

Uit die empiriese ondersoek blyk dit dat 13% van die respondente uitgebrand gevoel het en dat daar 'n nou verband bestaan tussen maatskaplike werkers se vlakke van spanning, beroepsdruk en uitbranding en die aard van hul selfgeldende gedrag. Die mate van uitputting, gespannendheid en gevoel van uitbranding kan selfgeldende gedrag versterk of verswak, deurdat maatskaplike werkers meer of minder

selfgeldend begin optree. Die meeste literatuurstudies bespreek die verband tussen selfgeldende gedrag en hoe dit uitbranding veroorsaak maar geen navorsing is gevind wat aandui tot hoe 'n mate 'n persoon wat aan uitbranding ly, se selfgeldende gedrag beïnvloed word nie. Hier is duidelike leemte vir verdere navorsing.

Maatskaplike werkers in hierdie studie het tot 'n groot mate oor die vermoë beskik om uitbranding teë te staan. Die statistiese resultate van Vraelys A het daarop gedui dat die respondent-maatskaplike werkers oor die algemeen die vermoë het om selfgeldend op te tree wat dus ooreenstem met die teorie wat aandui dat indien 'n persoon selfgeldend kan optree uitbranding voorkom kan word.

3. TOETSING VAN DIE SENTRALE TEORETIESE AANNAME

Hierdie ondersoek is op die volgende sentrale teoretiese aanname gebaseer:

Maatskaplike werkers is selfgeldend ten opsigte van hul kliëntebestuur maar nie ten opsigte van persoonlike behoeftes wat geraak word binne die professie nie. Laasgenoemde tekort kan aanleiding gee tot uitbranding/beroepsdruk in die maatskaplikewerk-beroep.

Op grond van die **bevindings** en **gevolgtrekkings** van hierdie ondersoek, soos voorheen uiteengesit, blyk dit dat die sentrale teoretiese aannames gedeeltelik bewys is. Respondente se onvermoë om selfgeldend op te tree ten opsigte van hul persoonlike behoeftes wat geraak word binne die professie, kon nie bewys word nie. 'n Indirekte verband is egter aangedui deurdat die selfgeldende gedrag teenoor supervisors en areabestuurders nie altyd getoon word nie, en dat dit 'n indirekte invloed het op selfgeldende gedrag ten op sigte van persoonlike behoeftes.

4. RIGLYNE VIR SELFGELDENDE GEDRAG

Vanuit die literatuurstudie is die volgende riglyne ter ontwikkeling en versterking van selfgeldende gedrag verkry:

4.1. Verbale en nie-verbale faktore

Verbale en nie-verbale faktore speel 'n belangrike rol in selfgeldende gedrag (Civil, 2003:8; Hardcastle *et al.*, 2004:219; Hayes, 2002:204; Murdock & Scott, 2003:222). Die inhoud van die boodskap, sowel as die wyse waarop die boodskap oorgedra word, beïnvloed die aard van selfgeldende gedrag. Maatskaplike werkers moet op die volgende konsentreer:

Verbale faktore

- Maak van “ek”-stellings gebruik.
- Maak van feite en nie oordele nie gebruik.
- Rig duidelike, direkte versoeke tot persone.
- As die maatskaplike werker ‘nee’ gesê het moet sy/hy nie skuldig voel nie. Die persoon weet die beste wat van haar/hom verwag kan word al dan nie.
- As daar ‘nee’ gesê is, bly daarby, anders gaan ander persone weet dat hulle met die nodige druk tog die besluit om nee te sê kan verander.
- Werk aan selfrespek en selfvertroue sodat makliker nee gesê kan word.
- Stel eie persoonlike perke daar.
- Neem eienaarskap van eie gedagtes, gevoelens en emosies.
- Ontlont die situasie indien gevoelens te plofbaar is.
- Hou by jou standpunt en moet nie deur ander gemanipuleer word nie.
- Hou aan om jou standpunt te stel deur dit in ‘n gedempte stemtoon te doen sonder om by die argument betrokke te raak en sonder om persoonlik te raak.
- Deflekteer negatiewe manipulerende kritiek deur met van die feite saam te stem, maar moet nie van standpunt verander as jy daarvan oortuig is nie.

Nie-verbale faktore

Maak gebruik van selfgeldende liggaamstaal soos die volgende:

- Kyk direk vir die ander persoon en maak oogkontak.
- Staar of sit regop.
- Wees op dieselfde fisiese vlak as die ander persoon.
- Handhaaf ‘n gemaklike maar ernstige gesigsuitdrukking.
- Hou die stemtoon kalm en gedemp.

4.2. Kognitiewe faktore

- Die maatskaplike werker moet bewus raak van faktore wat selfgeldende gedrag kan onderdruk, en hierdie faktore, soos skuldgevoelens, irrasionele denke en denkpatrone asook vrese moet aangespreek word.
- Weeg die positiewe gevolge van selfgeldende gedrag teenoor nie-selfgeldende gedrag op.
- Die maatskaplike werker moet bewus wees van faktore wat die self en die selfbeeld ondermyn.

- Die maatskaplike moet bewus wees van faktore wat haar/hom beperk of verhinder om hulp aan te bied.
- Angstige gedrag moet aangespreek word deur doelbewus op asemhaling te konsentreer en ontspanningstegniese te beoefen.
- Maatskaplike werkers moet besef dat hulle die reg het om van ander te verskil en teenstellende menings te hê.
- Emosies moet nie kognitiewe distorsies veroorsaak nie.
- Maatskaplike werkers moet hulle regte en verantwoordelikhede beklemtoon.
- Die maatskaplike werker moet vertrouwe in haar-/homself hê asook in hulle unieke vermoëns. Selfkennis is 'n noodsaaklikheid.
- Vervang negatiewe gedagtes en gesprekke met positiewe gedagtes en gesprekke.

5. AANBEVELINGS

Op grond van voorafgaande **bevindings** en **gevolgtrekkings** word die volgende **aanbevelings** gemaak:

5.1 Aanbevelings vir die Praktijk

- Wanneer daar na die aard van selfgeldende gedrag en die verband tussen uitbranding en selfgeldende gedrag gekyk word, behoort intervensies of ingryping primêr op die ontwikkeling van maatskaplike werkers se selfgeldende gedrag te fokus – veral teenoor die supervisor en kollegas in gesagsposisies. Laasgenoemde aspek sal help om maatskaplike werkers te bemagtig om vir hul regte op te staan en sal hulle sodoende die nodige selfvertroue gee om sake van belang met hul supervisors te bespreek.
- Daar moet gefokus word op die bewusmaking van supervisors se rol en verantwoordelikheid ten opsigte van die ontwikkeling van selfgeldende gedrag, asook ook ten opsigte van hul ondersteuningsposisie aan maatskaplike werkers in die algemeen. Op hierdie wyse sal maatskaplike werkers bewus raak van aspekte wat hul beroepsfunksionering negatief beïnvloed en faktore wat hulle verhoed om hul volle potensiaal in die beroepswêreld as maatskaplike werkers te bereik. So sal maatskaplike werkers dan oor die vermoë en selfvertroue beskik om duidelike grense en beperkinge te stel waardeur hulle hulself teen oormatige spanning en uitbranding kan beskerm.

- Supervisors moet beslis opleiding ontvang voordat hulle in die praktyk as supervisor toegelaat word. Supervisors word dikwels in hierdie poste aangestel sonder die nodige opleiding. Onkunde oor die vereistes van supervisie en die rol van die supervisor veroorsaak dat maatskaplike werkers nie genoegsame leiding of die nodige ondersteuning van die toesighouer ontvang nie.
- Deur maatskaplike werkers in te lig en op te lei oor faktore wat tot uitbranding lei, asook hoe om hierdie faktore te identifiseer, kan maatskaplike werkers in staat stel om vroegtydig om hulp aan te klop.
- Indien 'n program wat maatskaplike werkers bemagtig om faktore wat tot selfgeldende gedrag lei te identifiseer, aan evaluering blootgestel word, kan selfgeldende gedrag reeds gedurende die opleiding by tersiêre instellings geïmplementeer word. Maatskaplikewerk studente sal dan reeds wanneer hulle afstudeer oor die vermoë beskik om in alle situasie selfgeldend op te tree.

5.2 Aanbevelings vir verdere navorsing

- Navorsing van 'n groter omvang, gebaseer op die resultate van hierdie studie, behoort onderneem te word. Hierdie navorsing moet dan veral fokus op die ontwikkeling van 'n program om selfgeldende gedrag by maatskaplike werkers te bevorder, asook die evaluering van so 'n program.
- Die presiese effek van uitbranding en die invloed daarvan op selfgeldende gedrag van maatskaplike werkers behoort verder bestudeer te word.

6. SLOTOPMERKINGS

Selfhandhawende gedrag stel die maatskaplike werker in staat om die meeste situasies met gemak te hanteer. Duidelike grense kan gestel word en daardeur kry die maatskaplike werker beheer oor haar/sy gevallelading en tydbestuur. Versoeke wat 'n effek op die maatskaplike werker se persoonlike lewe en tydsbestuur kan hê, kom gewoonlik vanaf persone in hoër gesagsposisies asook vanaf die supervisor. Dit is juis hier waar die maatskaplike werker met fermheid en respek 'nee' moet kan sê ten einde haar persoonlike behoeftes te kan bevredig. Indien dit nie gedoen word nie sal hierdie ekstra eise tesame met die druk werkklading tot uitbranding van die maatskaplike werker kan lei. Die navorsing (literatuurstudie asook empiries) het aangetoon dat selfgeldende gedrag in 'n groot mate beïnvloed word deur die rol van die supervisor en dat die

ondersteunende funksie van die supervisor selfgeldende gedrag kan versterk. Deur selfgeldende gedrag aan te leer kan die maatskaplike werker die werksomstandighede en verhoudings konstruktief hanteer en kan uitbranding so voorkom word. Dit is 'n persoonlikheidseienskap wat aangeleer kan word en wat nie net vir die maatskaplikewerk-beroep van waarde is nie, maar ook in die maatskaplike werker se persoonlike lewe.

7. BRONNELYS

CIVIL, J. 2003. Assertiveness. London: Spiro Press.

HARDCASTLE, D.A., POWERS, P.R. & WENOCUR, S. 2004. Community Practice: Theories and Skills for Social Workers. New York: Oxford University Press.

HAYES, J. 2002. Interpersonal skills at work. New York: Routledge.

MURDOCK, A. & SCOTT, C.N. 2003. Personal effectiveness. Oxford: Butterworth-Heinemann.

AFDELING D:
BYLAES

AFDELING D BYLAES

Dear respondent

RESEARCH PROJECT: ASSERTIVENESS OF SOCIAL WORKERS

The undersigned student is currently launching a research project for the fulfilment of the requirements of the North West University to obtain the MA (SW) degree.

The purpose of the study is to research the assertiveness of social workers and to present guidelines to develop assertiveness. The relationship between non-assertive behaviour and burnout will also be studied.

Your input and opinion about assertive behaviour of social workers and the possible effects on burnout is very important. For this study to be successful, it would be appreciated if you could fill in the attached questionnaires.

Your friendly co-operation is appreciated.

Yours sincerely

Mrs T Herbst

SELF-DEVELOPED ASSERTIVENESS QUESTIONNAIRE

1. Biographical details

Age

22-26 years	
27-30 years	
31-35 years	
36-40 years	
41-45 years	
51-60 years	
61 years and older	

Sex

Male	Female
------	--------

Home language

Afrikaans	
English	
Tswana	
Xhosa	
Other – please specify	

Family set-up

Unmarried without children	
Married without children	
Divorced without children	
Unmarried with children	
Divorced with children	
Married with children	

Main support network

Relationship (Partner, Husband, wife...)	
Family (parents, siblings...)	
Friends	
Colleague	
Other – Please specify	
None	

Highest qualification

Dipl. (SW)	
BA(SW)	
MA(SW)	
D.PHIL.	
Other – Please specify	

Social work experience

0-12 months	
13-24 months	
25-36 months	
37-48 months	
49-60 months	
61-72 months	
73 months and more	

Please answer the following questions as instructed

INSTRUCTIONS FOR THE COMPLETION OF THE QUESTIONNAIRE

Indicate how often you have any of the following experiences by using the scale given below.

- 1. = Never
- 2. = Rarely
- 3. = Sometimes
- 4. = Often
- 5. = Always

1.	If a person acts very unfairly, I feel called upon to intervene.	1	2	3	4	5
2.	I find it difficult to make decisions.	1	2	3	4	5
3.	I have the ability to say no to requests that I do not want to do.	1	2	3	4	5
4.	I protest when somebody squeezes in before me in a line.	1	2	3	4	5
5.	I openly criticise the opinions, ideas and behaviour of others.	1	2	3	4	5
6.	I can handle criticism, anger and people playing me down positively.	1	2	3	4	5
7.	I avoid situations and people where I feel embarrassed.	1	2	3	4	5
8.	I am aware of my own rights and those of others.	1	2	3	4	5
9.	I can take responsibility for my actions.	1	2	3	4	5
10.	I trust my own judgement.	1	2	3	4	5
11.	It makes me anxious to voice my opinions and ideas during meetings/workshops	1	2	3	4	5
12.	I am open and frank about my feelings.	1	2	3	4	5
13.	I can stand up for my rights.	1	2	3	4	5
14.	I find it embarrassing to return merchandise.	1	2	3	4	5
15.	I feel anxious when I need to give feedback to a group.	1	2	3	4	5
16.	I have avoided asking questions for fear of sounding stupid.	1	2	3	4	5
17.	I find it difficult to keep eye contact when I speak to another person.	1	2	3	4	5
18.	I can share negative and positive feelings.	1	2	3	4	5

19.	I tend to isolate myself during social gatherings.	1	2	3	4	5
20.	I show my anger by shouting at people or displaying other kinds of negative behaviour.	1	2	3	4	5
21.	I am able to show love and caring openly.	1	2	3	4	5
22.	If someone has been spreading false and bad stories about me, I see him (her) as soon as possible to "have a talk" about it.	1	2	3	4	5
23.	I tend to get involved in fights.	1	2	3	4	5
24.	I tend to bottle up my emotions rather than make a scene.	1	2	3	4	5
25.	I complain about poor service in a restaurant or elsewhere.	1	2	3	4	5
26.	I find it difficult to compliment others.	1	2	3	4	5
27.	If I differ from somebody for whom I have much respect or who is in a higher position than me, I find it difficult to make my point.	1	2	3	4	5
28.	To be honest, people often take advantage of me.	1	2	3	4	5

DIE AANBIEDING VAN DIE NAVORSINGSRESULTATE

Die vereistes van die tydskrif Social Work/Maatskaplike Werk (ISSN – 0037) is as basis gebruik om die artikels te formuleer. Die volgende voorskrifte aan outeurs:

INSTRUCTIONS TO AUTHORS	VOORSKRIFTE AAN OUTEURS
The Journal publishes articles, short communications, book reviews and commentary on articles already published from any field of social work. Contributions may be written in English or Afrikaans. All contributions will be critically reviewed by at least two referees on whose advice contributions will be accepted or rejected by the editorial committee. All refereeing is strictly confidential. Manuscripts may be returned to the authors if extensive revision is required or if the style or presentation does not conform to the Journal practice. Commentary on articles already published in the Journal must be submitted with appropriate captions, the name(s) and address (es) of the author(s) and preferably not exceed 15 pages. The whole manuscript plus one clear copy as well as a disc with all the text, preferably in MS Windows (Word or WordPerfect) or ASCII must be submitted. Manuscripts must be typed double spaced on one side of A4 paper only. Use the Havard system for references. Short references in the text: When word-for-word quotations, facts or arguments from other sources are cited, the surname(s) must appear in parenthesis in the text, e.g. "..." (Berger, 1967:12). More details about sources referred to in the text should appear at the end of the manuscript under the caption "References". The sources must be arranged alphabetically according to the surnames of the authors. Note the use of capitals and punctuation marks in the following examples.	Die Tydskrif publiseer artikels, kort mededelings, boekbesprekings en kommentaar op reeds gepubliseerde artikels uit enige gebied van die maatskaplike werk asook relevante bydraes uit ander dissiplines. Bydraes mag in Afrikaans of Engels geskryf word. Artikels in Afrikaans moet vergesel wees van 'n Engelse opsomming van ongeveer 200 woorde. Alle bydraes sal krities deur ten minste twee keurders beoordeel word. Beoordeling is streng vertroulik. Manuskripte sal na die outeurs teruggestuur word indien ingrypende hersiening vereis word of indien die styl nie ooreenstem met die tydskrif se standaard nie. Kommentaar op artikels wat in die Tydskrif gepubliseer is, moet van toepaslike titels, die naam(name) en adres(se) van die outeur(s) voorsien wees en verkieslik nie langer as 15 bladsye wees nie. 'n Disket met die hele teks, verkieslik in MS Windows of ASCII moet die hele manuskrip en een duidelike kopie daarvan vergesel. Manuskripte moet slegs op een kant van die bladsy in dubbelspasiëring getik word. Verwysings moet volgens die Havard-stelsel geskied. Wanneer woorde sitate, feite of argumente uit bronne gesiteer word, moet die van(ne) van die outeur(s), jaar van publikasie, en bladsynommers tussen hakies in die teks verskyn, bv. "..." (Berger, 1967:12). Meer besonderhede omtrent bronne moet alfabeties volgens die vanne van die outeurs aan die einde van die manuskrip onder die opskrif "Biografie" verskyn. Let op die gebruik van hoofletters by die volgende voorbeelde.

AFDELING E:
SAAMGESTELDE BRONNELYS

AFDELING E

SAAMGESTELDE BRONNELYS

ALBERT, R.E. & EMMONS, M.L. 1986. Your perfect right: A guide to assertive living. 5th ed. San Luis, Obispo: Impact.

ANON. 2006. Assertive communication. [Web:] <http://www.uiowa.edu/ucs/asertcom.html>. (Datum van gebruik: 25 April 2005).

BARKHUIZEN, N. 2004. Burnout of Academic staff in a Higher Education Institution. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (M.A.-Verhandeling)

BURNS, R. 1988. Coping with stress. Kaapstad: Maskew Miller Longman.

CHENEVERT, M. 1988. STAT: Special techniques in assertiveness training. St Louis: The C.V. Mosby Co.

CIVIL, J. 2003. Assertiveness. London: Spiro Press.

DELPORT, C.S.L. 2005. Quantitative data collection methods. (In De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 159-191).

DELPORT, J. 2007. Die ontwikkeling en evaluering van 'n maatskaplike groepwerkintervensieprogram in verwante pleegsorgplasings. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (PhD – Proefskrif).

DE VITO, J.A. 2005. Messages: Building interpersonal communication skills. United States of America: Pearsons Education, Inc.

DE VOS, A.S. 2005. Qualitative data analysis and interpretation. (In De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 333-349).

DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2004. Research at grass roots. 2nd ed. Pretoria: Van Schaik Publisher.

DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. 3rd ed. Pretoria: Van Schaik Publishers.

DOLLARD, M.F., WINEFIELD, A.H. & WINEFIELD, H.R. 2003. Occupational stress in the Service Professions. New York: Taylor & Francis.

DRYDEN, W. 1995. The stresses of counselling in action. London: SAGE Publications.

FINEMAN, S. 1985. Social work stress and intervention. Vermont: Gower.

FLAKER, V. 2004. Examining the basic and necessary skills and procedures in social work practice. *IUC Journal of Social Work Theory and Practice* (7)8. [Web:] http://www.bemidjistate.edu/sw_journal/issue7/articles/Examining%20Basic%20Skill. (Datum van gebruik: 08 Mei 2005).

FOUCHÉ, C.B. & DE VOS, A.S. 2005. Quantitative research designs. (In De Vos A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik Publishers. pp. 159-191).

FROST, P.J. 2003. Toxic emotions at work: How compassionate managers handle pain and conflict. Boston: Harvard Business school press.

GAMBRILL, E. 2006. Social Work Practice: A critical thinker's guide. 2nd ed. New York: Oxford University Press.

GRINNELL, R.M. 1981. Social work research and evaluation. Itasca, IL: Peacock.

GRINNELL, R.M. & WILLIAMS, M. 1990. Research in social work: a primer. Itasca, IL: Peacock.

HARDCASTLE, D.A., POWERS, P.R. & WENOCUR, S. 2004. *Community Practice: Theories and Skills for Social Workers*. New York: Oxford University Press.

HAYES, J. 2002. *Interpersonal skills at work*. New York: Routledge.

HUMPEL, H.S. 2004. *Pre-aborsieberaad: 'n Maatskaplikewerk benadering*. Potchefstroom: Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus. (Proefskrif - PhD).

HUYSAMEN, G.K. 1993. *Metodologie vir die sosiale en gedragwetenskappe*. Halfweghuis: Southern Boekuitgewers.

KADUSHIN, A. 1992. *Supervision in Social Work*. Columbia: University Press.

KLOPPER, J. 2003. *Burnout, stres and coping in the South African Police Service in the Free State*. Potchefstroom: PU vir CHO. (Proefskrif – M.A.)

KOTZE, F. 2004. *Dreigende krisis in maatskaplike werk*. [Web:] <http://www.puk.ac.za/nuus/nuus99.html>. (Datum van gebruik: 4 Junie 2007).

LE ROUX, R. & DE KLERK, R. 2001. *Emosionele intelligensie: Die alles-in-een-werkboek vir optimale persoonlike groei*. Kaapstad: Human en Rousseau.

LEWIS, J.A., LEWIS, M.D., PACKARD, T. & SOUFLÉE, F. JR. 2001. *Management of human service programs*. Canada: Brooks/Cole.

LINDENFIELD, G. 2002. *Super Confidence*. Rev Ed. London: Harper Collins Publishers Limited.

LOMBAARD, E. 1993. *'n Opleidingsprogram vir maatskaplike werkers met betrekking tot selfgeldende gedrag*. Pretoria: Universiteit van Pretoria.

LOMBARD, J. E. & HOFMEYR, L. 1995. *Die opleidingstaak van die supervisor ten opsigte van selfgeldende gedrag*. *Maatskaplike werk/Social work*, 31(1): 40-51, Mar.

MARLOW, C. 1993. *Research methods for generalist social work*. Pacific Grove: Brooks/Cole.

MURDOCK, A. & SCOTT, C.N. 2003. Personal effectiveness. Oxford: Butterworth-Heinemann.

NEUMAN, W.L. 1997. Social research methods: qualitative and quantitative approaches. London: Allyn and Bacon.

NICOLSON, P. & BAYNE, R. 1990. Applied Psychology for Social Workers. 2nd ed. London: The Macmillian Press Ltd.

QUICK, J.C., BHAGAT, R.S., DALTON, J.E. & QUICK, J.D. 1987. Work stress: Health Care Systems in the Workplace. London: Praeger.

QUICK, T.L. 1991. Training Managers so they can Really Manage: Confessions of a Frustrated Trainer. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

RABIN, C. & ZELNER, D. 1992. The Role of assertiveness in clarifying Roles and Strengthening Job satisfaction of social workers in Multidisciplinary Health Settings. *British Journal of Social Work*, 1992(22):17-32, February.

ROSS, E. 1996. How South African Social workers cope with occupational stress. *Social work/Maatskaplike werk*, 32(2) 99-111, Jun.

ROSS, E. & FRIDJHON, P. 1995. Burnout: A smouldering problem among South African Social workers? *Social work/Maatskaplike werk*, 31(3): 265-279, Aug.

ROTHMAN, S. & MALAN, H. 2003. Kohersiesin, selfdoeltreffendheid, lokus van beheer en uitbranding by maatskaplike werkers. *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol 29(4) 43-51.

SCHOOMBEE, J.C., VAN DER MERWE, J.M., KRUGER, L.M. 2005. The stress of caring: The manifestation of stress in the nurse-patient relationship. *Social work/Maatskaplike werk*, 41(4)388-408, Oct.

SCHENCK, C.J. 2004. Problems Rural Social workers experience *Social work/Maatskaplike werk*, 40(2)158-171. June.

SCOTT, C.R. 2001. Communication, Social Support and Burnout: A brief Literature Review. *Micro organizational communication Theory and Research*, Fall (2001) [Web:] <http://www.gslis.utexas.edu/~ssoy/pubs/micro-communication/2mocro.htm> (Datum van gebruik: 4 Junie 2005).

SKIDMORE, A. 1995. Social work administration. Dynamic management and human relationships. London: Allyn and Bacon.

SLATER, J. 1990. Effecting personal effectiveness: assertiveness training for nurses. *Journal of advanced nursing*, 15: 337-3561.

SORENSEN, S. 2005. Understanding Assertiveness. [Web:] <http://www.mhsanctuary.com/articles/asser.htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

SPATZ, C. 2001 Basic statistics. London: Wadsworth.

STEYN, H.S. 1999. Praktiese beduidendheid: die gebruik van effek groottes. Wetenskaplike Bydraes, reeks B: Natuurwetenskappe nr. 117. Potchefstroom: Publikasiebeheerkomitee, PU vir CHO.

STRYDOM, H. 1999. Maatskaplike werk navorsing. Potchefstroom: PU vir CHO.

STRYDOM, H. 2005. Ethical aspects of research in the social sciences and human professions. (In De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass roots. For the social sciences and human service professions. Pretoria: Van Schaik. pp. 56-70).

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. Nuwe woordeboek vir maatskaplike werk. Kaapstad: CTP Book Printers.

VAN DER WALT, G.E. 1993. Burnout amongst social workers: The cost of caring? *Social work/Maatskaplike werk*, 29(2) 134-146, Jun.

VEERAN, D.L. & MOODLEY, G. 1994. An investigation of factors influencing stress and burn-out among child care workers in a children's home. *Maatskaplike werk/Social work*, 30 (4):355-362, Oct.

VISSER, A. 2007. Daily hassles, resilience, and burnout of call centre staff. Potchefstroom: North West University. (Proefskrif – D.Phil.).

WHETTEN, D.A. & CAMERON, K.S. 1995. Developing Management skills. 3rd ed. New York: Harper Collins College Publishers.

WILLIAMS, M., TUTTY, L.M. & GRINNELL, R.M. 1995. Research in social work: an introduction. Itasca: Peacock.

WILLIAMS, H.M., WEYERS, M.L. 2006. Proactive stress management: The nature, effect and implications of the South African Police Service's "Managing Stress Effectively" Programme. *Social work/Maatskaplike werk*, 42(3/4) 281-298, Aug/Oct.

WINDSCHITL, M. 1999. Influence of Assertive Partners in Group Learning Activities. *PHI Delta Kappa Centre for evaluation, Development, and Research*. September 1999, No 24. [Web:] <http://www.pdkintl.org/edres/resbul24.htm> (Datum van gebruik: 18 Mei 2005).

WOODSIDE, M. & MCCLAM, T. 1998. Generalist Case Management: Ahead of human service delivery. Knoxville: Brooks/Cole Publishing Company.