

SKAKELWERK EN DIE GEBRUIKMAKING DAARVAN
DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN
EN PENSIOENE - 'n VERKENNENDE STUDIE

deur

MICHAEL LOUIE WEYERS

Verhandeling voorgelê ter vervulling van
'n deel van die vereistes vir die graad
MAGISTER ARTIUM in die Fakulteit Lettere
en Wysbegeerte aan die Potchefstroomse
Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

Potchefstroom
Maart 1980

Leier: prof. dr. D.J. Eloff
Hulpleier: dr. P.W.A. Mulder

Opgedra aan my vrou, Elmarie
en my ouers.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1. KEUSE VAN DIE ONDERWERP	1
2. DOEL VAN DIE ONDERSOEK	4
3. BEGRENsing VAN DIE ONDERSOEK	5
4. BEGRIPSOMSKRYWINGS	9
4.1 Maatskaplike werk	9
4.2 Skakelwerk en Skakeling	9
4.3 Maatskaplike gemeenskapswerk en gemeenskaps- werk	10
4.4 Openbare kommunikasiemedia, skakelwerkmedia en media	11
4.5 Publiek, algemene publiek en eksterne pu- blik	12
4.6 Klient en potensiele klient	12
4.7 Meningsvormers	13
4.8 Welsynsorganisasie	13
4.9 Welsynsinstantie	13
5. METODE VAN ONDERSOEK	14
6. DIE STOFINDELING	15

AFDELING EEN

SKAKELWERK EN DIE GEBRUIKMAKING DAARVAN IN MAAT- SKAPLIKE WERK	17
---	----

HOOFSTUK 2

AARD, BEPLANNING EN TOEPASSING VAN SKAKELWERK	19
1. AARD EN BEGINSELS VAN SKAKELWERK	20
1.1 Beginsels van skakelwerk	22
2. DOEL VAN SKAKELWERK EN ROL VAN SKAKELBEAMPT E .	28
3. BEPLANNING	32
3.1 Publieke wat bereik wil word	33
3.2 Ontleding van organisasie se beeld	34
3.3 Ontwerp van die program	35
4. SKAKELWERKPROSES EN -PROGRAM	36
4.1 Analisering van die probleemsituasie	37
4.2 Beplanning van die skakelwerkprogram	38
4.3 Uitvoering van die skakelwerkprogram	41
4.4 Evaluasie en hersiening van die skakel- werkprogram	56
5. SKAKELWERK BINNE STAATSVERBAND	58
6. SAMEVATTING	60

HOOFSTUK 3

GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERK IN MAATSKAPLIKE WERK ..	63
1. VERBAND TUSSEN DIE BEGRIPPE GEMEENSAP EN PUBLIEK	65
1.1 Die begrip 'gemeenskap'	65
1.2 Die begrip 'publiek'	67
1.3 Ooreenkomste en verskille tussen die be- grippe 'gemeenskap' en 'publiek'	69
2. VERBAND TUSSEN DIE AARD VAN MAATSKAPLIKE GEMEEN- SKAPSWERK EN SKAKELWERK	70
2.1 Aard van maatskaplike gemeenskapswerk	72
2.2 Ooreenkomste en verskille tussen die aard van maatskaplike gemeenskapswerk en skakel- werk	76
3. VERBAND TUSSEN DIE BEGINSLS VAN MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERK EN SKAKELWERK	81
3.1 Beginsels van maatskaplike gemeenskapswerk.	81
3.2 Ooreenkomste en verskille tussen die be- ginsels van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk	87
4. VERBAND TUSSEN DIE DOEL VAN MAATSKAPLIKE GEMEEN- SKAPSWERK EN SKAKELWERK	90
4.1 Doel van maatskaplike gemeenskapswerk	90
4.2 Ooreenkomste en verskille tussen die doel van maatskaplike gemeenskapswerk en skakel- werk	94

5. VERBAND TUSSEN DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERKER EN SKAKELBEAMPTTE	96
5.1 Rol van die gemeenskapswerker	96
5.2 Ooreenkomste en verskille tussen die rol van die gemeenskapswerker en die skakel-beampte	100
6. BENUTTING VAN SKAKELWERK IN DIE MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERKPROSES	107
6.1 Aard van die gemeenskapswerkproses	107
6.2 Gebruikmaking van skakelwerk in die ge-meenskapswerkproses	120
7. SAMEVATTING	129

AFDELING TWEE

GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIKIE DEUR DIE DE- PARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	131
---	-----

HOOFSTUK 4

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIKIE DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE GEDURENDE DIE TYDPERK 1937 TOT 1977	133
1. BONDIGE OORSIG VAN DIE ONTSTAAN EN ONTWIKKELING VAN DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	135

1.1	Die tydperk 1910 tot 1936	136
1.2	Die tydperk 1937 tot 1957	138
1.3	Die tydperk 1958 tot 1979	141
2.	AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEG- NIEKE DEUR SEKERE STATUTÊRE RADE EN KOMMISSIES	142
2.1	Rade en kommissies kragtens nasionale welsynswetgewing geskep	143
2.2	Rade kragtens sekere wetgewing rakende rehabilitasie-aangeleenthede geskep	156
3.	AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEG- NIEKE DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	169
3.1	Samewerking, koördinasie en aanverwante aangeleenthede	170
3.2	Personeelaangeleenthede	172
3.3	Uitbouing van die maatskaplikewerk-meto- des	173
3.4	Rol van die openbare mening in, sowel as skakeling en inligtingsdienste deur die Departement	174
4.	TENDENSE EN TEKORTKOMINGE IN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIEKE DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	179
4.1	Skakelwerkaktiwiteit	179
4.2	Gebruikmaking van openbare kommunikasie- media	185
5.	SAMEVATTING	186

HOOFSTUK 5

HUIDIGE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIE-MEDIA DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	191
1. STRUKTUUR, DOEL EN FUNKSIE VAN DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	193
2. STRUKTUUR, DOEL EN FUNKSIE VAN DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE EN SKAKELPLIGTE AAN BEAMPTES OPGEDRA	195
2.1 Struktuur, doel en funksie van die Afdeling Welsynsontwikkeling	196
2.2. Struktuur, doel en funksie van die Afdeling Gesinsorgdienste	198
2.3 Struktuur, doel en funksie van die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste	200
3. DEPARTEMENTELE BELEID BETREFFENDE DIE VERSKAFING VAN INLIGTING AAN LEDE VAN DIE PUBLIEK, PERS, RADIO EN TELEVISIE	202
4. ONTLEDING VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIE-MEDIA DEUR DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE VANAF 1 SEPTEMBER 1978 TOT 31 AUGUSTUS 1979	203
4.1 Visuele op die massavlak	205
4.2 Ouditiewe op die massavlak	208
4.3 Oudio-visuele op die massavlak	211

4.4	Evaluasie van die gebruikmaking van media op die massavlak	212
4.5	Visuele op die intermedieë vlak	214
4.6	Ouditiewe op die intermedieë vlak	216
4.7	Oudio-visuele op die intermedieë vlak	219
4.8	Ander openbare kommunikasiemedieë gebruik	222
4.9	Evaluasie van die gebruikmaking van media op die intermedieë vlak	224
5.	HOUDING VAN BEAMPTES IN DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE BETREFFENDE DIE DAARSTELLING VAN 'n SKAKELWERKDIENS	226
6.	EVALUASIE VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIE-MEDIA DEUR DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE IN TERME VAN DIE DEPARTEMENT SE DOEL, BELEID, FUNKSIE EN STRUKTUUR	230
6.1	Evaluasie van die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedieë in terme van die Departement se doel ...	230
6.2	Evaluasie van die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedieë in terme van die Departement se 'skakelwerkbeleid'	231
6.3	Evaluasie van die gebruikmaking van die massamedieë in terme van die Tak Vakkundige Welsynsdienste se struktuur, doel en funksie	233
6.4	Evaluasie van die gebruikmaking van die media op die intermedieë vlak in terme van die Tak Vakkundige Welsynsdienste se struktuur, doel en funksie	235

7.	AARD, DOEL EN WERKSAAMHEDE VAN DIE ONDERAFDELING SKAKEL- EN PUBLIKASIEDIENSTE VAN DIE DEPARTEMENT VAN GESONDHEID	238
7.1	Rol van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste	239
7.2	Doel, funksie en struktuur van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste	241
7.3	Enkele resultate van die werksaamhede van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste gedurende die jaar 1978 ...	242
8.	OORSIGTELIKE VERGELYKING TUSSEN DIE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIE MEDIA DEUR DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE EN DIE ONDERAFDELING SKAKEL- EN PUBLIKASIEDIENSTE ..	245
9.	SAMEVATTING	247
AFDELING DRIE		
	GEVOLGTREKKING EN AANBEVELINGS	251
HOOFSTUK 6		
	SLOTBESKOUIING	253
1.	GEVOLGTREKKINGS BETREFFENDE DIE AARD VAN SKAKELWERK EN DIE GEBRUIKMAKING DAARVAN DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	254

2.	AANBEVELINGS MET BETREKKING TOT DIE TOEKOMSTIGE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERK DEUR DIE DEPARTE- MENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	257
2.1	Voorgestelde departementele skakelwerk- beleid	259
2.2	Voorgestelde doelomskrywing van skakel- afdeling	260
2.3	Voorgestelde funksie-omskrywing van skakelafdeling	264
2.4	Voorgestelde struktuur van skakelafdeling	269
3.	SLOTOPMERKINGS	273
	ADDENDUM EEN	
	VRAELYS	277
	ADDENDUM TWEE	
	ORGANISASIEKAART VAN TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIEN- STE, DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE	305
	ADDENDUM DRIE	
	ORGANISASIEKAART VAN ONDERAFDELING SKAKEL- EN PUBLIKASIEDIENSTE, DEPARTEMENT VAN GESONDHEID	307
	ADDENDUM VIER	
	ORGANISATORIESE I SKAKELING VAN AANBEVOLE AFDE- LING SKAKELDIENSTE	309

ADDENDUM VYF	
AANBEVOLE ORGANISASIE, DOEL EN FUNKSIE VAN AFDE- LING SKAKELDIENSTE, TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIEN- STE	311
ADDENDUM SES	
LYS VAN AFKORTINGS	313
ADDENDUM SEWE	
BIBLIOGRAFIE	315
ADDENDUM AGT	
BEDANKINGS	331
ADDENDUM NEGE	
SUMMARY	335

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1. KEUSE VAN DIE ONDERWERP

"One of the most urgent tasks facing social workers today is communication with the public, but if we are to be heard, we must amplify the soft professional voice. We have ignored too many opportunities for vigorous explanation; we have been too silent about social needs; we are least understood by those who need us most" (Goldman, 1960, p.84).

Kommunikasie is die mens se belangrikste handeling. Dit stel hom in staat om kontak met sy milieu te kan behou en plaas hom in die posisie om sy milieu te beïnvloed en deur sy milieu beïnvloed te word. Dit is noodsaaklik vir behoeftebevreëdiging, probleemoplossing, die oordraging van kennis, die beïnvloeding van menslike gedrag, die aanleer van houdings, waardes en norme en vele ander faktore in die mens se bestaan. In kort kan dit gestel word dat kommunikasie n onontbeerlike faktor vir sowel die mens se individuele as kollektiewe voortbestaan is. In die huidige tydgewrig met sy al groterwordende en kompleksere samelewingstrukture, asook nuwe ontwikkelinge met betrekking tot kommunikasiekanale en -tegnieke, het kommunikasie egter ook meer kompleks geword. Hierdie faktore het daartoe bygedra dat daar met betrekking tot kommunikasie op die individuele en kollektiewe vlak tans nuwe eise aan beide individuele en organisasies gestel word.

In maatskaplike werk word beide die individuele en organisato-

riese komponent aangetref. Die individuele komponent is hoofsaaklik by twee van die drie hoofmetodes van maatskaplike werk, te wete maatskaplike gevallewerk en maatskaplike groepwerk, teenwoordig. Met betrekking tot hierdie twee metodes is daar reeds groot vordering ten opsigte van die uitbreiding van kennis aangaande die teoretiese en praktiese aspekte van veral interpersoonlike kommunikasie gemaak. By die derde hoofmetode, naamlik maatskaplike gemeenskapswerk, verskil die situasie aanmerklik. Hier bestaan daar 'n gebrek aan beide teoretiese en praktiese kennis ten opsigte van die oordrag en interpretasie van inligting aangaande die doelstellings en werksaamhede van die beroep maatskaplike werk aan die breë publiek of betrokke gemeenskappe. Om doeltreffend te kan wees, is dit noodsaaklik dat hierdie kommunikasie op 'n wetenskaplik gefundeerde grondslag beoefen word. Navorser is derhalwe van mening dat daar 'n behoefte aan kennis van die gebruikmaking van skakelwerk as toegepaste sosiale en gedragswetenskap en bestuursfunksie in maatskaplike werk, en dan veral maatskaplike gemeenskapswerk, bestaan. Hierdie aangeleentheid is die kernmotivering vir die keuse van die betrokke onderwerp vir navorsing en vorm ook die algemene hipotese wat bewys wil word. Die ander twee aanverwante redes vir die keuse van dié onderwerp sal vervolgens kortliks toegelig word.

As professie het maatskaplike werk 'n roeping om 'n spesifieke diens aan individue, groepe en gemeenskappe te lewer. Weens die toenemende komplekse aard van die hedendaagse samelewing raak dit al moeiliker vir die persone wat 'n behoefte aan hierdie diens ondervind om kennis te dra van die bestaan van so 'n diens en om antwoorde op die vrae van hoe, wie, wat, waar en waarom ten opsigte van die diens te vind. Om sy roeping te

kan bly vervul, raak dit al meer noodsaaklik dat die maatskaplike werker en die organisasie in wie se diens hy staan kennis en inligting op 'n doeltreffende wyse aan sy veelvuldige publieke moet oordra. In die Republiek van Suid-Afrika skiet welsynsorganisasies en -instansies egter in hierdie verband vër te kort. Die volle potensiaal van openbare kommunikasiemedia word geensins benut nie en waar die media wel aangewend word, geskied dit op 'n onoordeelkundige, onbepaalde en ongekoördineerde wyse. Hierdie situasie dra daartoe by dat die publiek 'n gebrek aan kennis het van die veelvuldige dienste wat welsynsorganisasies en -instansies bied, asook dat daar 'n wanbeeld van wat maatskaplike werk behels by hulle bestaan.

Om doeltreffende kommunikasie met hul publieke te kan bewerkstellig, het dit noodsaaklik geword dat welsynsorganisasies en -instansies doelbewustelik van skakelwerk gebruik sal moet maak. Skakelwerk in maatskaplike werk gaan egter veel verder as net die verduideliking van die aard van die beroep en die bekendstelling van bestaande dienste. Dit kan ook 'n deurslaggewende rol speel om die dienste wat gelewer moet word daar te stel, asook dienste meer doeltreffend te maak.

Die vraag wat na aanleiding van die voorafgaande ontstaan, is wat die oorsaak van die huidige toedrag van sake is. Alhoewel 'n verskeidenheid oorsaaklike faktore aangevoer kan word, blyk dit dat veral drie faktore van deurslaggewende belang is. Dit is naamlik 'n gebrek aan kennis by maatskaplike werkers van wat skakelwerk behels, 'n gebrek aan ondervinding van die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike werk en

'n prominente gebrek aan literatuur wat op die eiesoortige Suid-Afrikaanse situasie van toepassing gemaak kan word. Hierdie drie aangeleenthede is die tweede hoofmotivering vir die keuse van hierdie navorsingsonderwerp.

Op die welsynsterrein in Suid-Afrika beklee die Departement van Volkswelsyn en Pensioene 'n unieke posisie en speel dit in vele opsigte 'n rigtinggewende rol. Om in die toekoms sy algemene ordende taak te kan verrig, sal dit vir hierdie Staatsdepartement, vanweë sy eie uitbreiding asook posisionering binne 'n toenemend meer komplekse samelewing, al meer noodsaaklik word om op 'n wetenskaplike grondslag sy kommunikasie met sy veelvuldige publieke uit te brei. Weens die toename van maatskaplike probleme en die gepaardgaande behoefte aan meer maatskaplikewerkdienste sal die stimulering van die private inisiatief en die deelname van die privaatsektor deur die Departement ook in die toekoms meer prioriteit moet geniet. In die lig van beide die twee voorafgaande redes, is dit duidelik dat die doelbewuste en uitgebreide gebruikmaking van skakelwerk 'n noodsaaklikheid is. Hierdie toenemende behoefte aan die gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en die belangrikheid dat sodanige gebruikmaking na gelang van gesonde riglyne sal geskied, is die derde rede vir die keuse van "Skakelwerk en die gebruikmaking daarvan deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene" as die onderwerp van navorsing.

2. DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van die ondersoek is om:

1. n bondige uiteensetting van enkele toepaslike aspekte van skakelwerk te gee;
2. die potensiele verband tussen skakelwerk en maatskaplike werk aan te dui en die gebruikmaking van skakelwerk in die maatskaplike gemeenskapswerkproses te bepaal;
3. die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977 te bepaal;
4. die huidige stand van die aard van die gebruikmaking van die openbare kommunikasiemedia as skakelwerktegniek deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene te evalueer; en
5. moontlike riglyne vir die toekomstige gebruikmaking van skakelwerk deur die betrokke Departement daar te stel.

3. BEGRENsing VAN DIE ONDERSOEK

Die daarstelling van riglyne vir die doeltreffender gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene is die hoofdoel van hierdie ondersoek. Alle ander aspekte wat ondersoek en uiteengesit sal word, sal in die eerste instansie in terme hiervan gerig wees en begrens word. Om die hoofdoel te bereik, is dit nodig dat kennis deur middel van navorsing van die volgende vier basiese elemente verkry word. Elk van hierdie elemente is noodsaaklik binne die raamwerk van die ondersoek. Die betrokke elemente is eerstens n oorsig van skakelwerk wat as kennisbasis moet dien, tweedens die plasing van skakelwerk binne die konteks van die maatskaplike gemeenskapswerk, derdens die geskiedkundige agtergrond van die benutting van skakelwerktegnieke en openbare kommuni-

kasiemedia deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en laastens die bepaling en evaluasie van die huidige gebruik-making daarvan deur die betrokke Departement. Elk van hierdie elemente is in eie reg en op sigself ook 'n doel van hierdie studie en is met betrekking tot die rigtinggewing en begrensing van die ondersoek van groot belang. Gevolglik word elkeen meer breedvoerig toegelig.

Aangesien navorsing met betrekking tot die gebied van hierdie ondersoek veral in Suid-Afrika nog baie beperk is, daar min bronne vir vergelyking en evaluering bestaan en die ondersoek noodwendig retrospektief van aard is, kan hierdie studie hoogstens as verkennend van aard beskou word. Dit is derhalwe noodsaaklik dat daar eerstens 'n kennisbasis van skakelwerk geskep word om as grondslag te dien vir die integrering van die teorieë van skakelwerk en maatskaplike gemeenskapswerk, asook vir die evaluering van tendense en die stand van benutting van skakelwerktegnieke en die openbare kommunikasiemedia deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene. In die lig hiervan sal skakelwerk vir die doeleindes van hierdie ondersoek as 'n gegewe faktor beskou en uiteengesit word. Daar sal dan ook slegs op enkele toepasslike aspekte betreffende die aard, beplanning en toepassing van skakelwerk gekonsentreer word.

Die tweede element wat van belang is, is die plasing van skakelwerk binne die konteks van maatskaplike gemeenskapswerk. Die ondersoek word ten opsigte hiervan begrens en beperk deurdat die fokus geplaas sal word op die vergelyking van die begrippe gemeenskap en publiek; die verband tussen

die aard, beginsels en doel van gemeenskapswerk en skakelwerk, asook op die verband tussen die rol van die gemeenskapswerker en die skakelbeampte. Met inagnam hiervan sal die gemeenskapswerkproses en die rol wat skakelwerk daarin kan speel, uiteengesit word. Maatskaplike gemeenskapswerk sal in die ondersoek ook grootliks as 'n gegewe faktor beskou word en slegs aspekte wat vir die navorsing van belang is, sal aangeraak word.

Die derde element wat noodsaaklik is vir die daarstelling van riglyne vir die doeltreffender gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene, is 'n oorsig van die tendense in die benutting van skakelwerk-tegnieke en openbare kommunikasie-media deur die betrokke Departement, asook deur ander organisasies en instansies op die Suid-Afrikaanse welsynsterrein. Die oogmerke met en die begrensing van hierdie geskiedkundige oorsig is drieledig van aard. Dit is eerstens om enkele basiese gebeure wat tot die huidige aard van die Departement aanleiding gegee het, aan te dui; om tweedens te bepaal wat in die verlede deur die Departement en ander organisasies en instansies op die welsynsterrein in verband met skakelwerkaangeleenthede gedoen is en om derdens, met die fokus op die Departement, tendense en tekortkominge in hierdie benutting uit te lig. Skakelwerk sal derhalwe hierin as uitgangspunt dien en ander historiese aspekte sal slegs gebruik word om perspektief te verleen. Die kennisbasis wat deur die vorige twee elemente van die ondersoek geskep is, sal ook hier ter evaluasie van die geskiedkundige gebeure benut word.

Die laaste element wat op al drie die vorige elemente voortbou, is die bepaling en evaluasie van die huidige stand van die benutting van skakelwerktegnieke en openbare kommunikasie-media deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene. Dit dien hier vermeld te word dat skakelwerk in die ondersoek as 'n bestuursfunksie en toegepaste sosiale en gedragswetenskap beskou word. Die benutting van skakelwerktegnieke en openbare kommunikasie-media dien derhalwe slegs as aanduiding van die onbewuste gebruikmaking van skakelwerk. In die lig hiervan asook die feit dat die ondersoek slegs tot die maatskaplikewerkdienste van die betrokke Departement beperk is, sal die bepaling van die gebruikmaking van skakelwerk slegs tot die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die Departementele Hoofkantoor beperk wees.

Die¹⁴ daarstelling van riglyne vir die doeltreffender gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement sal met behulp van al vier die voorafgaande elemente geskied. Dit val egter nie binne die kader van hierdie ondersoek om 'n volledige skakelwerkprogram vir die betrokke Departement uit te werk of om 'n volledige uiteensetting van al die verlangde dieperliggende strukturele en organisatoriese veranderinge en benodighede daar te stel nie. Ook word die studie nog verder begrens deurdat dit net met eksterne skakelwerk en die benutting van openbare kommunikasie-media te make het en dat net die tydperk 1937 tot 31 Augustus 1979 in oënskou geneem is.

4. BEGRIPSOMSKRYWINGS

4.1 Maatskaplike werk

Vir die doeleindes van hierdie ondersoek sal die volgende omskrywing van maatskaplike werk, soos deur die Komitee van Onderzoek na Afsonderlike Wetgewing vir die Beroep Maatskaplike Werk (R.S.A., p.37) geformuleer, as uitgangspunt gebruik word:

"n Sisteem van dienslewering volgens professionele handdeling voorafgegaan deur beroepsvoorbereiding en gerig op persone, gesinne, ander groepe en gemeenskappe met die doel om doeltreffende maatskaplike funksionering te bewerkstellig en te handhaaf, en maatskaplik problematiese of wanfunksionering te voorkom of te herstel deur veral aandag te gee aan die maatskaplike omgewing en die verhoudings wat daarin voorkom."

4.2 Skakelwerk en Skakeling

~~Skakelwerk word binne die raamwerk van die ondersoek beskou as beide n bestuursfunksie en toegepaste sosiale en gedragswetenskap. Die definisie van skakelwerk, wat deur die International Public Relations Association ^{as volg} geformuleer is, sal as vertrekpunt gebruik word.~~

"Public relations is a management function, of a continuing and planned character, through which public and private organizations and institutions seek to win and retain the understanding, sympathy and support of those with whom they are or may be concerned - by evaluating public opinion about themselves, in order to correlate, as far as possible, their own policies and procedures, to achieve by planned and widespread information more

productive cooperation and more efficient fulfillment of their common interests (Outlip & Center, 1971, pp. 5-6).

Die aard van skakelwerk sal in hoofstuk 2 breedvoeriger uiteengesit word.

In teenstelling met skakelwerk verwys die begrip skakeling slegs na die normale oorlegpleging wat daar tussen organisasies of instansies en eksterne liggame in die uitvoering van hul daaglikse werksaamhede plaasvind.

4.3 Maatskaplike gemeenskapswerk en gemeenskapswerk

Vir die doeleindes van die ondersoek sal die begrippe maatskaplike gemeenskapswerk en gemeenskapswerk as onderling uitruilbaar en beduidend op dieselfde entiteit gebruik word. Daar word van die uitgangspunt uitgegaan dat daar nie 'n oorkoepelende definisie vir alle gemeenskap gesentreerde maatskaplikewerkaktiwiteite bestaan nie. Vir die doeleindes van die ondersoek sal die drie modelle of benaderings van Jack Rothman (1974, pp. 22-28), te wete die plaaslike ontwikkelingsmodel, die maatskaplike beplanningsmodel en die maatskaplike aksiemodel van gemeenskapswerk, as uitgangspunt gebruik word. Definisies wat die mees verteenwoordigende van elk van hierdie modelle is, sal vervolgens aangehaal word. Die aard van elk van die modelle sal in hoofstuk 2 meer breedvoeriger bespreek word.

4.3.1 Die plaaslike ontwikkelingsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk

"Community organization ... (is a) process by which a community identifies its needs or objectives,

orders these needs or objectives, develops the confidence and will to work at these needs or objectives, finds the resources to deal with these needs or objectives, takes actions in respect to them, and in so doing extends and develops cooperative and collaborative attitudes and practices in the community" (Ross, 1955, p.39).

4.3.2 Die maatskaplike beplanningsmodel van gemeenskapwerk

"Community organization refers to various methods of intervention whereby a professional change agent helps a community action system composed of individuals, groups, or organizations to engage in planned collective action in order to deal with social problems within a democratic system of values. It is concerned with programs aimed at social change, with primary reference to environmental conditions and social institutions. It involves two major and interrelated concerns: (a) the processes of working with an action system, which include planning and organizing, identifying problem areas, diagnosing causes, and formulating solutions; and (b) developing the strategies and mobilizing the resources necessary to effect action" (Fink, 1974, p.325).

4.3.3 Die maatskaplike aksiemodel van gemeenskapwerk

"Social action may be defined as public promotion of a cause, measure, or objective in an effort to obtain support or official action" (Dunham, 1970, p. 248).

4.4 Openbare kommunikasiemedia, skakelwerkmedia en media

In hierdie ondersoek verwys al drie die bogenoemde begrippe na dieselfde entiteit. Dit is naamlik enige metode of kanaal, hetsy visueel, ouditief of oudio-visueel, wat deur 'n organisasie of instansie gebruik kan word om boodskappe, inligting of kennis aan sy publieke oor te dra. In die geval van openbare kommunikasiemedia word daar verwys na media wat hoofsaaklik vir die bereiking van die eksterne pu-

blicke van 'n organisasie aangewend word.

4.5 Publiek, algemene publiek en eksterne publiek

Die begrip publiek verwys na daardie groep persone wat 'n gemeenskaplike element, waarvan hulle en ander bewus is, deel en wat aan hulle 'n mate van eenheid en identiteit verleen. Hierdie gemeenskaplike element kan deur 'n gemeenskaplike bron van kontak of kommunikasie, soos byvoorbeeld 'n staatsdepartement, geskep word.

In die geval van die algemene publiek word daar verwys na die amorfte sosiale struktuur van persone met wie 'n organisasie of instansie kommunikeer of kan kommunikeer of wie direk of indirek met 'n organisasie kontak maak of kan maak, maar wie nie noodwendig binne 'n formele organisatoriese verband staan nie. Die begrip spesifieke publiek dui gewoonlik daarop dat die gemeenskaplike element of elemente wat die lede van die betrokke publiek deel meer prominent of duideliker omlynbaar is. Eksterne publiek verwys na daardie persone wat nie deel van die organisasie of instansie onder bespreking uitmaak nie. | Die begrip publiek sal in hoofstuk 3 meer breedvoerig bespreek word.

4.6 Kliënt en potensiele kliënt

'n Kliënt word vir die doeleindes van hierdie ondersoek omskryf as iemand wat die professionele aandag van 'n maatskaplike werker ontvang (R.S.A., Dept. V.W.&P., Woordeboek ..., 1971, p.32). In die geval van 'n potensiele

klient sal daar verwys word na iemand wat die professionele aandag van 'n maatskaplike werker nodig het, maar dit nog nie ontvang nie.

4.7 Meningsvormers

Meningsvormers verwys na persone wat deur hul persoonlikhede, aansien of posisie die menings, houdings of oortuigings van ander kan versterk of verander. In elke publiek is daar gewoonlik persone wat as meningsvormers beskou kan word, maar 'n onderskeid moet tussen die meningsvormers in die publiek en die publiek as geheel getref word. Kommunikasie is gewoonlik slegs primer op een van hierdie twee groepe gemik.

NB = SW

4.8 Welsynsorganisasie

'n Welsynsorganisasie word beskou as 'n vereniging in die kader van die maatskaplike sorg met omskrewe doelstellings wat deur die private inisiatief in die lewe geroep is en wat gewoonlik sy inkomste van die publiek ontvang en deur die Staat gesubsidieer word (R.S.A., Dept. V.W.&P., Woordeboek ..., 1971, p.70). In die ondersoek sal die begrip egter slegs verwys na organisasies wat ingevolge die Nasionale Welsynswet (79/1965) geregistreeer is of in die proses is om geregistreeer te word. Waar van toepassing sluit die begrip welsynsorganisasie ook werknemers of verteenwoordigers van so 'n organisasie in.

4.9 Welsynsinstantie

Die begrip welsynsinstantie word in die Woordeboek vir

Maatskaplike Werk (R.S.A., Dept V.W.&P., 1971, p.70) soos volg omskryf:

"Instelling in die kader van die maatskaplike sorg, insluitende 'n vrywillige welsynsorganisasie en die owerheid, wat dienste ter bevordering van die mens se maatskaplike welsyn lewer."

In hierdie ondersoek sal die begrip egter uitsluitlik verwys na Staatsdepartemente, statutêre rade, komitees en kommissies wat direk met welsynsdienste, -aangeleenthede of -aktiwiteite te make het, asook waar van toepassing die maatskaplikewerkdepartemente van universiteite.

5. METODE VAN ONDERSOEK

Daar is hoofsaaklik van twee wetenskaplike metodes gebruik gemaak om die tersaaklike gegewens aangaande die betrokke onderwerp in te samel.

Daar is eerstens 'n literatuurstudie onderneem om die nodige kennisbasis van skakelwerk en die plasing daarvan binne die maatskaplike gemeenskapswerkkonteks te skep. Hierin is die klem geplaas op die aard van skakelwerk, die vergelyking van skakelwerk en maatskaplike gemeenskapswerk en die potensiaal vir die gebruikmaking van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses. Daar is ook hoofsaaklik van 'n literatuurstudie gebruik gemaak om die struktuur, doel, funksie en sekere beleidsrigtings van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van die Departement van Gesondheid te bepaal. Hier-

die metode is ook aangewend om die tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke, soos dit uit die geskiedenis van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en die werksaamhede van sekere welsynsinstitusies blyk, vas te stel.

In die tweede instansie is 'n gestruktureerde vraelys benut om die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasie-media gedurende 'n vasgestelde tydperk deur die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene te bepaal. Hierdie vraelys is aan die hand van die literatuurstudie oor skakelwerk opgestel. Dit is deur middel van 'n Departementele omsendbrief aan al die vakkundige beamptes (welsyn) verbonde aan die Tak Vakkundige Welsynsdienste, wat die totale universum van die ondersoek behels, versprei. Om die betroubaarheid van die vraelys te verhoog, is daar waar nodig persoonlike onderhoude met respondente gevoer. Ook is daar van ongestruktureerde onderhoude gebruik gemaak om meer algemene inligting oor sekere aangeleenthede in te win.

6. DIE STOFINDELING

Die navorsingsverslag word in drie afdelings en ses hoofstukke verdeel. In afdeling een word die suiwer teoretiese gedeelte van die ondersoek uiteengesit. Afdeling twee omvat die toepassing van die teorie op die praktiese situasie en in afdeling drie word gegewens uit beide die vorige twee afdelings gebruik om riglyne vir die toekoms te bepaal.

Na die inleiding in hoofstuk 1 geskied die verdere indeling van die hoofstukke volgens die vyfledige doel van die ondersoek. Daar sal gevolglik in afdeling een hoofstuk 2 'n bondige uiteensetting van enkele toepaslike aspekte van skakelwerk gegee word. In hoofstuk 3 sal die potensiele verband tussen skakelwerk en maatskaplike gemeenskapswerk uiteengesit word en sal die gebruikmaking van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses aangestip word. Die beheefte aan die gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene sal, deur middel van die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement gedurende die tydperk 1937 tot 1977, in afdeling twee hoofstuk 4 bepaal word. In hoofstuk 5 sal die huidige stand van die gebruikmaking van openbare kommunikasie-media as skakelwerktegniek deur die betrokke Departement geëvalueer word en in afdeling drie hoofstuk 6 sal moontlike riglyne vir die toekomstige gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement uiteengesit word.

In die lig van bogenoemde uiteensetting sal daar vervolgens na enkele toepaslike aspekte van skakelwerk gekyk word.

AFDELING EEN

**SKAKELWERK EN DIE GEBRUIKMAKING DAARVAN
IN MAATSKAPLIKE WERK**

HOOFSTUK 2

AARD, BEPLANNING EN TOEPASSING VAN SKAKELWERK

Die oorsprong van skakelwerk is gesetel in die ontstaan van interpersoonlike kommunikasie en verhoudings. As filosofie, bestuursfunksie en toegepaste sosiale en gedragswetenskap is skakelwerk egter 'n verskynsel van die twintigste eeu.

Omgewingsfaktore het 'n toenemend-direkte invloed op elke organisasie en dit het ook 'n bepalende rol gespeel in die ontstaan en ontwikkeling van skakelwerk. Van hierdie faktore is onder andere die toenemende hoër opvoedingspeil, die bevolkingsgroei, die weerstand teen versnelde verandering, die groeiende trefkrag van die massakommunikasiemedia en die groter en meer komplekse maatskaplike, godsdienstige, sake- en staatsinstellings. Die belangrikste faktor is egter die toenemende interpersoonlike en interorganisasoriese afhanklikheid vir die bevrediging van behoeftes (Canfield & Moore, 1973, p.3; Ross, 1977, pp. 32-45).

Weens hierdie toenemende onderlinge afhanklikheid het dit al hoe meer noodsaaklik geword dat elke tipe organisasie aandag aan skakelwerk moet skenk. Skakelwerk kan as 'n belegging in die voortbestaan van 'n organisasie beskou word. Ross

(1977, p.12) stel dit pertinent: "The organization exists only by public consent and its existence is justified only in terms of its contribution to society as viewed by society."

In die lig van die doel en begrensing van hierdie studie is 'n deurtastende of selfs breë deurskouing van die omvattende veld van skakelwerk onmoontlik. Daar sal in die hieropvolgende hoofstuk dus slegs 'n bondige oorsig van enkele toepasslike aspekte van skakelwerk gegee word, ~~sodat dit as 'n basis vir verdere studie kan dien.~~ Die klem sal derhalwe op die aard, beplanning en toepassing van skakelwerk in niwingsgewende organisasies en op eksterne publieke val. Die fokus sal hierin geplaas word op die aard, beginsels, doel en funksie van skakelwerk, die rol van die skakelbeampete, die beplanning en implementering van skakelwerk en 'n kort oorsig van die gebruik van skakelwerk binne staatsverband.

1. AARD EN BEGINSELS VAN SKAKELWERK

Publiseer-, reklame- en skakelkunde verteenwoordig drie vertakings of velde van kommunikasiekunde (P.U. vir GHD, 1977, ³⁸p. 187). Kommunikasiekunde weer is 'n sosiale en gedragswetenskap, terwyl skakelwerk 'n toegepaste sosiale en gedragswetenskap asook 'n ontwikkelende professie is (Robinson, 1966, ³⁹pp. 25-26).

Weens die verskeidenheid van betekenisinhoudes wat daar soms aan die begrip skakelwerk geheg word, is dit nodig om die begrip eers deur middel van definisies te verken. Die drie

definisies wat gebruik word, hou direk verband met die aard van hierdie studie en is nie noodwendig verteenwoordigend van die totale veld van skakelwerk nie.

Robinson (1966, pp.51-52) beklemtoon die wetenskaplike en funksionele aard van skakelwerk as hy skryf:

"Public relations as an applied social and behavioral science is that function which:

1. measures, evaluates, and interprets the attitudes of various relevant publics;
2. assists management in defining objectives for increasing public understanding and acceptance of the organization's products, plans, policies, and personnel;
3. equates these objectives with the interests, needs, and goals of the various relevant publics; and
4. develops, executes, and evaluates a program to earn public understanding and acceptance."

Skakelwerk word deur Glasser (1971, p.1056) vanuit 'n maatskaplikewerk-oogpunt soos volg omskryf:

"Public relations in social welfare embraces everything that helps or hinders the knowledge, understanding, support, and use of welfare programs. Public relations also involves the development of sympathetic understanding of the needs and aspirations of the clients served by governmental and voluntary organizations as well as the strengthening of positive images of the agencies themselves."

Die volgende definisie van skakelwerk, soos deur die International Public Relations Association geformuleer, gee 'n duidelike uiteensetting van die aard van skakelwerk en die skakelwerkproses:

"Public relations is a management function, of a continuing and planned character, through which public and private organizations and institutions seek to win and retain the understanding, sympathy and support of those with whom they are or may be concerned - by evaluating public opinion about themselves, in order to correlate, as far as possible, their own policies and procedures, to achieve by planned and wide-spread information more productive cooperation and more efficient fulfillment of their common interests" (Cutlip & Gente 1971, pp. 5-6).

In die aangehaalde drie definisies kom daar 'n aantal sleutelbegrippe, soos toegepaste sosiale en gedragswetenskap, bestuursfunksie, beplande en volgehoue karakter, ens. voor. Hierdie begrippe sal vervolgens binne die konteks van die beginsels van skakelwerk verder toegelig word.

1.1 Beginsels van skakelwerk

Die woord beginsel word hier beskou as 'n versamelnaam vir die vooraf veronderstelde en aanvaarde waardes, uitgangspunt of vertrekpunte, grondslae, asook die vereistes wat daar deur relevante en toepasbare wetenskappe gestel word.

1.1.1 Kennis van kommunikasie

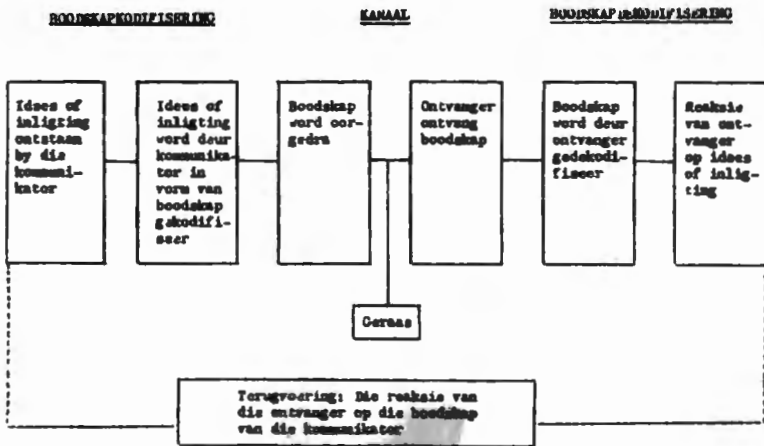
* (Alle skakelwerk het in die eerste plek en by uitstek met kommunikasie te make. Gevolglik is dit noodsaaklik dat elke skakelbeamppte oor 'n deeglike teoretiese en praktiese kennis van kommunikasie moet beskik.) Hierdie kennis dien vir die skakelbeamppte as gids ten opsigte van die aard van kommunikasie, waarom daar gekommunikeer word en hoe om doeltreffend te kommunikeer.) Van die belangrikste waarvan daar kennis

gedra moet word, is die kerndoel, elemente en kanale van kommunikasie, asook die aard van die kommunikasieproses. Daar sal vervolgens kortliks by hierdie aspekte stilgestaan word.

Volgens Snyman (1971, p.96) kan kommunikasie as volg gedefinieer word:

"... die mededeling, oordrag of openbaring van informasie en kennis aangaande sake en toestande ... maar ook van die kommunikeerder se instelling ten opsigte daarvan aan die ontvanger."

Dit is uit die voorafgaande duidelik dat kommunikasie gewoonlik doelbewustelik geskied. Die kommunikasieproses behels 'n tweerigtingvloei van gedagtes waarby 'n sender, boodskap, kanaal en ontvanger betrokke is. Hierdie proses kan soos volg in 'n vereenvoudigde kommunikasiemodel uiteengesit word (Krause, 1977, p.11; Mortensen, 1972, p. 31).



Die kerndoel van kommunikasie is volgens Fourie (1975, pp. 1-6) die bevrediging van 'n behoefte of behoeftes. Hy onderskei drie vlakke van behoeftes, naamlik universele, algemene en spesifieke kommunikasiebehoeftes.

Die universele behoeftes is fisiologiese, sosiale en ego-behoeftes, asook behoeftes aan sekuriteit en selfverwesening. Met betrekking tot algemene kommunikasiebehoeftes onderskei hy die behoefte aan inligting, vermaak, motiveering, asook emosionele, estetiese, ideologiese en 'n kombinasie van die voorafgaande behoeftes. Spesifieke kommunikasiebehoeftes is baie divers en is afhanklik van die individu, die situasie en die milieu.

Mortensen (1972, pp. 14-21) lig die volgende vyf elemente van kommunikasie uit. Kommunikasie is dinamies van aard deurdát dit nie gaan om 'n alles-of-niks-respons nie. Die handeling is dinamies en ten spyte van fluktuasies behou dit sy stabiliteit en identiteit. Dit is verder onomkeerbaar omdat die mens, wat by die kommunikasieproses betrokke is, alreeds vorentoe van een stadium na die volgende kan beweeg. Kommunikasie is ook pro-aktief deurdát die mens in sy totaliteit reageer of handel en sy totale verwysingsveld daarby betrek word. Omdat daar in kommunikasie 'n wederzijdse beïnvloeding op die inter- en intrapersoonlike vlak voorkom, is dit ook interaktief. Kommunikasie vind nie in 'n vakuum plaas nie en gevolglik speel die fisiese en sosio-kulturele agtergrond van die sender(s) en die ontvanger(s) 'n belangrike rol daarin.

Interpersoonlike kommunikasie kan volgens Robinson (1966, p. 234), na gelang van die hoeveelheid ontvangers per sender, in drie vlakke verdeel word. Dit is die persoonlike, die intermeditêre en die massavlak. In skakelwerk word daar op al drie hierdie vlakke gehandel.

Daar kan sekere primêre en sekondêre kommunikatiewe prosesse onderskei word. Die primêre prosesse sluit onder andere taal, gebare en nabootsing van gedrag in. Sekondêre prosesse behels aspekte soos die wyse van taaloordraging, simbolisme en fisiese hulpmiddels soos die telefoon, radio, ens. (Walker, 1974, p.131).

1.1.2 Kennis van verandering van houdings en gedrag

Gykans alle skakelwerkaktiviteite het met die verandering van gedrag of houdings te make. Laasgenoemde kan in twee tipes ingedeel word. Dit is naamlik die verandering van foutiewe opvattinge of voorstellings na korrekte sienings en insig; en die verandering van negatiewe of neutrale houdings na positiewe houdings (Robinson, 1966, pp. 24-25). Om enigsins hierin te kan slaag moet skakelwerk van 'n volgehoue en deurlopende aard wees. Skakelwerk is dus gemik op die daarstelling en handhawing van begrip, simpatie en ondersteuning wat saamgevat kan word onder die begrip goeie verhoudings.)

Houdings, gedrag en kommunikasie vorm sentrale temas van die sosiale en gedragswetenskappe. Die behoefte van skakelwerk om houdings en gedrag te verander, noodsaak die skakelbeamp-

te om kennis van die teorie van hierdie wetenskappe te dra. Dit is vir hom nodig om nie net te weet watter optrede n rol in die verandering van houdings en gedrag speel nie, maar ook waarom dit n rol speel. Vir dié doel word die verkreepte kennis van hierdie wetenskappe, wat kommunikasie-teorie, sielkunde en sosiologie insluit, in die praktyk toegepas. Skakelwerk kan derhalwe as n toegepaste sosiale en gedragswetenskap beskou word (Robinson, 1966, pp. 25-26).

1.1.3 Kennis van sake-administrasie

(Vir doeltreffende skakelwerk is deeglike beplanning nodig vir die identifisering van spesifieke probleme in spesifieke publieke of teikengroepe en die aanwending van spesifieke pogings om dit op te los.)

Die pogings tot probleemoplossing neem gewoonlik die vorm van skakelwerkprogramme aan en dit vereis dat die skakelbeampte oor die vaardigheid moet beskik om op n gedetailleerde wyse vooruit te kan beplan. Om hierin te kan slaag moet die skakelbeampte in bestuurstechnieke, veral met betrekking tot organisatoriese teorie en strukture, supervisie, koördinasie en die verhoudings tussen die organisasie en die gemeenskap, opgelei wees.)

1.1.4 Skakelbeampte moet lid van die bestuurspan wees

posseur
As gevolg van toenemende interpersoonlike en interorganisasies afhanklikheid, is dit duidelik dat elke organisasie verantwoordelikheid vir die gevolge van sy aktiwiteite

moet aanvaar. Binne die organisatoriese struktuur rus hierdie verantwoordelikheid by die bestuur. Die woord 'bestuur' word hier in sy breëre konteks gesien en sluit al daardie persone of groep persone in wat vir die beheer van die organisasie en sy aktiwiteite verantwoordelik is.

(Daar bestaan 'n noue verband tussen skakelwerk en die organisasie se beleid. Skakelwerkaktiwiteite kan ook 'n groot invloed op die hele funksionering van die organisasie hê. In organisasies waar daar dus geen duidelike beleid bestaan nie, lei die ontwikkeling van skakelwerkprogramme noodwendig tot die ontstaan van so 'n beleid. As gevolg hiervan, asook die feit dat doeltreffende skakelwerk onmoontlik is tensy dit met die bestuursaktiwiteite van die organisasie geïntegreer word, is dit noodsaaklik dat skakelwerk deel van die organisasie se bestuursfunksie moet uitmaak (Robinson, 1966, pp. 27-29).

* 1.1.5 Oorweging van etiese implikasies

(In skakelwerkprogramme is 'n deeglike ondersoek na die doelstellings, die wyse waarop die doelstellings bereik wil word en die mate waarin die program met die organisasie se beleid verband hou, noodsaaklik. 'n Ondersoek na die etiese implikasies van die doelstellings, program en beleid is egter ook noodsaaklik en dit moet 'n bepalende en rigtinggewende rol in alle handelinge speel. Die skakelaktiwiteite moet gevolglik nie net tot die organisasie se eie voordeel strek nie. Daar moet 'n kompromie tussen die belange van beide die organisasie en sy publieke getref word (Robinson, 1966, pp. 29-33).

* (1.1.6 Kennis van navorsingsmetodes)

In skakelwerk bestaan daar 'n voortdurende behoefte aan die terugvoering van inligting. Dit is nodig vir die evaluering van die doeltreffendheid en trefkrag van die totale skakelwerkprogram, asook die afsonderlike aktiwiteite waaruit dit bestaan. Sodoende kan, indien nodig, aanpassings of veranderings gemaak word om doeltreffendheid te verhoog. Om die terugvoering van inligting moontlik te maak, moet daar van die navorsingsmetodes van die sosiale en gedragswetenskappe gebruik gemaak word.) ~~Dit sluit ook aspekte soos meting en die keuse van metodes in (Robinson, 1966, pp. 34-35).~~ Hierbenewens is kennis aangaande navorsingsmetodes vir die bepaling van, onder andere, houdings en menings ook in die skakelwerkproses van kardinale belang.)

2. DOEL VAN SKAKELWERK EN ROL VAN SKAKELBEAMPTTE

Ross (1977, p.9) sien die fundamentele doel van skakelwerk so:

"The single purpose of the public relations function should be to help the organization develop and maintain a social climate or environment in which it can prosper best."

In die definisie van die International Public Relations Association word die doel van skakelwerk soos volg uiteengesit:

"... to win and retain the understanding, sympathy and support of those with whom they (public and private organizations and institutions) are or may be concerned..." (Cutlip & Center, 1971, pp. 5-6).

Dit is duidelik dat dié sienings van die doel van skakelwerk basies dieselfde is, aangesien die gunstige maatskaplike klimaat of omgewing hoofsaaklik uit goeie verhoudings tussen die organisasie en sy publieke of potensiele publieke bestaan. Die bereiking van hierdie doelstelling moet lei tot meer produktiewe samewerking en die doeltreffender vervulling van beide die organisasie en sy publieke se gemeenskaplike belange.

Om sy doel te bereik is dit nodig dat skakelwerk en die skakelbeamppte verskeie funksies of rolle moet vervul of vertolk. Daar sal, in die lig hiervan asook die beginsels van skakelwerk, vervolgens by hierdie funksies of rolle stilgestaan word.

Skakelwerk kan gesien word as die gesofistikeerde wyse waarop 'n organisasie die inligting wat hy kommunikeer, hoe hy dit kommunikeer en aan wie hy dit kommunikeer, kontroleer. Die skakelbeamppte se primêre rol is die van kommunikator, waarin hy interpreteer, beïnvloed en versterk (Ross, 1977, p.68; Robinson, 1966, pp. 36-37). Aangesien kommunikasie egter in skakelwerk op 'n beplande en doelgerigte wyse geskied, moet die skakelbeamppte verskeie ander rolle vertolk om dit moontlik te maak.

Een van die primêre funksies van skakelwerk is om die maatskaplike klimaat, houdings en verhoudings korrek waar te neem (Ross, 1977, p.68). Om dit moontlik te maak moet die skakelbeamppte feite deur middel van navorsingsmetodes insamel en analiseer. Die bestuur van die organisasie word

op hoogte van hierdie feite gehou en dit word aan hulle geïnterpreteer (Ross, 1977, pp. 48-49, 68). Hierdeur tree die skakelbeampte op as gids, stimuleerder, raadgewer en konsultant of adviseur van die bestuur met die doel om hulle in staat te stel om, ten opsigte van die daarstelling en behoud van 'n gunstige klimaat of goeie verhoudings, die korrekte besluite te neem (Robinson, 1966, p. 36).

Skakelwerk funksioneer ook as 'n probleemoplossingsproses. 'n Probleem word in skakelwerk gesien as 'n situasie waar dit nodig is om die gedrag of houdings van individue te verander (Robinson, 1966, p. 50). Hierdie probleem kan uit 'n organisasie se beoogde of geïmplementeerde doelstellings, beleid, optrede, planne of programme spruit. Die skakelbeampte moet die probleem of potensiele probleem voorsien, analiseer en evalueer. In ooreenstemming met die bestuur moet hy beplan om die bronne van misverstande of negatiewe houdings uit die weg te ruim, om kanale vir kommunikasie tussen die organisasie en ander organisasies of individue te skep of te verbeter en om die invloedssfeer van die organisasie te verbreed (Ross, 1977, pp. 68-69).

Die rol van die skakelbeampte kom by uitstek na vore in die skakelwerkprogram. Hierin vertolk hy die rol van navorser, beplanner, program-ïmplementeerder, koördineerder en administrateur. In sy rol as kommunikator en interpreteerder is hy, onder andere, 'n onderhandelaar, stimuleerder, promotor, verdediger, opvoeder en beïnvloeder (Gutlip & Genter, 1971, p. 226). Om al hierdie rolle te kan vertolk, is dit duidelik dat die skakelbeampte oor al die toepaslike kennis moet

beskik en gevolglik moet hy 'n vakkundige deskundige wees (Robinson, 1966, pp. 36-37).

Om die rol van die skakelbeampte in perspektief te kan sien, is dit nodig om kortliks na sy plek in die organisatoriese struktuur te kyk.

Omdat die strukture van organisasies in so 'n groot mate van mekaar verskil, is dit onmoontlik om die spesifieke posisie van die skakelbeampte in alle organisasies aan te dui. Die funksie en rol van skakelwerk en die skakelbeampte behoort egter as riglyn te dien vanwaar dit binne die organisatoriese struktuur behoort in te pas (Krause, 1977, pp. 21-22).

Persone
Die skakelbeampte vorm 'n 'brug' tussen die organisasie en sy publieke en gevolglik is hy 'n tussenganger tussen en 'n verteenwoordiger van beide die organisasie en sy publieke. Om hierdie rol te kan vertolk is dit duidelik dat die skakelbeampte in so 'n posisie moet wees dat hy voortdurend die nodige inligting kan ontvang en voorsien. Hy moet dus 'n integrale deel van die bestuurs- en beleidmakende liggaam uitmaak (Stephenson, 1966, p. 393; Robinson, 1966, p. 37).

In die bestuur van die organisasie moet die verantwoordelikheid van die beheer van skakelwerk volgens Krause (1977, pp. 20-22) by 'n hoofuitvoerende amptenaar berus. In die praktyk kan die hoofuitvoerende amptenaar, weens sy omvattende verpligtinge, gewoonlik nie gedetailleerde aandag aan alle fasette van skakelwerkprogramme skenk nie. Die skakelbeampte moet gevolglik 'n senior uitvoerende amptenaar wees om be-

hoorlike beheer oor die opstel en uitoering van skakelwerkprogramme te kan uitoefen. Alhoewel bykans al die aktiwiteite van 'n organisasie by skakelwerk betrek word, is die skakelbeampte slegs verantwoordelik vir die skakelaktiwiteite (Krause, 1977, p. 21). Daar sal vervolgens by die beplanning en implementering van die skakelwerkprogram stilgestaan word.

3. BEPLANNING

Beplanning vorm een van die belangrikste aspekte van skakelwerk. Dit kan in drie stappe ingedeel word, naamlik die bepaling van die publieke wat bereik wil word, die ontleding van die organisasie se beeld en die ontwerp van 'n skakelwerkprogram. Krause (1977, p. 16) is van mening dat alle doeltreffende skakelwerkprogramme op die beantwoording van die volgende agt vrae behoort te berus.

1. Wie is vir ons belangrik?
2. Waarom is hulle vir ons belangrik?
3. Watter beeld wil ons hê moet hulle van ons vorm?
4. Watter beeld dink ons het hulle van ons?
5. Watter beeld het hulle werklik van ons gevorm?
6. Watter stappe doen ons reeds om ons doelstellings te bereik?
7. Moet ons enige veranderinge ondergaan?
8. Watter ander stappe moet ons doen om ons doelstellings te bereik?

Die hierbogenoemde drie stappe in die beplanning van skakel-

werk en die agt vrae wat daarin beantwoord moet word, sal vervolgens bespreek word.

3.1 Publieke wat bereik wil word

In skakelwerk word boodskappe op spesifieks publieke toegespits. Vir die ontwikkeling van 'n doeltreffende kommunikasie-strategie moet die behoeftes van die spesifieke publieke wat vir die organisasie belangrik is en met wie gekommunikeer gaan word, gespesifiseer en geanaliseer word. Die eerste belangrike vraag wat dus beantwoord moet word, is: wie is vir ons belangrik?

In die bepaling van die aard van die publieke van 'n organisasie is dit belangrik om in gedagte te hou dat hierdie publieke nooit staties is nie en dat dit deur die voortdurende verandering in demografiese faktore, soos gealag, ouderdom, nasionaliteit, beroep, opvoedingspeil, inkomste, asook maatskaplike, politieke, godsdienstige en groepsbindinge beïnvloed word (Fourie, 1975, pp. 42-45). Aspekte wat ook van belang is, is die publiek se begripsvermoë, houdings ten opsigte van die kommunikasie en kommunikator, asook hul kommunikasievoorkeure (Fourie, 1975, pp. 46-50).

Die publieke van elke organisasie hang van sy eie aard, werksaamhede, struktuur, ens. af. Daar bestaan 'n aantal metodes waarvolgens hierdie publieke bepaal kan word. Publieke kan geïdentifiseer word deur middel van ooreenkomstige menings, houdings en oortuigings (Krause, 1977, pp. 33-38). Daar bestaan ook verskeie kategorieë van publieke. Die Public Re-

lations Society of America meld dat die volgende publieke in skakelwerk van belang is, naamlik die pers, werknemers, die gemeenskap, aandeelhouders, opvoedkundiges, verbruikers en ander publieke (Canfield & Moore, 1973, pp. 97-99). Daar sal later meer aandag aan die aard van publieke geskenk word.

In die lig van die voorafgaande is dit duidelik dat elke organisasie sy spesifieke publieke na gelang van sy eie struktuur, posisie en aktiwiteite sal identifiseer. Wat egter in gedagte gehou moet word, is dat die publieke in skakelwerk daardie groepe met gemeenskaplike belangstellings is wat deur die handeling en beleid van die organisasie geraak word of kan word en ook dié wie se optredes en opinies die belangrikste invloed op die organisasie het (Cutlip & Center, 1971, p.145).

Die tweede vraag wat beantwoord moet word, is: waarom is hierdie publieke van belang? Die beantwoording van hierdie vraag ten opsigte van elke publiek wat geïdentifiseer is, bied die maatstaf waarvolgens elkeen se relatiewe belangrikheid gemeet en gerangskik kan word (Krause, 1977, p.38). Daar bestaan geen goue reël waarvolgens die belangrikheid van elke publiek bepaal kan word nie. Die vereistes van elke organisasie dien as die grondslag vir hierdie beoordeling.

(3.2) Ontleding van organisasie se beeld

Skakelwerk kan nie beskou word as slegs die metode waarmee krisisse gehanteer of korttermyn doelstellings bereik kan word nie. Die wye invloedssfeer van die organisasie en die

verskeidenheid effekte wat dit op 'n groot aantal publieke kan hê, bevestig die belangrikheid van hierdie siening. Hieruit blyk dit dat die organisasie deurlopend op die hoogte moet wees van die beeld wat sy publieke van hom gevorm het en watter beeld hy wil uitdra.

Dit is duidelik dat die een of ander vorm van navorsing ooreenstemmende of houdings 'n belangrike fase in die beplanning van skakelwerk is. Hierdie navorsing moet daarop gerig wees om antwoorde op die volgende vrae te vind, naamlik: wat wil ons hê moet hulle van ons dink?, wat dink ons dink hulle van ons en wat dink hulle werklik van ons? Dit is duidelik dat die doeltreffende bepaling van hierdie aspekte en die wyse waarop dit vaaggestel gaan word, sal afhang van die relatiewe belangrikheid van die publieke wat ondersoek word en die skakelbelemptende bedreweheid in navorsing.

Daar kan van formele navorsingsmetodes soos monsterondersoeke, navorsingspanele, diepte-onderhoude, inhoudsanalises, posvraelyste en die semantiese differensiaal, asook van informele navorsingsmetodes soos persoonlike kontak, veldwerkersverslae, mediaverslae, meningsleiers en konferensies gebruik gemaak word om antwoorde op hierdie vrae te vind (Outlip & Center, 1971, pp. 202-209).

3.3 Ontwerp van die program

Nadat die publieke geïdentifiseer en hulle werklike beeld van die organisasie so akkuraat as moontlik bepaal is, asook nadat die organisasie besluit het watter houdings, me-

nings en oortuigings dit by die publieke gevorm wil hê, moet die organisasie die volgende bepaal, naamlik: watter stappe daar reeds gedoen is om sy doelstellings te bereik

Die doelstellings wat bereik wil word, behels nie net die verkryging van ideale houdings of menings nie. Die ander mikpunte van die organisasie, soos byvoorbeeld dienslewering en administratiewe en finansiële doelstellings, moet ook in ag geneem word. Ross (1977, p.17) som dit as volg op: "Good public relations results from good performance publicly acknowledged and appreciated."

Die logiese vraag wat uit die voorafgaande vloei, is: moet die organisasie enige verandering ondergaan? Aangesien daar altyd ruimte vir verbetering in elke organisasie is, behoort die antwoord in elke geval ja te wees.

Die laaste vraag wat in die beplanning van skakelwerk beantwoord moet word, is: watter ander stappe moet gedoen word om die doelstellings te bereik? Aangesien daar altyd ruimte vir verbetering en 'n behoefte aan doelgerigte skakelwerk is, is dit nodig dat elke organisasie in antwoord op hierdie vraag 'n goed beplande, deurlopende en volgehoue skakelwerkprogram moet hê. Gevolglik sal daar na 'n algemene breë uitsenstelling van die skakelwerkproses, waarin die skakelprogram geïntegreer is, gekyk word.

4. SKAKELWERKPROSES EN -PROGRAM

Die skakelproses en die opstel van 'n skakelwerkprogram moet

daarop gerig wees om spesifieke antwoorde vir die probleem-situasies wat deur die spesifieke doelwitgroepe ervaar word, te verkry. Slegs op hierdie wyse kan 'n totale skakelwerk-program geslaagd wees. Elke organisasie is uniek en derhalwe is dit onmoontlik om 'n gedetailleerde formule vir die ontwerp van skakelwerkprogramme daar te stel. Gevolglik kan daar slegs van 'n algemene raamwerk, wat as riglyn vir die meeste skakelwerkprogramme dien, gebruik gemaak word. Daar word vervolgens na hierdie raamwerk gekyk.

Die skakelproses is deurlopend en siklies van aard en bestaan volgens Gutlip & Genter (1971, p. 186) uit vier analities onderskeibare stappe, naamlik die analisering van die probleem-situasie, die opstel van 'n program, uitvoering van die program en die evaluering en hersiening daarvan. In die skakelproses is elk van hierdie stappe ewe belangrik.

4.1 Analisering van die probleemsituasie

Die analisering van die probleemsituasie, wat die eerste stap in die skakelwerkproses is, behels kortliks die bepaling van menings, houdings en oortuigings, asook die reaksie van persone met betrekking tot die aktiwiteite en beleid van die organisasie. Die antwoord op die vraag, wat is die probleemsituasie, moet in dié stap deur middel van navorsing gegee word (Gutlip & Genter, 1971, p. 186).

Metodologiese en sistematiese navorsing vorm die grondslag van doeltrëffende skakelwerk. Luister speel 'n uiters nood-

saaklike rol in kommunikasie. In skakelwerk is navorsing die metode waardeur 'n organisasie 'fluister'. Navorsing bepaal en skep, waar nodig, kommunikasiekanale waardeur die tweerigtingvloei van inligting moontlik gemaak en bevorder word.

Skakelwerk reflekteer die publiek se siening van die organisasie aan die organisasie en projekteer die beeld van die organisasie aan die publiek. Navorsing bied die geleentheid tot objektiewe selfondersoek.

Omdat die bestuur en beleidvormende liggaam van organisasies feitlik georiënteerd is, verkry skakelwerk deur middel van navorsing die ondersteuning van hierdie liggaam. Dit bied aan die bestuur al die nodige feite en inligting wat vir geëlaagde besluitneming noodsaaklik is. Navorsing diagnoseer probleme en wys moontlike probleemgebiede vroegtydig uit, voordat dit die hele organisasie nadelig beïnvloed. Hierdeur word verhoed dat daar eers aan probleme en knelpunte aandag gegee word, nadat hulle hul as krisis geïmanifesteer het.

4.2 Beplanning van die skakelwerkprogram

Die tweede stap in die skakelwerkproses is die beplanning en die opstel van 'n program. Deeglike en gedetailleerde beplanning wat op feite gegrond is, is weens die komplekse aard van die hedendaagse samelewing noodsaaklik.

Outlip & Center (1971, p.214) meld die volgende vier voordele van deeglike beplanning van skakelwerkprogramme:

"Prudent, long-range planning is more likely to result in:

1. An integrated program in which the total effort results in definite accomplishments toward specific goals.
2. Increased management participation and support.
3. A program emphasis that is positive rather than defensive.
4. Unhurried deliberation on choice of themes, timing, and tactics."

Beplanning behels, onder andere, die volgende agt aspekte, naamlik: 1. 'n indringende blik na die verlede; 2. 'n blik na binne; 3. 'n blik rondom; 4. 'n blik vooruit; 5. die bepaling van strategie en taktiek; 6. die bepaling van prioriteite en die tyd wat bestee sal word; 7. die vasstelling van die verloop van die program; en 8. 'n volledige uiteensetting van die media wat gebruik gaan word (Cutlip & Center, 1971, p.216).

'n Indringende blik op die verlede is noodsaaklik om die faktore wat tot die huidige situasie aanleiding gegee het, te bepaal. 'n Blik na binne is noodsaaklik om die standpunte en die feite wat versamel is in die lig van die organisasiese beleid, struktuur, doelstellings en funksionering te evalueer en om te bepaal watter probleme daar binne die organisasie bestaan. 'n Blik rondom die organisasie behels die bepaling van situasies en tendense in soortgelyke organisasies en die vasstelling van die probleme wat hulle ondervind. 'n Blik op die toekoms is noodsaaklik om die doelstellings van die organisasie en dié van die program te bepaal.

Beplanning is tweërlei van aard en bestaan uit langterwyn-

beplanning, wat gegrond is op die organisasie se basiese beleid en doelstellings, en korttermynbeplanning, wat binne hierdie raamwerk val en wat gerig is op spesifieke projekte. Langtermynbeplanning het in breër trekke te make met strategie, terwyl korttermynbeplanning verband hou met die taktiek wat in 'n strategie gebruik gaan word.

Goed beplande programme behoort aan die volgende vereistes te voldoen, naamlik: 1. die doelstellings en uitvoering van die program moet opreg wees; 2. dit moet met die organisasie se doelstellings en karakter verband hou; 3. dit moet beslis en positief in benadering wees; 4. dit moet omvangryk en deurlopend van aard wees; 5. die boodskap moet duidelik en eenvoudig wees; en 6. die program moet tot voordeel van beide die sender en ontvanger van die boodskap strek (Cutlip & Center, 1971, p.223).

In skakelwerk gaan beplanning en begroting hand aan hand. Die begroting bied die geleentheid om die doelwitte van die program by die eise van die begroting aan te pas. Dit maak die bepaling en rangskikking van prioriteite noodsaaklik. Beplanning moet ook buigbaar genoeg wees om vir onvoorsiene gebeure en krisisse voorsiening te maak.

Dit is noodsaaklik dat skakelwerkprogramme aan 'n tydtafel gekoppel moet word. Deur die spasiering van die aktiwiteite in die program en die bepaling van die tydsverloop kan die effek van die program gemaksimaliseer word. 'n Tydtafel is belangrik omdat mense 'n weerstand teen skielike verandering het, kommunikasie konsentries van aard is en die ver-

loop van gebeure gewoonlik n logiese volgorde het. In skakelwerk is dit belangrik dat aktiwiteite op die regte dag en tyd n hoogtepunt moet bereik (Cutlip & Center, 1971, pp. 229-231).

4.3 Uitvoering van die skakelwerkprogram

Die derde stap in die skakelwerkproses is volgens Cutlip & Center (1971, pp. 237-261) die uitvoering van die program. Hierdie stap kan gerieflikheidshalwe analities in drie elemente, naamlik die sender en ontvanger, die boodskap en die media verdeel word.

4.3.1 Die sender/ontvanger

Daar is reeds na die kommunikasieproses gekyk en daarom sal slegs kortliks aan die ontvanger en sender aandag geskenk word. Die sender en die ontvanger sal as een entiteit behandel word. Die rede hiervoor is dat die kommunikasieproses n tweerigtingvloei van gedagtes is en dat die sender en die ontvanger terselfdertyd albei hierdie rolle vertolk.

Die sender, wat as die bron van kommunikasie beskou word, kan uit n individu of groep individue bestaan. Die proses wat by die sender plaasvind, is kompleks en dit kan analities in drie hoof funksies verdeel word, naamlik dekodering, die toekenning van betekenis en kodering. Kommunikasie is siklies van aard. Die sender ontvang en versamel inligting vanuit sy verwysingsraamwerk wat hy dekodifiseer om daaraan betekenisinhoud te gee. Die betekenisinhoud word dan gekodifiseer vir oordraging aan die ontvanger (Robinson, 1966,

p.77). Terugvoering is 'n baie belangrike skakel in hierdie kommunikasiesiklus.

Volgens Cutlip & Center (1971, p. 191) vorm terugvoering die grondslag van die beplanning en uitvoering van die skakelwerkprogram. Fourie (1975, p. 124) som die aard van terugvoering soos volg op:

"Feedback is the information a communicator gets from his destination after they have received the communication and from which the communicator can determine the measure of success he has achieved in terms of the objectives."

Die ontvanger, net soos die sender, kan uit 'n individu of groep individue bestaan. Die drie hoof funksies, naamlik dekodeering, die toekenning van betekenis en kodering, is ook op hom van toepassing. Die tweefase vloei-teorie en die diffusieproses is, onder andere, van die teorieë wat op die sender en ontvanger van toepassing is (Mortensen, 1972, pp. 347-349; Cutlip & Center, 1971, pp. 241-247).

4.3.2 Die boodskap

Fourie (1975, p.11) definieer 'n boodskap as:

"...that single thought, idea, concept, truth or meaning the communicator wishes to share with or communicate to his destination."

Daar kan na gelang van die betekenisinhoud van woorde, twee tipes boodskappe onderskei word, naamlik overte en koverte boodskappe. In die overte boodskappe tref ons die denotatiewe betekenis van woorde, dit wil sê die letterlike woordeboekbetekenis daarvan aan. Koverte boodskappe word dikwels

gebruik vir suggestie of subtiële kommunikasie. In hierdie tipe boodskappe word die konnatiewe betekenis van woorde aangetref. Dit is die emosionele en die waardebepalende betekenis wat daar aan woorde geheg word.

Boodskappe kom voor in verskeie vorme soos die geskrewe en gesproke woord, prente, kodes, ens. Enige verskynsel waarvan daar betekenisinhoud gegee kan word, kan beskou word as 'n boodskap.

In die skakelproses moet die boodskap die volgende in ag neem, naamlik geloofwaardigheid, konteks, inhoud, duidelikheid, eenvoud, verstaanbaarheid, deurlopendheid en konstantheid, kanale en die kapasiteit van die gehoor (Cutlip & Center, 1971, pp. 260-261).

Daar is ook twee ander tegnieke, naamlik die "cloze procedure" en die inhoudrespons-kode, wat gebruik kan word om sekere aspekte van die boodskap te bestudeer (Cutlip & Center, 1971, p.275).

4.3.3 Die media

Daar bestaan so 'n groot verskeidenheid van kommunikasiemedie dat die keuse van 'n doeltreffende instrument(e) soms vir die skakelbeampte oorweldigend kan wees. In die keuse van 'n kommunikasie-instrument, ten einde by die behoeftes van die skakelprogram aan te pas, kan die kommunikasie-kontinuum van Robinson (1966, pp. 232-268) as nuttige uitgangspunt gebruik word. Hierdie kontinuum sal in dié onderafdeling

as vertrekpunt gebruik word en slegs enkele kommunikasiemedie sal kortliks belig word.

Die kommunikasie-kontinuum bestaan uit drie kommunikasievlakke, naamlik die persoonlike-, intermedieëre- en massavlak. Die kontinuum is verder na gelang van die sintuie of die kombinasie van sintuie waarop daar aanspraak gemaak word, in drie dele verdeel, naamlik die visuele, ouditiewe en audio-visuele.

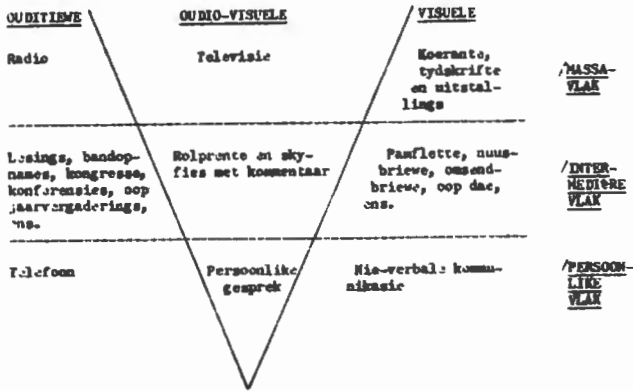
Die eienskappe van die kommunikasie-kontinuum, soos daar vanaf die persoonlike na die massavlak beweeg word, is soos volg.

1. Die gehoor per kommunikator word progressief groter.
2. Die aard van die boodskap wat gekommunikeer word, raak minder privaat, gespesialiseerd of tegnies van aard en meer algemeen.
3. Die grootte van verskille tussen die verskillende mededelings word progressief minder.
4. Daar kan in 'n al hoe minder mate op die vanselfsprekende belangstelling van die gehoor gereken word en die doelgerigte stimulasie van belangstelling is meer opvallend.
5. Die ontvanger van die boodskap het in die algemeen al hoe minder direkte toegang tot die kommunikator (Robinson, 1966, pp. 234-235).

Uit die bogenoemde blyk dat die moontlikheid van suksesvolle kommunikasie afneem namate daar van die persoonlike vlak wegbeweeg word. Die skakelbeempte werk op al drie die kom-

munikasievlakke, maar aangesien dit in skakelwerk gaan om die bevrediging van spesifieke behoeftes van spesifieke publieke, beweeg hy meer op die intermedieë vlak.

Die kommunikasie-kontinuum kan grafies soos volg uiteengesit word.



4.3.3.1 Persoonlike vlak

Die gebruikmaking van die massamedia in skakelwerk kan beskou word as 'n plaasvervanger van interpersoonlike kontak.

Robinson (1966, p.243) som dit so op:

"Other points on the communication continuum are special cases of the personal communication situation that the media try to emulate, approximate, or accentuate, depending on the particular media and communication situation."

Omdat interpersoonlike kontak al die eienskappe van die kommunikasieproses bevat, is dit die doeltreffendste wyse waarop die doelstellings van skakelwerk bereik kan word. Interpersoonlike kontak bevat die maksimum potensiele terugvoer en begripsideaal.

Op die persoonlike vlak behels die visuele - kommunikasie deur middel van byvoorbeeld gebare; die ouditiewe - kommunikasie deur middel van byvoorbeeld 'n telefoon; en die oudio-visuele - kommunikasie deur middel van interpersoonlike en aangesig-tot-aangesig gespreksvoering.

In interpersoonlike kommunikasie speel nie-verbale kommunikasie 'n belangrike rol. Nie-verbale kommunikasie vind plaas as persone betekenis heg aan boodskap-verwante of oordraende gedrag waarin die geskrewe of gesproke woord nie 'n rol speel nie. Dit kan visueel of akoesties van aard wees en behels aspekte soos gesigsuitdrukking, gebare, liggaamshoudings, bewegings en wisselings van ritme, intensiteit, toonhoogte en aksente in vokale klanke (Fourie, 1975, pp. 87-96).

4.3.3.2 Intermediêre vlak

Die intermediêre vlak is die vlak wat die meeste deur die skakelbeampte gebruik word. Die rede hiervoor is dat kom-

munikasie in skakelwerk hoofsaaklik gerig is op die bevrediging van die spesifieke behoeftes van spesifieke publieke. Die media op hierdie vlak voorsien die beste in hierdie behoeftes en is ook koste-effektief.

4.3.3.2.1 Visuele op die intermediaire vlak

Dit behels hoofsaaklik die gebruikmaking van die gedrukte woord wat aan gespesialiseerde gehore gerig word. Die voordele aan die media verbonde is dat dit maklik bruikbaar en oor die algemeen goedkoper is. Die verskeie media wat die meeste gebruik word, sal vervolgens kortliks bespreek word.

Die maatskappyblad

Die maatskappyblad kan intern, ekstern of beide intern en ekstern gerig wees. Die belangrikste funksies van die maatskappyblad is die oordrag van bruikbare en betekenisvolle inligting aan die werknemers van die organisasie, byvoorbeeld byvoordele, ontwikkelinge, personeelaangeleenthede, ens., die bekendstelling van die organisasie se filosofie, beleid en aktiwiteite, die daarstelling van 'n kanaal vir tweerigting-kommunikasie tussen die organisasie en sy werknemers, die interne en eksterne uitbou van die beeld van die organisasie, die verhoging van die organisasie se status en die bekendstelling van die organisasie aan groepleiers, meningsleiers, samewerkers, donateurs, ens. (Canfield & Moore, 1973, pp.216-220; Cutlip & Center, 1971, pp. 282-288).

Brosjures en pamflette

Brosjures en pamflette is twee tipes bondige inligtingstukke wat tot 'n groot mate in skakelwerk gebruik word. Cutlip & Center (1971, pp. 288-290) onderskei die volgende drie algemene soorte pamflette en brosjures, naamlik die bekendstellingsbrochure, verwysingsgids en institusionele brochure.

Die funksie van die bekendstellingsbrochure is om byvoorbeeld die nuwe werknemer, besoeker, klient, lid van die gemeenskap, ens. ten opsigte van die organisasie en die aard van sy werksaamhede te oriënteer.

Die verwysingsgids beskik oor meer spesifieke of tegniese inligting. Dit bevat voorskrifte en die doel daarvan is om tyd te bespaar, bondige inligting te verskaf en inligting maklik bekombaar te maak. Die doel van 'n institusionele brochure is om breedvoeriger inligting oor 'n sekere onderwerp te verskaf.

Briewe en bulletins

Briewe en bulletins maak goedkoop, direkte en vinnige kontak met spesifieke publieke op 'n informele wyse moontlik. Die nut daarvan in skakelwerk word so deur Robinson (1966, pp. 244-245) aangedui:

"...they are tailor made for some particular phase of a public relations program because they can be designed to pinpoint objectives and audiences."

Kennisgewingborde en plakkate

Kennisgewingborde en plakkate word gebruik om eenvoudige boodskappe op 'n vinnige wyse oor 'n kort tydperk aan 'n groot hoeveelheid mense oor te dra (Cutlip & Center, 1971, p. 292).

Skakeladvertensies

Skakeladvertensies verskyn in massamedia, maar is op 'n spesifieke gehoor of publiek gerig. Die inhoud daarvan word deur die skakelbeampste opgestel. Dit bied aan die organisasie die geleentheid om die inhoud van die boodskap te beheer ten einde die organisasie se doelstellings te bereik (Cutlip & Center, 1971, pp. 293-296).

4.3.3.2 Ouditiewe op die intermediêre vlak

Ouditiewe kommunikasie op die intermediêre vlak is hoofsaaklik deur middel van die gesproke woord. Hierdie medium kan die goedkoopste en doeltreffendste wyse wees waarop die organisasie inligting aan die publiek kan oordra (Stephenson, 1960, p.268). Dit is ook buigbaar en kan 'n groot verskeidenheid van vorme aanneem. Canfield & Moore (1973, p.146) skryf:

"It may be informal, as in the casual exchange of ideas and opinions between management and employees at all levels; or it may be formal, as in addresses announced in advance and delivered to subordinates, shareholders, opinion leaders, and the general public."

Dit maak direkte en vinnige tweerigting-kommunikasie moontlik en kan 'n baie groot trefkrag hê. Enkele voorbeelde van die

ouditiële media op die intermedieë vlak is vergaderings, konferensies en 'n buro van sprekers.

Vergaderings

Vergaderings is 'n doeltreffende wyse waarop inligting aan kleiner groepe oorgedra kan word. Dit kan hoofsaaklik inligtinggewend of oorredend van aard wees en indien dit reg gehanteer word, kan tweerigtingkommunikasie optimaal benut word (Cutlip & Center, 1971, pp. 296-297).

Konferensies

Die doel van konferensies is om op 'n informele wyse menings aangaande aktuele aangeleenthede uit te ruil, om in te lig, om misverstande uit die weg te ruim en om aanbevelings te maak. In konferensies kan meningsvormers, opvoedkundiges, medewerkers, ens. bereik word (Canfield & Moore, 1973, p. 147).

Buro van sprekers

'n Buro van sprekers kan verskeie vorme aanneem en bestaan gewoonlik uit sorgvuldig geselekteerde individue wat gebruik word om in sekere dele van die skakelwerkprogram op te tree. Die doel van die buro is om die beleid van die organisasie te interpreteer of te reflekteer (Stephenson, 1960, p.270; Canfield & Moore, 1973, pp. 149-152; Cutlip & Center, 1971, pp. 297-298).

4.3.3.2.3 Oudio-visuele op die intermedieë vlak

Die aanslag op beide die visuele en die ouditiewe sintuie verhoog die trefkrag van kommunikasie. In oudio-visuele kommunikasie kan klank, beeld, kleur, beweging, musiek, ens. gekombineer word. Dit verkry en behou volgehoue aandag, stel die toeskouer in staat om gebeure self waar te neem en is nie tyd- of plekgebonde nie (Canfield & Moore, 1973, pp. 185-186). Dit kan derhalwe veral suksesvol in die bereiking van spesifieke publieke gebruik word (Jefkins, 1977, p.195).

Skyfies en filmstroke

Skyfies en filmstroke verleen visuele trefkrag aan lesings en praatjies (Stephenson, 1960, p.333). Dit verskaf bykomende inligting en versterk die boodskap. Dit is ook 'n ekonomiese hulpmiddel en kan herhaaldelik gebruik word (Canfield & Moore, 1973, p.187; Robinson, 1966, pp. 258-259).

Rolprente

Ten spyte van die hoë koste wat verbonde is aan die maak van rolprente, word dit in 'n groot mate deur skakelbeampetes gebruik. Hierdie rolprente is meer dokumentêr van aard. Dit is hoofsaaklik daarop gerig om feitlike materiaal aan gespesialiseerde groepe oor te dra, maar kan ook in sekere gevalle op die algemene publiek gerig wees (Robinson, 1966, pp. 259-267).

Die doel van rolprente kan wees om deur middel van die direk-

te uitbeelding van die organisasie en sy aktiwiteite, of deur die uitbeelding van 'n onderwerp wat direk by die funksionering of aktiwiteite van 'n organisasie aansluiting vind, dienste bekend te stel, 'n onderwerp toe te lig, samewerking te bevorder of die organisasie se beeld te bou (Cutlip & Center, 1971, pp. 301-303).

Uitstallings

Uitstallings maak volgens Canfield & Moore (1973, p.199) 'n belangrike deel van 'n groot hoeveelheid skakelprogramme uit. Uitstallings kan permanent of per geleentheid aangebied word en kan ook aan takke van dieselfde organisasie of ander organisasies uitgeleen word. Die doel van uitstallings is hoofsaaklik om deelname of belangstelling te stimuleer, kennis oor te dra en begrip te bewerkstellig (Cutlip & Center, 1971, p.307; Jefkins, 1977, p.205).

Spesifieke geleenthede

Spesifieke geleenthede kan 'n groot verskeidenheid vorme aanneem soos oop dae, saketoere, inhuldigings, toekennings, viering van spesiale gebeure, ens. Die funksie daarvan kan velerlei wêes en behels, onder andere, om goeie betrekkinge te bevorder, 'n foutiewe of skewe beeld uit die weg te ruim en om die aktiwiteite en funksionering van die organisasie bekend te stel (Cutlip & Center, 1971, pp. 307-308; Stephenson, 1960, p.116). Dit kan ook persoonlike interne kontak, asook kontak tussen die organisasie en die algemene of spesifieke publiek bewerkstellig en daardeur moreel bou of

n beter verstandhouding bevorder. By spesifieke geleenthede gaan dit derhalwe om die 'verkoop' van welwillendheid (Canfield & Moore, 1973, pp. 198-203).

4.3.3.3 Massavlak

Die goedkoopste en doeltreffendste wyse waarop daar kontak tussen n organisasie en die algemene of breë publiek bewerkstellig kan word, is deur middel van die massamedia. Hierdie media behels op die visuele, ouditiewe en oudio-visuele vlak onderskeidelik hoofsaaklik koerante en tydskrifte, die radio en die televisie. In die gebruikmaking van hierdie media speel publisiteit n belangrike rol.

4.3.3.3.1 Visuele op die massavlak

Daar bestaan soms verwarring oor die verskil tussen pers- en openbare skakelwerk. Openbare skakelwerk is hoofsaaklik gerig op gedefinieerde publieke wat deur middel van n verskeidenheid van metodes bereik kan word. Persskakelwerk is slegs daarop gerig om deur middel van die pers die algemene publiek te bereik. Dit is derhalwe duidelik dat persskakelwerk n onderafdeling van openbare skakelwerk uitmaak (Stephenson, 1960, p.173). Op die visuele vlak speel koerante en nasionale tydskrifte die belangrikste rol (Robinson, 1966, p.291).

Koerante

Die basiese doel met die gebruikmaking van koerante in ska-

kelwerk is om inligting aan die publiek oor te dra. Die inligting wat voorsien word, moet feitlik en nuuswaardig wees (Cutlip & Center, 1971, p.384; Stephenson, 1960, p.174). Dit kan betrekking hê op 'n groot verskeidenheid van aspekte wat direk of indirek van toepassing is op die organisasie se aktiwiteite, funksionering en beleid, asook sy veld van werksaamhede.

Inligting kan op aanvraag van die pers verskaf word of die organisasie kan vooraf voorbereide inligting aan die pers voorsien. Laasgenoemde metode behels, onder andere, persvrystellings, perskonferensies, persbesoeke, personthale en die betrekking van die pers by spesifieke geleenthede (Jefkins, 1977, pp. 219-220; Robinson, 1966, pp. 288-290).

Tydskrifte

Volgens Cutlip & Center (1971, p.392) moet tydskrifpublisiteit gesien word as ondersteunend tot perspublisiteit. Tydskrifte gee die geleentheid vir meer breedvoerige en diepteberiggewing en nuuswaardigheid speel nie so 'n belangrike rol as in koerante nie (Robinson, 1966, p.291). Daar bestaan 'n groot verskeidenheid van tydskrifte wat op sekere groepe van die bevolking gerig is, soos byvoorbeeld vrouetydskrifte, tegniese tydskrifte en nuustydskrifte. Dit bied die geleentheid aan die skakelbeampte om meer spesifieke inligting, wat op spesifieke publieke gerig is, te verskaf.

4.3.3.2 Ouditiewe op die massavlak

Die radio

Die radio maak hom vanweë sy aanpasbaarheid, mobiliteit, omvang en intimiteit 'n doeltreffende kommunikasiemedium (Cutlip & Center, 1971, p.394; Jefkins, 1977, p.200). Hierdie medium leen hom vanweë sy onmiddellikheid veral tot die oordrag van nuuswaardige inligting aan 'n groot hoeveelheid persone binne 'n kort tydperk. Dit kan nuttig aangewend word vir die stimulering van belangstelling en betrokkenheid, maar weens die vlugtigheid van die boodskap, moet daar van opvolging deur middel van ander media gebruik gemaak word. Benewens die oordrag van inligting deur middel van nuusuitsendings, kan daar van bestaande programme soos tydskrifprogramme, aktualiteitsprogramme, programme vir vroue, ens. gebruik gemaak word om meer gedetailleerde of breedvoerige inligting te verskaf (Robinson, 1966, pp. 293-294; Cutlip & Center, 1971, pp. 395-397; Jefkins, 1977, p.200).

4.3.3.3 Oudio-visuele op die massavlak

Die televisie

Televisie maak aanspraak op beide die gehoor- en gesig-sintuie en dit het gevolglik 'n groot trefkrag. Dit beskik oor 'n groot aktualiteits- en werklikheidselement en as gevolg hiervan verhoog dit die moontlikheid vir die suksesvolle oordrag van boodskappe (Cutlip & Center, 1971, pp. 120-121, 162). Die aard en die doelstellings van die skakelprogram sal bepaal van watter televisieprogramme daar ge-

bruik gemaak sal word. Die skakelbeampte kan, onder andere, van nuusprogramme, aktualiteitsprogramme en dokumentêre programme gebruik maak (Jefkins, 1977, pp. 203-204).

4.4 Evaluasie en hersiening van die skakelwerkprogram

Die finale stap in die skakelwerkprogram, wat logies uit die vorige stappe vloei, is die evaluasie en die hersiening daarvan. Die doel van die finale stap is om te bepaal hoe suksesvol die skakelprogram was en of alternatiewe metodes meer geslaagd sou wees. Hierin speel die terugvoering van inligting 'n noodsaaklike rol (Cutlip & Center, 1971, p.264; Robinson, 1966, pp. 97-98).

Die evaluasie en die hersiening van die program kan deurlopend of aan die einde van die program geskied. Die volgende vier vrae moet in die periodieke ondersoek na die sukses van elke stap in die skakelprogram beantwoord word. Dit is naamlik:

1. in watter mate dra elke aktiwiteit tot die bereiking van die spesifieke en algemene doel van die skakelprogram by;
2. regverdig elke aktiwiteit die finansiële insette daaraan verbonde;
3. regverdig dit wat bereik is die uitgawe daaraan verbonde; en
4. is al die insette in die skakelprogram noodsaaklik en om watter redes (Cutlip & Center, 1971, p. 264).

By die finale evaluasie van die skakelwerkprogram moet die volgende vrae beantwoord word.

1. Was die program omvattend genoeg beplan?
2. Was diegene wat aan die uitvoering van die program deelgeneem het volledig bewus van wat van hulle verwag is?
3. Was daar genoegsame samewerking tussen die verskillende afdelings van die organisasie en die uitvoerende beamptes?
4. Op watter wyse kon beter resultate in die skakelwerkprogram verkry word?
5. Is al die belangrikste publieke bereik?
6. Is die verlangde publisiteit voor, gedurende of na die program verkry?
7. Kon daar beter voorsiening vir onvoorsiene gebeurtenisse gemaak word?
8. Het die program binne die raamwerk van die begroting gebly?
9. Watter voorsiening is daar vooraf vir die meting van resultate gemaak en was dit voldoende?
10. Watter bydrae het die meting tot die verbetering van soortgelyke toekomstige programme gelewer? (Cutlip & Center, 1971, p.265).

Die evaluasie van die doeltreffendheid van die spesifieke program het vier dimensies, te wete die bepaling van die grootte, aard en persentasie van die teikengroep wat bereik is; die bepaling van die reaksie van die gehoor; die traskrag wat die kommunikasie op die gehoor gehad het en die verloop van die beïnvloedingsproses (Cutlip & Center, 1971,

pp. 271-278).

Die volgende metodes kan by die evaluasie van die program gebruik word, naamlik die leserbelangstellingstoets, leesbaarheidstoets, radio- en televisiegehoornavorsing en programanalise (Cutlip & Center, 1971, pp. 273-277). Vanweë die sikliese aard van die skakelproses, vloei die hersiening van die totale skakelwerkprogram logies uit die voorafgaande en word daar teruggekeer na die eerste stap in die skakelprogram, te wete die analisering van die probleem-situasie.

5. SKAKELWERK BINNE STAATSVERBAND

Die staat kan beskou word as 'n groep mense wat op 'n sekere manier georden is en wie se taak dit is om die juridiese belange van individue en samelewingskringe te beskerm en binne sy gebied te harmonieer. Om sy algemene ordende taak na te kom, het die staat ook noodwendig 'n kommunikasietaal. 'n Gebrek aan kommunikasie tussen die staat en sy burgers sal tot chaos en misverstand lei. Die primêre belange wat die staat deur kommunikasie wil bevorder of die hoofmotief vir die uitvoering daarvan is eerstens militêre veiligheid met behoud van onafhanklikheid en tweedens die bevordering en beskerming van die materiële en geestelike welsyn van die bevolking (Mulder, 1976? pp. 1-5). Staatskakelwerk is een van die metodes waardeur die staat met relevante individue en groepe kommunikeer. Weens die toename in grootte en kompleksiteit van staatsinstellings, speel skakelwerk in 'n toe-

nemende mate 'n belangriker rol.

Weens die aard en beperkinge van hierdie studie, sal daar vervolgens slegs na enkele aspekte in staatskakelwerk ter bevordering en beskerming van die materiele en geestelike welsyn van die bevolking gekyk word. Dit is eerstens nodig om kortliks die verskille tussen skakelwerk in privaatorganisasies en staatsinstansies in oënskou te neem.

Die bestaan van privaatsake-ondernemings en -organisasies is gewoonlik gegrond op wins deur die verkoop van goedere en dienste. Hierteenoor is dienste deur die staat nie-winsgewend van aard. In die sakewêreld is skakelwerk dus op 'n verkoops- en winsmotief gerig, terwyl skakelwerk binne staatsverband vanuit 'n diensoogpunt benader moet word (Gilbert, 1975, p.10).

Skakelwerk, publisiteit en reklame wat deur sake-organisasies onderneem word, is vir die algemene publiek aanvaarbaar en oor die algemeen word dit van hulle verwag om van hierdie kommunikasietegnieke gebruik te maak. Hierteenoor word skakelwerk in regeringsverband soms as 'n vormorsing van die belastingbetaler se geld gesien en word publisiteit as propagandisties van aard beskou (Gilbert, 1975, p.11).

Benewens wetgewing en beheer, maak dienslewering ook 'n groot gedeelte van die staat se funksie uit. Ten spyte van bogenoemde struikelblokke en veral omdat die openbare mening so 'n groot rol ten opsigte van die staat en sy funksionering speel, is dit noodsaaklik dat die staat en staatsdepartemen-

te van skakelwerk gebruik maak. Dit sal groot eise aan die skakelbeampte se kommunikatiewe en interpreteringsrol stel om die hierbogenoemde struikelblokke uit die weg te ruim. Dit vereis gereelde bekendmaking van inligting aan alle relevante en toepaslike publieke van spesifieke aktiwiteite, projekte en programme wat deur die loop van 'n jaar aangebied word.

In dienslewering speel inligting aangaande die beskikbaarheid, plek en wyse van gebruikmaking van dienste 'n belangrike rol. Dit is duidelik dat die staat met 'n demokratiese regeringstelsel nie al die dienste vir die bevrediging van landsburgers se behoeftes kan voorsien nie. Dit is derhalwe eerstens nodig dat samewerking en koördinasie verkry moet word met behulp van skakelwerk en ander tegnieke en tweedens dat die private inisiatief gestimuleer moet word om dienste vir die bevrediging van behoeftes te skep, uit te brei of te verbeter.

Dit is in die lig van die voorafgaande duidelik dat staatskakelwerk, ten spyte van die klem op die nie-winsgewendheid daarvan, in breë trekke met winsgeoriënteerde skakelwerk ooreenstem. Dit is ook duidelik dat soos in die geval van die private sektor, die gebruikmaking van skakelwerk in die openbare sektor alhoemeer noodsaaklik word.

6. SAMEVATTING

Daar is in hierdie hoofstuk getrag om slegs enkele aspekte

rakende skakelwerk wat vir die ondersoek van belang is te behandel. Na gelang van die teoretiese ondersoek het veral vyf belangrike aangeleenthede na vore gekom en elkeen sal vervolgens kortliks behandel word.

Dit is eerstens duidelik dat skakelwerk 'n toegepaste sosiale en gedragswetenskap is. Van die belangrikste implikasies van hierdie siening is dat die persoon wat die skakelwerk doen, onder andere, oor kennis aangaande kommunikasie, die verandering van houdings en gedrag en die navorsingsmetodes van die sosiale en gedragswetenskappe moet beskik. Skakelwerk is derhalwe die werksterrein van die toepaslik opgeleide skakelbeampte en hy moet 'n vakkundige-deskundige op die betrokke gebied wees.

'n Tweede belangrike aspek is dat skakelwerk deel van die bestuursfunksie van 'n organisasie moet uitmaak. Die rede hiervoor is, onder andere, dat skakelwerk die totale beleid, werksaamhede en funksionering van 'n organisasie raak en dat dit sonder deurlopende oorlegpleging met die bestuur nie doeltreffend aangewend kan word nie.

Dit het derdens duidelik geblyk dat die primêre doel van skakelwerk die skepping van 'n gunstige maatskaplike klimaat of omgewing vir 'n organisasie is en dat hiermee saam ook die daarstelling of uitbouing van goeie verhoudings tussen die organisasie en sy publieke gaan. Skakelwerk strek tot voordeel van beide die organisasie en sy publieke en is daarop gemik om die organisasie in staat te stel om sy roeping meer doeltreffend te kan verwesenlik.

Die vierde belangrike aspek wat uit die ondersoek na vore kom, is dat skakelwerk uit 'n probleemoplossingsproses bestaan en dat hierdie proses bepland en deurlopend van aard is. In die proses speel die skakelwerkprogram 'n belangrike rol. Die program moet vooraf beplan en uiteengesit word en nadat dit ten uitvoering gebring is, moet dit geëvalueer word.

Laastens is dit duidelik dat skakelwerk in die private en openbare sektor tot 'n groot mate ooreenstem en dat ook staatsdepartemente dit nodig het om hulle roeping te kan verwesenlik. Hierdie siening is van kardinale belang in die deurskouing van die gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene. Vanweë die eiesoortige aard van hierdie staatsdepartement, is dit egter eerstens nodig om die potensiaal van die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike werk te bepaal en daardeur ook die kennisbasis vir verdere ondersoek te verbreed.

HOOFSTUK 3

GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERK IN MAATSKAPLIKE WERK

Maatskaplike werk is beide 'n professie en 'n sosiale en gedragswetenskap (Hugo, 1970, pp. 9-11). As professie word die kennis van hierdie wetenskap, ook maatskaplikewerkkonde genoem, in belang van individue, groepe en gemeenskappe aangewend.

Die kerndoel van maatskaplike werk word deur Goldstein (1973, p.5) as volg uiteengesit:

"... the central and distinguishing purpose of social work is its capability for providing the means and the opportunity by which persons can work out, find alternatives for, organize about, contend with, or, in otherwise autonomous ways, deal with conditions (internal, interpersonal, or environmental) which interfere with productive social living."

In die lig hiervan is dit duidelik dat maatskaplike werk basies met die oplossing van maatskaplike nood of maatskaplike probleme deur middel van 'n probleemoplossingsproses te make het.

In maatskaplike werk word drie hoofmetodes, te wete maatskaplike gevallewerk, maatskaplike groepwerk en maatskaplike gemeenskapswerk onderskei. Hierdie metodes vorm egter 'n integrale deel van die maatskaplikewerk-praktyk en deel in 'n groot mate ooreenkomstige doelstellings, funksies en beginsels. Van die drie metodes is maatskaplike gemeenskaps-

werk (gemeenskapsorganisasie) die jongste om gekonseptualiseer te word en is dit eers in die veertigerjare as metode aanvaar (Spergel, 1969, p.3). As gevolg hiervan is die kennisinhoud van gemeenskapswerk nog nie so uitgebreid, gedetailleerd of algemeen aanvaar soos dié van gevalle- en groepwerk nie. Die maatskaplike gemeenskapswerkerterrein word gevolglik deur die versnelde groei en ontwikkeling van kennis gekenmerk.

Van al drie die hoofmetodes van maatskaplike werk verleen die aard van maatskaplike gemeenskapswerk hom die meeste tot die gebruikmaking van skakelwerk. Dit impliseer nie dat elemente van skakelwerk nie ook met nut deur die ander metodes gebruik kan word nie, maar maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk vind, as gevolg van beide se fokus op die maatskaplike omgewing, die nouste aansluiting tot mekaar.

As gevolg hiervan, asook in die lig van die aard van hierdie studie, sal daar derhalwe op die vergelyking tussen en die potensiele gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike gemeenskapswerk as vertrekpunt gekonsentreer word.

In die hieropvolgende hoofstuk sal daar 'n vergelyking getref word tussen die begrippe gemeenskap en publiek as sleutelbegrippe van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk. Die ooreenkomste en verskille tussen die aard, beginsels en doel van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk en die rol van die maatskaplike gemeenskapswerker (voortaan net gemeenskapswerker genoem) en skakelbeampte sal daarna ondersoek word. Aan die hand hiervan sal die potensiaal van die benutting van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses uitge-

lig word.

1. VERBAND TUSSEN DIE BEGRIPPE GEMEENSKAP EN PUBLIEK

In die vergelyking van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk is dit eerstens nodig om die ooreenkomste en verskille tussen die kernbegrippe van gemeenskap en publiek uit te lig. Hierdie vergelyking sal noodwendig die basis vorm waarop ander vergelykings gebaseer sal word.

1.1 Die begrip 'gemeenskap'

In maatskaplike gemeenskapswerk is kennis en begrip van die aard van die betrokke gemeenskap noodsaaklik en 'n voorvereiste vir doeltreffende dienslewering. Daar bestaan egter wyduiteenlopende sienswyses van dit waarna die begrip gemeenskap werklik verwys.

Theodorson & Theodorson (1969, pp. 63-64) gee die volgende twee omskrywings van die begrip gemeenskap, naamlik:

"community. 1. A concentrated settlement of people in a limited territorial area, within which they satisfy many of their daily needs through a system of interdependent relationships. A community is a self-conscious social unit and a focus of group identification ...
2. A number of people who share certain common traditions or interests, such as an ethnic group or a community of scholars. In this sense the term is not associated with a territorial area ..."

Spergal (1969, p.4) onderskei drie tipes gemeenskappe wat vir maatskaplike gemeenskapswerk van belang is en gee die volgende omskrywing:

"First, community may refer to people living and interacting in a particular territorial area; this is a geographic community. In the second type, often referred to as a functional community, a population is dispersed, usually over a wide geographic area, and shares specific interests and characteristics. It may be represented by an ethnic or religious group, an association of the blind or deaf, or a council of social agencies. A third type of community is a population aggregate having certain assigned characteristics in common, such as delinquency, poverty, mental illness, slum housing."

Uit die voorafgaande definisies is dit duidelik dat die begrip gemeenskap na 'n horisontale of vertikale sosiale eenheid kan verwys. Waar die horisontale verdeling of geografiese gelokaliseerdheid 'n bepaalde rol speel, is die siening oor die algemeen dat individue daarbinne in 'n groot mate van mekaar vir behoeftesbevrediging afhanklik is, dat daar maatskaplike interaksie tussen hulle bestaan en dat hierdie maatskaplike eenheid vir hulle as fokus vir groepsidentifikasie dien. In die vertikale verdeling word gemeenskaplike belangstellings, sienings, tradisies, eienskappe of enige vorm van gemeenskaplike gedrag of insenskakelende verhoudings beklemtoon. Hierin speel geografiese gelokaliseerdheid en interpersoonlike kontak nie noodwendig 'n rol nie. Dit is uit albei hierdie benaderings duidelik dat die individue in 'n gemeenskap 'n mate van samehörigheid of homogeniteit ervaar en dat hulle daarvan, sowel as van mekaar, bewus is.

Die Committee on Community Organization of the National Association of Social Workers interpreteer die begrip gemeenskap vanuit 'n maatskaplikewerk-oogpunt so:

"The word 'community' is used to refer to people and the pattern of social relationships among them when these relationships may be characterized by (1) a common system of values, (2) normatively defined relations, (3) interdependence, (4) a recognition of belonging, (5) a system of stratification, and (6) locality ... The 'geographic' community is composed of many 'special interest' communities" (Skidmore & Thackeray, 1976, p.204).

In maatskaplike gemeenskapswerk word daar selde met die totale gemeenskap gewerk en word slegs die tersaaklike individu, groepe en organisasies, wat vir probleemoplossing van belang is, betrek (Spergel, 1969, p.5; Gurin, 1971, p.1329). Dit is dus duidelik dat veral maatskaplike verhoudings tussen individue in die gemeenskap, asook die bestaan van samehorigheid of homogeniteit van die grootste belang is. Suksesvolle maatskaplike gemeenskapswerk berus egter op die identifikasie van die kleinste struktuur of interpersoonlike verhouding wat vir die betrokke doel nodig is (Thomason, 1969, p.49).

1.2 Die begrip 'publiek'

Die doel van skakelwerk is hoofsaaklik om 'n gunstige maatskaplike klimaat of omgewing vir die organisasie te skep. Dit geskied deur die uitbou of behoud van goeie verhoudings tussen die organisasie en sy publieke of potensiele publieke. Om dié doel te bereik moet spesifieke behoeftes by spesifieke publieke geïdentifiseer word. Dit is derhalwe noodsaaklik dat daar in skakelwerk duidelikheid moet bestaan oor dit waarna die begrip publiek presies verwys.

Daar bestaan verskeie en soms uiteenlopende definisies en omskrywings van die begrip publiek. Die meeste bevat egter gemeenskaplike kernelemente en dit sal aan die hand van die volgende vier definisies en omskrywings uitgestip word.

Cutlip & Center (1971, p.128) en Hault (1969, p.256) definieer publiek onderskeidelik soos volg:

"A public is simply a collective noun for a group - a group of individuals tied together by some common bond of interest - and sharing a sense of togetherness" en
"... an unorganized number of persons who have a common interest..."

Theodorson & Theodorson (1969, p.324) brei soos volg op laasgenoemde omskrywings uit:

"public. A considerable number of individuals who share a common interest of which they and others are aware. Because of their common interest, the members of a public have some sense of unity and identification, which varies in degree from one public to another. Publics are usually large, physically separated, and often quite diverse ... Most members of a public usually are not in direct communication with each other, ..."

Weens die verskeidenheid en vae gebruike van die begrip publiek, gee Bain (1964, pp. 557-558) die volgende twee tentatiewe definisies:

"1. Public in its general usage is an adjective which indicates the supposed common interests and objectives of all or at least a majority of the people in a political unit, as in public agencies, public opinion, public welfare, public interest, ... 2. A public as the term is used by social scientists refers to an amorphous social structure whose members share a community-of-interest which has been produced by impersonal communication and contact."

Dit is uit die voorafgaande duidelik dat 'n publiek basies beskou kan word as 'n groep individue wat 'n gemeenskaplike raakpunt het, te wete 'n belangstelling of doelstelling waarvan hulle en ander bewus is en wat aan hulle 'n mate van eenheid en identiteit verleen. Wat veral vir die sosiale en gedragswetenskappe van belang is, is die siening dat 'n publiek 'n amorfiese sosiale struktuur is en dat hulle gemeenskaplike belangstelling deur 'n gemeenskaplike bron van kommunikasie of kontak geskep word.

1.3 Ooreenkomste en verskille tussen die begrippe 'gemeenskap' en 'publiek'

Beide die begrippe gemeenskap en publiek dui sosiale strukture aan. Die verskil tussen die twee is ogter geleë in die oopspunt waaruit hul benader word.

Die begrip gemeenskap word tradisioneel vanuit die oopspunt van 'n horisontale verdeling benader waar geografiese gelokaliseerdheid 'n bepalende rol speel. In die relatief onlangse benadering van die horisontale verdeling van die gemeenskap in gemeenskaplike belangstellings of eienskappe speel geografiese gelokaliseerdheid nie noodwendig 'n rol nie.

Hierteenoor word 'n publiek vanuit 'n kommunikatiewe oopspunt geïdentifiseer of omskryf. In die ontstaan van die samebindende faktor, naamlik 'n gemeenskaplike belangstelling of doelstelling, speel 'n sekere bron van kommunikasie of kontak wat hulle deel, 'n bepalende of oorsaaklike rol. Hierdie bron is gewoonlik 'n organisasie of instelling.

In die lig van die voorafgaande is dit duidelik dat daar weinig verskil tussen die vertikale verdeling of benadering tot die begrip gemeenskap en die siening van die aard van 'n publiek bestaan. Wat wel verskil, is dat die gemeenskaplike belangstelling of eienskap in die publiek deur 'n bron van kommunikasie of kontak geskep is, terwyl dit in die gemeenskap deur ook ander aspekte veroorsaak kan word. So mag geografiese gelokaliseerdheid een van hierdie aspekte wees.

Die bogenoemde verband tussen die begrippe gemeenskap en publiek is van groot belang in die vergelyking van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk. In die lig daarvan blyk dit dat die primêre fokus in maatskaplike gemeenskapswerk op daardie groep individue, wat 'n gemeenskaplike behoefte of probleem het of deur 'n sodanige behoefte of probleem geraak word, val. In skakelwerk is die fokus op daardie groep individue vir wie 'n organisasie as bron van kommunikasie of kontak dien of mag dien en wat die organisasie nodig het om sy doelstellings te bereik.

2. VERBAND TUSSEN DIE AARD VAN MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERK EN SKAKELWERK

Soos al die ander professies verkry maatskaplike werk sy kennis vanuit 'n verskeidenheid van bronne en deur die toepassing daarvan word ook nuwe kennis by die bestaande toegevoeg. In teenstelling met maatskaplike gevallewerk en groepwerk, is maatskaplike gemeenskapswerk nog in 'n groot mate in die proses om die toepaslike kennis te identifiseer en te kodifi-

seer (Ferguson, 1963, p.559). As gevolg hiervan is daar verskille in terminologie en die betekenisinhoud wat daar aan begrippe geheg word. Dit word weerspieël in die terme waarmee daar in maatskaplike werk na handeling met of dienslewering aan die gemeenskap verwys word. Hierdie terme is, onder andere, gemeenskapsontwikkeling, maatskaplike beplanning, gemeenskapsorganisasie, maatskaplike aksie en gemeenskapswerk of maatskaplike gemeenskapswerk.

Daar kon in maatskaplike werk nog nie 'n enkele omvattende model of konseptualisering, waarin al die vorme van maatskaplikewerk-handeling met gemeenskappe vervat kan word, daargestel word nie. Jack Rothman (1979, p.26) voer as rede hiervoor aan dat daar in die praktyk soveel verskeie vorme van handeling bestaan dat dit meer van toepassing sal wees om van metodes as 'n enkele metode te praat.

Van die terme soos hierbo genoem, is maatskaplike gemeenskapswerk van die jongste terme om gebruik en aanvaar te word. Daar bestaan ook 'n groeiende siening van maatskaplike gemeenskapswerk as 'n algemene of oorkoepelende term vir maatskaplikewerk-aktiwiteite in of van gemeenskapsontwikkeling, gemeenskapsorganisasie, maatskaplike beplanning en maatskaplike aksie (Armstrong, 1974, pp. 1-2; Eloff, 1976, p.132; Spergel, 1969, pp.3-5).

In die bespreking van die ooreenkomste en verskille tussen die aard van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk, sal daar in hierdie studie van die siening van die begrip maatskaplike gemeenskapswerk as oorkoepelende term vir gemeen-

skapsgesentreerde maatskaplikewerk-aktiwiteite gebruik gemaak word.

2.1 Aard van maatskaplike gemeenskapswerk

Om die algemene bespreking van die aard van maatskaplike gemeenskapswerk binne 'n raamwerk te laat geskied, sal die drie modelle of benaderings soos deur Rothman (1974, pp. 22-28) voorgestel, as riglyn gebruik word. Definisies wat as redelik verteenwoordigend van elkeen van die modelle beskou kan word, sal onder elkeen bespreek word. Dit dien egter hier vermeld te word dat die drie modelle nie onderling uitsluitend is nie, dat daar gebiede van oorvleueling tussen hulle bestaan en dat hulle in die praktyk normaalweg in 'n meerdere of mindere mate gekombineer word.

2.1.1 Plaaslike ontwikkelingsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk

Fink (1974, p.336) som die uitgangspunt van hierdie model van Rothman soos volg op:

"Locality development may be described as community change that involves widespread citizen participation at the local community levels in determination of goals and implementing action. As far as possible, it utilizes local leadership and resources and emphasizes democratic procedures, voluntary cooperation, self-help, leadership development, and educational objectives. The community development model referred to by other writers involves similar methods and procedures."

Die volgende definisie van Ross (1955, p.39) gee, ten spyte daarvan dat hy dit as gemeenskapsorganisasie beskou, 'n

duidelike uiteensetting van die proses wat op hierdie model van toepassing is:

"Community organization ... (is a) process by which a community identifies its needs or objectives, orders (or ranks) these needs or objectives, develops the confidence and will to work at these needs or objectives, finds the resources (internal and/or external) to deal with these needs or objectives, takes action in respect to them, and in so doing extends and develops cooperative and collaborative attitudes and practices in the community."

In hierdie benadering val die klem van die gemeenskapswerkbemoeding met die gemeenskap derhalwe op prosesdoelstellings, soos byvoorbeeld die ontwikkeling van kapasiteite, integrasie, konsensus en selfhelp in en deur die totale gemeenskap.

2.1.2 Maatskaplike beplanningsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk

Rothman (1979, p.27) meld die volgende aangaande hierdie model:

"... the social planning approach, emphasizes a technical process of problem-solving with regard to substantive social problems... Rational, deliberately planned, and controlled change has a central place in this model. Community participation may vary from much to little, depending on how the problem presents itself and what organizational variables are present ... By and large, the concern here is with establishing, arranging, and delivering goods and services to people who need them."

Die klem val in hierdie model op probleemoplossing met betrekking tot substantiewe probleme in die gemeenskap, om so doende die op mekaar afstemming van maatskaplike welsynsbehoefte en hulpbronne moontlik te maak. Dit dui gevolglik

op die betekenisinhoud wat gewoonlik aan die term gemeenskapsorganisasie geheg word.

Daar bestaan sterk aanduidings dat gemeenskapsorganisasie in 'n groot mate slegs tot die manipulasie van formele organisasies wat as welsynshulpbronne beskou kan word, beperk word. Dit is soveel so dat die Lane Report, wat as 'n mylpaal in die ontwikkeling van maatskaplike gemeenskapswerk beskou kan word, tot die gevolgtrekking gekom het dat organisasies wie se primêre funksie gemeenskapsorganisasie is, selde direkte dienste aan kliënte lewer (Heath & Dunham, 1963, pp. 10-11; Armstrong, 1974, p.3). Spergel (1969, pp. 3-4) meld die volgende in verband hiermee:

"Community organization in social work has in the past suggested a process of coordination of established social agencies in the community, and has implied a primary objective of achieving a balance of human needs and existing organizational resources ..., often involving only elite leadership in the neighborhood and larger community."

Die volgende definisie van gemeenskapsorganisasie soos deur Kramer en Specht opgestel, kan as redelik verteenwoordigend van hierdie model beskou word:

"Community organization refers to various methods of intervention whereby a professional change agent helps a community action system composed of individuals, groups, or organizations to engage in planned collective action in order to deal with social problems within a democratic system of values. It is concerned with programs aimed at social change, with primary reference to environmental conditions and social institutions. It involves two major and interrelated concerns: (a) the processes of working with an action system, which include planning and organizing, identifying problem areas, diagnosing causes, and formulating solutions; and (b) developing the stra-

tegies and mobilizing the resources necessary to effect action" (Fink, 1974, p.325).

2.1.3 Maatskaplike aksiemodel van maatskaplike gemeenskapswerk

Die strategie wat in die maatskaplike aksiemodel of benadering in maatskaplike gemeenskapswerk gebruik word, word soos volg deur Rothman (1979, p.27) opgesom:

"... the social action approach, presupposes a disadvantaged segment of the population that needs to be organized, perhaps in alliance with others, in order to make adequate demands on the larger community for increased resources or treatment more in accordance with social justice or democracy. It aims at making basic changes in major institutions or community practices. Social action as employed here seeks redistribution of power, resources or decision-making in the community and/or changing basic policies of formal organizations."

Verandering word in maatskaplike aksie hoofsaaklik deur middel van konflik, konfrontasie, direkte aksie, onderhandeling of ander vorme van manipulasie of beïnvloeding van formele organisasies en politieke prosesse bewerkstellig.

Dunham (1970, p.248) definieer maatskaplike aksie soos volg:

"Social action may be defined as public promotion of a cause, measure, or objective in an effort to obtain support or official action."

Hy onderskei tussen twee benaderings tot maatskaplike aksie, te wete optrede deur middel van bestaande parlementêre of organisatoriese prosedures en direkte aksie. (In Suid-Afrika word oorwegend eersgenoemde gebruik). Hy lig, onder andere,

die volgende nege eienskappe van maatskaplike aksie uit, naamlik:

1. dit het altyd met 'n voorstel vir verandering te make en dit kan die bepleiting daarvoor of weerstand daarteen behels;
2. dit het met 'n doel wat die maatskaplike aktivis as wenslik beskou, te make;
3. dit is altyd 'n poging om 'n persoon of persone tot aksie te motiveer of te dwing;
4. dit gebruik metodes soos propaganda, oorreding, druk en opvoeding, maar nooit fisiese dwang nie;
5. die doelstellings en metodes van maatskaplike aksie kan wettig of onwettig wees; en
6. dit het eerder met sekere metodes of prosedures as maatskaplike waardes te make (Dunham, 1970, pp. 248 - 253).

2.2 Ooreenkomste en verskille tussen die aard van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk

Uit die voorafgaande blyk dit dat beide maatskaplike werk en skakelwerk toegepaste sosiale en gedragswetenskappe, sowel as professies is. Maatskaplike gemeenskapswerk, as een van die drie hoofmetodes van maatskaplike werk, bevat gevolglik inherent al daardie eienskappe wat daar aan 'n profesie toegeskryf word. Vanuit hierdie oogpunt beskou, behoort daar geen struikelblokke in die vergelyking van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk te bestaan nie.

Die organisatoriese struktuur waarbinne bogenoemde plaasvind en die groep individue waarop elk primer toegespits word,

is die eerste aspek wat vergelyking benodig.

Maatskaplike gemeenskapswerk is basies op probleemoplossing in, vir en deur die spesifieke groep individue, wat as die gemeenskap beskou word, gerig. Dit vind plaas binne die struktuur van die hele gemeenskap en die struktuur van die organisasie wat die diens lewer (Eloff, 1976, p.137). Die maatskaplike gemeenskapswerkaktiwiteite en die gemeenskapswerker val onder die beheer van die bestuur van die dienslewende organisasie en dit moet derhalwe binne die beleid van die organisasie geskied. Ten spyte van die rol wat individue en organisasies in die gemeenskap in maatskaplike gemeenskapswerk speel, is dit duidelik dat die bestuur van die organisasie 'n bepalende en rigtinggewende rol ten opsigte van maatskaplike gemeenskapswerkaktiwiteite speel.

Skakelwerk as 'n bestuursfunksie is daarop gerig om die bestuur van 'n organisasie in staat te stel om korrekte besluite te neem aangaande die ontwikkeling of behoud van 'n gunstige maatskaplike klimaat of omgewing. Dit moet gevolglik die organisasie in staat stel om beter te kan funksioneer of om sy doelstellings te kan bereik.

Skakelwerk kan aangewend word tot voordeel van die organisasie wat gemeenskapswerkdien lewer, ten einde die organisasie in staat te stel om sy doelstellings te bereik of om doeltreffender te kan funksioneer. Skakelwerk kan dus in dié verband as 'n hulp-aksie of deskundige hulpdiens in maatskaplike gemeenskapswerk beskou word. Hierdie siening vorm die basis vir die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike werk. Die tweede aspek in die vergelyking van maatskaplike gemeenskapswerk en

skakelwerk wat van belang is, is die aard van die prosesse waaruit albei bestaan.

Aangesien beide maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk toegepaste sosiale en gedragwetenskappe is, is dit duidelik dat die prosesse waaruit elkeen bestaan basies ooreenstemmend sal wees. Daar sal later breedvoeriger hierop ingegaan word (Kyk hoofstuk 3, paragraaf 6.1). Dit dien egter hier vermeld te word dat die prosesse van albei van 'n beplande en deurlopende aard is en op probleemoplossing by 'n spesifieke teikengroep gemik is. In maatskaplike gemeenskapswerk strek hierdie probleemoplossingsdoel egter hoofsaaklik in belang van die gemeenskap en in skakelwerk hoofsaaklik tot voordeel van die organisasie. Dit is duidelik dat in maatskaplike gemeenskapswerk elk van hierdie doelstellings as aanvullend tot mekaar beskou kan word en dat die prosesse parallel met mekaar moet verloop.

Derdens is dit nodig om die basiese doel van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk kortliks met mekaar te vergelyk. Hierdie aspek sal later breedvoeriger bespreek word (Kyk hoofstuk 3, paragraaf 4.2).

Soos uiteengesit, is die grondliggende doel van skakelwerk die daarstelling en behoud van goeie verhoudings tussen die organisasie en sy publieke. Die bestaan van negatiewe en neutrale houdings en verhoudings is probleme wat deur skakelwerk opgelos kan word.

Die fundamentele doel van maatskaplike gemeenskapswerk is om mense te help om hul volle potensiaal te ontwikkel en om

bevredigende verhoudings en lewenstandaarde te bereik binne die raamwerk van die behoeftes en kapasiteite van die gemeenskap (Dunham, 1970, p.225). Dit is dus ingestel op doeltreffende maatskaplike funksionering. Onderontwikkelde vermoëns en onbevredigende verhoudings en lewenstandaarde is probleme wat deur maatskaplike gemeenskapswerk opgelos moet word.

Die doel van maatskaplike gemeenskapswerk strek derhalwe tot voordeel van die gemeenskap, terwyl dit in skakelwerk tot die organisasie se voordeel strek. Vir maatskaplike gemeenskapswerk en die gemeenskapswerker om in hul doelstellings te kan slaag, is dit nodig dat die organisasie wat die diens lewer ten volle tot skakeling in staat moet wees. Skakelwerk kan in laaagenoemde verband 'n belangrike rol speel.

Die laaste aspek wat hier kortliks vergelyk moet word, is die strategieë wat beide maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk gebruik om hul doelstellings te bereik.

Volgens die definisie van Cutlip & Center (1971, pp. 5-6) is die basiese strategie wat in skakelwerk gebruik word die evaluering van die openbare mening ten opsigte van die organisasie en na gelang daarvan die beplande en verspreide voorsiening van inligting. Die beginsel hieraan verbonde is dat slegs 'n ingeligte publiek 'n verstandige of wyse publiek kan wees (Cutlip & Center, 1971, p.10).

Uit die drie modelle en verskeie definisies van maatskaplike gemeenskapswerk, blyk die strategieë wat gebruik word hoof-

saaklik drieërlei van aard te wees. Dit behels:

1. die betrekking van 'n dwarsnee van die individue in 'n gemeenskap in die bepaling en oplossing van die gemeenskap se probleme;
2. óf navorsing aangaande die probleme en na gelang daarvan besluitneming ten einde die mees rasionele stappe te neem om die probleem op te los; óf
3. die kristallisering van strydvrage en die organisering van mense om teen individue, organisasies of instellings op te tree (Rothman, 1974, p.26).

As die strategieë wat die betrokke twee dissiplines gebruik met mekaar vergelyk word, is dit duidelik dat maatskaplike gemeenskapswerk gebruik maak van die beïnvloeding van die openbare mening, hetsy van die gemeenskap self of die hulpbronne daarin, deur middel van veral die verspreiding en interpretering van inligting. Skakelwerk kan dus nie net 'n belangrike rol speel ten opsigte van die funksionering van die organisasie wat die gemeenskapswerkdienst lewer nie, maar dit kan ook 'n belangrike bydrae tot die uitvoering van gemeenskapswerkaktiwiteite maak.

Uit die vergelyking van die aard van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk, wat in hierdie onderafdeling onderneem is, het dit duidelik geblyk dat maatskaplike gemeenskapswerk skakelwerk nodig het om sy doelstellings te bereik. Skakelwerk kan derhalwe gesien word as 'n belangrike hulpverlenende aksie of deskundige hulpdiens wat in wese nie veel van maatskaplike gemeenskapswerk verskil nie en wat 'n belangrike deel van die maatskaplike gemeenskapswerkpraktiek behoort

uit te maak. Om meer substansie aan hierdie siening te verleen, sal daar in die volgende onderafdelings op die vergelyking van die doel en beginsels van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk, sowel as die rol van die gemeenskapswerker en skakelbeampte gelet word. Na gelang daarvan sal die gebruikmaking van skakelwerk in die maatskaplike gemeenskapswerkproses bespreek word.

3. VERBAND TUSSEN DIE BEGINSELS VAN MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERK EN SKAKELWERK

Elke professie of toegepaste sosiale en gedragwetenskap het beginsels wat as riglyn vir sy aktiwiteite of dienslewering dien. Beginsels word in dié verband gesien as 'n versamelnaam vir voorafveronderstelde en aanvaarde waardes, uitgangspunte en grondslae, asook die vereistes onderliggend aan toepasbare sosiale en gedragwetenskappe. Dit is in die vergelyking van die aard van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk nodig dat daar 'n verband tussen die beginsels van hierdie twee terreine getref moet word.

3.1 Beginsels van maatskaplike gemeenskapswerk

Daar kan in maatskaplike gemeenskapswerk drie dominante benaderings onderskei word. Dit is naamlik die versterking van gemeenskapsdeelname en integrasie en die bevordering van die gemeenskap se vermoë tot probleemoplossing, die verbetering van maatskaplike toestande en dienste en die bevordering van die belange van minderbevoorregte groepe (Perl-

man & Gurin, 1972, pp. 37-47; Rothman, 1974, pp. 22-30). Hierdie benaderings vind vergestaltung in drie strategieë, te wete plaaslike ontwikkeling, maatskaplike beplanning en maatskaplike aksie (Fink, 1974, p.320).

Dit is onafwendbaar dat die beginsels van maatskaplike gemeenskapswerk van benadering tot benadering of van strategie tot strategie sal verskil. Al die beginsels in maatskaplike gemeenskapswerk is egter onderhewig aan die volgende kennisbeginsels, naamlik:

1. kennis van maatskaplike gemeenskapswerk as metode in die maatskaplike werk;
2. praktiese en teoretiese kennis van die gemeenskap;
3. praktiese en teoretiese kennis aangaande dienslewering in, aan en deur die gemeenskap; en
4. praktiese en teoretiese kennis aangaande die struktuur waarbinne maatskaplike gemeenskapswerk plaasvind.

Die mees pertinente beginsels onderliggend aan elk van die kennisbeginsels sal vervolgens uiteengesit word. Weens verskille in benaderings of strategieë sal hierdie beginsels soms inherent teenstrydig wees, maar dit sal nieteenstaande hiervan, tog 'n duidelike beeld van die aard van maatskaplike gemeenskapswerk gee.

3.1.1 Beginsels onderliggend aan die kennis van gemeenskapswerk as metode in die maatskaplike werk

In die breek gesien is al die beginsels wat op gevalle- en groepwerk betrekking het, ook op gemeenskapswerk as metode

in maatskaplike werk van toepassing. Dit het egter 'n eiesoortige aard binne die gemeenskapswerkkonteks. Die volgende beginsels is, onder vele andere, van belang.

1. Maatskaplike gemeenskapswerk, soos maatskaplike gevalle en groepwerk, is 'n middel tot 'n doel (Eloff, 1976, p.136; Harper & Dunham, 1959, p.107).
2. Maatskaplike gemeenskapswerk handel primêr met mense, hul behoeftes en hul probleme (Harper & Dunham, 1959, p.106; Skidmore & Thackeray, 1976, p.308). Elke individu is uniek, die individu en gemeenskap is interafhanklik en elk moet die geleentheid gegun word om sy volle potensiaal te verwesenlik (Bartlett, 1970, p.221). Elke individu in die gemeenskap se inherente waarde, integriteit en waardigheid moet aanvaar word (Spergel, 1969, p.8).
3. Medeseggenkap, self-help, vrywillige samewerking en die selfverwesenlikingsreg van gemeenskappe vorm een van die basisse vir dienslewering (Fink, 1974, p.320; Armstrong, 1974, p.13).
4. Kennis en aanvaarding van die gemeenskap soos en waar dit is, is 'n voorvereiste vir dienslewering (Skidmore & Thackeray, 1976, p.308).
5. Die verhouding in dienslewering moet deur 'n gees van samewerking gekenmerk word. Konflik is onvermydelik maar moet beheer of beperk word. Outoritêre optrede of dwang moet so min as moontlik, vir so kort as moontlik en slegs as 'n laaste uitweg gebruik word (Dunham, 1970, pp. 231 - 232; Fink, 1974, p.320).

3.1.2 Beginsels onderliggend aan die kennis van die gemeenskap

Alvorens maatskaplike gemeenskapswerk kan plaasvind, is dit noodsaaklik dat daar 'n teoretiese, sowel as praktiese kennis van gemeenskappe in die algemeen en die spesifieke gemeenskap in besonder, gedra moet word. Hierdie kennis veronderstel egter die aanvaarding van, onder andere, die volgende uitengesette beginsels.

1. Gemeenskappe, soos individue en groepe, verskil van mekaar en elk het gevolglik sy eiesoortige probleme en behoeftes (Harper & Dunham, 1959, p.107).
2. Die voortdurende verandering van menslike behoeftes en verhoudings is die dinamiek van maatskaplike gemeenskapswerk (Skidmore & Thackeray, 1976, p.308).
3. In maatskaplike gemeenskapswerk word bronne, hetsy konkreet, latent of onderontwikkeld, in die gemeenskap veronderstel. Die bestaan van samebindende faktore en werklike of latente homogeniteit in die gemeenskap is noodsaaklik en vorm een van die grondslae waarop samewerking gebou word (Eloff, 1976, pp. 136-137).

3.1.3 Beginsels onderliggend aan die kennis van dienslewering in, aan en deur die gemeenskap

Vir maatskaplike gemeenskapswerk is beide 'n praktiese en teoretiese kennis van dienslewering ten opsigte van die gemeenskap noodsaaklik. Hierdie kennis veronderstel die volgende beginsels.

1. Gemeenskappe het professionele hulp of vakkundige begeleiding nodig (Skidmore & Thackeray, 1976, p.309; Eloff, 1976, p.138; Fink, 1974, p.320; Armstrong, 1974, p.12).
2. Gemeenskappe kan die vermoë ontwikkel om self hul eie probleme op te los. Mense wil verandering hê, kan verander en moet betrek word by verandering (Skidmore & Thackeray, 1976, p.309).
3. Maatskaplike gemeenskapswerk moet hulpverlening of dienslewering in, aan en deur die gemeenskap wees (Eloff, 1976, p.129). Dienste moet derhalwe op die bewustheid en begaandheid van die gemeenskap ten opsigte van die probleem en hul begrip, ondersteuning, deelname en leierskap gebaseer wees (Dunham, 1970, p.237; Harper & Dunham, 1959, p. 111; Fink, 1974, p.320; Armstrong, 1974, pp. 13-14).
4. Die behoeftes van die gemeenskap is die grondslag, vertrekpunt en bepalende faktor in maatskaplike gemeenskapswerk (Dunham, 1970, pp. 232-233). 'n Behoefte word uitgespel as 'n probleem wat 'n groot aantal individue raak (Skidmore & Thackeray, 1976, p.198). Dienste moet op probleemoplossing of behoeftebevrediging, produktiewe interpersoonlike en interorganisasoriese verhoudings en 'n balans tussen behoeftes en hulpbronne gerig wees (Fink, 1974, p.320; Eloff, 1976, p.134).
5. Welsynsdienste moet die produk van ingesamelde feite en deeglike beplanning wees. Dit moet ekonomies, dinamies, buigbaar en van 'n effektiewe grootte wees en moet in die lig van die totale situasie geëvalueer word (Fink, 1974, p.320; Dunham, 1970, pp. 232-234). Dit

moet eweredig, na gelang van behoeftes, verspreid wees. Verskille in benaderings tot programme moet gerespekteer word en bestaande hulpbronne, intern of ekstern, moet ten volle benut word alvorens ander geskap word (Harper & Dunham, 1959, p.108; Armstrong, et.al., 1974, p.14).

6. Blokkasies ten opsigte van deelname en kommunikasie moet afgebreek word (Harper & Dunham, 1959, pp. 108, 111).

3.1.4 Beginsels onderliggend aan kennis van die strukture waarbinne maatskaplike gemeenskapwerk plaasvind

Soos alle toegepaste sosiale en gedragwetenskappe, vind maatskaplike gemeenskapwerk ook binne 'n bepaalde struktuur plaas. Kennis van die aard van hierdie strukture is belangrik vir enige vorm van dienslewering. In maatskaplike gemeenskapwerk is die volgende beginsels, onder andere, onderliggend aan hierdie kennis.

1. Maatskaplike gemeenskapwerk vind plaas binne die struktuur van die hele gemeenskap en die organisasie wat die diens lewer (Eloff, 1976, pp. 137-138).
2. Welsynsorganisasies moet deur verantwoordelike burgers onderhou, ondersteun en beheer word en die ondersteuning en beheer van dienste moet geografies verteenwoordigend wees van die hele populasie, wat deur die diens gedek word (Dunham, 1970, p. 228).
3. Alle welsynsorganisasies is interafhanklik, beide staats- en privaatwelsynsorganisasies is nodig en hulpe moet parallel met mekaar funksioneer (Skidmore & Thackeray, 1976, p.308). Daar moet breë verteenwoordiging in interorganisasoriese liggame wees en daar

moet 'n balans tussen sentralisasie en desentralisasie bestaan (Harper & Dunham, 1959, pp. 106-108; Dunham, 1970, p.236).

4. Die gemeenskapswerkstruktuur en dienste moet so eenvoudig as moontlik georganiseer en geadmistreer word (Dunham, 1970, p.236).

3.2 Ooreenkomste en verskille tussen die beginsels van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk

Uit die voorafgaande hoofstuk blyk die beginsels van skakelwerk die volgende te wees, naamlik:

1. 'n teoretiese sowel as praktiese kennis van kommunikasie;
2. 'n teoretiese maar ook 'n praktiese kennis van die verandering van houdings en gedrag;
3. 'n basiese kennis van sake-administrasie;
4. dat die skakelbeampte 'n integrale deel van die bestuurspan moet uitmaak;
5. dat die etiese implikasies van skakelwerkprogramme in ag geneem moet word; en
6. kennis van die navorsingsmetodes in sosiale en gedragswetenskappe (Robinson, 1966, pp. 24-35).

In 'n deurskouing van die beginsels van skakelwerk en maatskaplike gemeenskapswerk is dit duidelik dat albei gebaseer is op kennis. Onderliggend aan die kennis in die maatskaplike gemeenskapswerkproses en -praktyk is interpersoonlike verhoudings en kommunikasie. Die mens is 'n kommunikatiewe wese waarin die tweerigtingvloei van gedagtes 'n deurslaggewende rol speel. Dit is ook die kernaspek waarom die

beginsels soos medeseggenskap, samewerking, self-help, kennis en aanvaarding, ens draai.

Soos reeds gesien, bestaan daar groot ooreenkomste tussen die begrippe gemeenskap en publiek. S6 word aanvaar dat publieke, net soos gemeenskappe, onderling verskil en voortdurend in 'n proses van dinamiese verandering verkeer en dat daar voortdurend 'n mate van verandering van houdings en gedrag is.

Gemeenskappe het vakkundige begeleiding en beplande, dinamiese, buigbare en doeltreffende hulpverlening of dienslewering nodig. Hierby vind die beplande aard van skakelwerk, ten opsigte van die identifisering van publieke, ondersoek na strukture en beleid, en die kanale vir en die oordraging van die boodskap, baie noue aansluiting.

In maatskaplike gemeenskapswerk vorm die behoeftes van die gemeenskap die grondslag, vertrekpunt en bepalende faktor. Hierteenoor is die vertrekpunt in skakelwerk die organisasie wat dit implementeer. Programme of dienste is egter nie net op eie gewin ingestel nie, maar tot die wedersydse voordeel van beide die organisasie en sy publieke. Die klemverskille in die beginsels van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk is dus nie onversoenbaar nie. In skakelwerk, veral soos dit op 'n nie-winsgewende organisasie betrekking het, moet die klem op die doel en aktiwiteite van die organisasie val. Dit strek dus tot indirekte voordeel van die organisasie indien die doelstellings in dienslewering deur skakelwerk bevoordeel kan word.

Skakelwerk is gebonde aan beide die struktuur van die organisasie wat dit bedryf en die aard van die publiek ten opsigte waarvan dit geskied. Dit is egter bron-gesentreerd en kan 'n noodsaaklike rol in interorganisasoriese verhoudings, sowel as die verhoudings tussen die publiek of ges-meenskap en die organisasie speel. Dit is derhalwe duidelik dat skakelwerk ook hier, met sy moontlikhede van beïnvloeding en die terugvoering van inligting, 'n noodsaaklike rol in maatskaplike gemeenskapswerk, asook maatskaplike gemeenskapswerkdienlewering, kan speel.

Die gevolgtrekking wat uit die voorafgaande gemaak kan word, is dat die beginsels onderliggend aan beide maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk in 'n groot mate ooreenstem. Waar daar egter klemverskille bestaan, word dit in 'n groot mate deur die eiesoortige doelstellings van die twee gebiede veroorsaak en staan hierdie doelstellings in 'n positiewe verhouding tot mekaar. Dit bevestig die siening dat skakelwerk 'n hulpverlenende aksie of deskundige hulpdiens en 'n werkwyse in maatskaplike gemeenskapswerk behoort te wees.

Vanweë die rol wat doelstellings speel, is dit vervolgens nodig om te kyk na die ooreenkomste en verskille tussen die doel en funksie van skakelwerk en die skakelbeampte en dié van maatskaplike gemeenskapswerk en die gemeenskapswerker.

4. VERBAND TUSSEN DIE DOEL VAN MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERK EN SKAKELWERK

Doelstellings speel 'n bepalende en rigtinggewende rol in alle sosiale en gedragswetenskappe. Om die probleem of taak en die wyse waarop dit opgelos kan word te verstaan, is dit belangrik om eers die spesifieke aard van die doel wat bereik wil word te verstaan (Goldstein, 1973, p.161). 'n Doeleinde kan beskou word as die beoogde resultaat van 'n bewuste en voltooide handeling en 'n doelstelling as die algemene stelling van 'n voorneme of rigting (Fink, 1974, p.301). Beide maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk, en die prosesse waaruit hul bestaan, is gemik op die bereiking van sekere doeleindes of resultate. Vir die bepaling van die moontlikhede vir die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike gemeenskapswerk, is dit van belang dat hul doeleindes of doelstellings vergelyk moet word.

4.1 Doel van maatskaplike gemeenskapswerk

Die grondliggende doel van maatskaplike gemeenskapswerk is dieselfde as dié van maatskaplike werk en behels die hulpverlening aan mense vir die volle ontwikkeling van hul potensiaal en die bereiking van bevredigende verhoudings en lewenstandaarde. Dit is met ander woorde gerig op doeltreffende maatskaplike funksionering. Hieruit kan die volgende drie tipes doelstellings afgelei word, naamlik doelstellings wat met die ontwikkeling of verbetering van lewenstandaarde, vermoëns en verhoudings te make het.

Aan die hand van die voorafgaande onderskei Dunham (1970, p.4) drie tipes doelstellings in maatskaplike gemeenskapswerk wat hy "task goals", "process goals" en "relationship goals" noem. Taakdoelstellings (task goals) het te make met take wat onderneem word om in konkrete behoeftes te voorsien of om spesifieke afgebakende probleme op te los (Dunham, 1970, p.4; Rothman, 1974, p.27). Dit is dus gerig op die bevrediging van materiele en nie-materiele behoeftes. Prosesdoelstellings (process goals) het te make met die proses waardeur mense gehelp word om op sekere wyses te groei. Verhoudingsdoelstellings (relationship goals) fokus daarenteen op die verandering van sekere tipes maatskaplike verhoudings (Dunham, 1970, p.4; Rothman, 1974, p.27). Die laa genoemde twee doelstellings sal vir die doeleindes van hierdie studie as verteenwoordigend van die begrip prosesdoelstellings beskou en bespreek word.

Taak- en prosesdoelstellings dien as nuttige maatstaf vir die onderskeiding van die groot hoeveelhede en verskeidenhede kort-, intermediere en langtermyn doelstellings wat daar in maatskaplike gemeenskapswerk bestaan. In die drie modelle van maatskaplike gemeenskapswerk wat reeds bespreek is, val die klem of fokus in plaaslike ontwikkeling of gemeenskapsontwikkeling op prosesdoelstellings; in maatskaplike beplanning of gemeenskapsorganisasie op taakdoelstellings en in maatskaplike aksie, na gelang van die situasie, op taak- of prosesdoelstellings. Aan die hand hiervan sal enkele van die doelstellings wat elk van die bogenoemde twee tipes doelstellings uitmaak vervolgens kortliks aangedui word. Elk van die doelstellings is egter nie onderling uit-

sluitend nie en maak deel uit van die primêre doel van maatskaplike gemeenskapswerk, te wete probleemoplossing.

4.1.1 Taakdoelstellings

Taakdoelstellings kan omskryf word as die probleemoplossing van substantiewe gemeenskapsprobleme (Rothman, 1974, p.26). Dit behels hoofsaaklik die totstandbrenging en behoud van 'n progressief-doeltreffender balans tussen maatskaplike welsyns-behoeftes en bronne (Fink, 1974, p.321; Eloff, 1976, p.134). Die volgende aspekte bring, onder andere, hierdie meer doeltreffende balans teweeg, naamlik:

1. die daarstelling en behoud van 'n voldoende funksionele grondslag vir beplanning;
2. die inisiering, ontwikkeling en aanpassing van welsynsprogramme en dienste of die koördinerings van bestaande dienste en beplanning vir toekomstige dienste; en
3. die verbetering van die standaard van maatskaplike werk en die doeltreffendheid van individuele organisasies (Dunham, 1970, p.59; Skidmore & Thackeray, 1976, p.309; Brieland, Costin & Atherton, 1975, p.236).

4.1.2 Prosesdoelstellings

Prosesdoelstellings word as volg deur Rothman (1974, p.27) omskryf:

"Process goals ... are more oriented to system maintenance and capacity, with aims such as establishing co-operative working relationships among groups in the community, creating self-maintaining community, problem-solving structures, improving the power base of the community, stimulating wide interest and participation in community affairs,

fostering collaborative attitudes and practices, and increasing indigenous leadership."

Prosesdoelstellings het dus, onder andere, te make met:

1. die daarstelling en verbetering van interorganisasie, -groepe en -persoonlike verhoudings en samewerking;
2. die ontwikkeling van beter openbare begrip ten opsigte van welsynsprobleme en behoeftes, asook gemeenskapswerkdoelstellings, -programme en -metodes;
3. die ontwikkeling of stimulering van openbare ondersteuning van en deelname in welsynsaktiwiteite; en
4. die identifisering en versterking van die potensiaal van individue, groepe en gemeenskappe (Dunham, 1970, p.59; Bartlett, 1970, p.222; Thomason, 1969, p.42; Algie, 1975, pp. 26-28).

Benewens die voorafgaande taak- en prosesdoelstellings, wat as die organisasie wat n maatskaplike gemeenskapswerkdiens lewer se produksiedoelstellings beskou kan word, het dit ook operasionele doelstellings. Die operasionele doelstellings sluit die volgende doelstellings in:

1. die bestuursdoelstellings, dit wil sê aktiwiteite wat gerig is op die behoud van interne stabiliteit en die daarstelling van die maksimale funksionering van dienste;
2. die aanpassingsdoelstellings, dit wil sê die aktiwiteite wat deur die organisasie verrig word om sy posisie te verbeter en sy groei te bevorder; en
3. die ontleende doelstellings, dit wil sê die wyse waarop die organisasie die mag wat hy verkry het, aanwend om sy bestaan te regverdig (Hasenfeld & English, 1977, p.

4.2 Ooreenkomste en verskille tussen die doel van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk

Die grondliggende doel van skakelwerk kan beskryf word as die daarstelling en behoud van goeie verhoudings tussen die organisasie en sy publieke en die skepping van 'n gunstige maatskaplike klimaat of omgewing waarin die organisasie kan floreer. Maatskaplike gemeenskapswerk is egter hierentoe basies gerig op die maksimalisering van vermoëns, verhoudings en lewenstandaarde van individue en gemeenskappe. Die doel van skakelwerk is dus organisasie-gesentreerd, terwyl dit in maatskaplike gemeenskapswerk individu-, of groep- of gemeenskap-gesentreerd is.

Skakelwerk kan nie as plaasvervanger vir maatskaplike gemeenskapswerk beskou word nie. Dit kan egter op twee vlakke as hulpmetode of deskundige hulpdiens in maatskaplike gemeenskapswerk vir die bereiking van gemeenskapswerkdoelstellings gebruik word. Ten eerste kan dit van toepassing op die taak- en prosedoelellings gemaak word en tweedens ten voordeel van die operasionele doelstellings van die organisasie aangewend word.

In die taakdoelstellings van maatskaplike gemeenskapswerk kan skakelwerk, deur middel van sy kommunikatiewe, probleemoplossings-, interpreterings- en beïnvloedingsfunksie met nut gebruik word in die koördinasie, beplanning, inisiëring, ontwikkeling en verbetering van dienste. Dit is egter veral op die gebied van prosedoelellings waar skakelwerk 'n be-

langrike rol kan speel. Skakelwerk kan 'n deurslaggewende rol speel in die daarstelling van produktiewe verhoudings en koördinasie tussen die organisasie en die gemeenskap, die ontwikkeling van beter openbare begrip en die stimulering van openbare ondersteuning en deelname. Hierdie rol behels, onder andere, die skep van kommunikasiekanale en kennisoordrag ter bewusmaking, voorligting, opvoeding en in-staatsstelling.

Skakelwerk, as 'n kontroleermiddel vir die wyse waarop 'n organisasie inligting kommunikeer, hoe hy dit kommunikeer en aan wie hy dit kommunikeer, vind noue aansluiting by die operasionele doelstellings van 'n welsynsorganisasie. Deur die stimulering, begeleiding en raadgewing van en aan die bestuur van 'n organisasie en ook deur die kommunisering en interpretering van inligting, kan skakelwerk veral ten opsigte van die organisasie se aanpassingsdoelstelling van groot waarde wees.

Dit is uit die voorafgaande duidelik dat die doel van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk ten opsigte van sekere aspekte verskil. Dit vind egter aansluiting by mekaar ten opsigte van die bevordering van beide die doelstellings van maatskaplike gemeenskapswerk en die organisasie wat 'n gemeenskapswerkdiens lewer. Weens die belangrike funksie wat die gemeenskapswerker en die skakelbeampte in die bereiking van die onderskeie terreine se doelstellings speel, is dit van belang dat hul onderskeie rolle bespreek en vergelyk moet word.

5. VERBAND TUSSEN DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPSWERKER EN SKAKELBEAMPTTE

Die rolle wat elke lid van 'n professie vertolk, hang in 'n groot mate van die aard, doel en beginsels van die professie af. Hierdie rolle mag ook van tyd tot tyd, situasie tot situasie en vanweë klemverskille in benadering verskil. Daar kan ook verskillende inhoudelike betekenis aan dieselfde rol geheg word. Rolle dien egter as 'n sterk aanduiding van die aard van 'n professie en gevolglik is dit nodig om van die meer prominente rolle van die gemeenskapswerker en skakelbeampte te vergelyk. In hierdie vergelyking sal die klem vervolgens val op die ooreenkomste en verskille tussen die rolle, asook hoe en in watter mate die rolle van die gemeenskapswerker en skakelbeampte bymekaar aansluiting vind.

5.1 Rol van die gemeenskapswerker

Verskeie skrywers, onder andere Fink (1974, p.336), Brieland et.al., (1975, p.239), Perlman & Gurin (1972, p.145) en Spergel (1969, pp. 58-59), is dit eens dat die gemeenskapswerker se rol sal afhang van die spesifieke doel, taak, situasie en tyd, asook die groep waarmee daar gewerk word. Die rolle mag ook oorvleuel en in die gemeenskapswerkproses wissel na gelang van die fokus op in-staat-stelling, hulpverlening en begeleiding of inisiering (Fink, 1974, p. 324). Dunham (1970, p.216) meld die volgende in die verband:

"The roles of community organization workers on various jobs run the whole gamut from enabler, factfinder, analyst, planner, stimulator, broker, catalyst, interpreter,

educator, conferee, negotiator, liaison worker, mediator, and consultant to organizer, agent, executive aide, advocate, promotor, strategist, social actionist, militant leader, and occasionally, perhaps, social statesman."

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die siening, asook die aard en toepassing van die rol van die gemeenskapswerker hoofsaaklik sal afhang van die oogpunt van waaruit die gemeenskapswerker sy taak aanpak en die beginsels onderliggend aan sy optrede. As raamwerk vir die groepering van die gemeenskapswerker se rolle sal daar vir die doeleindes van hierdie studie gebruik gemaak word van Rothman (1974, pp. 22-29) se drie modelle van of benaderings tot die gemeenskapswerkpraktik. Dit is naamlik die plaaslike ontwikkelings-, maatskaplike beplannings- en maatskaplike aksiemodel.

5.1.1 Rolle van die gemeenskapswerker in die plaaslike ontwikkelingsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk

Rothman (1974, p.26) onderskei in sy model van plaaslike ontwikkeling die volgende vier primêre rolle van die gemeenskapswerker, naamlik dié van in-staat-steller, katalisator en koördineerder, asook opvoeder ten opsigte van bekwaamhede in probleemoplossings- en etiese waardes. Onder hierdie model kan ook die ander rolle van gids, raadgever, bemiddelaar, skakalpersoon en stimuleerder gegroepeer word.

Die kenmerke van hierdie model is:

1. die fokus op die prosesdoelstellings wat groei en verbeterde verhoudings impliseer;
2. die strategie wat die betrekking van die gemeenskap by

- die bepaling en oplossing van hul eie probleme behels;
3. die klem op konsensus vir verandering; en
 4. die siening van die rol van die gemeenskap as deelnemers aan die probleemoplossingsproses.

Die rol van die gemeenskapswerker is derhalwe primêr tweeledig van aard. Dit is eerstens dié van gids wat die gemeenskap begelei (Eloff, 1976, pp. 144-145). Die tweede is dié van in-staat-steller of katalisator en dit behels, onder andere, bewusmaking van die gemeenskap van heersende onbevredigende toestande, die interpretering van die veroorsakende faktore daarvoor en die kanalisering van belangstelling en energie tot probleemoplossing. Die rolle van koördineerder, opvoeder, raadgever, bemiddelaar en skakelpersoon staan in 'n hulpverlenende verhouding tot die rolle van gids en in-staat-steller.

5.1.2 Rolle van die gemeenskapswerker in die maatskaplike beplanningsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk

In sy maatskaplike beplanningsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk onderskei Rothman (1974, p.26) die rolle van feite-insamelaar en -analiseerder, program-implementeerder en program-fasiliteerder as die hoof vorme van die rol van die gemeenskapswerker. Hieronder kan ook die rolle van beplanner, interpreteerder, konsultant, agent, navorser en administrateur gegroepeer word.

Die volgende kenmerke van dié model gee aanleiding tot die klem op die bogenoemde rolle. Dit is naamlik:

1. die fokus op die taakdoelstellings van probleemoplossing ten opsigte van spesifieke afgebakende probleme en die voorsiening in konkrete of substantiewe behoeftes;
2. die strategie wat die insameling van feite aangaande probleme en na gelang daarvan besluite ten opsigte van die mees rasonale wyse van optrede behels;
3. die klem op beide konsensus of konflik; en
4. die siening van die gemeenskap as verbruikers of ontvangers van dienste.

In die lig hiervan is dit duidelik dat die rol van die gemeenskapswerker sentreer om die implementering van en beheer oor programme. Daar word gevolglik hoofsaaklik met formele organisasies en feitegewens gewerk.

5.1.3 Rolle van die gemeenskapswerker in die maatskaplike aksiemodel van maatskaplike gemeenskapswerk

In die derde model wat Rothman (1974, p.26) in die gemeenskapswerkpraktyk onderskei, beskou hy die primêre rolle van die gemeenskapswerker as dié van aktivis-voorder, verdediger, agitator, agent, onderhandelaar en partydige voorder. Onder hierdie model kan ook die rolle van promotor, militante leier, organiseerder en ontwikkelaar bygevoeg word.

Die essensie van die model van, of benadering tot maatskaplike gemeenskapswerk is die doel om die magstruktuur te verander, die strategie om strydvrage of sake uit te kristalliseer en om mense te organiseer om teen opposisieteikens of -groepe op te tree. Die klem val op die taktiek wat konfrontasie,

konflik en direkte aksie behels, asook die siening van die klient as 'n minderbevoorregte. In hierdie model van maatskaplike gemeenskapswerk is die oorwegende rol van die gemeenskapswerker die van partydige voorstander van die belang van 'n minderbevoorregte segment van 'n gemeenskap. Die beginsels van onpartydigheid, nie-riktingsgewendheid, ens. is gevolglik van minder belang.

Uit al drie die voorafgaande modelle van maatskaplike gemeenskapswerk kan daar afgelei word dat die rol van die gemeenskapswerker as vakkundige deskundige, as kommunikator en as beïnvloeder grondliggend tot die meeste van die ander rolle is.

5.2 Ooreenkomste en verskille tussen die rol van die gemeenskapswerker en die skakelbeampte

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die kernrolle van die gemeenskapswerker beskou kan word as dié van vakkundige deskundige, kommunikator, beïnvloeder, in-staat-steller, gids, feite-insamelaar of navorsers, programontwikkelaar of -implementeerder en partydige voorstander. Die kernrolle van die skakelbeampte, soos in die voorafgaande hoofstuk uiteengesit, kan gesien word as die van kommunikator en interpreter van inligting en idees, asook dié van inisiteerder, adviseur, voorstander of verdediger, gids, koördineerder, beplanner en inligtingversamelaar. Daar sal vervolgens 'n vergelyking tussen hierdie kernrolle van die gemeenskapswerker en die skakelbeampte getref word.

5.2.1 Rol van gids

Dit is van belang om eers die rol van die gemeenskapswerker en skakelbeampte van gids te vergelyk.

In sy bespreking van die rol van gids meld Eloff (1976, pp. 144-145) dat die gemeenskapswerker nie as leier gesien moet word nie, maar wel as die begeleier van die gemeenskap. Dit impliseer dat die gemeenskap as vertrekpunt dien. Dit kom prakties daarop neer dat die gemeenskap gehelp moet word in die keuse van probleme, dat die gemeenskap taktvol en geleidelik van behoeftes bewus gemaak moet word en dat besluite ten alle tye aan hul oorgelaat moet word. Hierdie rol is kenmerkend van die onpartydige en non-direktiewe benadering soos dit veral in die plaaslike ontwikkelingsmodel van maatskaplike gemeenskapswerk voorkom.

Een van die rolle van die skakelbeampte is ook dié van gids. Skakelwerk is 'n bestuursfunksie en gevolglik is die rol van die skakelbeampte van gids gerig op die begeleiding van die bestuur van 'n organisasie.

In die vergelyking van die rol van gids wat beide die gemeenskapswerker en skakelbeampte vertolk, is dit duidelik dat die persone of groep persone wat daarby betrek word, verskil. Ten spyte hiervan is die aard van die rolle dieselfde. Soos in skakelwerk vind maatskaplike gemeenskapswerk ook binne 'n bepaalde struktuur plaas. Dit is duidelik dat besluite wat deur die gemeenskap geneem word die organisasie wat die diens lewer beïnvloed en ook omgekeerd.

As die siening aanvaar word dat skakelwerk 'n hulpverlenende proses in maatskaplike gemeenskapswerk is en as sodanig benut behoort te word, is dit duidelik dat beide die skakelbeampte en gemeenskapswerker se rol van gids baie nou aansluiting tot mekaar kan vind.

5.2.2 Rol van in-staat-steller

Dit is tweedens nodig om die gemeenskapswerker en skakelbeampte se rol van in-staat-steller te vergelyk.

Brieland et.al. (1975, p.239) meld in hul bespreking van die rol van in-staat-steller dat dit, onder andere, die volgende behels, naamlik die hulpverlening aan individue of gemeenskappe in die verklaring of die bewusmaking van hul probleme, die identifisering van hul behoeftes en die ontwikkeling van hul vermoë om doeltreffender met hul eie probleme te werk. Eloff (1976, pp. 145-146) voeg ook hierby die interpretering van die veroorsakende faktore van probleme en behoeftes. Die rolle van katalisator, koördineerder, bemiddelaar en skakelpersoon kan dus in die rol van in-staat-steller geïnkorporeer word.

Volgens Ross (1977, p.49) is een van die primêre funksies van die skakelbeampte die volgende: "... to perceive correctly the social climate or environment and effectively and continually to inform his colleagues in top management of it." Hierdie funksie omsluit derhalwe, onder andere, die identifikasie en interpretasie van behoeftes of probleme in die maatskaplike milieu en die oordrag van hierdie kennis

aan die bestuur om hulle sodoende in staat te stel om dien-ooreenkomstig op te tree. Dit is derhalwe duidelik dat die skakelbeampte hier 'n rol van in-staat-steller vertolk, maar dat dié rol op die bestuur van 'n organisasie gemik is. Weens die interafhanklikheid wat daar tussen die kennis, insig en besluitneming aan die eenkant en die handeling van enige organisasie aan die anderkant bestaan, blyk dit ook hier duidelik dat beide die gemeenskapswerker en skakelbeampte se rol as in-staat-steller noue aansluiting by mekaar kan vind.

5.2.3 Rol van navorser, programbeplanner en -implementeerder

Die derde rol wat vergelyking noodsaak, is dié van navorser en programbeplanner en -implementeerder.

Die rol van die gemeenskapswerker as navorser sluit die insameling, analisering en interpretering van feite in. Hiernaas kan ook die beplanning en implementering van, asook die beheer oor programme geplaas word. Elk van die voorafgaande maak tot 'n groot mate deel uit van die rol van 'n vakkundige deskundige. Hierdie rol impliseer ook kennis van die gemeenskapswerker ten opsigte van die aard van en probleme en hulpbronne in die gemeenskap, asook kennis en vaardighede ten opsigte van navorsing, prognose, evaluasie, kommunikasie en beïnvloeding (Eloff, 1976, pp. 143-144). Hierby kan ook kennis en vaardighede ten opsigte van beplanning en beheer of administrasie gevoeg word.

Die rolle van die skakelbeampte sluit ook dié van navorser,

inligtingversamelaar, interpreteerder, programbeplanner, program-implementeerder en administrateur in. Dit is derhalwe duidelik dat die rolle van die vakkundiges op die gebied van skakel- en maatskaplike gemeenskapswerk in 'n groot mate ooreenstem en as oorvleuelend met mekaar beskou kan word. Beide impliseer ooreenkomstige kennis aangaande die groepe waarmee hulle werk en vaardighede ten opsigte van navorsing, prognose, evaluasie, kommunikasie en beïnvloeding.

5.2.4 Rol van voorstander of verdediger, aktivis, agent en onderhandelaar

Die vierde groepering van die rolle van die gemeenskapswerker is dié van voorstander of verdediger, aktivis, agitator, agent en onderhandelaar. Brieland et.al. (1975, pp. 239 - 240) is van mening dat die funksie van die agent is om mense of groepe in kontak te bring met gemeenskapsbronne wat hulle benodig, maar waarvan hulle nie bewus is nie. Die agent is ook 'n voorstander of verdediger van die belange van groepe of die gemeenskap.

Grosser (1976, p. 201) meld die volgende in verband met die rol van voorstander en aktivis, wat op die een uiterste ook die rol van agitator kan insluit:

"... some members of the profession continue to express concern that recourse to roles other than that of enabler - particularly the role of activist - entails manipulation of the client group or community. But the choice of role has no relevance to the issue of manipulation, traditionally accomplished in various roles by many techniques. Activists and advocates ... must act and make judgments on the basis of their professional appraisal of the client's needs. Such judgments are not manipulation."

Die skakelbeampste vertolk dikwels die rol van partydige voorstander of verdediger van die belange van die organisasie in wie se diens hy staan. Weens die klem op beïnvloeding en konsensus in sy taak word konflik en konfrontasie vermy en tree hy gevolglik selde as aktivis of agitator op. Waar die doelstellings van die organisasie egter bevorder kan word deur die aanwending van hierdie tegnieke of aktiwiteite, val die klem op die kommunisering en interpretering van die organisasie se besluite en handeling en die beïnvloeding van die openbare mening tot sekere gesamentlike aksie of druk. (In Suid-Afrika kom die aggressiewe benadering in maatskaplike werk selde voor.) Die rol van die skakelbeampste kan derhalwe met groot nut in die maatskaplike aksiemodel van maatskaplike gemeenskapswerk gebruik word.

5.2.5 Rol van vakkundige deskundige, kommunikator en beïnvloeder

Daar is laastens drie rolle wat in al die vorme van gemeenskapswerk, sowel as in skakelwerk voorkom. Dit is naamlik dié van vakkundige deskundige, kommunikator en beïnvloeder. In maatskaplike gemeenskapswerk veronderstel die rol van vakkundige deskundige dat die gemeenskapswerker oor die bedrewehede en kennis aangaande navorsing, prognose en evaluasie, asook kennis aangaande die aard van gemeenskappe moet beskik. Hierteenoor moet die skakelbeampste oor bedrewehede en kennis aangaande navorsing, prognose en evaluasie, asook kennis aangaande die aard van die publiek beskik. As daar in ag geneem word dat daar weinig basiese verskille tussen publiek en gemeenskap bestaan, is dit duidelik dat die rol van vak-

kundige deskundige ten opsigte van beide maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk inhoudelik dieselfde is.

Soos in skakelwerk, is die twee grondliggende rolle van die gemeenskapswerker dié van kommunikator en beïnvloeder. In al drie die benaderings tot maatskaplike gemeenskapswerk, te wete plaaslike ontwikkeling, maatskaplike beplanning en maatskaplike aksie, tree die gemeenskapswerker as kommunikator in, aan en deur die gemeenskap op. Die skakelbeampte se primêre rol is die van kommunikator aan beide die publiek en die bestuur van die organisasie. Op beide terreine speel die beïnvloeding van persone of groepe 'n noodsaaklike rol.

In die lig van die voorafgaande kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat beide die gemeenskapswerker en die skakelbeampte, onder andere, ooreenkomstige rolle soos dié van beplanner, navorsers, program-implementeerder, administrateur, bemiddelaar, skakelpersoon, in-staat-steller, gids, vakkundige deskundige, voorstander en agent vertolk. Waar die inhoud van die rolle verskil, is dit te wyte aan die verskille ten opsigte van die aard, doel en beginsels van elk van die professies. Dit is egter duidelik dat die rol van skakelbeampte sterk ondersteunend of aanvullend tot dié van die gemeenskapswerker is en dat die gemeenskapswerker ook soms die rol van skakelbeampte vertolk. Met inagname hiervan is dit vervolgens nodig om die aard van die benutting van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses te bespreek.

6. BENUTTING VAN SKAKELWERK IN DIE MAATSKAPLIKE GEMEENSKAPS- WERKPROSES

In die voorafgaande onderafdelings is daar aandag verleen aan die verband wat daar tussen die volgende aspekte bestaan, naamlik die begrippe gemeenskap en publiek en die aard, beginsels en doel van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk, asook die rol van die gemeenskapswerker en skakelbeampste. Uit hierdie vergelyking het dit duidelik geblyk dat daar 'n sterk verband tussen maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk bestaan en dat skakelwerk as 'n hulpverlenende proses of deskundige hulpdiens in maatskaplike gemeenskapswerk beskou kan word.

In die lig van bogenoemde is dit nodig om laastens aandag te verleen aan die rol wat skakelwerk as 'n deskundige hulpdiens in die gemeenskapswerkproses kan vertolk. Daar sal dus vervolgens eerstens gekyk word na die aard van die gemeenskapswerkproses. Daarna sal die ooreenkomste en verskille tussen die maatskaplike gemeenskapswerk- en die skakelwerkproses ondersoek en die wyse waarop skakelwerk in die gemeenskapswerkproses benut kan word, uitgelig word.

6.1 Aard van die gemeenskapswerkproses

Maatskaplike gemeenskapswerk is beide 'n veld en 'n proses (Harper & Dunham, 1939, p.62). In die gemeenskapswerkproses vorm probleemoplossing die sentrale tema. Spergal (1969, p.11) sit die aard van probleemoplossing in maatskaplike gemeenskapswerk as volg uiteen:

"Community problem solving may be delineated as a series of rational actions - a set of progressive and usually nondiscrete behaviors - conducive to an end. It is less a single easily definable system of principles and exact procedures than a loose constellation of interrelated method elements leading to a problem resolution. It consists of interpersonal procedures for working with individuals and groups as well as techniques of education, public relations, coordination, supervision, social action, and administration ... Community problem solving is thus both a sequence of steps and a series of methods - all interconnected."

Uit die voorafgaande omskrywing is dit duidelik dat die gemeenskapswerkproses uit 'n reeks opeenvolgende stappe of sub-prosesse en 'n aantal metodes bestaan. Daar bestaan verskeie indelings van die sub-prosesse en vir die doeleindes van hierdie studie sal daar van die volgende analities onderskeibare sub-prosesse gebruik gemaak word. Dit is naamlik die identifisering en analisering van die probleem, beplanning, die oorgaan tot aksie en evaluasie. Die toepaslike reeks metodes sal in die volgende sub-proses, naamlik die oorgaan tot aksie, bespreek word. In die uiteensetting van die gemeenskapswerkproses sal daar so ver as moontlik gebruik gemaak word van elemente wat in al drie die modelle van Rothman (1974, pp. 22-28) voorkom.

6.1.1 Probleem-identifikasie en -analisering

Probleem-identifikasie en -analisering kan, na gelang van die betrokke situasie, uit verskeie elemente bestaan. Hierdie elemente kan analities in drie groepe ingedeel word, naamlik die bewuswording of herkenning van die probleem, die bepaling of definiering van die aard van die probleem

en die analisering van die probleem.

6.1.1.1 Bewuswording of herkenning van die probleem

Die bewuswording of herkenning van die ontwikkeling of bestaan van 'n probleem kan deur die gemeenskapswerker, die organisasie in wie se diens die werker staan, die dienste van die organisasie, onafhanklike navorsing, begaandheid by segmente van die gemeenskap oor 'n probleem of deur organisasies in die gemeenskap geskied. Daar mag ook verskille in die graad van hierdie bewustheid of herkenning van en reaksie tot die probleem bestaan (Spergel, 1969, p.12).

As die bewuswording of herkenning van die probleem buite die gemeenskap ontstaan, kan die gemeenskapswerkproses nie in aanvang neem alvorens ten minste 'n kerngroep van die gemeenskap hierdie bewustheid deel nie. Hierdie bewustheid van die probleem moet lei tot die bekendmaking daarvan aan die gemeenskap en gepaardgaande hiermee ook die motivering van die gemeenskap tot probleemoplossing (De Villiers, 1971, pp. 275-276).

6.1.1.2 Bepaling of definiering van die probleem

In die bepaling of definiering van die probleem is die fokus op die insameling van data of feite wat betrekking het op die aanslag, struktuur, geskiedenis, die organisasie se verpligtinge, asook op die invloed en die rol wat die lede in die gemeenskap ten opsigte van die probleem speel (Spergel, 1969, p.13). Die bepaling van die probleem berus dus op 'n

feite-grondslag. Hierdie feite kon reeds voorheen ingesamel gewees het of dit kan deur middel van verskeie vorme van navorsing en studie bekom word. Die wyse waarop die probleem geformuleer word, sal 'n groot invloed hê op die hantering daarvan in elk van die opeenvolgende sub-prosesse (Perlman & Gurin, 1972, pp. 61-68).

6.1.1.3 Analisering van die probleem

Om 'n gegewe probleem op te los, is dit nodig dat dit in die geheel verstaan moet word. Die spesifieke analisering van die probleem sal in 'n groot mate afhang van die klem wat die gemeenskapswerker lê op een van die volgende waardes, naamlik die geleentheid, diens of deelname deur die gemeenskap (Spiegel, 1969, p.16).

Die volgende aspekte dien as raamwerk vir die elemente waaruit probleem-analising kan bestaan.

1. Dit is die aard, plek en graad van die probleem; pogings wat in die verlede aangewend is om die probleem op te los; deur wie dit aangewend is; hoe effektief dit was en die redes vir sukses of mislukking. 'n Verdere aspek is die siening van die probleem deur invloedryke of belangrike persone, groepe en organisasies.
2. Die maatskaplike konteks van die probleem is ook van belang. Dit sluit in die oorsprong daarvan en die maatskaplike strukture wat die voortduur, vergroting of vermindering van die probleem in die hand werk, asook die invloed wat die probleem op die maatskaplike struktuur het.

3. n Verdere belangrike aspek in probleem-analisering is die gemeenskap se fisiese ligging, sy sosio-ekonomiese politieke en demografiese eienskappe; formele organisasies in die gemeenskap; verskille en skeidings daarin; belangrike verhoudings binne die gemeenskap en belangrike veranderinge met die verloop van tyd (Cox, Erlich, Rothman & Tropman, 1970, pp. 372-373).

In die analisering van die probleem speel die diagnose, evaluasie en ordening of rangskikking daarvan n belangrike rol (Dunham, 1970, p.297; Eloff, 1976, p.140). Dit dien ook as die grondslag waarop beplanning ten einde die probleem op te los, gebaseer sal word.

6.1.2 Beplanning

Volgens Perlman & Gurin (1972, p.68) kan die sub-proses van probleem-identifisering en -analisering as n pre-beplannings- of inleidende fase in die beplanningsproses beskou word. Die elemente waaruit beplanning bestaan, sal vervolgens uiteengesit word.

6.1.2.1 Analisering en keuse van beleid en doelstellings

Beleid word gesien as n gedragstyl of handelwyse wat op hoë vlak óf as gebruik aanvaar is óf ter rigting van toekomstige optrede neergelê word (Winokler, 1969, p.21). Die vertrekpunt in die formulering van beleid is die algemene beskouing wat die organisasie het ten opsigte van die doel wat bereik wil word en die waardes daaraan ver-

bonde. Beleid dien as riglyn vir die ontwikkeling van spesifieke maatreëls in 'n projek of program (Perlman & Gurin, 1972, p.70).

6.1.2.2 Keuse van strategieë en taktieke

Strategieë en taktieke maak volgens Spergel (1969, p.19) die hoofelemente van die probleemoplossingsproses uit. Strategie hou verband met die organisasie se oogmerke en die ontwikkeling van beleid. Dit vorm die grondslag waarop die organisasie sy doelstellings en hulpbronne kies.

Twee tipes strategieë kan in maatskaplike gemeenskapswerk onderskei word. Dit is eerstens maatskaplike verandering waarin die klem op die betekenisvolle verandering van bestaande organisatoriese strukture val. Tweedens kan strategie op maatskaplike stabiliteit gerig wees. Die klem val hierin op die verbetering en beskerming van bestaande organisatoriese strukture (Spergel, 1969, p.19). Taktiek het te make met die spesifieke metodes wat, binne die raamwerk van die strategie, aangewend gaan word om die doelstellings te bereik.

6.1.2.3 Soek na hulpbronne

Die soeke na hulpbronne behels die bepaling van mense, finansiële ondersteuning, plekke en fasiliteite, maatskaplike welsynsprogramme en dienste, ens. wat benodig word om die probleem op te los of om in 'n behoefte te voorsien (Eloff, 1976, p.141).

6.1.2.4 Selektoring van strukture en kommunikasie

Die oorweging van en selektoring tussen die verskeie soorte strukture vir die bevordering van interaksie en kommunikasie gee die raamwerk waarbinne pogings aangewend gaan word om die probleem op te los (Perlman & Gurin, 1972, p.70).

6.1.2.5 Beplanningsaktiwiteite van die gemeenskapswerker

Die rol wat die gemeenskapswerker in beplanning speel, kan as volg saamgevat word. Dit is naamlik die selektoring van die regte kombinasie van taktieke of wyses vir optrede; die bepaling van die programme en projekte wat van toepassing gemaak kan word en die identifisering en selektoring van die potensieë deelnemers. Dit omvat ook die organisasies, groepe of individue wat nodig is om probleemoplossing moontlik te maak en die bepaling van hoe strategieë, programme, taktieke en mense by mekaar ingeskakel gaan word.

Beplande probleemoplossing in maatskaplike gemeenskapswerk neem gewoonlik die vorm van 'n welsynsprogram of -projek aan. In die program moet die volgende vrae, te wete waarom, wat, wie, waar, wanneer en hoe beantwoord word. Die program moet dus die volgende elemente bevat, naamlik: 1. die doel van die program; 2. die aard van die program, funksies, dienste en aktiwiteite; 3. die organisatoriese struktuur en personeel; 4. die terrein waarop daar gehandel gaan word; 5. 'n tydtafel; en 6. beleid, metodes, begroting en standaarde (Dunham, 1970, p.305).

6.1.3 Oorgaan tot aksie

Aksie of optrede is die resultaat van voorafgaande studie, analisering, die ontwikkeling van doelstellings en beplanning. Dit is die sub-proses waarin daar van probleem- of behoeftebepaling tot probleemoplossing en behoeftevoorsiening oorgegaan word. Die patroon van optrede kan, na gelang van strukturele-, funksionele- of inhoudsgesentreerdheid, verskeie metodes bevat. Dit is naamlik groepsbesluitneming en kooperatiewe aksie, opvoeding, maatskaplike aksie en hervorming, konsultasie, onderhandeling en arbitrasie, fondsinsameling, kommunikasie en skakelwerk en die fasiliteringsprosesse van administrasie en supervisie (Skidmore & Thackeray, 1976, pp. 310-320; Dunham, 1970, pp. 285-286, 317-417). Die voorafgaande metodes sal vervolgens kortliks bespreek word.

6.1.3.1 Groepsbesluitneming en kooperatiewe aksie

Groepsbesluitneming en kooperatiewe aksie geskied hoofsaaklik deur middel van vergaderings. Dit kan die vorm van komitees, raads- of bestuursvergaderings en ad hoc-vergaderings of -byeenkomste aanneem. In maatskaplike gemeenskapswerk speel die betrekking en deelname van die gemeenskap 'n belangrike rol. Dit kan, onder andere, bewerkstellig word deur middel van verteenwoordiging op rade en komitees met werklike besluitnemingsmag, deur die daarstelling van adviseerende liggame en deur die belê van vergaderings waarby die gemeenskap betrek word. By die betrekking van die gemeenskap by groepsbesluitneming en kooperatiewe aksie speel

die beïnvloeding van die openbare mening 'n belangrike rol.

6.1.3.2 Opvoedingsmetodes

Opvoedingsmetodes sluit die gebruikmaking van konferensies, kongresse, forums, werkgroepe, indiensopleiding, komitee-projekte, interdisiplinêre samewerking en die uitruiling van kennis in (Skidmore & Thackeray, 1976, p.316).

Opvoedingsmetodes is daarop gerig om die kennis van groepe en gemeenskappe ten opsigte van die oplossing van maatskaplike probleme en gepaardgaande optredes te verbeter. Die doel is hier die verandering van waardes, die uitbreiding van kennis, die ontwikkeling van positiewe houdings en verhoudings, die voorsiening van inligting aan gemeenskapleiers en die gemeenskap, asook die verbetering van die standaard van programme en dienste. Skidmore & Thackeray (1976, p. 316) som die doel van die opvoedingsmetode as volg op:

"It involves obtaining unity of thinking among a given group, working out plans for action on a democratic basis, and mobilization of community resources in obtaining the desired action."

6.1.3.3 Promosie, hervorming en maatskaplike aksie

Promosie, hervorming en maatskaplike aksie kan, onder andere, die vorm aanneem van pogings tot die bevordering van of teenstand teen wetgewing, die oortuiging van of druk op 'n groep of amptenare om sekere stappe te doen, die neem van direkte aksie en die toepassing van druk deur middel van die openbare mening (Dunham, 1970, pp. 262-263, 376-384). Die

doel daarvan is die verandering van wetgewing, maatskaplike beleid en strukture in die gemeenskap om daardeur beter in welsynsbehoefte te kan voorsien (Skidmore & Thackeray, 1976, p.310).

6.1.3.4 Konsultasie, onderhandeling en arbitrasie

Konsultasie is die proses waardeur 'n deskundige sy kennis en menings aan ander oordra. In maatskaplike gemeenskapswerk kan die gemeenskapswerker self die rol van konsultant vertolk of daar kan van ander, soos sosioloog, sielkundiges, staatsgeleerdes en skakelbeampies gebruik gemaak word. Die doel hiervan is om kennis, advies en ondervinding beskikbaar te stel aan die wat daarvan gebruik kan maak (Skidmore & Thackeray, 1976, pp. 310, 315-316).

Onderhandeling of arbitrasie is die proses waardeur konflik opgelos word met behulp van 'n derde party wat gewoonlik onpartydig is. Die doel is om strategiese verandering te verbetering van welsynsprogramme, asook verandering aan die magstruktuur van die gemeenskap of welsynsorganisasie, te weeg te bring (Skidmore & Thackeray, 1976, pp. 311, 316-317).

6.1.3.5 Fondsinsameling en finansiering

Finansiering kan beskou word as die proses waardeur fondse ingesamel, 'n begroting opgestel en die fondse, aan die hand van behoeftes en hulpbronne in die gemeenskap, bestee word. Dit sluit ook die werwing van vrywilligers en die ontwikkeling van leierskap in. Die doel is om in belang van welsyns-

dienste beide finansies en leierskap te verkry.

6.1.3.6 Fasiliteringsprosesse

Onder fasiliteringsprosesse word administrasie, supervisie en ander koördinasietegnieke ingesluit. Administrasie sluit, onder andere, die daarstelling en ontwikkeling van 'n bestuur of beheerliggaam, begroting en beleidsvorming in. Die doel van die fasiliteringsprosesse is die bevordering van funksionering, kommunikasie en koördinasie. Dit sluit ook die ontwikkeling van toepaalike strukture, beheer en kanale in 'n organisasie, tussen organisasies en tussen 'n organisasie en die gemeenskap in.

6.1.3.7 Skakelwerk

Skakelwerk word deur Skidmore & Thackeray (1976, p.311) as 'n afsonderlike werkswyse of metode in die gemeenskaps-werkproses beskou en hulle sit die doel daarvan soos volg uiteen:

"... to develop the climate and understanding necessary for community support and interest in health and welfare programs."

Soos reeds gesien bestaan daar sodanige ooreenkomste tussen maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk dat skakelwerk nie slegs as 'n losstaande metode beskou kan word nie. Hierdie aspek sal in die onderafdeling oor die gebruikmaking van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses meer aandag geniet. Dit is egter hier nodig om kortliks by skakelwerk as 'n werkswyse of metode in die gemeenskapswerkproses stil te staan.

Kommunikasie - verbaal, geskrewe of oudio-visueel - vind plaas in al die metodes van maatskaplike gemeenskapswerk waar daar interaksie tussen persone voorkom. Dit neem die vorm aan van verhoudings tussen persoon en persoon, persoon en groep, tussen groepe, in groepe en tussen die organisasie of die gemeenskapswerker en die breë of 'n spesifieke publiek (Dunham, 1970, p.360).

Die doel van kommunikasie in maatskaplike gemeenskapswerk kan wyd uiteenlopend van aard wees en behels, onder andere, die gee of ontvang van inligting, die skep van verstandhoudings, die gee van advies, instruksies, aanbevelings of rigting; aanmoediging of oorrading, die betuiging van waardering, simpatie of emosie en om samewerking en groepsbesluitneming te verkry. Dit is derhalwe duidelik dat bykans al die aktiwiteite van die gemeenskapswerker met kommunikasie te make het.

Dunham (1970, p.368) beskryf die belangrikheid van die gebruikmaking van die metode van skakelwerk in maatskaplike gemeenskapswerk soos volg:

"Public relations is one of the most pervasive and important aspects of community organization. Every social worker is concerned with it at one time or another ... (and) needs a basic understanding of it and some facility in its use ... The basic reason why social welfare agencies should pay attention to public relations is so that they can serve the community as a whole, or those who need particular services, as effectively as possible."

As daar na die breë en komplekse veld van skakelwerk gekyk word, is dit duidelik dat dit nie genoegsaam is dat die ge-

meenskapswerker slegs n basiese kennis daarvan moet dra nie. Om werklik reg aan hierdie metode in die gemeenskapswerkproses te kan laat geskied en die volle potensiaal daarvan te kan benut, is dit nodig dat die gemeenskapswerker óf oor breedvoerige kennis van skakelwerk, skakelwerkmetodes en -prosesse en die implementering daarvan moet beskik, óf op n konsultasiebasis van die kennis en insig van n skakelbeaampte gebruik moet maak.

6.1.4 Evaluasie

Alhoewel die gemeenskapswerkproses soms eenmalig kan wees, is dit gewoonlik siklies van aard. Evaluasie speel, onder andere, in die bepaling hiervan n belangrike rol. Benewens evaluasie wat in probleem-identifikasie en -analiseringsvoorkom, kan die evaluasieproses in drie dele verdeel word. Dit is naamlik evaluasie gedurende die verloop van die gemeenskapswerkproses, evaluasie aan die einde daarvan en stappe wat uit die evaluasie vloei.

6.1.4.1 Evaluasie gedurende die verloop van die proses

Evaluasie gedurende die verloop van die proses maak n belangrike deel van beheer uit. In die proses kom daar n voortdurende verandering in deelname, inligting, strukture, beleid, keuses, definisies van probleme, ens. voor. Die evaluering van inligting, waarin terugvoering n belangrike rol speel, dien as beide monitor van en gids vir die verloop van die proses (Perlman & Gurin, 1972, p.74).

6.1.4.2 Evaluasie aan die einde van die proses

Die evaluasie aan die einde van die proses of 'n program het te make met beide die eindresultaat daarvan, die resultaat van spesifieke aktiwiteite, strategieë, taktieke, foute, ens., asook die gemeenskapswerker se rol daarin (Spergel, 1969, pp. 21-22; Cox, et.al., 1970, p.374). Die vrae wat deur evaluasie beantwoord moet word, is onder andere, of die doel en teikengroep bereik is, of genoegsame inligting verkry is, of die probleem opgelos is en wat die gevolge van die verandering of aksie was (Goldstein, 1973, pp. 260-261).

6.1.4.3 Verdere stappe

Na die evaluasie kan een van die volgende stappe volg, te wete:

1. die aanvaarding dat die optrede die aanvanklike probleem opgelos het;
2. die herformulering van die probleem en die ontwerp van nuwe doelstellings en strategieë;
3. besluitneming ten opsigte van die voortbestaan, hetsy veranderd of onveranderd, of die beëindiging van die proses of aktiwiteite; en
4. die staking van pogings om die probleem op te los (Cox, et.al., 1970, p.374; Dunham, 1970, p.280).

6.2 Gebruikmaking van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses

Uit die voorafgaande onderafdelings is dit duidelik dat daar

in sekere opsigte merkbare ooreenkomste tussen die aard van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk bestaan en ook dat skakelwerk as 'n afsonderlike metode en deskundige hulp-
dians in die implementering van maatskaplike gemeenskapswerk gebruik kan word. In die lig hiervan sal die klem vervolgens val op die potensiele wyse waarop skakelwerk by die hele gemeenskapswerkproses ingeskakel kan word. Vir dié doel sal dieselfde indeling as by die gemeenskapswerkproses gebruik word en sal die rol van die gemeenskapswerker ook dié van skakelbeampte insluit.

6.2.1 Skakelwerk en probleem-identifikasie en -analiserings

Die vertrekpunt in die gemeenskapswerkproses dien ook as vertrekpunt in skakelwerk. Waar die bewuswording van die bestaan of ontwikkeling van die probleem by die gemeenskap of 'n organisasie in die gemeenskap ontstaan, stel die rol van die skakelbeampte/gemeenskapswerker hom in staat om die probleem waar te neem en aan die bestuur van die organisasie oor te dra en te interpreteer. Die probleem mag ook slegs 'n suiwer skakelwerkprobleem insluit. Waar hierdie bewuswordingsproses agter by die gemeenskapswerker of buite die gemeenskap plaasvind, kan 'n verskeidenheid van skakelwerkmetodes en -tegnieke gebruik word om dit onder die aandag van die gemeenskap te bring en hulle tot probleemoplossing te motiveer.

Die bepaling, definiering en analiserings van die probleem sluit normaalweg ook inligting in wat as grondslag vir verdere skakelwerkaktiwiteite kan dien. Met meer klem op die

skakelwerkfaset van die probleemsituasie, die maatskaplike konteks daarvan en die aard van die gemeenskap waarin dit plaasvind, kan hierdie basis sodanig uitgebrei word dat dit ook as grondslag vir die bepaling van die doelstellings van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses gebruik kan word.

6.2.2 Skakelwerk en beplanning

Beplanning vorm in maatskaplike gemeenskapswerk een van die belangrikste en kernaspekte waarom die gemeenskapswerkproses draai. Die elemente wat hier van belang is, is die analisering en keuse van beleid, strategie en taktieke, asook die soek na hulpbronne, strukture en kanale van kommunikasie. Binne hierdie raamwerk kan die elemente van beplanning in skakelwerk, te wete die bepaling van die publieke wat bereik wil word, die analisering van die organisasie se reputasie en die ontwerp van die skakelwerkprogram, maklik van toepassing gemaak word.

'n Skakelwerkprogram kan vir die totale verloop van die gemeenskapswerkprogram opgestel word. Daar kan ook verskeie skakelwerkprogramme geïmplementeer word binne die verloop van 'n welsynsprogram wat gewoonlik oor 'n lang tydperk strek en gevolglik aan voortdurende verandering onderworpe is. Die klem sal tans egter op eersgenoemde val.

Vir die vrugbare gebruikmaking van skakelwerk is dit noodsaaklik dat daar by die analisering en keuse van beleid in die gemeenskapswerkproses ook 'n positiewe skakelwerkbeleid oorweeg en aanvaar moet word. Die beleid moet fo-

kus op die positiewe benutting van skakelwerk en nie op die gebruikmaking daarvan slegs as 'n verdedigingsmeganisme nie. Die klem moet derhalwe op voorkomende en nie op herstellende skakelwerk val nie. Hierin speel die analisering van die organisasie se reputasie 'n belangrike rol.

Beide strategieë en taktieke word gebaseer op die organisasie se oogmerke en beleid en vorm die grondslag vir die keuse van doelstellings en hulpbronne. In maatskaplike gemeenskaps- werk val die klem op die oplossing van 'n spesifieke probleem by 'n spesifieke gemeenskap of gedeelte van 'n gemeenskap. Ewe-eens val die klem by skakelwerk op 'n spesifieke behoefte of probleem by 'n spesifieke publiek.

By die bepaling van die gemeenskap wat by die gemeenskaps- werkproses betrek wil word, kan daar ook maklik aandag aan die bepaling van die organisasie se publieke en potensiele publieke geskenk word. In die analisering van hierdie publieke kan hul behoeftes, relevante belangrikheid en nut vir die kommunikasiestrategie gespesifiseer word.

Daar kan verskeie indelings van die publieke van 'n welsyns- organisasie gemaak word. Die indeling van Baker & Routzahn (1947, pp. 10-11) kan as voorbeeld dien. Hulle onderskei, onder andere, die lede van die organisasie self, vrywilligers, verbruikers of kliënte, ondersteuners, sleutelpersone, meningsvormers, spesiale publieke (byvoorbeeld ander professies, industrieë, studente, kulturele organisasies, ens.) en die algemene publiek.

Die seleksie van en beplanning vir die skepping van nuwe hulpbronne kan ook in maatskaplike gemeenskapswerk op skakelwerkhulpbronne van toepassing gemaak word. Dit sluit, onder andere, leiers en meningsvormers, finansiële bronne, gespesialiseerde bronne vir die verkryging en oordrag van inligting en kommunikasiekanale in. Hierby kan ook strukture vir die bevordering van interaksie en kommunikasie gereken word.

Die grootste potensiaal vir die benutting van skakelwerk in 'n beplande vorm kan vergestaltung kry in die welsyns- of gemeenskapswerkprogram. Die doelstelling van die benutting van skakelwerk in die gemeenskapswerkprogram behels nie slegs die verkryging van ideale houdings of menings nie, maar omvat ook die totale doelstellings van die organisasie.

Dit behels derhalwe die skepping van 'n totale milieu waarin die aktiwiteite van die organisasie kan floreer. Om dit te kan bewerkstellig moet daar in die beplanning van die gemeenskapswerkprogram aan die volgende fasette aandag gegee word, naamlik:

1. die doel van die gebruikmaking van skakelwerk;
2. die aard van die skakelwerkprogram;
3. skakelwerkaktiwiteite, -funksies en -dienste;
4. die organisatoriese struktuur waarbinne die skakelwerk gaan plaasvind;
5. die terrein waarop daar deur skakelwerk gehandel gaan word;
6. die tydtafel;
- en 7. die beleid, metodes, begroting en standaarde rakende die skakelwerkaktiwiteite.

6.2.3 Skakelwerk en die oorgaan tot aksie

Skakelwerk is 'n werkswyse in die gemeenskapswerkproses. Dit kan ook 'n belangrike rol in die metodes van groepsbesluitneming en koöperatiewe aksie, opvoeding, promosie, hervorming en maatskaplike aksie, asook finansiering speel. Dit kan, onder andere, die vorm van konsultasie, onderhandeling en arbitrasie aanneem.

6.2.3.1 Groepsbesluitneming en koöperatiewe aksie

Benewens die feit dat vergaderings self 'n metode in die uitvoering van die skakelwerkprogram is, kan skakelwerk ook gebruik word om sodanige vergaderings moontlik te maak en die gebruik en nut daarvan te versterk. Skakelwerk kan ook 'n bepaalde rol in die betrekking en deelname van lede van die gemeenskap by vergaderings speel. Hierby is die praktiese implementering van teorieë aangaande die sender/ontvanger, die boodskap en die media betrokke. Ten opsigte van laasgenoemde sal die klem in groepsbesluitneming en koöperatiewe aksie veral op die ouditiewe, visuele en oudio-visuele op die persoonlike en intermedietre vlak val. Die massavlak sal ook in sekere omstandighede gebruik kan word.

6.2.3.2 Opvoeding en skakelwerk

Opvoedingsmetodes in maatskaplike gemeenskapswerk, wat die vorm van konferensies, kongresse, forums, ens. kan aanneem, skep die geleentheid vir die oordrag van verskeie soorte boodskappe deur middel van die ouditiewe en oudio-visuele

media op die intermediêre vlak. Hierbenewens kan die media op die massa- en persoonlike vlak ook gebruik word ter opvoeding van die gemeenskap en die oordrag van inligting aan gemeenskapsleiers. Op die massavlak kan daar van, onder andere, die radio, televisie, koerante en tydskrifte gebruik gemaak word om die breë publiek in te lig in verband met die aard van probleemsituasies en die wyse waarop dit opgelos kan word. Dit kan ook gebruik word om die behoefte aan aksie ter voorsiening van nuwe bronne of dienste uit te wys.

Op die intermediêre vlak kan daar van media soos pamflette en nuusbriewe gebruik gemaak word om dieselfde boodskappe aan spesifieke publieke uit te dra. Waar inligtingvoorsiening en 'opvoeding' op meningsleiers toegespits word, sal daar veral op die persoonlike vlak gekommunikeer word. Dit is derhalwe duidelik dat opvoeding een van die primêre terreine is waarop skakelwerk gebruik kan word.

6.2.3.3 Promosie, hervorming en maatskaplike aksie

In hierdie metodes van maatskaplike gemeenskapswerk kan die gebruikmaking van skakelwerk 'n stap verder geneem word. Dit kan aangewend word om die openbare houdings of menings, asook die sienswyses van invloedryke persone of groepe, sodanig te vorm en te mobiliseer dat druk op teikengroepe of persone uitgeoefen word. Hierdie druk kan 'n groot verskeidenheid van vorme en grade aanneem en die gebruikmaking daarvan kan strek van promosie of teenstand van wette tot direkte aksie. Dit is derhalwe duidelik dat die boodskappe en media wat gebruik gaan word oor die totale kommunika-

siekontinuum kan strek.

6.2.3.4 Finansjering

Finansjering kan verskeie vorme, onder andere staatsubsidies, bemakings, vrywillige bydraes, skenkings en fondsinsamelingsveldtogte aanneem. Bemakings, vrywillige bydraes en skenkings kan deur die uitbou van die goeie beeld van die organisasie aangemoedig word. Op die terrein van fondsinsamelingsveldtogte speel skakelwerk reeds 'n groot rol. Hierdie rol kan met behulp van die deskundige gebruikmaking van skakelwerk verbeter word. Hierdeur word die geleentheid geskep vir die gebruikmaking van bykans al die soorte media.

6.2.3.5 Rol van skakelwerk in die oorgaan tot aksie

In die lig van die voorafgaande is dit duidelik dat skakelwerk 'n rol in veral promosie, opvoedings- en finansiële aktiwiteite kan speel. Hierdie rol sluit ook die volgende elemente in, naamlik die verkryging van ondersteuning, moreel sowel as finansiël, die bevordering van insig aangaande probleme, doelstellings, dienste en metodes en die motivering van die gemeenskap. Die vorme wat die skakelwerk-aktiwiteite kan aanneem is bewusmaking, voorligting, opvoeding en in-staat-stelling. Hiervoor is die voorsiening en interpretasie van inligting deur verskeie media op die persoonlike, intermediaire en massavlak noodsaaklik.

Vir die korrekte en volle benutting van die potensiaal van skakelwerk is dit nou duidelik dat dit weens die komplekse

aard van interpersoonlike en interorganisasoriese verhoudings nie meer moontlik is dat die gemeenskapswerker slegs oor n basiese kennis van skakelwerk kan beskik nie. Aanpassings sal derhalwe in dié verband in die opleiding van maatskaplike werkers gemaak moet word.

6.2.4 Skakelwerk en evaluasie

In die gebruikmaking van skakelwerk in die gemeenskapswerk-proses speel evaluasie gedurende en na afloop van die proses n belangrike rol.

Dit kan maklik met die gewone evaluasieproses in maatskaplike gemeenskapswerk gekombineer word en van toepassing gemaak word op die doeltreffendheid van spesifieke skakelwerkaktiwiteite, asook die totale skakelwerkprogram. Evaluasie na afloop van die proses het betrekking op die aard van die publiek wat bereik is, die trefkrag van die kommunikasie, asook die aard en die verloop van die beïnvloedingsproses. Vir doeltreffende evaluasie van beide die gemeenskapswerk- en skakelwerkaktiwiteite is doelgerigte en beplande terugvoering van inligting noodsaaklik. In dié verband kan skakelwerk as nuttige bron dien vir die verkryging van inligting ten einde die evaluasie moontlik te maak. Dit sal veral ook bepalend vir die implementering van verdere skakelwerkaktiwiteite wees.

7. SAMEVATTING

Die oogmerk met die hoofstuk was om die potensiaal van die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike werk te ondersoek. Aangesien daar gevind is dat skakelwerk veral in die gemeenskapswerkmetode van maatskaplike werk benut kan word, is die fokus in die navorsing op die betrokke twee toegepaste wetenskappe geplaas.

Uit die vergelyking van maatskaplike gemeenskapswerk en skakelwerk het dit geblyk dat beide oor 'n groot aantal ooreenstemmende eienskappe beskik. So is daar gevind dat elk ter probleemoplossing aangewend word en dat hul aard, beginsels en doelstellings grootliks ooreenstem of direk aansluiting tot mekaar vind. Die groep persone met wie beide werk, te wete gemeenskappe en publieke, is ook in wese dieselfde.

Die ondersoek het aangetoon dat skakelwerk op twee vlakke in maatskaplike werk benut kan word. Dit kan deur die welsynsorganisasie of -instansie in wie se diens die maatskaplike werker of gemeenskapswerker staan gebruik word om 'n gunstige maatskaplike klimaat of omgewing vir homself te skep en ook om goeie verhoudings met publieke uit te bou. Deurdat die algemene aktiwiteite en funksionering van die organisasie hierdeur bevorder word, is dit beter in staat om sy roeping te kan verwesenlik.

Skakelwerk het egter in die maatskaplikewerk-konteks ook 'n meer spesifieke funksie. Dit kan benewens ten voordeel van die welsynsorganisasie en -instansie in die algemeen, ook

in die dienste van sodanige liggame met goeie gevolge aangewend word. Veral in maatskaplike gemeenskapswerk het skakelwerk 'n belangrike rol te speel. Uit voorgaande het dit geblyk dat skakelwerk benewens as 'n afsonderlike metode in die uitvoering van gemeenskapswerkprogramme, ook as 'n deskundige hulpdiens in die totale gemeenskapswerkproses en -program aangewend kan word. Veral laasgenoemde siening van die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike gemeenskapswerk en dus ook maatskaplike werk, is vir die ondersoek van kardinale belang.

Alhoewel die rolle van die gemeenskapswerker en skakelbeampte op verskeie vlakke dieselfde is, het dit uit die ondersoek geblyk dat skakelwerk vanweë die gespesialiseerde aard daarvan die werksterrein van die toepaalik opgeleide skakelbeampte behoort te wees. Die groot mate van ooreenstemming sal egter daartoe bydra dat die skakelbeampte geredelik met betrekking tot maatskaplikewerk-dienste ingespan kan word.

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat skakelwerk ten voordeel van beide die welsynorganisasie of -instansie en sy dienste aangewend kan word. 'n Voorvereiste vir doeltreffende skakelwerk is egter dat dit op 'n wetenskaplike, beplande en deurlopende wyse benut moet word. Met inagname hiervan sal die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977 vervolgens aandag geniet. Dit sal ook in die lig van die uiteengesette aard, beplanning en toepassing van skakelwerk en die gebruikmaking daarvan in maatskaplike werk, getoëvalueer word.

AFDELING TWEE

**GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGIEKE
DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN
EN PENSIOENE**

HOOFSTUK 4

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIÛKE DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE GEDURENDE DIE TYDPERK 1937 TOT 1977

In die voorafgaande afdeling is daar n bondige uiteensetting van enkele toepaslike aspekte van skakelwerk gegee. Ook is die potensiele verband tussen skakelwerk en maatskaplike gemeenskapswerk aangedui en is die gebruikmaking van skakelwerk in die gemeenskapswerkproses bepaal. Hierdeur is die eerste twee doelstellings van die ondersoek afgehandel.

In hierdie afdeling sal daar in hoofstukke 4 en 5 onderskeidelik aandag aan die derde en vierde doelstellings geskenk word. Dit is naamlik eerstens die bepaling van die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977 en tweedens die evaluering van die huidige gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene (Hierna die Departement genoem).

Dit dien hier vermeld te word dat dit nie hierdie ondersoek se doel is om n volledige behoeftebepaling ten opsigte van

die gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement te doen nie. Dié aspek is volgens die navorser se mening 'n veld op sy eie vir indringende verdere navorsing. Hierdie verkennende ondersoek kan egter as 'n eerste stap in 'n sodanige behoeftebepalingsproses beskou word. In die lig hiervan sal aspekte rakende die behoefte aan die gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement in albei hoofstukke van hierdie afdeling uitgelig word.

Skakelwerk as 'n bestuursfunksie en 'n toegepaste sosiale en gedragwetenskap is tot op die huidige nog nie doelbewustelik deur die Departement benut nie. Skakelwerk as sodanig kan derhalwe nie in hierdie afdeling as uitgangspunt dien nie. In die lig hiervan, asook die aard van hierdie ondersoek, sal die aanwending van skakelwerktegnieke deur die Departement en ander instansies gebruik word om hul handeling binne 'n skakelwerkkonteks te kan plaas en te kan evalueer.

In die hoofstuk word die fokus geplaas op 'n historiese oorsig van die aanwending van skakelwerktegnieke deur die Departement. Die ontwikkeling en werksaamhede van hierdie instansie is egter, vanweë die feit dat dit 'n Staatsdepartement is, sterk deur ontwikkelinge op statutêre gebied beïnvloed. Veral ook ten opsigte van die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement het sekere rade en kommissies wat kragtens wetgewing ingestel is 'n belangrike en onlosmaaklike rol gespeel. As

gevolg hiervan sal laasgenoemde se aard en hul skakelaktiwiteite⁸ ook in hierdie hoofstuk behandel word.

In die lig van die voorafgaande en om verdere bespreking binne 'n toepaslike historiese verwysingsraamwerk te kan plaas, sal daar vervolgens eerstens 'n kort algemene oorsig van die ontstaan van die Departement en sy ontwikkeling tot die jaar 1979 gegee word. Daarna sal die aard van die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur sekere statutêre rade en kommissies, asook deur die Departement behandel word. Aan die hand hiervan sal daar laastens tendense en tekortkominge uitgelig word.

1. BONDIGE OORSIG VAN DIE ONTSTAAN EN ONTWIKKELING VAN DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE

Hierdie bondige oorsig van die ontstaan en ontwikkeling van die Departement sal weens die aard van die studie vanuit 'n strukturele oogpunt benader word. Aan die hand hiervan kan die geskiedenis na die totstandkoming van die Unie van Suid-Afrika in 1910 in drie tydperke verdeel word. Die tydperke is die volgende: 1910 tot 1936 wat as die Departement se voorgeskiedenis beskou kan word; 1937 tot 1957 wat die tydperk van die onafhanklike Departement van Volkswelsyn verteenwoordig en 1958 tot 1979 wat die tydperk vanaf die

⁸ Skakelaktiwiteite verwys na handelinge, soortgelyk as dié van skakelwerkaktiwiteite, maar waarvan die doelbewuste, deurlopende, beplande en wetenskaplike aard van skakelwerk ontbreek.

samesmelting van die Departemente van Volkswelsyn en van Pensioene tot die huidige behels.

1.1 Die tydperk 1910 tot 1936

In dié tydperk is daar drie aspekte wat vir hierdie studie van belang is. Dit is naamlik die faktore wat tot die totstandkoming van 'n onafhanklike Departement van Volkswelsyn aanleiding gegee het, wetgewing en die riglyne waarvolgens welsynsdienste binne staatsverband ontwikkel het.

Met Uniewording in 1910 het die Zuid-Afrika Wet, 1909, nêrens direk na maatskaplike welsynsdienste verwys nie. Waar daar indirek daarna verwys is, is dit as 'n funksie van die provinsies aangedui.

Dit het veral die buitengewone sosio-ekonomiese en maatskaplike omstandighede wat deur die armbankevraagstuk en die depressie teweeggebring is, asook georganiseerde handeling rondom dié problematiek geneem om vanuit staatswet 'n sentrale gesag vir welsynsdienste tot stand te bring. Hierin het die Nederduits Gereformeerde Kerk, die Carnegie-onderzoek na die armbankevraagstuk, die Volkskongres van 1934, asook die Voortsettingskomitee van laasgenoemde kongres, 'n belangrike rol gespeel. Dit is derhalwe duidelik dat die maatskaplike aksie wat van sekere organisasies en belangegroepes in die gemeenskap uitgegaan het, 'n groot bydrae daartoe gelewer het dat die gedagte aan 'n afsonderlike Departement van Volkswelsyn in regeringskringe posgevat het (Winckler, 1969, p.68).

Die ontwikkeling van volkswelnsdienste binne staatsverband het reeds vroeër begin. Een stroom het vanaf 1924 in die Departement van Arbeid ontwikkel en het veral in 1935 momentum verkry met die uitbreiding van daardie Departement na die Departement van Arbeid en Volkswelnsyn. Die dienste wat deur hierdie Departement gelewer is, het sterk verband gehou met werkloosheidsprobleme en die meer algemene welnsyn van die volk (Winckler, 1969, p.71).

'n Tweede stroom het vanaf 1917 in die Departement van Unie-Onderwys ontwikkel en het, onder andere, die administrasie van die Wet ter Besoermining van Kinderen (25/1913), die eerste skema vir onderhoudstoelae en 'n proefbeamtiediens behels. Die dienste het veral nouer verband gehou met individuele dienste en het 'n belangrike rol ten opsigte van die ontwikkeling van vakkundige dienste gespeel (Winckler, 1969, p.71).

Van die belangrikste wetgewing van hierdie tydperk was die Gevangenis en Verbetergestichten Wet (13/1911) en die Wet ter Besoermining van Kinderen (25/1913). Die eersgenoemde Wet het bepalings betreffende gevangenis, verbeteringegestigte, nywerheidskole, sorgbehoewende kinders en inrigtings vir dranksugtiges bevat. Die Minister van Justisie was verantwoordelik vir die Wet en dit is deur die Departement van Gevangenis geadministreer. Dit het die behandeling van die misdadiger en die sorgbehoewende kind saamgegroep. Die Wet het moontlik daartoe bygedra dat die nywerheidskoolkind vandag nog deur die algemene publiek as 'n misdadiger gesien word.

Die Wet ter Beschermtng van Kinderen (25/1913) is ook aanvanklik deur die Departement van Gevangenisgeadministreer, maar is in 1917 na die destydse Departement van Unie-Onderwys oorgeplaas. Met die stigting van die onafhanklike Departement van Volkswelsyn in 1937 is die administrasie van kinderwetgewing na daardie Departement oorgedra.

1.2 Die tydperk 1937 tot 1957

Met die stigting van die onafhanklike Departement van Volkswelsyn op 1 Oktober 1937, het die Staat die noodsaaklikheid van 'n georganiseerde staatswelsynsbeleid erken en sekere verantwoordelikhede in dié verband aanvaar. Pieterse (1976, pp. 46-48) meld sekere dienste wat deur die nuwe Departement van ander staatsdepartemente oorgeneem is. Dit sluit in die subsidieskema vir laagbesoldigdes, die Kerk-Staatskema, die subsidiëring van verskeie dienste wat deur partikuliere welsynsorganisasies op welsynsgebied gelewer is, maatskaplike navorsing en die administrasie van enkele wette waarvan die Kinderwet (31/1937) van die belangrikste was.

Met die stigting van die Departement van Volkswelsyn is daar bepaal dat hy hoofsaaklik vier funksies sou hê. Dit is om navorsing te doen in verband met die aard en oorsake van toestande wat aanleiding tot maatskaplike wanaanpassing gee, om maatreëls te tref om dié toestande te voorkom, om behandelingsdienste te onderneem en om welsynsdienste te koördineer (Winokler, 1969, p.76). Sy funksies het derhalwe vanuit die staanspoor op die vakkundige vlak gelê. In die uitvoering daarvan is hy egter gekortwiek deurdat die Rege-

ring dit nie vir hom moontlik gemaak het om 'n uitgebreide velddienste-netwerk totstand te bring nie (Winokler, 1969, p.135).

Belangrike riglyne ten opsigte van die aard van en dienslewering deur die Departement is in hierdie tydperk neergelê.

Die Regering het benadruk dat :

1. maatskaplikewerk-dienste as 'n gesamentlike onderneming deur die Staat en private liggams beskou moet word;
2. die Staat die werk van partikuliere welsynsorganisasies sou aanvul en nie vervang nie;
3. daar gewaak moes word teen 'n gees van afhanklikheid van die Staat;
4. die Staat die privaatsektor deur middel van geldelike steun sou aanmoedig;
5. daar ekonomies te werk gegaan moes word met staatsuitgawes ten opsigte van volkswelnsydienste; en
6. dat die aard van skemas so moes wees dat dit by die dienste van ander staatsdepartemente sou kon aanpas (Winokler, 1969, pp. 136-138).

Die Tweede Wêreldoorlog, 1939-1945, het 'n mate van vertraging in die ontwikkeling van die Departement meegebring, maar dit het ook tot gevolg gehad dat hy op 'n breër terrein begin beweeg het. Hierna was die tydperk 1947 tot 1956 'n tydperk van konsolidasie vir die Departement. Die Werkkoloniewet (20/1927) is gedurende 1949 deur die Wet op Werkkolonies (25/1949) vervang. Deur hierdie Wet is die Staat se werkkoloniebeleid op 'n meer wetenskaplike grondslag geplaas. Daar is vir die eerste keer spesifiek vir die opne-

ming en behandeling van alkoholiste voorsiening gemaak.

Die Du Plessis-komitee wat in 1951 aangestel is om ondersoek te doen na die finansiering van welsynsorganisasies het vir die eerste keer sekere beginsels en beheermaatreëls ten opsigte van subsidies saamgevat en geformuleer (Winckler, 1969, p. 171). Ook het die Komitee aanbeveel dat gesinsorgdienste as die besondere terrein van vrywillige organisasies beskou moes word, terwyl die Staat vir statutêre dienste verantwoordelikheid moes aanvaar (Winckler, 1969, pp. 171-172, 208).

Die Departement het self in die na-oorlogse tydperk begin om sy dienste uit te brei, te konsolideer en te reorganiseer. Daar is aandag gegee aan die verhouding tussen die Departement en die vrywillige welsynsorganisasies en die verhouding tussen die welsynsorganisasies onderling. Die verhouding met ander staatsdepartemente en die verhouding tussen die Departement, die provinsies en die plaaslike owerhede het ook aandag geniet (Winckler, 1969, pp. 208-209).

Aspekte wat hieruit gekristalliseer het, was die volgende:

1. die werksverdeling tussen die Departement en die partikuliere welsynsorganisasies;
2. die Departement se kanalisasiebeleid wat 'n groot bydrae gelewer het om oorvleueling van dienste te voorkom en die gehalte van dienste te verbeter;
3. die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) wat die reëling van die onderlinge betrekkinge tussen organisasies verbeter het; en

4. die beperking van die rol van die provinsies en plaaslike owerhede in die Suid-Afrikaanse welsynstelsel (Winckler, 1969, pp. 206-209).

1.3 Die tydperk 1958 tot 1979

In 1958 is die Departement van Volkswelsyn en die Departement van Pensioene in een Staatsdepartement, naamlik die Departement van Volkswelsyn en Pensioene, saangesnoer. Die beheer en administrasie van maatskaplike en siviele pensioene, asook maatskaplike rehabilitasie en vakkundige welsynsdienste, is hierdeur in een staatsdepartement gekonsolideer. Dit het volgens Winckler (1969, p.221) gelei tot nouer skakeling tussen bestaansbeveiligings- en vakkundige dienste. n Begin kon gevolglik gemaak word om n meer wetenskaplik-gefundeerde en geïntegreerde welsynsdiens daar te stel.

Gedurende die tydperk 1957 tot 1966 is vakkundige dienste en finansiële hulpdienste aansienlik uitgebrei. Daar is ook deur middel van die Nasionale Welsynswet (79/1965) voorsiening gemaak vir die registrasie van maatskaplike werkers. Hierbenewens is die belangrikste wette wat deur die Departement geadministreer is, hersien en gemoderniseer en heelwat aandag is aan die vereenvoudiging van skemas en wette geskenk (Winckler, 1969, p.221).

Van die belangrikste wette wat tot 1979 in werking getree het, is die Kinderwet (33/1960), die Wet op Bejaarde Persone (81/1967), die Nasionale Welsynswet (79/1965) en die Wet op die Misbruik van Afhanklikheidsvormende Stowwe en Rehabi-

litasiesentrums (41/1971). Laasgenoemde Wet het die Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums (86/1963) vervang. Die Nasionale Welsynswet (79/1965) is vervang deur die Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers (110/1978), die Wet op Fondsinsameling (107/78) en die Nasionale Welsynswet (100/1978). Laasgenoemde drie wette het egter eers op 1 September 1979 in werking getree en val gevolglik nie binne die begrensing van hierdie ondersoek nie. Dit is egter vir die doel van die ondersoek van belang om aan sekere bepalinge van dié wette aandag te skenk.

Met inagneming van beide die voorafgaande oorsig van die ontstaan en ontwikkeling van die Departement, sowel as die doel van die ondersoek, is dit vervolgens van belang om die skakelaktiwiteite van sekere statutêre rade en kommissies te ondersoek.

2. AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIKE DEUR SEKERE STATUTÊRE RADE EN KOMMISSIES

Weens die groot verskeidenheid en hoeveelheid organisasies en instansies wat op die welsynsterrein in Suid-Afrika funksioneer, kan slegs dié mees relevante by hierdie ondersoek betrek word. Aangesien hul die belangrikste rol in die Departement se gebruikmaking van skakelwerktegnieke gespeel het, sal die fokus in hierdie afdeling derhalwe geplaas word op die rade en kommissies wat deur nasionale welsynswetgewing en wetgewing rakende werkkolonies, toevlugte, rehabilitasiesentrums en afhanklikheidsvormende stowwe geskep is.

Eer genoemde se aard en skakelaktiwiteite sal vervolgens behandel word om sodoende perspektief aan die Departement se gebruikmaking van skakelwerk tegnieke te verleen.

2.1 Rade en kommissies kragtens nasionale welsynswetgewing geskep

Met die stigting van die onafhanklike Departement van Volkswelsyn in 1937 het daar geen wetgewing in verband met die koördinasie van welsynsdienste bestaan nie (Winckler, 1969, p.193). Dit was eers gedurende 1947 met die plasing van die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) op die wetboek dat daar statutêr voorsiening gemaak is vir die registrasie en koördinasie van welsynsorganisasies.

2.1.1 Die Wet op Welsynsorganisasies, 1947

Kragtens artikel 2 van die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) is daar voorsiening gemaak vir die daarstelling van 'n Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies. Die funksie van hierdie Raad was benewens die registrasie van welsynsorganisasies, ook, onder andere, om die Minister van Volkswelsyn, geregistreerde welsynsorganisasies en plaaslike owerhede van advies te dien in verband met enige aangeleentheid op die gebied van volkswelsyn. Dit moes ook in verband met enige aangeleentheid wat op die verwesenliking van die oogmerke van die Wet betrekking het, optree en die vrywillige koördinasie van geregistreerde welsynsorganisasies met soortgelyke doelstellings bevorder en aanmoedig.

In sy verwelkomingstoepspraak aan die Raad op 13 November 1947, het die destydse waarnemende Minister van Volkswelsyn, mnr. J. H. Hofmeyr, hom as volg oor sekere algemene doelstellings van die Raad uitgespreek:

"Dit (die Raad) moet dien as 'n forum vir die bespreking van welsynsaangeleenthede en welsynsorganisasiebeleid. Dit moet dien as die welsynsparlement van die Unie, en daarby moet dit ook dien as 'n skakel tussen die Regering en die Departement van Volkswelsyn aan die een kant en die publiek aan die ander kant ... hierdie liggaam is by uitstek geskik om die gevoelens van die algemene publiek te weerspieël en te vertolk. Hierdie liggaam kan dus baie doen om die openbare mening die geleentheid te gee om sigself uit te spreek en die Regering en die Departement te beïnvloed ... Vir die doeltreffende uitvoering van ons welsynsbeleid is dit noodsaaklik dat daar hartlike samewerking sal wees tussen die Staat aan die een kant en die vrywillige organisasies aan die ander kant" (U.v.S.A., N.R.W., 1949, pp. 1-2).

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat hierdie Raad benevens 'n koördinerende en raadgevende funksie, ook 'n sterk skakelfunksie gehad het. Dit moes derhalwe beide die Regering en Departement en die algemene publiek en welsynsorganisasies, ter bevordering van 'n doeltreffende welsynsbeleid en -dienste, beïnvloed.

Reeds vanaf sy vroeë bestaansjare het publisiteit 'n rol in die werksaamhede van die Raad gespeel. Die eerste gebruikmaking van media was gerig op welsynsorganisasies. Die pers en radio is gebruik om hulle daarvan bewus te maak dat hul kragtens die Wet moes registreer. Een van die raadslede was ook van mening dat 'n nasionale "opvoedkundige veldtog" die eerste en belangrike stap met betrekking tot die integrasie van die werksaamhede van welsynsorganisasies met ge-

sondeheidsaspekte sou wees (U.v.S.A., N.R.W., 1949, pp. 5-6). Optrede in hierdie verband is egter nie verder gevoer nie.

'n Aspek wat gedurende die jare 1949 tot 1951 die Raad se aandag geniet het, was die versending van fondse en voedsel na die buiteland terwyl armoede en ellende in Suid-Afrika byna dieselfde afmetings as oorsee aangeneem het. Hierdie aspek was 'n uitvloeisel van die Tweede Wêreldoorlog. Van die lede van die Raad het gevoel dat daar benewens koördinasie ook 'n behoefte aan die verstreking van inligting aan die publiek was, ten einde hul van die groter plaaslike behoefte bewus te maak (U.v.S.A., N.R.W., 1950, pp. 17-18). Na herhaalde beraadslaging het die Raad gedurende 1951 besluit om in medewerking met die destydse Nasionale Gesondheidsraad op te tree en indien moontlik 'n publisiteitsveldtog op tou te sit. Hierdie gedagte is egter later laat vaar toe die Regering beperkings op die uitvoer van voedsel geplaas het (U.v.S.A., N.R.W., 1952, p. 15).

Gedurende die jare 1953 tot 1954 het die Raad in oorleg met die kerke, plaaslike welsynsrade (die latere streekswelsynsrade) en nasionale welsynsorganisasies aandag geskenk aan die bestryding van alkoholisme. Die Raad het gedurende 1954 die volgende besluit geneem:

"(1) Opvoedkundig: (a) Die Kind: Daar behoort by die Provinsiale en Unieonderwysdepartemente aanbeveel te word dat daar binne die gewone sillabus ... meer doeltreffende voorligting gegee en feite verstrekk behoort te word in verband met die uitwerking van alkohol ... (b) Die Volwassene: Die algemene publiek behoort opgevoed te word deur middel van artikels in die pers, radiopraatjies, openbare toesprake en films aangaande die gevaarlike uitwerking van oormatige gebruik van alkohol. Die publiek

behoort ook geleer te word dat baie alkoholiste gerehabiliteer kan word, met vermelding van die metodes van rehabilitasie. (c) Advertensies: Daar behoort beheer uitgeoefen te word oor misleidende advertensies van drank ...

- (2) Nasionale Veldtog: Daar word aan die hand gedoen dat goeie resultate behaal kan word deur 'n nasionale veldtog te loods waar o.a. aangetoon word hoe siekte, die verkwisting van mannekrag, ruftering van die huislike lewe ... die gevolg is van oormatige gebruik van alkohol" (U.v.S.A., N.R.W., 1954?, pp. 20-21).

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die Raad reeds gedurende 1954 sterk oorweging geskenk het aan 'n nasionale program. Die program stem inhoudelik sterk met 'n skakelwerk-program ooreen. Sodanige program is egter nie in besonderhede uitgewerk nie. Dit het eers gedurende die tydperk 1976 tot 1979 in die Nasionale Plan ter Voorkoming en Bekamping van Alkoholmisbruik en Alkoholisme van die Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede werklik vergestalting gekry (R.S.A., N.A.R.R.A., 1979, pp. 3-4, 21-24).

Die benaming van die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies en plaaslike welsynsrade is deur die Wysigingswet op Welsynsorganisasies (75/1961) na die Nasionale Welsynsraad en streeks-welsynsrade verander. Albei se funksies het egter hoofsaaklik onveranderd gebly.

In die tydperk 1957 tot 1962 het die Nasionale Welsynsraad aandag aan die tekort aan maatskaplike werkers geskenk. Die Raad het in dié verband die Departement genader omtrent die moontlike publikasie van 'n maandblad, ten einde, onder andere, maatskaplike werk as beroep meer bekend te stel. Ook is daar aanbeveel dat 'n brosjure wat die maatskaplike werk as

beroep propageer deur die Departement uitgegee word. In daardie stadium het die Departement die mening uitgespreek dat die tyd nog nie ryp was vir 'n maandblad nie, maar daar is wel 'n brosjure deur bemiddeling van die Staatsdienskommissie uitgegee (R.S.A., N.W., 1965, pp. 7-8). Ook is laasgenoemde aangeleentheid na streekswelsynsrade verwys. Die Streekswelsynsraad vir Wes-Kaapland het pamflette versprei wat maatskaplike werk aan senior skoliere gepropageer het (R.S.A., N.W., 1965, p.8).

Vanaf 1957 tot 1962 het die Nasionale Welsynsraad aandag geskenk aan sensasiewekkende publisiteit wat deur koerante en tydskrifte aan beweerde hulpbehoewende gevalle verleen is. Die beswaar was nie teen die bevordering van maatskaplike hulpbetoon nie, maar teen die bevordering van slegs enkele gevalle deur die media. Die Raad het in dié verband die Suid-Afrikaanse Persunie genader (R.S.A., N.W., 1965, pp. 17-18).

Gedurende die agtien jaar waartydens die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) van krag was, het die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies en sy opvolger, die Nasionale Welsynsraad, wel sporadies aandag aan sekere aspekte rakende publisiteit geskenk. Benewens 'n nasionale veldtog wat in 1954 voorgestel is, is die gebruikmaking van skakelwerkmedia slegs op 'n ad hoc-grondslag oorweeg. Dit is duidelik dat daar wel deurlopend 'n behoefte aan die gebruikmaking van kommunikasie-media was. 'n Vooraf uitgewerkte program vir die gebruikmaking daarvan in spesifieke gevalle of op die breë welsynsterrein is egter nooit daargestel of geïmplementeer nie.

2.1.2 Die Nasionale Welsynswet, 1965

Met die verloop van tyd het die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies en die latere Nasionale Welsynsraad op 'n al hoe breër terrein begin beweeg. Die praktyk het ook uitgewys dat die betrokke Wet doeltreffender gemaak kon word deur sekere wysigings aan te bring (Winokler, 1969, pp. 265-266). Die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) is gevolglik deur die Nasionale Welsynswet (79/1965) vervang. Laasgenoemde het op 1 Julie 1966 in werking getree.

Die Nasionale Welsynswet (79/1965) het kragtens artikels 2 en 7 onderskeidelik voorsiening gemaak vir die instelling van 'n Nasionale Welsynsraad en vir vier spesialiteitskommissies. Die werksaamhede van die Nasionale Welsynsraad is deur artikel 4 van die Wet omskryf en het die volgende behels, naamlik:

1. om die Minister van Volkswelsyn en Pensioene van advies te dien in verband met aspekte wat maatskaplike sorg raak;
2. om met die Departement te skakel en oorleg te pleeg oor welsynsake wat uit die toepassing van die Wet voortspruit of die belange van die geregistreerde welsynsorganisasies raak;
3. om leiding te gee aan en beheer uit te oefen oor die bedrywighede van kommissies en streekswelsynsrade;
4. om inligting en leiding te verskaf in verband met aangeleenthede wat op maatskaplike sorg betrekking het;
5. om aandag te gee aan maatskaplike vraagstukke en die navorsing wat in verband daarmee gedoen word; en

6. om met die goedkeuring van die Minister van tyd tot tyd konferensies rakende so 'n vraagstuk te kan reël.

Die vier spesialiteitskommissies waarvoor die Wet voorsiening gemaak het, was die Kommissies vir Welsynsorganisasies, Maatskaplike Werk, Gesinslewe en Welsynsbeplanning. Hul werksaamhede is deur artikel 9 van die Wet, onder andere, soos volg omskryf:

"'n Kommissie moet die raad van advies dien in verband met enige aangeleentheid wat die raad na hom verwys of waaromtrent hy dit nodig ag om die raad van advies te dien, en ander werksaamhede verrig wat die raad aan hom delegeer."

Artikels 10 en 15 van die Wet het onderskeidelik voorsiening gemaak vir die instelling van streekswelsynrade en het hul werksaamhede omskryf. Hierdie werksaamhede het die volgende ingesluit, naamlik:

1. dat hy die bevoegdhede uitoefen en pligte verrig wat deur die Nasionale Welsynsraad aan 'n streekswelsynsraad gedelegeer word;
2. dat hy by die Raad of 'n kommissie aanbevelings doen;
3. dat hy die Raad of 'n kommissie van advies dien;
4. dat hy aan welsynsorganisasies leiding gee en inligting verskaf; en
5. dat hy met die goedkeuring van die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene samesprekings en konferensies reël in verband met aangeleenthede wat binne sy werksaamhede val.

Uit die werksaamhede wat aan die Nasionale Welsynsraad, die vier kommissies en die streekswelsynrade opgedra is, is dit

duidelik dat daar aan hierdie liggame, soos in die geval van die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies, ook 'n baie belangrike skakelfunksie opgedra is. Hierdie funksie was egter meer gerig op die bevordering van koördinasie en samewerking op die welsynsterrein, maar die geleentheid is wel geskep dat daar deur middel van konferensies met die breë of algemene publiek geskakel kon word.

2.1.2.1 Kommissie vir Maatskaplike Werk

In sy eerste verslag vir die tydperk 1 Julie 1966 tot 31 Desember 1967 (R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies ..., p.2) het die Kommissie vir Maatskaplike Werk sy funksies, onder andere, soos volg omskryf:

"Om aandag te gee aan-

- " (a) 'n wyer perspektief ten opsigte van maatskaplike werk sodat die klem verder strek as die gesin wat probleme ondervind ...
- (b) die interne regulering van die beroep maatskaplike werk by wyse van, onder andere, 'n beroepskode;
- (c) skakeling oor aspekte soos opleiding en ontwikkeling op die gebied van maatskaplike werk- (i) op internasionale vlak met maatskaplikewerk-liggame en (ii) op plaaslike vlak met - (1) universiteite en ander opleidingsinrigtings; en (2) beroepsorganisasies vir maatskaplike werkers oor - ... (bb) bekendstelling van maatskaplike werk by wyse van die radio en pers; (cc) rekrutering van maatskaplike werkers (dd) die registrasie van maatskaplike werkers ..."

Die Kommissie vir Maatskaplike Werk het reeds kort na die aanvang van sy werksaamhede aandag aan reklame vir die beroep maatskaplike werk geskenk. Aandag is in oorleg met die Nasionale Welsynsraad geskenk aan konferensies oor pu-

blisiteit vir die beroep maatskaplike werk, die moontlikheid van n "Maand vir Maatskaplike Werk" en n wedstryd vir die skryf van n roman, toneelstuk en n hoorspel met n welsynstema. Onderhandelinge met die S.A.U.K. oor reklame vir die beroep maatskaplike werk, n rolprent oor maatskaplike werk en n brosjure vir buitelandse verspreiding oor die aard en omvang van welsynsdienste in die Republiek van Suid-Afrika het ook aandag geniet (R.S.A., N.W., 1971, pp. 14-15).

Weens verskeie omstandighede was bogenoemde aktiwiteite teen 1979 nog nie uitgevoer nie (R.S.A., N.W., 1975, p.7; R.S.A., N.W., 1979, p.9). Riglyne in verband met reklame deur middel van die radio is opgestel en aan die Departement voorgelê met n aanbeveling dat dit aan verskeie instansies verskaf word. Die Kommissie het hom ook tot 1979 beywer om self die beroep maatskaplike werk so wyd moontlik bekend te stel (R.S.A., N.W., 1979, p.9).

2.1.2.2 Kommissie vir Welsynsorganisasies

Die Kommissie vir Welsynsorganisasies het gedurende die tydperk 1966 tot 1969 aandag aan die probleem van bedelary geskenk. Die Kommissie het tot die gevolgtrekking gekom dat daar genoegsame wetgewing bestaan om die probleem te bekamp, maar dat die "basiese oplossing grotendeels in die voorligting van die publiek lê" (R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies ..., p.22). In dié verband is die streekswelsynsrade versoek om die publiek voortdurend deur middel van die pers en radio in te lig en op te voed (R.S.A., N.W., 1972, Tweede en Derde Jaarverslae van die Kom-

missies ..., p.40; R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies ..., p.22).

Benewens die registrasie van welsynsorganisasies, het die Kommissie vir Welsynsorganisasies ook die bevordering en aanmoediging van die koördinasie van welsynsorganisasies as een van sy funksies omskryf (R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies ..., p.7). Gedurende die tydperk 1966/1967 het die Kommissie die Suid-Afrikaanse Persunie genader in verband met oproepe deur koerante vir kontant of goedere ten behoeve van persone wat deur ongelukke of rampe getref is. Die Persunie is versoek om in dié verband met die streekswelsynrade of die Departement van Volkswelsyn en Pensioene in verbinding te tree (R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies..., pp. 18-19).

2.1.2.3 Kommissie vir die Gesinslewe

Die Kommissie vir die Gesinslewe se taak is deur die Nasionale Welsynsraad breedweg soos volg omlin, naamlik om die Nasionale Welsynsraad te adviseer in verband met die bevordering van die normale gesinslewe in die Republiek van Suid-Afrika en die formulering en implementering van 'n omvattende gesinsbeleid vir Suid-Afrika. Dit moes ook 'n wakenoog hou oor gesinsaangeleenthede (R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies..., p.129). Die Kommissie het vir die tydperk 1966 tot 1979, onder andere, aandag geskenk aan egskeidings onder Blankes, 'n konsepgesinsbeleid, gesinsmoorde en die versorging van afhanklike kinders van moeders wat buitenshuise werk verrig (R.S.A., N.W., 1973,

pp. 22-24; R.S.A., N.W., 1971, pp. 27-30; R.S.A., N.W., 1975, pp. 14-15; R.S.A., N.W., 1979, pp. 13-14).

Uit die werksaamhede van die Nasionale Welsynsraad, die vier spesialiteitskommissies en die streekswelsynsrade is dit duidelik dat hulle gedurende die tydperk 1965 tot 1979 op verskeie terreine van skakelwerkmedia gebruik gemaak het. Dit blyk egter dat die betrokke liggame nie gesamentlik volgens 'n vooraf uitgewerkte program gehandel het nie. Benewens die moontlikheid van verwarring wat sodanige optrede by die media tot gevolg kon gehad het, het dit die doeltreffende gebruikmaking van die media aansienlik benadeel.

2.1.3 Nasionale Welsynswet, 1978

Die Nasionale Welsynswet (100/1978) en die Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers (110/1978), wat in 'n groot mate die Nasionale Welsynswet (79/1965) vervang het, het op 1 September 1979 in werking getree. Die Nasionale Welsynswet (100/1978) maak voorsiening vir die instelling van 'n Suid-Afrikaanse Welsynsraad, streke en streekswelsynsrade.

Die werksaamhede van die S.A. Welsynsraad word in artikel 3 van die Wet omskryf. Dit sluit in om die Regering van advies te dien met betrekking tot die volgende:

1. die beleid wat in die algemeen gevolg behoort te word ten einde die maatskaplike bestendigheid van die inwoners van die Republiek te bevorder en te verseker en maatskaplike agteruitgang te voorkom;
2. die maatreëls wat in die algemeen nodig is om maatskap-

- like vraagstukke te bekamp of te voorkom;
3. die maatreëls wat getref behoort te word ten einde maatskaplike welsynsdienste in die Republiek te verbeter; en
 4. om inligting en leiding aan welsynsorganisasies in verband met maatskaplike welsynsdienste te verskaf of te gee. Die Raad kan ook met die goedkeuring van die Minister van Volkswelsyn en Pensioene konferensies reël in verband met maatskaplike vraagstukke of aangeleenthede wat op sy werksaamhede betrekking het.

Kragtens artikel 11 van die Nasionale Welsynswet (100/1978) word die bevoegdhe en werksaamhede van streekswelsynsrade, onder andere, soos volg omskryf:

"(a) om die maatskaplike vraagstukke wat in sy streek voorkom, te ondersoek en maatreëls vir die oplossing daarvan te oorweeg, te beplan of aan die hand te doen; (b) om uit eie beweging of op versoek van die Sekretaris (van Volkswelsyn en Pensioene) of andersins, die bestaande of toekomstige welsynsbehoefte van die inwoners van sy streek of van enige gedeelte daarvan te bepaal; (c) om ... n welsynsprogram te beplan en op te stel ... (f) om die registrasie van welsynsorganisasies en aangeleenthede wat daarmee in verband staan, te reël ... (h) om die Sekretaris van advies te dien oor enige aangeleentheid wat met sy werksaamhede in verband staan..."

Bevoegdheid word ook deur die Wet aan n streekswelsynsraad verleen om met die goedkeuring van die Sekretaris, samesprekings en konferensies te reël in verband met enige aangeleentheid wat op sy werksaamhede betrekking het. In enige gebied binne sy streek kan so n raad ook welsynskomitees aanstel om sekere werksaamhede te verrig.

Uit die bepalings van die Nasionale Welsynswet (100/1978) is dit duidelik dat daar 'n omvattende reeks bevoegdhede op 'n meer plaaslike vlak aan streekswelsynsrade verleen word. Die bevoegdhede wat aan die streekswelsynsrade opgedra is rakende die opstel van 'n welsynsprogram, die reëling van samesprekings en konferensies en die aanstelling van welsynskomitees skep die geleentheid vir nouer skakeling met die plaaslike gemeenskappe. In teenstelling hiermee is die werk-saamhede wat aan die S.A. Welsynsraad opgedra is, meer gerig op die advisering van die Regering aangaande welsynsaangeleenthede.

2.1.4 Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers, 1978

Op 31 Januarie 1975 is die Komitee van Onderzoek na Afsonderlike Wetgewing vir die Beroep Maatskaplike Werk aangestel. Die Komitee moes, onder andere, ondersoek instel na afsonderlike wetgewing vir die regulering van die beroep maatskaplike werk en die akkreditering van opleidingsinrigtings (R.S.A., Komitee van Onderzoek na Afsonderlike ..., 1976, pp. 1-2). Voortspruitend uit hierdie ondersoek is die Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers (110/1978) in 1978 op die wetboek geplaas.

Artikel 2 van die Wet maak voorsiening vir die instelling van 'n Raad vir Maatskaplike en Geassosieerde Werkers. Die doelstellings van die Raad is in artikel 3 omskryf en dit behels onder meer:

1. die reëling van die beoefening van die beroep maatskaplike werk of 'n geassosieerde beroep en die registrasie van

sodanige werkers;

2. die bepaling van die minimum standarde van onderrig en opleiding van maatskaplike en geassosieerde werkers;
 3. die beskerming van die beroep maatskaplike werk;
 4. die handhawing van die prestige, status en waardigheid van die beroep; en
 5. om die studie van maatskaplike werk aan te moedig.
- Deur middel van hierdie Wet word die geleentheid geskep dat n statutêre raad die maatskaplikewerk-beroep uitbou en bekendstel.

2.2 Rade kragtens sekere wetgewing rakende rehabilitasie-aangeleenthede geskep

Met die totstandkoming van die Unie van Suid-Afrika in 1910 het die Regering voor die taak te staan gekom om n groot verskeidenheid wette met dieselfde strekking wat in die Kaapkolonie, Oranje-Vrystaat, Natal en Transvaal bestaan het te konsolideer. Een van hierdie konsoliderende wette was die Gevangenis en Verbetergestichten Wet (13/1911). Artikel 83 het bepalings betreffende inrigtings vir dranksugtiges bevat. Die klem het daarin hoofsaaklik op die strafelement geval en die Wet is deur die Departement van Gevangenisgeadministreer.

Gedurende 1927 is die Werkkoloniewet (20/1927) op die wetboek geplaas. Dié Wet is deur die Departement van Arbeid geadministreer. Dit het voorsiening gemaak vir die stigting vanuit staatsweë van werkkolonies, maar daar is nie voor 1938 oorgegaan tot die oprigting van sodanige inrigtings

nie. In die Wet is daar nie spesifiek voorsiening gemaak vir hulpverlening aan alkoholiste nie en die vernaamste doelstelling was om by aangehoudenas 'n gewoonte van gereelde werk te kweek.

Die administrasie van die Werkkoloniewet (20/1927) is gedurende 1937 deur die nuut gestigte Departement van Volkswelsyn oorgeneem. Gedurende die tydperk 1938 tot 1948 is altesaam vyf werkkolonies vir Blankes en Kleurlinge opgerig. Dit het egter spoedig geblyk dat die Wet gewysig moes word en dit is gevolglik gedurende 1949 deur die Wet op Werkkolonies (25/1949) vervang.

2.2.1 Die Wet op Werkkolonies, 1949

Hierdie Wet het spesifiek daarvoor voorsiening gemaak dat dranksugtiges en persone wat van dwelmiddels afhanklik is in werkkolonies opgeneem kon word. Die Wet het ook voorsiening gemaak vir die instelling van 'n Nasionale Adviserende Raad vir Werkkolonies en Toevlugte (N.A.R.W.T.).

Van die eerste aanduidings dat die Raad 'n behoefte aan die voorsiening van inligting oor alkoholisme aan die publiek geïdentifiseer het, is in sy tweede jaarverslag te vinde. Hierin gaan die Raad akkoord met die volgende siening van dieertydse Suid-Afrikaanse Nasionale Raad vir Geestelike Gesondheidsorg, naamlik:

"... dat die probleem (alkoholisme) só ernstig en wydverspreid is, dat dit sonder verwyd op 'n nasionale basis aangepak moet word. 'n Doeltreffende benadering van die probleem vereis - ... voldoende teenmaatreëls om die strekking van alkoholisme te verminder en 'n beter kennis

by die publiek van beskikbare voorsiening in die behandeling, versorging en kontrole van dranksugtiges" (U.v.S.A., N.A.R.W.T., 1952, p.12).

Volgens Potgieter (1973, p.85) het die groeiende bewuswording van die probleme verbonde aan alkoholafhanklikheid, die gebrek aan die nodige kennis en die afwesigheid van doeltreffende koördineringsmasjinerie tot gevolg gehad dat veral die partikuliere inisiatief die voortou geneem het by die propagering van 'n nasionale konferensie om die aangeleentheid te ondersoek. In 1951 is die Nasionale Konferensie oor Alkoholisme te Pretoria belê en daar is hiertydens besondere klem op die voorkomingsaspek en die tydige ontdekking van die probleem gelê. Van die aanbevelings van hierdie konferensie het bygedra tot die totstandkoming van die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad insake Alkoholisme (SANRA) in 1956 en die aanstelling van die Interdepartementale Komitee van Onderzoek insake die Behandeling van die Dranksugtige in 1959 (Potgieter, 1973, pp. 83-84; Winckler, 1969, pp. 251-252).

Van die bevindinge van laasgenoemde Komitee, wat onder voorsitterskap van dr. F. Brümmer gestaan het, was dat die publiek nie voldoende in verband met die probleem van alkoholisme ingelig is nie. As gevolg hiervan is 'n gunstige terapeutiese atmosfeer vir die vroeë ontdekking en behandeling van die alkoholis nie geskep nie. Die Komitee het ook die mening uitgespreek dat 'n nasionale plan van aksie nodig was om die probleem te bestry en hul het aanbeveel dat die koördinering en beplanning van so 'n nasionale program by die Minister van Volkswelsyn en Pensioene moes berus (Winckler, 1969, p.253).

Die Komitee se ondersoek en aanbevelings het daartoe bygedra dat die Wet op Werkkolonies (25/1949) hersien en gedurende 1963 met die Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums (86/1963) vervang is. Na aanleiding van die aanbeveling dat 'n opvoedkundige program ten opsigte van die gemeenskap voortgesit moes word, is subsidies aan die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad vir Alkoholisme (SANRA) vir dié doel verhoog en op 'n vaste grondslag geplaas. Volgens Winckler (1969, p.253) het die Regering die aanbeveling dat die koördinering en beplanning van 'n nasionale program by die Minister van Volkswelsyn en Pensioene moes berus, aanvaar deur die aanstelling van die Nasionale Adviserende Raad insake Alkoholisme (N.A.R.A.).

In die lig van die handeling rondom die Nasionale Konferensie oor Alkoholisme, asook die aanbevelings van die Interdepartementele Komitee, is dit duidelik dat die Departement die probleem van die interpretasie van alkoholisme en aspekte daaraan verbonde vanuit twee oorde aangepak het. Eerstens is SANRA deur middel van subsidies in staat gestel om die publiek in te lig en op te voed en tweedens kon die Nasionale Adviserende Raad insake Alkoholisme (N.A.R.A.) aandag skenk aan koördinering en beplanning. Deur laasgenoemde funksies aan N.A.R.A. toe te wys, kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat die gedagte aan die daarstelling van 'n nasionale program, soos deur die Brümmer-komitee beoog, implisiet aan dié Raad opgedra is.

2.2.2 Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums, 1963

Die Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme is kragtens artikel 6 van die Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums (86/1963) ingestel. Die Raad se funksies het die volgende ingesluit, te wete om:

1. die Minister van Volkswelsyn en Pensioene van advies te dien met betrekking tot enige aangeleentheid rakende alkoholisme wat die Minister na hom vir advies verwy of met betrekking waartoe die Raad dit nodig ag om die Minister te adviseer;
2. reellings in verband met die bestryding van alkoholisme of die behandeling van alkoholiste te koördineer; en
3. navorsing op die gebied van alkoholisme te beplan en om leiding te gee aan ander liggame wat sodanige navorsing doen.

Uit die aard van sy samestelling kon die Raad ook as skakel dien tussen verskeie staatsdepartemente, die provinsiale administrasies en sekere persone wat hulle op 'n vrywillige grondslag met die vraagstuk van alkoholisme besig gehou het.

Uit N.A.R.A. se eerste vyfjaarverslag vir die tydperk 5 Oktober 1964 tot 4 Oktober 1969 (R.S.A., N.A.R.A., 1969, pp. 4-5, 7, 12) blyk dit dat die Raad gedurende hierdie periode aan veral drie aangeleenthede rakende skakeling en publisiteit aandag geskenk het. Ten eerste het die Raad 'n ad hoc-komitee benoem om, ter bepaling van die mate waarin daar van rolprente gebruik gemaak word om alkoholisme te bestry, in te gaan op die doeltreffendheid van beskikbare rolprente. Die moontlikheid van die vervaardiging van rolprente vir die

Raad moes ook ondersoek word. Die komitee het bevind dat alhoewel sekere aspekte van die gebruik en misbruik van alkohol in die verskillende rolprente beklemtoon is, sommige fasette daarvan op 'n eensydige en selfs onvolledige wyse voorgestel is (R.S.A., N.A.R.A., 1969, p.4). Op aanbeveling van die Raad het die Departement van Volkswelsyn en Pensioene die vervaardiging van twee rolprente deur die Nasionale Filmraad van Suid-Afrika geborg. Die rolprente is vervaardig en ook vir vertoning deur kommersiële teaters beskikbaar gestel.

Die Raad het tweedens versoek dat die Departement 'n register van publikasies opstel wat oor alkoholisme handel of daarmee in verband staan. Die register, wat publikasies soos boeke, pamflette en artikels bevat, is tot lede van die Raad en ander belanghebbende instansies se beskikking gestel (R.S.A., N.A.R.A., 1969, p.7).

'n Derde aangeleentheid wat publisiteit raak en waaraan die Raad aandag geskenk het, was die subsidiëring van die inligtingskantore van SANRA. Die Raad het bevind dat daar 'n dringende behoefte bestaan het om uitvoering te gee aan sekere aanbevelings wat deur die Interdepartementele Komitee van Onderzoek insake die Behandeling van die Dranksugtige gemaak is (R.S.A., N.A.R.A., 1969, p.12). Aanbevelings is rakende die subsidiëring van die inligtingskantore van SANRA en 'n spesiale subsidie ten opsigte van die uitgawes in verband met publisiteit deur hierdie organisasie aangegaan, deur die Raad gemaak. Hierdie aanbevelings was gegrond op die Raad se siening dat die verspreiding van inligting 'n belangrike hulpmiddel in die opsporing van alkoholiste is (R.S.A.,

N.A.R.A., 1969, p.12).

Gedurende die laat sestigerjare was daar 'n toenemende bewuswording van die blykbaar onrusbarende toename in die gebruik van dwelmmiddels deur veral die jeug. Na aanleiding hiervan het die Minister van Volkswelsyn en Pensioene gedurende 1969 die Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels onder voorsitterskap van dr J.A. Grobler benoem. Die aanvoerwerk van die Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme en die Interdepartementele Komitee insake Sorgbehoewendheid, Wangedrag en Misdaad by Kinders en Jeugdiges het 'n belangrike rol in die totstandkoming van die Komitee van Onderzoek gespeel (R.S.A., Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels, 1970, p.1).

In die opdrag aan die Grobler-komitee is daar spesiaal verwys na die aard en omvang van die misbruik van dwelmmiddels, die maatskaplike gevolge daarvan, voorkomings- en bekampingsmaatreëls en die organisasie en koördinasie van dienste deur middel van, onder andere, opvoeding en voorligting om smokkery die hoof te bied (R.S.A., Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels, 1970, pp. 2-3).

Van die aanbevelings wat uit die ondersoek voortgevloei het, het die Departement direk geraak. Daar is aanbeveel dat die Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums (86/1963) en die funksies van die Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme gewysig moes word om dwelmmiddels in te sluit. Pogings moes ook aangewend word om onderwysers en skoolhoofde meer bewus te maak van die probleem van dwelmmiddelafhanklikheid sodat

meer gevalle vroeër geïdentifiseer kan word en stappe moes gedoen word om nouer samewerking in dié verband tussen skoolhoofde en volkswelnsynbeamptes te verseker (R.S.A., Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels, 1970, pp. 99-100).

Die Grobler-komitee het dit ook beklemtoon dat die verskaffing van inligting en voorligting in verband met dwelmid-delafhanklikheid aan die publiek van kardinale belang is.

Op grond hiervan is daar aanbeveel dat die uitbreiding van hierdie diens verdere aandag geniet en dat die Departement sy subsidieskema in verband hiermee moes hersien. Alle maatskaplike inligtings- en voorligtingsdienste moes ook gekoördineer word (R.S.A., Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels, 1970, p.71). Die Komitee het egter nie direk aangedui watter instansie die koördinering moes behartig nie, maar dit blyk dat die Departement, SANRA en hoofsaaklik N.A.R.A. hierin 'n rol moes speel.

2.2.3 Wet op die Misbruik van Afhanklikheidsvormende Stowwe en Rehabilitasiesentrums, 1971

Die bevindinge en aanbevelings van die Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels het daartoe bygedra dat die Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums (86/1963) hersien en deur die Wet op die Misbruik van Afhanklikheidsvormende Stowwe en Rehabilitasiesentrums (41/1971) vervang is. Artikel 16 van laasgenoemde Wet maak voorsiening vir die instelling van 'n Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede (N.A.R.R.A.). Die bevoegdhede

van dié Raad, soos in artikel 17 uiteengesit, stem grootliks ooreen met dié van die Nasionale Adviserende Raad oor Alkohollisme, behalwe dat die begrip alkohol deur afhanklikheidsvormende stowwe vervang is.

Gedurende die tydperk 1971 tot 1976 het N.A.R.R.A. aan verskeie aangeleenthede rakende die gebruikmaking van skakelwerktegnieke ter bekamping van die afhanklikheid van afhanklikheidsvormende stowwe aandag geskenk. Van die eerste aspekte in die verband het met die gebruikmaking van kommunikasiemedie, te wete rolprente, skyfies, advertensies en die televisie te make gehad.

In die tydperk 1971/72 het die Raad tot die gevolgtrekking gekom dat die meeste ingevoerde rolprente oor dwelmiddels en die afhanklikheid daarvan nie altyd die verlangde boodskap oorgedra het nie en ook dat dit nie vir die Suid-Afrikaanse gehore geskik was nie (R.S.A., N.A.R.R.A., 1972, p.3). Daar is besluit dat rolprente plaaslik vervaardig moes word om in die behoefte te voorsien. Die rolprent

Frank, wat deur die Departement geborg is, is na aanleiding hiervan aan die einde van 1973 voltooi. Die rolprent is ook deur kommersiële bioskope vertoon (R.S.A., N.A.R.R.A., 1974, p.4).

Voortspruitend uit 'n besluit en aanbeveling van die Raad gedurende 1971/72, is daar in 1975/76 'n kleurskyfie-reeks met kommentaar vir gebruikmaking tydens lesings, konferensies en welsynskoue opgestel (R.S.A., N.A.R.R.A., 1976, p.2). Daar is gedurende 1971/72 oorweging geskenk aan die moont-

likheid van die gebruikmaking van advertensies in openbare media ter voorkoming en bekamping van die misbruik van afhanklikheidsvormende medisyne (R.S.A., N.A.R.R.A., 1972, p.3). Die Raad het ook gedurende 1971/72 die S.A.U.K. genader met die versoek dat daar oorweging geskenk sal word aan die moontlikheid om opvoedkundige programme aangaande die misbruik van afhanklikheidsvormende medisyne te beelddraai (R.S.A., N.A.R.R.A., 1972, p.3).

Gedurende die tydperk 1971/72 het dit onder die Raad se aandag gekom dat die verspreiding van inligting aangaande afhanklikheidsvormende stowwe aan die jeug, veral skoliere, op 'n ongekoördineerde wyse geskied het. Dit is ook deur persone behartig wat nie altyd behoorlik vir die taak toegerus was nie (R.S.A., N.A.R.R.A., 1972, p.4). Die Raad het na 'aanleiding hiervan besluit om self 'n bydrae te lewer deur inligting en voorligting oor die probleem aan sekere groepe of instansies te verleen.

Op versoek van die onderwysowerhede het die Raad gedurende 1973/74 kommentaar gelewer oor 'n handleiding vir die gebruik in skole se jeugweerbaarheidsprogramme. Die handleiding is deur die Komitee van Onderwyshoofde aanvaar en aan skole beskikbaar gestel. Daar is ook samesprekings met die Komitee van Skoolhoofde in verband met gekoördineerde optrede ten opsigte van die voorkoming van dwelmmiddel-misbruik en alkoholisme gevoer waarop die Komitee besluit het dat daar 'n behoefte aan skakeling met die Raad bestaan (R.S.A., N.A.R.R.A., 1974, pp. 9-10).

In 1973/74 het die Raad by die Departement aanbeveel dat n liggaam in die lewe geroep moes word om alle inligtingsdienste in verband met alkoholiese drank en dwelmmiddels te koördineer. Dit het tot die stigting van die Kommunikasiekomitee insake Afhanklikheidsvormende Stowwe aanleiding gegee. Hierdie komitee wat onder die voorsitterskap van die Direkteur van Rehabilitasiedienste staan, bestaan uit verteenwoordigers van belanghebbende staatdepartemente en gekeurde privaatinstansies wat inligting aan die publiek versprei.

Die doelstellings van die Kommunikasiekomitee is deur die Raad soos volg omskryf:

"... om - (a) inligtingsdienste oor die misbruik en afhanklikheid van alkohol en dwelmmiddels ten opsigte van Blankes, Indiërs, Bantoes, Kleurlinge ..., op nasionale grondslag te koördineer en te beplan; (b) hom te beywer vir die voorkoming van oorvleueling van inligtingsdienste; (c) inligtingsdienste te bevorder; (d) sover doenlik liggame aan te moedig om inligtingsdienste ooreenkomstig hulle doelstellings te lewer; (e) die inligtingsmateriaal wat versprei word te keur ten einde te verseker dat dit aan aanvaarde standarde voldoen en in die behoeftes sal voorsien aan die groepe wat bereik wil word; (f) die mees geskikte metodes en tegnieke van inligtingsverspreiding te bepaal met die oog op die besondere groepe wat bereik wil word en in die verband aanbevelings by die betrokke instansies te maak; (g) die Direkteur (van Rehabilitasiedienste) te adviseer oor die daarstelling van n sentrale register van inligtingsmateriaal, asook die verspreiding daarvan in daardie gevalle waar bestaande liggame om die een of ander rede nie self sulke materiaal wil of kan beskikbaar stel nie; en (h) van tyd tot tyd inligtingsprogramme te laat evalueer ten einde die doeltreffendheid daarvan te bepaal" (R.S.A., N.A.R.R.A., 1974, p.9).

Die Kommunikasiekomitee moet twee maal per jaar aan die Raad oor sy vordering veralag doen. As een van sy eerste take het hy geskakel met verskeie liggame wat op die terrein van inligtingsvoorsiening aangaande en die voorkoming van alkoholisme en dwelmmiddelafhanklikheid werksaam was en daar is vasgestel wat hierdie instansies in dié verband doen (R.S.A., N.A.R.R.A., 1974, p.9). Die Komitee het ook inligtingsmateriaal versamel oor alkoholisme en dwelmafhanglikheid wat in Suid-Afrika gepubliseer is. Gedurende 1975/76 was hul besig om 'n lys van rolprente wat oor die onderwerp handel op te stel en die doeltreffendheid van die verskillende media te evalueer (R.S.A., N.A.R.R.A., 1976, pp. 4-5).

Gedurende die tydperk 1975/76 het die Komitee verskeie aanbevelings aan die Raad gedoen. Een van die aanbevelings was dat 'n Sentrale Departementele Inligtingsafdeling, wat op 'n voltydse grondslag aan inligtingsdienste aandag sou skenk, geskep moes word. Ook het die Komitee 'n rondskrywe aan spesifieke instansies gerig waarin beklemtoon is dat die gemeenskap self vir sy eie behoeftes moet beplan en daarin moet voorsien. Instansies wat voorkomings- en inligtingsdienste lever, is met behulp van hul verskeie verteenwoordigers aangemoedig om inligting uit te dra ooreenkomstig hulle doelstellings en na gelang van die behoefte van die groepe wat hulle dien (R.S.A., N.A.R.R.A., 1976, p.5).

In die lig van die voorafgaande is dit duidelik dat die Kommunikasiekomitee die voorsiening van inligting op twee vlakke aangemoedig het. Ten eerste is aanbeveel dat daar 'n sentrale instansie moes wees om aandag aan inligtingsdienste

te skenk. Tweedens is inligtingsvoorsiening op 'n plaaslike vlak en deur relevante organisasies aangemoedig.

N.A.R.R.A. het self aandag aan skakeling met verskeie instansies geskenk. Gedurende die tydperk 1973 tot 1979 was daar, onder andere, onderhandelinge met alkoholiese drankprodusenteverenigings, die Nasionale Drankraad, die Suid-Afrikaanse Narkotiese Buro, die Komitee van Onderwyshoofde, die Tussendepartementele Oorlegplegende Komitee oor Vak-kundige Welsynsaangelëenthede, die Departement van Volkswel-syn en Pensioene en die provinsiale administrasies. Daar is ook onderhandel met SANRA, kerklike instansies, die Departement van Gesondheid, die Suid-Afrikaanse Mediese Raad, die Nasionale Verkeersveiligheidsraad en die Suid-Afrikaanse Uit-saaikorporasie (R.S.A., N.A.R.R.A., 1976, p.6; R.S.A., N.A.R.R.A., 1979, p.4).

Al die Raad se skakelaktiwiteite kulmineer gedurende die tydperk 1976 tot 1979 in die opstelling van 'n dokument getitel Nasionale Plan ter Voorkoming en Bekamping van Alkohol-misbruik en Alkoholisme (R.S.A., N.A.R.R.A., 1979, p.3). Die doel van die plan is om: 1. alkoholisme en alkoholmisbruik in die gemeenskap te voorkom; 2. 'n doeltreffende be-handelingsdiens vir die alkoholmisbruiker en die alkoholis daar te stel; en 3. om maatreëls in dié verband te koördi-neer en uit te bou (R.S.A., N.A.R.R.A., 1979, pp. 21-22). Die Nasionale Plan, wat in verskeie opsigte met 'n skakel-werkprogram ooreenstem, is gedurende die tydperk 1976 tot 1979 deur die Minister van Volkswel-syn en Pensioene goedge-keur. Hierbenewens het die Departement van Volkswel-syn

en Pensioene op aandrang van die Raad ingestem om gedurende die finansiële jaar 1980/81 'n begin te maak met die daarstelling van 'n inligtingsdiens aangaande die afhanklikheidsvraagstuk (R.S.A., N.A.R.R.A., 1979, p.3).

In die voorafgaande uiteensetting is die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur sekere statutêre rade en kommissies in oënskou geneem om sodoende meer perspektief aan die Departement se skakelaktiwiteite te verleen. Laasgenoemde aktiwiteite sal vervolgens aandag geniet.

3. AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIKE DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE

Die bepaling van aspekte wat op die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement dui, hang ten nouste saam met die agtergrond en ontwikkeling van die Departement self. In 'n vorige onderafdeling is daar kortliks gekyk na die agtergrondsgeskiedenis van die Departement. Dit is egter van belang om vervolgens die fokus op aangeleenthede verwant aan skakelwerk in die agtergrondsgeskiedenis te laat val en ook waar nodig enkele beleidsaspekte aan te raak. In hierdie verband kan daar vier interafhanklike terreine analities onderskei word. Dit is eerstens samewerking, koördinasie, wetgewing, rade, kommissies en komitees, tweedens personeel-aangeleenthede, derdens die maatskaplikewerk-aktiwiteite van die Departement en vierdens die rol van die openbare mening, inligting en skakeling.

Er is die Departement van Volkswelsyn en Pensioe
het ten doel die samewerking, koördinasië
- bepaling tussen mnr en ander profs

3.1 Samewerking, koördinasië en aanverwante aangeleenthede

Reeds voor Uniewording in 1910 het daar die beginsel bestaan dat welsynsdienste die gesamentlike verantwoordelikheid van die Staat, die kerk en die gemeenskap is (Winckler, 1969, pp. 79-80). Met die stigting van die onafhanklike Departement van Volkswelsyn in 1937 is verskeie volkswelsynsdienste onder die beheer van een Departement gekonsolideer. Verskeie dienste met 'n volkswelsyn strekking het egter die verantwoordelikheid van ander staatsdepartemente gebly. Ook het die nuwe Departement 'n veld betree waar daar reeds 'n verskeidenheid dienste deur uiteenlopende partikuliere welsynsorganisasies gelewer is. Vanuit die staanspoor het daar dus 'n groot behoefte aan samewerking en koördinasië tussen al hierdie organisasies en instansies bestaan.

In die Departement se eerste verslag van sy werksaamhede wat die tydperk 1937 tot 1939 dek, het die eerste Sekretaris van Volkswelsyn, mnr. G.A.C. Kuschke, hom soos volg aangaande samewerking uitgespreek:

"I make no apologies for repeatedly referring to the need for co-operation by all parties and for re-iterating my conviction that success hinges on the central authorities, local authorities and local organisations moving into alignment on social welfare principles. The Department of Social Welfare is proving to be the lever that was lacking in the past with which the different authorities' responsibilities can be geared into one another" (U.o.S.A., Dept. S.W., 1940, p.13).

Uit hierdie aanhaling is dit duidelik dat die koördinasië van welsynsaktiwiteite reeds vanuit die staanspoor as een van die belangrikste funksies van die Departement van Volks-

welsyn gesien is. Gedurende Oktober 1938 het 'n kabinetskomitee die doel van die Departement in 'n memorandum aan die Kabinet as volg uiteengesit:

"The committee is of the opinion that it is the function of the Department of Social Welfare to rehabilitate the socially unadjusted or poorly adjusted individual or family; furthermore, the study and treatment of the conditions which may produce or may contribute to social maladjustment fall to be dealt with by the Department ... that the Department will continue in its activities to promote local co-ordination of the work of charitable institutions and that of the administrative, local authorities and the Union Government" (U.O.S.A., Dept. S.W., 1940, p.8).

Veral in die na-oorlogse jare tot 1956 het die koördinasie van welsynsdienste, sowel as samewerking en beplanning op welsynsgebied, veel van die Departement se aandag geniet. Dit het, onder andere, vergestaltung gekry in die aanstelling van die Komitee van Onderzoek insake die Finansiering van Vrywillige Welsynsorganisasies (die Du Plessis-komitee), die Departement se kanalisasie-beleid, die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947), sentrale registers en die ontwikkeling van 'n grondslag vir 'n werksverdeling tussen die Staat en private inisiatief.

Na 1956 het veral wetgewing 'n belangrike rol ten opsigte van koördinasie, samewerking en beplanning gespeel. Van die belangrikste wetgewing in die verband tot op die huidige was die Nasionale Welsynswet (79/1965) wat later deur die Nasionale Welsynswet (100/1978), die Wet op Fondsinsameling (107/1978) en die Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers (110/1978) vervang is. Ook het die amptelike werksverdelings-ooreenkoms tussen die Departement en geregistreerde welsyns-

organisasies, die Departement se subsidiebeleid en die Tussen-departementele Oorlegplegende Komitee oor Vakkundige Welsynsaangeleenthede 'n belangrike rol gespeel (R.S.A., Dept. V.W.& P., 1978, p.27; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1975, pp. 44-45).

Deur middel van bogenoemde is die koördinasie van die dienste gelewer deur die Departement, ander staatsdepartemente, geregistreerde welsynsorganisasies en die provinsiale en plaaslike owerhede gereël. Die onderlinge verhouding tussen hierdie liggame berus in 'n meerdere of mindere mate op die beginsel van vennootskap, samewerking en konsultasie.

In die lig van voorafgaande is dit duidelik dat daar met verloop van die ontwikkeling van die Departement wel kanale vir skakeling met die breë spektrum van organisasies en instansies op die Suid-Afrikaanse welsynsterrein geskep is.

3.2 Personeelaangeleenthede

Vanaf die totstandkoming van die Departement van Volkswelsyn in 1937 tot ongeveer 1974 het daar 'n nypende tekort aan veral manlike volkswelsynbeamptes bestaan (U.o.S.A., Dept. S.W., 1940, p.24; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1971, p.3). Die tekort het selfs tot 1978 voortgeduur (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1979, p.2). Ontoereikende salarisvoordele, wat aanvanklik as 'n groot bydraende faktor hiertoe beskou is, het na 1 Februarie 1955 'n verbetering ondergaan toe vakkundige status aan volkswelsynbeamptes verleen is (U.o.S.A., Dept. S.W., 1946, p.3; U.o.S.A., Dept. V.W., 1951, pp. 5-6, 8; U.o.S.A., Dept. S.W.&P., 1959, p.16). Daar is ook sporadies deur middel van

pamflette pogings aangewend om die beroep aan hoërskoolleerlinge en universiteitstudente bekend te stel (U.o.S.A., Dept. S.W.&P., 1959, p.16). Hierdie stappe het egter aanvanklik nie 'n noemenswaardige verbetering tot gevolg gehad nie.

In 1974 het die tekort aan mans vir aanstelling as Vak-kundige Beampies (Welsyn) sodanige afmetings aangeneem dat die Departement die volgende mening uitgespreek het:

"Die vereiste wat gestel word, naamlik dat sulke persone ingevolge die Nasionale Welsynswet, 1965, as maatskaplike werkers geregistreer moet wees alvorens hulle as Vak-kundige Beampies (Welsyn) aangestel kan word, is wel baie lofwaardig maar hou ongelukkig nie tred met die praktyk nie ... Die vraag ontstaan of die tyd nie ryp is dat die benadering met betrekking tot die aanstellingsvereistes ten opsigte van beampies van hierdie Departement wat, onder andere, dienste aan die howe moet lewer geheel en al verander moet word om aan te pas by behoeftes nie" (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1975, p.6).

Die situasie in die maatskaplikewerk-beroep in 1976 was nog steeds dat bykans negentig persent van alle geregistreerde maatskaplike werkers vroue is (R.S.A., Komitee van Onderzoek na Afsonderlike ..., 1976, p.26). Hierdie situasie hou nadele vir die deurlopendheid van dienste in. Die mening is deur verskeie organisasies en persone uitgespreek dat die beeld van die maatskaplikewerk-beroep daartoe aanleiding gee dat min mans maatskaplike werk hul loopbaan maak.

3.3 Uitbouing van die maatskaplikewerk-metodes

In die verwesenliking van die Departement se doel, te wete om maatskaplike bestendigheid te bevorder, het die klem in

maatskaplikewerk-dienste tot ongeveer 1966 hoofsaaklik op gevallowerk as maatskaplikewerk-metode geval (R.S.A., Dept. S.W.&P., 1966, p.22). Winckler (1969, p.274) kom gedurende 1966 tot die volgende gevolgtrekking: "Gemeenskapsorganisasie, die derde primêre maatskaplikewerk-metode, is in die uitvoering van volkswelsynbeleid nog selde bewustelik toegepas."

In die lig van die voorafgaande kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat daar in die Departement min geleentheid vir die doelgerigte gebruikmaking van skakelwerk of skakelwerktegnieke in 'n gemeenskapswerkproses bestaan het.

3.4 Rol van die openbare mening in, sowel as skakeling en inligtingsdienste deur die Departement

In sy oorsig van die ontstaan en ontwikkeling van die volkswelsynbeleid meld Winckler (1969, p.68) die volgende: "Na 'n tydperk van ongeveer twintig jaar van maatskaplike aksie, gepaard met ontwikkelinge in die Staatsdiens, is die Departement van Volkswelsyn in 1937 gestig." In hierdie maatskaplike aksie het nie slegs die optrede van persone, organisasies en instansies met welsynsdoelstellings 'n belangrike rol gespeel nie, maar het ook die algemene publiek 'n belangrike invloed daarop uitgeoefen (U.o.S.A., Dept. S.W., 1940, p.2).

Dr. H.F. Verwoerd het self van 'n koerant gebruik gemaak om die openbare mening te beïnvloed. Potgieter (1973, p.35) skryf hieroor die volgende:

"In 1932 het die verslag van die Carnegie-kommissie oor die Armbankevraagstuk ... verskyn. Hierdie verslag is aan die begin van 1933 deur dr. H.F. Verwoerd in 'n reeks van vyf artikels in die Die Burger opgesom, wat onder andere veel bygedra het tot die bekendstelling hiervan by die publiek en om hulle aan te wakker tot verdere ak-

sie. Na agitاسie in die pers dat n kongres gereël moes word om die Kommissie se voorstelle te oorweeg, het die destydse Armsorgraad van die Gefedereerde Nederduitse Kerk van Suid-Afrika die voortou geneem en die kongres, bekend as Die Volkskongres oor die Armbankevraagstuk vir 2 tot 5 Oktober 1934 te Kimberley belê."

Soos gemeld was skakeling met welsynsorganisasies en ander staatsdepartemente ter bevordering van samewerking en koördinasie vanuit die staanspoor n belangrike funksie van die Departement van Volkswelsyn. Ook het die Departement vroeg reeds erkenning verleen aan sy publisiteitsfunksie. In die verband word in die 1947-verslag oor die Departement se werksaamhede die volgende gemeld:

"Publicity. - One of the functions which has to be performed by an agency which is responsible for the development of a country's welfare work is to give publicity to such work and the important developments within its field of operation.

In the past the Department confined itself primarily to the publication of annual reports on its activities. Due to a shortage of staff and material during the war, departments of state and even private enterprise were compelled to reduce their publicity to a minimum. Now that the war is over more will be done in this direction" (U.o.S.A., Dept. S.W., 1949, p.45).

In n uiteensetting gedurende 1959 van die Departement se hoofkantoor se struktuur en funksie word die funksie van die Seksie Navorsing, Statistiek en Inligting soos volg uiteengesit:

"3. Information.

- (a) Library service.
- (b) Publications and publicity.

4. Liaison Services.

- (a) International bodies.

- (b) Conferences and congresses.
- (c) Committees of inquiry" (U.o.S.A., Dept. S.W.&P., 1959, p.20).

Ten spyte van die hierbo uiteengesette benadering en omskrywing van funksies, is daar gedurende die veertiger en vyftiger jare geen uitgebreide en deurlopende pogings aangewend om die houdings en menings van die algemene publiek te beïnvloed nie (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1962, p.55). Op die gebied van skakeling is daar meer verrig, maar hier was pogings bykans uitsluitlik tot welsynsinstansies, staatsdepartemente en universiteite beperk (U.o.S.A., Dept. S.W.&P., 1959, pp.64-66; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1962, pp. 55-57).

In 1964 het die Departement dit weer eens bevestig dat die doeltreffendheid van dienslewering afhang van die ondersteuning van 'n goed ingeligte publiek, sowel as die samewerking van ander staatsdepartemente en welsynsorganisasies. Dit is ook gestel dat dit van belang is dat die doel en aktiwiteite van die Departement algemeen bekend moet wees (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1964, p.1). Om gedeeltelik in hierdie behoefte te voorsien het die Departement vanaf 1962 die reeks publikasies Navorsing en Inligting begin uitgee en is daar ook aandag geskenk aan 'n rolprent oor die maatskaplikewerk-professie en 'n woordeboek vir maatskaplike werk (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1964, pp. 64-65).

Alhoewel sommige belangstellende persone en organisasies tot 1964 deur die Departement se inligtings- en skakeldienste bereik is, het die fokus in hierdie dienste op kontak met ander staatsdepartemente, welsynsorganisasies en opleidingsinrig-

tings van maatskaplike werkers geval (R.S.A., Dept. S.W.&P., 1962, pp. 54-57; R.S.A., Dept. V.W.&R, 1964, pp. 64-65). Die skakeling in laasgenoemde verband het hoofsaaklik deur middel van verteenwoordiging op verskeie nasionale rade, interdepartementele komitees en kommissies, asook deur konferensies geskied (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1964, pp. 65-66). Dit is egter grootliks aan departementele buitekantore oorgelaat om verhoudings met die algemene publiek op te bou en om as die "ore" en "oë" van die Departement op te tree (R.S.A., Dept. V.W.&R, 1964, p.1). In die lig van die Departement se beleid was die gebruikmaking van massamedia vir dié doel egter uitgesluit (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1978?, Handleiding B1, Hoofstuk 3).

Vanaf 1964 het die Departement hom meer begin toelê op inligtings- en skakeldienste. Tot 1977 het die Departement se hoofkantoor van die volgende media gebruik gemaak: die publikasiereeks Navoring en Inligting, die departementele vakkundige tydskrif Volkswelsyn en Pensioene/Social Welfare and Pensions, die Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 'n uitstalling by die Nasionale Kriminologiese Simposium te Pretoria (Augustus 1973), 'n loopbaanuitstalling by die Randse Lenteskou (September 1973), die rolprent Frank oor dwelmmiddelafhanklikheid (1974), 'n loopbaanuitstalling op versoek van die Staatsdienskommissie te Humansdorp (Maart 1975), Port Elizabeth (Maart 1975), Bathurst (Mei 1975) en Clanwilliam (Junie 1975), 'n uitstalling by die studentegesondheidsweek aan die Universiteit van Pretoria (Maart 1975), 'n loopbaanuitstalling by 'n Afrikaanse en 'n Engelse hoërskool te Pretoria (Maart en Mei 1976), 'n loopbaanuitstalling by

die Randse Afrikaanse Universiteit (Augustus 1976), 'n welsynskou te Kimberley wat deur die Streekswelsynsraad van Noord-Kaapland gereël is (Oktober 1976), die ontvangs van maatskaplikewerk-studente van die Potchefstroomse Universiteit vir CHO en die Randse Afrikaanse Universiteit by die Departement se hoofkantoor (Maart en Oktober 1976), pamflette oor alkoholisme (1977), die bekendstelling van die krisiskliniek te Kaapstad deur middel van advertensies en berigte in nuusmedia (1977), loopbaanuitstallings en werwingsveldtogte in samewerking met die Staatsdienskommissie te Germiston (Februarie 1977), Nelspruit (Maart 1977), die Randse Afrikaanse Universiteit (Augustus 1977) en die Universiteit van Stellenbosch (September 1977), asook 'n uitstalling by 'n geestesgesondheidsweek te Kaapstad gedurende Augustus 1977 (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1975, pp. 34, 42; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1977, p. 41; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1978, p.28; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1979, p.31).

Die skakelaktiwiteite van die Departement gedurende die tydperk 1964 - 1977 was hoofsaaklik op samewerking en koördinasie gerig. Die organisasies en instansies met wie of deur middel waarvan daar geskakel is, was die volgende: die International Council on Alcohol and Addiction, die Nasionale Welsynsraad en die vier spesialiteitskommissies soos deur die Nasionale Welsynswet (79/1965) ingestel, die International Council on Social Welfare (I.C.S.W.), Rehabilitation International, die Tussendepartementele Oorlegplegende Komitee oor Vakkundige Welsynsaangeleenthede, die International Social Service, die Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme en die latere Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aan-

geleentheid. Skakeling is ook bewerkstellig deur middel van die bywoning van verskeie internasionale kongresse en seminare, binnelandse konferensies en die aanbieding van die Eerste Suid-Afrikaanse Internasionale Konferensie oor Alkoholisme en Dwelmafhanlikheid (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1971, p.22; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1975, pp. 42-45; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1977, p.47; R.S.A., Dept. V.W.&P., 1978, p.18).

4. TENDENSE EN TEKORTKOMINGE IN DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKTEGNIKE DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE

Uit die oorsig van die agtergrond en werksaamhede van die Departement gedurende die tydperk 1937 tot 1977 is dit duidelik dat skakelwerk nie doelbewustelik gebruik is nie. Daar is wel op 'n breë terrein van verskeie skakelwerktegnieke gebruik gemaak. Om by die aard van die Departement se werksaamhede aansluiting te vind, kan hierdie gebruikmaking in twee analities onderskeibare kategorieë ingedeel word. Dit is eerstens skakeling met verskeie instansies deur middel van verskeie tegnieke en tweedens die gebruikmaking van verskeie kommunikasiemedie.

4.1 Skakelaktiwiteite

Met die omskrywing van die doel van die Departement van Volkswelsyn deur die Kabinetskomitee gedurende 1938, is daar reeds bepaal dat een van die primêre doelstellings die koördinasie van welsynsdienste moes wees (U.v.S.A., Dept. S.W., 1940, p.8).

Koördinasie, asook samewerking en beplanning met en tussen al die partikuliere welsynsorganisasies en staatsdepartemente, het vanuit die staanspoor 'n groot rol in beide die werksaamhede en ontwikkeling van die Departement gespeel. In die bereiking van hierdie doel het skakelaktiwiteite 'n primêre rol gespeel en in die toepassing daarvan is daar ook van verskeie skakelwerktegnieke gebruik gemaak.

Weens die toepassing van die beginsel van vennootskap het die Departement vroeg reeds nie alle skakelfunksies op sy skouers geneem nie. Daar is in 1947 deur middel van die statutêre bepaling van die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) in 'n sekere mate 'n skakelfunksie aan die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies opgedra. In sy bespreking van die algemene doelstellings van hierdie Raad, het die eertydse waarnemende Minister, mnr J.H. Hofmeyr, benewens duidelike skakel doelstellings ook na die skakelwerkdoelstellings van die Raad verwys. Die Raad moes die gevoelens van die algemene publiek weer speel en vertolk aan beide die Regering en die Departement, dit moes die "openbare mening die geleentheid (te) gee om sigself uit te spreek en die Regering en die Departement (te) beïnvloed" en dit moes ook dien as 'n "skakel tussen die Regering en die Departement van Volkswelsyn aan die een kant en die publiek aan die ander kant" (U.v.S.A., N.R.W., 1949, pp. 1-2).

Uit die werksaamhede van die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies is dit duidelik dat daar nie veel ten opsigte van die gebruikmaking van skakelwerktegnieke ter beïnvloeding van die openbare mening tereg gekom het nie. Alhoewel publi-

teit vanaf die vroeë jare 'n rol in die Raad se werksaamhede gespeel het en daar ook gedurende 1954 aandag aan 'n "nasionale veldtog" en die beplande gebruikmaking van kommunikasiemedie geskenk is, is sodanige beplanning nie ten uitvoer gebring nie.

Met die vervanging van die Wet op Welsynsorganisasies (40/1947) gedurende 1965 deur die Nasionale Welsynswet (79/1965) is die tendens om sekere skakel- en skakelwerkfunksies aan nasionale rade op te dra voortgesit en in 'n mate verder uitgebou. Veral die omskrywing van die werksaamhede van sekere spesialiteitskommissies het sterk op 'n skakelwerkfunksie gedui. Die Kommissie vir Maatskaplike Werk het byvoorbeeld sy skakeling oor aspekte op die maatskaplikewerkterrein nie net tot die plaaslike vlak beperk nie, maar hulle het ook internasionale skakeling voorgestaan. Die behandeling van maatskaplike werk is ook by wyse van die radio en pers as een van sy funksies omskryf (R.S.A., N.W., 1969, Eerste verslae van die Kommissies ..., pp. 1-2).

Die Nasionale Welsynsraad en die kommissies het by verskeie geleenthede die behoefte aan die gebruikmaking van massakommunikasiemedie ter uitvoering van hul funksies, sowel as die belangrike rol daarvan in hul werksaamhede, bevestig. Daar is ook van verskeie kommunikasiemedie deur die Nasionale Welsynsraad, die kommissies en die streekwelsynsrade gebruik gemaak. 'n Gesamentlike, beplande en deurlopende program vir die gebruikmaking van media het egter nie uit hierdie benadering en aktiwiteite gekristalliseer nie. Die rede hiervoor is waarskynlik dat 'n duidelike skakelwerkfunksie nie ekspli-

siet deur wetgewing aan hierdie statutêre rade en kommissies opgedra is nie.

Soos in die geval van die Nasionale Welsynswet (79/1965) maak die Nasionale Welsynswet (100/1978) voorsiening vir die opdra van skakelfunksies aan statutêre liggame. In laasgenoemde Wet is daar egter 'n klemverskuiwing te bespeur deurdat die skakelfunksie hoofsaaklik op streeksvlak in die hande van streekwelsynsrade gekonsentreer word. Deur vir welsynsprogramme, wat waarskynlik 'n sterk skakel- en skakelwerkfunksie sal moet bevat, voorsiening te maak, word geleentheid vir die gebruikmaking van meer openbare kommunikasiemedie geskep. Dit hou egter die gevaar in dat veral massamedie op 'n ongeorganiseerde wyse gebruik sal word.

Die tendens om skakel- en skakelwerkfunksies aan statutêre rade op te dra, is ook duidelik in wetgewing rakende alkoholisme, dwelmafhanglikes en maatskaplik-wanaangepaste persone te bespeur.

Reeds in 1952 het die Nasionale Adviserende Raad vir Werkkolonies, wat kragtens die Wet op Werkkolonies (25/1949) ingestel is, dit beklemtoon dat beter maatreëls ter bevordering van die kennis van alkoholisme by die algemene publiek nodig is (U.v.S.A., N.A.R.W.T., 1952, p.12). Hierdie siening het die groeiende bewuswording, wat gedurende die vyftiger jare posgevat het, van die probleme verbonde aan alkoholisme en die noodsaaklikheid van 'n goed ingeligte publiek weerspieël. Een van die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad insake Alkoholisme (SANRA, 1956) se primêre funksies was om die publiek insake

alkoholisme in te lig. Tot en met die totstandkoming van die Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme (N.A.R.A.) deur middel van die Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums (86/1963) is inligtingsverspreiding hoofsaaklik slegs deur SANRA gedoen.

Vanuit die staanspoor het N.A.R.A. indringende aandag aan skakeling en inligtingsdienste geskenk. Deur bemiddeling van die Raad is die twee rolprente Ek erken en Jy ook vervaardig. Verder is 'n register van publikasies oor alkoholisme opgestel en het die subsidiëring van die inligtingskantore van SANRA aandag geniet. Dit is duidelik dat reeds hier indringende aandag aan sekere skakelwerkaktiwiteite en die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie geskenk is.

Die aanbevelings van die Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels (Grobler-komitee) het op verskeie terreine met die gebruikmaking van skakelwerktegnieke te make gehad. Die Grobler-komitee het die verskaffing van inligting en voorligting aan die publiek beklemtoon en hierdie aangeleentheid is in 'n groot mate aan SANRA opgedra. Daar is ook aanbeveel dat N.A.R.A. se funksies verander moes word om dwelmiddels in te sluit. Die koördinerende inligtings- en voorligtingsdienste moes ook aan hierdie gewysigde instansie opgedra word.

Die Nasionale Adviserende Raad insake Rehabilitasie-aangeleenthede (N.A.R.R.A.) is deur die Wet op die Misbruik van Afhanklikheidsvormende Stowwe en Rehabilitasiesentrums (41/1971) in-

gestel. Hierdie Raad het gedurende die tydperk 1971 tot 1979 nog meer as sy voorganger aandag geskenk aan skakelwerkaktiwiteite. Daar is met verskeie rade, komitees, verenigings, welsynsorganisasies en staatsdepartemente oorleg gepleeg en aspekte rakende die afhanklikheid van afhanklikheidsvormende stowwe is bespreek en bekend gestel. Die Raad het ook op 'n breër grondslag aandag aan die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie geskenk en daar is gedurende die tydperk 1976 tot 1979 'n nasionale plan ter voorkoming en bekamping van alkoholmisbruik en alkoholisme opgestel. Hierdie plan het verskeie elemente van 'n skakelwerkprogram bevat. Op aandrang van die Raad het die Departement ingestem om 'n begin te maak met die instelling van 'n inligtingsdiens.

In die lig van voorafgaande is dit duidelik dat daar reeds kort na die ontstaan van die Departement die tendens ontwikkel het om, saam met 'n koördinerings- en samewerkingsfunksie, ook 'n skakel- en skakelwerkfunksie aan statutêr-ingestelde rade en kommissies op te dra. As gevolg hiervan het hierdie rade met verloop van tyd in 'n toenemende mate aandag aan die gebruikmaking van kommunikasiemedie geskenk. Aangesien elk sy eie doelstellings wou bevorder en ook weens praktiese probleme, het die gekoördineerde gebruikmaking van veral massakommunikasiemedie agterwet gebly. 'n Vooraf beplande en deurlopende program is derhalwe nie daargestel nie en die maatskaplikewerk-beroep het gevolglik in 'n groot mate nie uit een mond gepraat nie.

Die tendens om skakelaktiwiteite aan statutêre rade en kommissies op te dra, het waarskynlik ook daartoe meegewerk

dat daar in die Departement self nie meer pertinent^e aandag aan die gebruikmaking van skakelwerkaktiwiteite geskenk is nie. Die skakelwerkaktiwiteite wat wel tot uitvoering gebring is, het hoofsaaklik op 'n ad hoc-grondslag geskied. Hierdie tendens is ook in die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie deur die Departement te bespeur.

4.2 Gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie

Gedurende 1947 het die Departement van Volkswelnsyn by monde van sy jaarverslag bevestig dat hy 'n publiseringsfunksie het (U.v.S.A., Dept. S.W., 1949, p.45). Van hierdie funksie het daar in die periode 1947 tot 1963 nie veel tereg gekom nie. Struktureel is daar in die Sektie Navorsing, Statistiek en Inligting by die departementele hoofkantoor vanaf 1958 voorsiening vir inligtings- en skakeldienste gemaak. Inligtingsvoorsiening en skakeldienste is egter hoofsaaklik tot welsynsinstitusies, opleidingsinstitusies en staatsdepartemente beperk en daar is slegs op 'n sporadiese wyse van openbare kommunikasiemedie gebruik gemaak om kandidate vir die beroep maatskaplike werk te werf. Die georganiseerde en beplande interpretasie van die aard van maatskaplikewerkdienste en maatskaplike probleme aan die algemene publiek is in 'n groot mate agterweë gelaat. Hierdie funksie is hoofsaaklik aan statutêr- ingestelde rade en kommissies, asook aan welsynsorganisasies, oorgelaat.

Gedurende die periode na 1964 is daar egter 'n duidelike toename in die gebruikmaking van kommunikasiemedie te bespeur. Die ondersoekte en aanbevelings van die twee komitees van

ondersoek na die afhanklikheid van afhanklikheidsvormende stowwe en die werksaamhede van die statutêre rade en kommissies het 'n belangrike bydrae tot hierdie tendens gelewer. Die gebruikmaking van veral massamedia het egter wat kwantiteit, planmatigheid, deurlopendheid en 'n globale benadering betref, vër tekort geskiet.

Kenmerkend van die tydperk 1964 tot 1977 was die tendens dat die inligtingsdienste van die Departement en die statutêre rade en kommissies parallel met mekaar begin ontwikkel het. Daar was ook tot 1977 nie 'n duidelik omlýnde funksieverdeling wat betref die inligtingsaktiwiteite van hierdie instansies nie. Hierdie situasie het daartoe bygedra dat die doelgerigte gebruikmaking van veral die massamedia nie op 'n breë front plaasgevind het nie.

5. SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die klem geplaas op die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerktegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977. Hierdie fokus is genoodsaak deurdat die Departement in die betrokke tydperk nie doelbewustelik skakelwerk toegepas het nie.

Vanweë die afwesigheid van skakelwerk het die Departement op twee analities onderskeibare wyses getrag om vir hom 'n gunstige maatskaplike klimaat en omgewing te skep en om goeie verhoudings met ander liggame en die publiek uit te bou.

Eerstens is bepaalde skakel- en skakelwerkfunksies op 'n indirekte wyse toegewys aan rade en kommissies wat kragtens nasionale welsynswetgewing en sekere wetgewing rakende rehabilitasie-aangeleenthede geskep is. Hierdie tendens het reeds in 1947 met die Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies in aanvang geneem. Dit is ook in die omskrywing van die werksaamhede van latere statutêre rade en kommissies te bespeur en het tot 31 Augustus 1979 hoofsaaklik onveranderd gebly. In die lig van die bepalings van die Nasionale Welsynswet (100/1978) en die Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers (110/1978) blyk dit dat hierdie tendens ook vir die toekoms sal geld.

Uit die ondersoek is dit duidelik dat die toewysing van bepaalde skakelwerkfunksies aan die betrokke statutêre rade veral vier tekortkominge ingehou het. Ten eerste is die betrokke funksie nie uitdruklik aan die liggame opgedra nie. Hulle het tweedens nie oor die nodige uitvoerende magte beskik nie. Derdens was dit duidelik dat skakelwerkfunksies nie by sodanige liggame tuisgehoort het nie. Dit was egter veral die verdeling van skakelwerkfunksies wat doeltreffendheid op die gebied aan bande gelê het.

Ten spyte van bogenoemde tekortkominge is daar met oorlegpleging veel deur die statutêre liggame en die Departement gedurende die tydperk 1937 tot 1977 vermag. Hierdeur kon daar gedeeltelik in die Departement se behoefte aan die uitbouing van goeie verhoudings met ander liggame voorsien word. Dit het egter geblyk dat die werksaamhede van die statutêre liggame slegs op 'n indirekte wyse die Departement kon bevoordeel.

Die organisasies en instansies met wie daar geskakel is, het slegs 'n gedeelte van die Departement se spesifieke publieke uitgemaak. Die gevolg van hierdie beperkte en ondoeltreffende gebruikmaking van skakelwerktegnieke was dat daar waarskynlik slegs 'n gedeeltelike gunstige maatskaplike klimaat of omgewing vir die Departement geskep is.

Die Departement het tweedens self van openbare kommunikasie-media gebruik gemaak om vir hom 'n gunstige maatskaplike klimaat te skep. Alhoewel die Departement reeds in 1947 bevestig het dat hy 'n 'publisiteitsfunksie' het, is die toepaallike masjinerie hiervoor nooit geskep nie. Die media is tot 1977 deurlopend op 'n onbeplande en ad hoc-wyse benut en was beperk in kwantiteit en omvang. Geen aanduidings bestaan ook dat die media in besondere maatskaplikewerk- of maatskaplike gemeenskapswerkprogramme aangewend is nie.

Dit is duidelik dat die Departement nie die potensiaal van die openbare kommunikasie-media op 'n doeltreffende wyse ontgin het nie. Dit het waarskynlik daartoe gelei dat daar slegs in 'n beperkte mate daarin geslaag kon word om 'n gunstige maatskaplike omgewing te skep en goeie verhoudings met die algemene publiek uit te bou.

Samevattend kan dus gesê word dat skakelwerktegnieke oor die algemeen op 'n onbeplande en ondoeltreffende wyse deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene aangewend is. Ver-al op die gebied van die gebruikmaking van openbare kommunikasie-media gedurende die tydperk 1937 tot 1977 was hierdie situasie opmerklik. Daarom is dit noodsaaklik dat die hui-

dige gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia deur die Departement in diepte ondersoek en in die lig van die skakelwerkteorie geëvalueer moet word. Dit is ook van belang dat daar vasgestel sal word of die laa genoemde tendens tot 1979 voortgeduur het. Aan hierdie aangeleenthede sal daar vervolgens aandag geskenk word.

HOOFSTUK 5

HUIDIGE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIEMEDIA DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE

In die voorafgaande hoofstuk is die fokus geplaas op die bepaling van die aard van en tendense in die aanwending van skakelwerktegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977. Om hierby aansluiting te vind en ook om 'n duideliker beeld van die Departement se aktiwiteite in hierdie verband te verkry, sal die huidige gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia deur die Departement nou breedvoeriger ondersoek word.

Vir die bepaling van die huidige stand van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia is die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 vir navorsingsdoeleindes afgebaken. Die redes vir die keuse van die betrokke tydperk is die volgende:

1. die tydsverloop vind bykans direkte aansluiting by die voorafgaande hoofstuk;
2. twaalf maande kan as 'n redelik verteenwoordigende tydperk in die lig van die aard van die navorsing beskou word; en
3. die tydperk eindig voor die inwerkingtreding van die Nasionale Welsynswet (100/1978), die Wet op Fondsinsameling (107/1978) en die Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Werkers (110/1978).

Die rede vir die uitsluiting van laasgenoemde wette is dat hulle uitwerking op die Departement, die Suid-Afrikaanse welsynsterrein en die gebruikmaking van skakelwerk deur 'n groot verskeidenheid welsynsorganisasies en -instansies eers oor 'n betreklik lang termyn ten volle sal uitkristalliseer.

Daar sal ter verwesenliking van die vierde doel van die ondersoek gefokus word op die benutting van openbare kommunikasiemedia deur die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die Departement se hoofkantoor. Die rede vir die keuse van openbare kommunikasiemedia as terrein van ondersoek is omdat dit as skakelwerktegniek 'n redelik duidelike beeld van 'n organisasie se skakelaktiwiteite gee, die Departement skakelwerk as sodanig tot op die huidige nog nie bewustelik en bepland toegepas het nie en die ondersoek slegs tot eksterne skakelwerk beperk is. Die rede waarom die navorsing op die Tak Vakkundige Welsynsdienste toegespits word, is omdat skakelwerk 'n bestuursfunksie is en die ondersoek tot maatskaplike-werk-aangeleenthede beperk word.

Om die kwantitatiewe gebruikmaking van kommunikasiemedia te bepaal, is daar hoofsaaklik van 'n gestruktureerde vraelys gebruik gemaak wat deur al die beamptes van die Tak Vakkundige Welsynsdienste in die Departement se hoofkantoor ingevul is (Kyk Addendum Een). Om die resultate van die vraelys egter binne die korrekte verband te kan plaas, is dit eerstens nodig dat die Departement se struktuur kortliks uiteengesit word. Die klem val hierin op die struktuur, doel en funksie van die Tak Vakkundige Welsynsdienste. Die

skakelpligte wat deur pligtestate aan beamptes opgedra is, sal ook ondersoek word.

Die bevindings rakende die benutting van openbare kommunikasiemedia deur beamptes in die Tak sal uiteengesit en in terme van die potensiaal van die media geëvalueer word. Ook sal die houding van beamptes ten opsigte van die aanstelling of instelling van skakelbeamptes of 'n skakelwerkkafdeling aandag geniet. Na afloop daarvan sal die gebruikmaking van die media deur die Tak Vakkundige Welsynsdienste in terme van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene se struktuur, doel, funksie en beleid geëvalueer word. Die struktuur, doel, funksie en werksaamhede van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van die Departement van Gesondheid sal ook as 'n verwysingsbron uiteengesit word. Ten slotte word die kwantitatiewe gebruikmaking van die openbare kommunikasiemedia deur die Tak oorsigtelik met dié van die Onderafdeling vergelyk.

1. STRUKTUUR, DOEL EN FUNKSIE VAN DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIOENE^x

In die Staatsdienskommissieverlag van 1969 word die volgende aangaande die doel en funksie van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vermeld:

^xTensy anders aangedui, is alle inligting in hierdie onderhoof afkomstig uit die Staatsdienskommissieverlag (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1969), departementele omsendbrief no. 20 van 1977 (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1977) en beamptes se pligtestate. Vanweë verandering in die Departement se struktuur is sommige doel- en funksie-omskrywings van afdelings en onderafdelings na oorlegpleging met beamptes in beheer, gewysig.

"Die doel van die organisasie is in die verlede as volg omskryf: 'om maatskaplike wanaanpassing en behoef-tigheid in die huisgesin of gemeenskap te voorkom en te bestry en maatreëls in hierdie verband te koördineer; en om voorsiening te maak vir siviele en oorlogspensioene.' Voornoemde begrippe lewer almal 'n bydrae tot maatskaplike stabiliteit en die doel van die departement word in die aanbevole organisasie derhalwe soos volg omskryf: 'om maatskaplike stabiliteit te bevorder.' Vir die verwesenliking hiervan, moet die volgende funksies uitgevoer word: (1) Bevorder maatskaplike funksionering. (2) Verleen algemene bystand. (3) Lewer administratiewe en ander hulpdienste. (4) Maak voorsiening vir uitdienstredingsvoordele vir amptenare van staats- en staats-ondersteunde instellings (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1969, pp. 2-3).

Bogenoemde omskrywing van die Departement se doel en funksies was op 31 Augustus 1979 nog van toepassing.

Aan die hoof van die Departement staan die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene wat as rekenpligtige amptenaar, onder andere, direk aan die Tesourie en Kontroleur en Ouditeur-generaal verantwoording moet doen vir die besteding van fondse wat tot sy beskikking gestel word. Die Sekretaris, bygestaan deur 'n Adjunk-sekretaris Siviele Pensioene, 'n Adjunk-sekretaris Maatskaplike Hulpdienste, 'n Adjunk-sekretaris Algemene Hulpdienste en 'n Adjunk-sekretaris Vakkundige Welsynsdienste, vorm die bestuur van die Departement (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1979, p.1).

Die Republiek van Suid-Afrika was op 31 Augustus 1979 in nege streke verdeel. Suidwes-Afrika het 'n tiende streek gevorm. Met die inwerkingtreding van die Nasionale Welsynswet (100/1978) op 1 September 1979, het een van die streke in die

Republiek verval en is twee nuwes geskep. In elk van die streke is daar 'n streekkantoor wat in beheer van departementele dienste binne sy streek staan. In die Republiek is daar 'n verspreide netwerk van 26 takkantore, sewe veiligheidsplekke en plekke van bewaring, vier nedersettings, vier tehuise vir verswakte bejaardes en gestremdes en twee krisis-klinieke (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1979, p.1). Hierbenewens is daar ook van die Departement se Vak-kundige Beampies (Welsyn) by 15 sorg- en rehabilitasiesentrums en psigiatriese hospitale gestasioneer.

2. STRUKTUUR, DOEL EN FUNKSIE VAN DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE EN SKAKELPLIGTE AAN BEAMPTES OPGEDRA

Die Tak Vak-kundige Welsynsdienste van die departementele hoofkantoor is primêr verantwoordelik vir die vorming en beheer van vak-kundige welsynsdienste. Weens die begrening van hierdie ondersoek is dit van belang dat die struktuur, doel en funksie van hierdie Tak meer breedvoerig behandel sal word. Aan die hoof van die Tak staan 'n beampte met die rang van Adjunk-sekretaris. Die Tak is struktureel in drie afdelings ingedeel, naamlik die Afdeling Welsynsontwikkeling, die Afdeling Gesinsorgdienste en die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1977, Omsendbrief 20/77). 'n Beampte met die rang van Direkteur staan in beheer van elk van die Afdelings. Die Afdelings is verder in verskeie komponente verdeel (Kyk Addendum Twee).

Die Tak se doel is om maatskaplike funksionering te bevorder en

ter verwesenliking hiervan word twee funksies vervul. Dit is die bevordering van welsynsdienste en die bevordering van maatskaplike behandelingsdienste.

2.1 Struktuur, doel en funksie van die Afdeling Welsynsontwikkeling

Hierdie Afdeling se doel is om welsynsdienste te bevorder met die gepaardgaande funksie van die bevordering van die doeltreffendheid van welsynsdienste. Die Afdeling is verdeel in drie onderafdelings, naamlik die Onderafdeling Navorsing en Statistiek, die Onderafdeling Ontwikkeling en die Onderafdeling Vakkundige Publikasies (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1977, Omsendbrief 20/77). Aan die hoof van eersgenoemde twee staan n beampste met die rang van Assistent-direkteur en ten opsigte van laasgenoemde n beampste met die rang van Senior Vakkundige Beampste (Welsyn), wat direk aan die Direkteur verantwoordelik is.

2.1.1 Onderafdeling Navorsing en Statistiek

Die doel van die Onderafdeling is die bevordering van die doeltreffendheid van welsynsdienste. Sy funksies is maatskaplikewerk-navorsing, die verwerking van gegewens en die beskikbaarstelling van resultate. Skakelpligte wat aan beampstes in dié Onderafdeling opgedra is, is om as skakel tussen die werksaamhede van die Tak, Afdeling en Onderafdeling, staatsdepartemente en ander amptelike en privaatinstansies te dien. Skakeling met Afdelings, ander staatsdepartemente en buitelandse instansies in verband met navorsingsaangeleent-

hede word ook onderneem.

2.1.2 Onderafdeling Ontwikkeling

Die bevordering van maatskaplike werk en welsynsdienste, asook welsynskakeling is die doel van hierdie Onderafdeling. Sy funksies behels die lewering van professionele maatskaplikewerk-dienste aan die Kommissies vir Welsynsbeplanning, vir Maatskaplike Werk en vir Gesinslewe soos deur die Nasionale Welsynswet (79/1965) ingestel, die notulering van kommissiebesluite en skakeling met liggame op welsyngebied.

n Verskeidenheid pligte rakende die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia en skakelwerk is deur middel van pligtestate aan beamptes in hierdie Onderafdeling opgedra. Dit behels, onder andere:

1. om as skakel te dien met opleidingsinrigtings, beroepsverenigings, internasionale liggame en ander instansies in verband met die maatskaplikewerk-praktyk en maatskaplike werk as beroep;
2. die verteenwoordiging van die Departement by konferensies, jaarvergaderings van nasionale welsynsorganisasies, rade, kommissies en komitees;
3. die opstel en voorlegging van stukke by kongresse en konferensies;
4. die ontvangs van belangegroepes en individues soos studente en buitelandse besoekers by die Departement se hoofkantoor en die reëling van hul programme;
5. die reël van die deelname van die Departement aan inligtingsweke, welsynskoues en buitelandse byeenkomste;

6. die opstel van toesprake, boodskappe en praatjies;
7. die beplanning en opstelling van pamflette en brosjures; en
8. die optrede as skakel tussen die Departement en die Staatsdienskommissie in verband met reklame vir die beroep maatskaplike werk.

2.1.3 Onderafdeling Vakkundige Publikasies

Bevordering van die doeltreffendheid van welsynsdienste is ook hierdie Onderafdeling se doel. Funksies wat hiermee gepaard gaan, is die inisiëring en konsepredigering van artikels en die beplanning en voorbereiding van elke uitgawe van die departementele tydskrif Volkswelsyn en Pensioene. Dit sluit verder ook navorsing en sekretariële werk verbonde aan die Woordeboek vir Maatskaplike Werk in. Veral die vaktydskrif kan as 'n baie belangrike openbare kommunikasiemedium van die Departement beskou word.

2.2 Struktuur, doel en funksie van die Afdeling Gesinsorgdienste

Die doel van hierdie Afdeling is die bevordering van die gesinslewe en die welsyn van bejaardes en gestremdes. Maatskaplike versorgingsdienste deur die Departement gelewer, word ook beheer en met die dienste van privaatorganisasies gekoördineer. Twee funksies wat met hierdie doel in verband staan is die beplanning en ontwikkeling van kinder- en gesinsorgdienste, en van bejaarde- en gestremdesorgdienste. Die Onderafdeling Kinder- en Gesinsorg en die Onderafdeling Bejaarde en Gestremde Sorg hanteer onderskeidelik elk van

hierdie funksies. Aan die hoof van elk staan 'n beampte met die rang van Assistent-direkteur.

2.2.1 Onderafdeling Bejaarde- en Gestremde Sorg^x

Die Onderafdeling stel hom ten doel om die welsyn van bejaardes en gestremdes te bevorder. Sy funksies is die ontwikkeling van 'n nasionale bejaardesorg- en gestremdesorgbeleid, die bepaling van die behoeftes van hierdie groepe persone, die neerlê van versorgingstandaarde en die koördinasie van behuisings- en ander versorgingskemas. Pligte aan beamptes opgedra sluit in die opstel en voordrag van stukke by konferensies en kongresse en die behartiging van die skakeling betreffende bejaardesorg- en gestremdesorgaangeleenthede tussen die Departement en eksterne liggame. Beamptes kan ook op rade, komitees, kommissies en werksgroepe dien.

2.2.2. Onderafdeling Kinder- en Gesinsorg^x

Bevordering van kinder- en gesinsorgdienste deur die ontwikkeling van 'n nasionale beleid en die stelling van standaarde ten opsigte van dié dienste, is die doel en funksie van hierdie Onderafdeling. Pligtestate dui aan dat beamptes toepasslike vergaderings kan bywoon en toespreek, konferensies reël en pamflette en inligtingstukke oor kinder- en gesinsorgaangeleenthede opstel. Die Onderafdeling tree ook op as skakel tussen die Departement en ander liggame in verband met kindersorgaangeleenthede.

^x Kyk Addendum Twee

2.3 Struktuur, doel en funksie van die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste^x

Die doel van die Afdeling is om maatskaplike voorkomings- en behandelingsdienste te bevorder. Twee funksies word vervul. Dit is die ontwikkeling van dienste ter voorkoming en bekamping van alkoholisme en die afhanklikheid van afhanklikheidsvormende stowwe en die versekering dat gestelde standaarde by departementele kantore en inrigtings gehandhaaf word. Vanweë sy werksaamhede is die Afdeling in twee onderafdelings verdeel, te wete die Onderafdeling Beheer en die Onderafdeling Alkoholisme en Dwelmbestryding.

2.3.1 Onderafdeling Beheer^x

Hierdie Onderafdeling se doel is om te verseker dat gestelde standaarde by departementele kantore gehandhaaf word. Hiervoor word die gehalte van professionele dienste geëvalueer en gekontroleer. Die Onderafdeling is in drie seksies verdeel, te wete die Seksie Inspeksiedienste, die Seksie Opleiding en die Seksie Gevalledienste^x.

Die belangrikste funksies van elk van hierdie seksies is die volgende. Die Seksie Inspeksiedienste moet die uitvoering en gehalte van streekdienste kontroleer. Die handhawing van die gehalte van die supervisie van beamptes in die toetreerange en die handhawing van die voorgeskrewe standaarde van maatskaplikewerk-dienste by staatspsigiatrisse hospitale

^xKyk Addendum Twee

en sorg- en rehabilitasiesentrums, is die verantwoordelikheid van die Seksie Opleiding. Die Seksie Gevalledienste se doel is om te verseker dat die gestelde standaard ten opsigte van gevallewerkdienste en ministeriele vertoë gehandhaaf word.

Beamptes in die Onderafdeling kan vergaderings en konferensies bywoon en toespreek en inligtingstukke opstel. Die Onderafdeling skakel ook met die "International Social Service".

2.3.2 Onderafdeling Alkoholisme en Dwelmbestryding^x

Bevordering van voorkomings- en behandelingsdienste ten opsigte van alkohol- en dwelmafhanlikes is hierdie Onderafdeling se doelstelling. Om dit te bereik, word daar beheer uitgeoefen oor staatsrehabilitasiesentrums en word dienste ter voorkoming en bekamping van alkoholisme en dwelmmiddels ontwikkel. Die Onderafdeling tree ook op as sekretariaat vir die Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede soos kragtens Wet no. 41 van 1971 ingestel.

Pligte aan beamptes opgedra sluit in die skakeling met staatsdepartemente, liggame en welsynsorganisasies in verband met alkoholisme en dwelmmiddels. Die behoefte aan inligtingsmateriaal moet bepaal en inligtingstukke en publikasies moet opgestel word. Die koördinerings- en inligtingsdienste oor alkoholisme en dwelmafhanlikheid maak ook deel van hul pligte uit.

^xKyk Addendum Twee

3. DEPARTEMENTELE BELEID BETREFFENDE DIE VERSKAFFING VAN INLIGTING AAN LEDE VAN DIE PUBLIEK, PERS, RADIO EN TELEVISIE

Die Departement van Volkswelsyn en Pensioene beskik nie oor 'n formele skakelwerkbeleid nie. Sy beleid aangaande die verskaffing van inligting aan lede van die publiek, pers, radio en televisie kan, alhoewel dit nie bewustelik daarop gemik is nie, wel indirek as 'n skakelwerkbeleid beskou word.

Die streng vertroulike aard van sommige van die inligting waarmee daar gewerk word, lê ten grondslag van die Departement se beleid aangaande die voorsiening van inligting aan die publiek. Inligting wat van departementele inrigtings en buitekantore aangevra word, moet gevolglik deur middel van die hoofkantoor oorgedra word (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1978?, Handleiding B1, hfst. 3, par. 1-1.4.1). Die beleid is dat geen kantoorhoof sodanige inligting mag voorsien nie, maar dat die hoofkantoor in alle gevalle eers genader moet word. Die betrokke adjunk-sekretaris besluit dan of hy self die navrae aan die media sal beantwoord en of dit deur die Sekretaris of selfs die Minister hanteer moet word. Spesiaalvoorbereide verklarings aan die pers of radio word slegs deur die Minister of Adjunk-minister uitgereik (R.S.A., Dept. V.W.&P., 1978?, Handleiding B1, hfst.3, par. 2-2.2.1).

In die analisering van hierdie beleid is dit duidelik dat daar van die beginsel uitgegaan word dat die oordrag van inligting aan die media en meningsvormers 'n bestuursfunksie is. Hierdie benadering stem grootliks ooreen met die aan-

vaarde skakelwerkteorie. Wat die Departement betref, word egter slegs die topbestuur hierby betrek. Die beleid maak slegs voorsiening vir die verskaffing van inligting op aanvraag aan die massamedia. Die gevolgtrekking wat derhalwe gemaak kan word, is dat die uitgangspunt nie beplande skakeling met die massamedia en meningsvormers is nie.

4. ONTLEDING VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIE-MEDIA DEUR DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE VANAF 1 SEPTEMBER 1978 TOT 31 AUGUSTUS 1979

Openbare kommunikasiemedie deur die Vakkundige Beampies van die Tak Vakkundige Welsynsdienste in die hoofkantoor van die Departement gedurende die betrokke tydperk gebruik, is deur middel van 'n vraelys bepaal (Kyk Addendum Een). Kommunikasie op die persoonlike vlak is weens die aard van hierdie studie vir die doeleindes van die vraelys buite rekening gelaat. Derhalwe is die openbare kommunikasiemedie aan die hand van die kommunikasie-kontinuum van Robinson (1966, p.243) verdeel in die visuele, ouditiewe en oudio-visuele media. Daar sal in die hieropvolgende uiteensetting van die massa- na die intermediaire vlak beweeg word.

In die vraelys het die fokus op die inligtingsoordragtelike of kennisverspreidende element van die medium geval. Derhalwe is die getal berigte byvoorbeeld gemeet en nie die hoeveelheid uitgawes van die koerant waarin dit verskyn het nie; of die getal toesprake en nie die getal geleenthede waartydens dit plaasgevind het nie.

In die uiteensetting van die gebruikmaking van die media is, waar toepaslik, die volgende elemente bepaal:

1. die aard van die gebruikmaking van die media;
2. die getal inligtingsoordragtelike entiteite daarin;
3. die afdeling wat primêr vir die gebruikmaking verantwoordelik was;
4. die primêre doel van die inligting wat oorgedra is;
5. die publieke of potensiele publieke op wie die inligting primêr gemik was; en
6. die getal persone wat direk deur die inligting bereik is.

Aangesien die Adjunk-sekretaris wat aan die hoof van die Tak staan nie onder 'n afdeling ressorteer nie, sal hy as 'n afsonderlike entiteit behandel word. Die gebruikmaking van die media deur die betrokke drie afdelings en deur die Adjunk-sekretaris sal derhalwe afsonderlik weergegee word. In die enkele gevalle waar meer as een beampete gesamentlik vir die oordrag van dieselfde inligting verantwoordelik was, is die beampete met die hoogste rang weens sy rekenpligtigheid as die primêre kommunikator beskou. Inligting wat uit vraelyste bekom is, sal so ver as moontlik in tabelle weergegee word. Dit sal ook in die bespreking van die gebruikmaking van die media verder toegelig word. Evaluasie sal geskied aan die hand van die teoretiese uiteensetting soos in hoofstuk 2 van hierdie verhandeling vervat.

4.1 Visuele op die massavlak

4.1.1 Koerante

TABEL 1 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN KOERANTBERIGTE GEDURENDE DIE TYPERK 1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR DIE AFDELING REHABILITASIE- EN STREEKDIENTSTE

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING	GETAL BERIGTE
1. Totale getal berigte	7
2. Getal berigte waar koerante eerste die Departement gemader het	7
3. Aard van die verspreiding van die koerante:	
3.1 Plaaslike koerant - Pretoria	3
3.2 Plaaslike koerant - ander stedelike gebied	4
4. Taal waarin berigte verskyn het:	
4.1 Afrikaans	3
4.2 Engels	4
5. Primêre doel van die inhoud van die berigte:	
5.1 Bevordering van behandeling of bekendstelling van dienste	7
6. Publik waarop inhoud van berigte primêr gebruik was:	
6.1 Die algemene publiek	7

Slegs die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste het gedurende die betrokke tydperk van koerante as openbare kommunikasiemedium gebruik gemaak. Die Onderafdeling Alkoholisme en Dwelmbestryding wat onder hierdie Afdeling ressorteer, was in die eerste plek verantwoordelik vir die oordrag van al die inligting.

Koerante, wat beskou word as 'n medium wat veral geskik is vir oordrag van feitelike en nuuswaardige inligting, is slegs tot 'n beperkte mate gedurende die betrokke tydperk gebruik. Waar dit wel geskied het, het verteenwoordigers van

die koerante in al die gevalle die Departement eerste om inligting genader. In die lig hiervan en van die beleid van die Departement, is dit duidelik dat daar nie op 'n voorafbeplande en deurlopende wyse van hierdie massamedium gebruik gemaak is nie.

Soos uit Tabel 1 blyk, is bykans die helfte van die koerante waarin berigte verskyn het in die Pretoria-gebied versprei. Drie ander berigte het in 'n Engelstalige koerant te Johannesburg en een in 'n Afrikaanstalige koerant te Kaapstad verskyn. Die inligting was gevolglik meer algemeen van aard en was op een uitsondering na slegs tot die Pretoria-Witwatersrandgebied beperk. Die getal persone wat derhalwe deur die gebruikmaking van hierdie massamedia bereik is, was in terme van verspreiding deur die Republiek baie beperk. In die lig van die voorafgaande is dit waarskynlik dat die tweefase-vloei van inligting en die diffusieproses van aanvaarding nie gereedelik kon plaasvind nie en daar kan tot die gevolgtrekking gekom word dat koerante op 'n ondoeltreffende wyse gebruik is (Mortensen, 1972, p.347; Cutlip & Center, 1971, pp. 242, 245-246).

4.1.2 Tydskrifte

Gegewens soos in Tabel 2 uiteengesit, het betrekking op alle tydskrifte behalwe dié wat deur die Departement uitgegee is. Gedurende die betrokke tydperk het drie items in tydskrifte verskyn. Al drie was die resultaat van 'n situasie waar die tydskrifte eerste die Departement genader het. Twee van die drie afdelings van die Tak was by die oordrag van inligting

betrokke.

Een van die items, waarvan die primêre doel die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek was, het in 'n populêre tydskrif verskyn. Die gebruikmaking van die potensiaal wat populêre tydskrifte bied vir diepte- en breedvoeriger berigging aan die algemene publiek, was derhalwe beperk. Albei die ander twee items het in vak-georiënteerde publikasies verskyn en was primêr gemik op 'n groep verteenwoordigers van samehangende profesies, te wete verpleegsters, medici en para-medici. Die primêre doel van altwee was die bevordering van die behandeling van kliënte en die bekendstelling van dienste.

Soos in die geval van koerante is dit duidelik dat die gebruikmaking van hierdie medium baie beperk was. Die doeltreffendheid van veral die oordrag van kennis en inligting aan die algemene publiek is hierdeur beperk. As die benutting van beide hierdie visuele media op die massavlak gesamentlik geëvalueer word, is dit duidelik dat daar op die meeste slegs geslaag kon word om 'n relatief klein gedeelte van die Departement se publiek en potensiele publiek bewus te maak van die bestaan van dienste. Die algemene bevordering van behandeling was derhalwe beperk. Die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die gepaardgaande opvoeding van die publiek, wat in die lig van die Departement se doel 'n baie belangrike taak is, is net by een geleentheid deur die gebruikmaking van die visuele media op die massavlak nagestreef.

TABEL 2 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN TYDSKRIFARTIKELS GEDURENDE DIE TYDPERK 1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR DIE AFDELINGS (A) WELSYNSONTWIKKELING, (B) REMABILITASIE- EN STREEKDIENTSE EN (C) DEUR DIE ADJUNK-SEKRETARIS

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING	GETAL ARTIKELS		
	A	B	C
1. Totale getal artikels	1	1	1
2. Getal artikels waar tydskrifte eerste die Departement gesaader het	1	1	1
3. Aard van die tydskrifte:			
3.1 Populere tydskrif	1	0	0
3.2 Vaktydskrif	0	1	1
4. Taal waarin artikels verskyn het:			
4.1 Afrikaans	1	0	1
4.2 Engels	0	1	0
5. Primêre doel van die inhoud van die artikels:			
5.1 Voorkoming van maatskaplike wanfunksioneering en die opvoeding van die publiek	1	0	0
5.2 Bevordering van behandeling en die bekendstelling van diensate	0	1	1
6. Publiek waarop inhoud van artikels primêr gemik was:			
6.1 Die algemene publiek	1	0	0
6.2 Verpleegsters, medici of para-medici	0	1	1

4.2 Ouditiewe op die massavlak

4.2.1 Radio

Tabel 3 toon aan dat die Afdelings Gesinsorgdienste en Rehabilitasie- en Streekdienste, asook die Adjunk-sekretaris gedurende die betrokke tydperk van die radio as massakommunikasiemedium gebruik gemaak het. Die Direkteur van die Afdeling Gesinsorgdienste het gedurende die betrokke tydperk aan 22 uitsendings van 'n tydskrifprogramreeks deelgeneem. Hy en verteenwoordigers van ander professies het hiertydens ter voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die op-

voeding van die publiek die probleme van kliënte en potensiele kliënte bespreek.

Daar is ook by drie ander geleenthede deur middel van nuusprogramme van die radio gebruik gemaak. Al drie die items was op die algemene publiek gemik en het n verskeidenheid van doelwitte nagestreef. Dit was die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek, die bevordering van die behandeling van kliënte en die bekendstelling van dienste, sowel as die bekendmaking of verduideliking van beleid. Al 25 items is oor die Afrikaanse Diens van die SAUK uitgesaai.

TABEL 3 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN RADIO-UITSENDINGS GEDURENDE DIE TYPENK 1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR DIE AFDELINGS (A) GESINSORGDIENSTE EN (B) REHABILITASIE- EN STREEKDIENSTE, ASOOK (C) DEUR DIE ARJUNK-SEKRETARIS

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING	GETAL ITEMS		
	A	B	C
1. Totale getal items	22	1	2
2. Getal items waar die SAUK eerste die Departement genader het	22	1	2
3. Getal items oor Afrikaanse Diens van SAUK uitgesaai	22	1	2
4. Aard van die programme:			
4.1 Nuusprogramme	0	1	2
4.2 Tydskrifprogramme	22	0	0
5. Primêre doel van die inhoud van die items:			
5.1 Voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek	22	0	1
5.2 Bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste	0	0	1
5.3 Bekendmaking of verduideliking van beleid	0	1	0
6. Publiek waarop inhoud van items primêr gemik was:			
6.1 Kliënte of potensiele kliënte	22	0	0
6.2 Die algemene publiek	0	1	2

Deur die deelname aan 22 uitsendings van 'n tydskrifprogramreeks is daar oor 'n lang termyn breedvoeriger voorkomende en opvoedkundige inligting aan kliënte en potensiele kliënte voorsien. Hierdeur is die vlugtigheid van die radio as kommunikasiemedium teengewerk. Die belangstelling van 'n groot aantal Afrikaanssprekende luisteraars is waarskynlik hierdeur gestimuleer en kennis is aan hul oorgedra. Dit is egter van belang dat hierdie deelname in perspektief gestel moet word. Alhoewel kennis en inligting op 'n deurlopende grondslag voorsien is, was dit net tot een programreeks beperk. Gevolglik is daar nie 'n groot verskeidenheid groepe persone bereik nie. Waarskynlik is slegs hoofsaaklik dieselfde groep luisteraars betrek.

Nuusprogramme is veral nuttig vir die oordrag van nuuswaardige feite ter stimulering van die belangstelling en betrokkenheid van 'n groot hoeveelheid persone binne 'n kort tydperk. Hierdie soort programme hou egter die beperking in dat die oordrag van breedvoeriger of gedetailleerde inligting nie moontlik is nie. Gevolglik is opvolging deur middel van ander media noodsaaklik. Twee van die drie items wat oor nuusprogramme uitgesaai is, het hoofsaaklik te make gehad met 'n probleem-area wat binne die werksaamhede van die Onderafdeling Alkoholisme en Dwelmbestryding val. Hul doel was die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste, sowel as die bekendmaking en verduideliking van beleid. Gevolglik is 'n relatief klein probleem-area deur die benutting van hierdie programme gedek.

Uit die voorafgaande kan daar tot die gevolgtrekking gekom

word dat daar kwantitatief gesproke meer van die radio . as van die visuele media op die massavlak gebruik gemaak is. Die aard van die gebruikmaking was egter sodanig dat slegs 'n relatiewe klein gedeelte van die Departement se publiek of potensieële publiek daardeur bereik is. Dit is derhalwe duidelik dat die potensiaal wat die radio ter bevordering van die doel van die Departement bied nie ten volle benut is nie.

4.3 Oudio-visuele op die massavlak

4.3.1 Televisie

Gedurende die betrokke tydperk is daar slegs by twee geleenthede deur die Tak Valdkundige Welsynsdienste van televisie as massakommunikasiemedium gebruik gemaak en wel deur die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste en die Adjunk-sekretaris. Soos uit Tabel 4 blyk, het die SAUK by albei geleenthede eerste die Departement genader en was die primêre doel van die inhoud van die items die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste. Die items is onderskeidelik in Afrikaans en Engels aangebied.

Die Onderafdeling Alkoholisme en Dwelmbestryding in die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste was primêr verantwoordelik vir die oordrag van 'n Engelstalige item gedurende 'n tweeweklikse aktualiteitsprogram. Ten opsigte van die tweede item was die Adjunk-sekretaris die kommunikator in 'n Afrikaanstalige aktualiteitsprogram wat tweewekliks op Sondagaande gebeeldsaai is.

TABEL 4 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN ITEMS OOR DIE TELEVISIE GEBEELDAAI GE-
DUREND DIE TYDPERK 1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR (A) DIE AFDELING RE-
HABILITASIE- EN STREEKDIENSTE EN (B) DIE ADJUNKT-SEKRETARIS

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING	GETAL ITEMS	
	A	B
1. Totale getal items	1	1
2. Getal items waar die SAUW eerste die Depar- tement gesaai het	1	1
3. Taal waarin items-gebeeldsaai is:		
3.1 Afrikaans	0	1
3.2 Engels	1	0
4. Aard van die programme:		
4.1 Aktualiteitsprogramme	1	1
5. Primêre doel van die inhoud van die items:		
5.1 Bevordering van behandelings en die bekend- stelling van dienste	1	1
6. Publiek waarop inhoud van items primêr gesaai was:		
6.1 Die algemene publiek	1	1

Televisie het vanweë sy groot aktualiteits- en werklikheids-
element groot trefkrag. Daar kan gevolglik aangeneem word
dat 'n groot aantal persone op 'n doeltreffende wyse deur
die gebruikmaking van hierdie openbare kommunikasiemedium
bereik is. Die kwantitatiewe gebruikmaking van televisie
was egter beperk. Daarbenewens is die potensiaal en tref-
krag wat dokumentêre programme byvoorbeeld het ten opsig-
te van die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering
en die opvoeding van die publiek, ook glad nie benut nie.

4.4 Evaluasie van die gebruikmaking van media op die massa- vlak

As die gebruikmaking van die vier massamedia deur die Tak in

oenskou geneem word, is dit duidelik dat inligting en kennis deur middel van 'n totaal van 37 berigte, artikels en items oorgedra is. Al 37 was die resultaat van situasies waar verteenwoordigers van die massamedia eerste die Departement om inligting genader het. Hiervan is 31 in Afrikaans en ses in Engels aangebied. Die doel met 24 artikels en items was die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek; twaalf was gerig op die bevordering van die behandeling van kliënte en die bekendstelling van dienste en een het met die bekendmaking en verduideliking van beleid te make gehad. Van die totale getal berigte, artikels en items was dertien op die algemene publiek gemik, twee op verpleegsters, medici en para-medici en 22 op kliënte en potensieële kliënte.

As daar in ag geneem word dat bykans sestig persent van die gebruikmaking van die massamedia uit die deelname van een be-ampte tydens 22 geleenthede aan 'n radiotydskrifprogramreeks bestaan het, is dit duidelik dat die massamedia kwantitatief gesproke tot 'n beperkte mate deur die Tak benut is. Hierdie beperkte gebruikmaking, asook die feit dat die berigte, artikels en items die resultaat was van situasies waar verteenwoordigers van die media eerste die Departement genader het, moet in die lig van die Departement se beleid gesien word. Hierdie beleid kom daarop neer dat die voorsiening van inligting aan die massamedia slegs op aanvraag geskied. Daar is ook in die pligtestate van die beamptes van die Tak geen melding gemaak van die gebruikmaking van massamedia nie en daarom maak hierdie aspek nie deel van hul werksaamhede uit nie.

Soos gemeld, was die deelname aan die radiotydskrifprogram waarskynlik suksesvol vanweë die deurlopende aard daarvan. Dit was egter beperk ten opsigte van die grootte van die publiek wat bereik is. Sonder die inagneming van die kwantiteit van gebruikmaking van die massamedia en die deelname aan die bogenoemde radioprogram, blyk dit dat die primêre doel van twaalf uit die vyftien berigte, artikels en items die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste was. Aangesien die media in 'n mate die houdings, menings en behoeftes van die algemene publiek weerspieël en hulle in al die gevalle eerste die Departement om inligting genader het, kan daar met redelike sekerheid aanvaar word dat die publiek se behoeftes en verwagtings in hierdie rigting lê. Dit dui ook op die Departement se gebrekkige benutting van die massamedia as hulpmiddel vir die voorsiening van inligting aangaande dienste en behandelingsfasiliteite, asook ter opvoeding van die publiek en ter voorkoming van maatskaplike wanfunksionering.

4.5 Visuele op die intermediêre vlak

4.5.1 Bondige inligtingstukke

Onder bondige inligtingstukke word hier alle kort geskrewe stukke met of sonder illustrasies, soos byvoorbeeld pamflette, brosjures, plakkaat en skakeladvertisings verstaan. Departementele omsendbriewe en handleidings word egter hier buite rekening gelaat.

Gedurende die betrokke tydperk is daar drie verskillende bondige inligtingstukke met 'n totale verspreidingsyfer van 1 594 deur onderskeidelik die Afdeling Gesinsorgdienste en

deur bemiddeling van die Adjunk-sekretaris van die Tak .
 Vakkundige Welsynsdienste opgestel en versprei. Een van die
 inligtingstukke wat deur die Adjunk-sekretaris opgestel is,
 het met die bekendmaking en verduideliking van beleid te
 make gehad. Dit is met behulp van die buitekantore van die
 Departement aan welsynsorganisasies versprei. Die ander in-
 ligtingstuk waarvan die doel die voorkoming van maatskaplike
 wanfunksionering en die opvoeding van die publiek was, is
 gedurende die inhuldiging van 'n gebou aan die algemene pu-
 bliek versprei. Daar is gedurende die betrokke tydperk ook
 deur die Onderafdeling Kinder- en Gesinsorg 'n inlig-
 tingstuk ter bekendmaking of verduideliking van beleid op-
 gestel en direk aan welsynsorganisasies voorsien.

TABEL 5 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN BONDIGE INLIOTINGSTUKKE GEDURENDE DIE
 TYDPERK 1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR (A) DIE AFDELING GESINSORGDIENSTE
 EN (B) DIE ADJUNK-SEKRETARIS

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING	GETAL STUKKE	
	A	B
1. Totale getal verskillende inligtingstukke	1	2
2. Gesamentlike verspreidingsyfer	594	1000
3. Primêre wyse van verspreidings		
3.1 Deur middel van buitekantore of inrigtings van die Departement	0	1
3.2 Tydens spesiale geleenthede deur die Departement gesê	0	1
3.3 Direk aan publiek	1	0
4. Primêre doel van die inhoud van die in- ligtingstukke:		
4.1 Voorkoming van maatskaplike wanfunksio- nering en die opvoeding van die publiek	0	1
4.2 Bekendmaking of verduideliking van beleid	1	1
5. Publiek waarop inhoud van inligtingstukke primêr gemik was:		
5.1 Welsynsorganisasies	1	1
5.2 Die algemene publiek	0	1

Bondige inligtingstukke is veral geskik vir die bevrediging van die spesifieke behoeftes van spesifieke publieke of die oordrag van spesifieke inligting. Dit kan maklik gebruik word en is ook oor die algemeen goedkoper as ander media. Hieruit is dit duidelik waarom twee van die drie inligtingstukke op welsynsorganisasies gemik was en beide met die bekendmaking of verduideliking van beleid te make gehad het. Die primêre doel van een inligtingstuk was die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek en dit is slegs aan die algemene publiek tydens 'n spesiale geleentheid versprei.

As die breë veld van die Departement se werksaamhede en die potensieële nut van die voorsiening van inligting aangaande 'n verskeidenheid maatskaplike probleme aan die algemene publiek in ag geneem word, is dit duidelik dat bondige inligtingstukke tot 'n beperkte mate gebruik is. Hierdie aspek moet ook in dié lig gesien word dat daar wel in die pligtestate van beamptes in die Tak Vakkundige Welsynsdienste vir die gebruikmaking van hierdie medium voorsiening gemaak is.

4.6 Ouditiewe op die intermediêre vlak

4.6.1 Toesprake

Ouditiewe kommunikasie op die intermediêre vlak neem hoofsaaklik die vorm aan van toesprake wat gedurende geleentheid wat 'n vergaderingsprosedure volg gelewer word. In die peiling van die gebruik van hierdie vorm van kommunikasie deur middel van die vraelys het die klem op die toesprake

geval en nie op die geleentheid waartydens dit gelewer is nie. Ten spyte hiervan was daar geen geleentheid waartydens meer as een beamppte 'n toespraak aan dieselfde gehoor gelewer het nie. Elke toespraak, soos in Tabel 6 uiteengesit, verteenwoordig 'n afsonderlike geleentheid.

Gedurende die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 het beampptes van die Tak Vakkundige Welsynsdienste 'n totaal van 24 toesprake gelewer. Die gehore het 'n redelik groot gedeelte van die Departement se meer gespesialiseerde publieke uitgemaak. Slegs twee toesprake is gelewer tydens geleentheid wat deur die Departement self gereël is. Onderskeidelik 350 en 47 persone, wat hoofsaaklik uit medici en maatskaplike werkers bestaan het, is daardeur bereik.

Op versoek van ander instansies en organisasies is 22 toesprake aan 'n totaal van 3 361 persone gelewer. Die primêre doel van die inhoud van hierdie toesprake was die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste asook die bevordering van die koördinasie van welsynskragte of die verkryging van die samewerking deur die publiek. Dit was primêr gemik op welsynsorganisasies, staatsdepartemente en provinsiale administrasies. Die geleentheid waartydens toesprake gelewer is, het hoofsaaklik uit konferensies bestaan.

Omdat toesprake relatief gesproke die goedkoopste en doeltreffendste wyse vir die oordrag van inligting is, is dit duidelik waarom hierdie kommunikasiemedium tot 'n groot mate deur organisasies en instansies gebruik is. Uit die primêre doel van die toesprake gelewer tydens die geleentheid deur

TABEL 6 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN TOESPREKE GEBURENDE DIE TYPEN
1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR DIE AFDELING (A) WELSYNSONTWIKKELING,
(B) GESONDHEIDSDIENSTE EN (C) REHABILITASIE- EN STREEKDIENSTE, ASOOK
(D) DEUR DIE ADJUNK-SEKRETARIS

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING	OFTAL TOESPREKE			
	A	B	C	D
1. Totale getal toesprake gelever deur bemaats tydens geleenthede prisme gerweil deur:				
1.1 Die Departementale hoofkantoor	0	2	0	0
1.2 Ander instansies of organisasies	1	4	15	2
2. Aard van die geleenthede:				
2.1 Jaarvergaderings	0	1	2	0
2.2 Konferensies deur Departement gerweil	0	0	2	0
2.3 Konferensies deur ander instansies gerweil	0	0	10	2
2.4 Spesiale geleenthede deur ander instansies of organisasies gerweil	1	1	3	0
3. Instansie of organisasie wat prisme virweiling van geleentheid verantwoordelik was:				
3.1 Departement van Volkswelgyn en Pensioene	0	0	2	0
3.2 Departement van Gesondheid	0	0	4	0
3.3 Staats komitees	0	0	1	0
3.4 Welgynorganisasies	1	1	3	1
3.5 Liggaam wat professionele persone verteenwoordig - maatskaplike werkers uitgesluit	0	0	2	1
3.6 Oproedkundige instansies	0	0	2	0
3.7 Kerelike organisasies - welgynorganisasies uitgesluit	0	1	1	0
4. Bemaats getal persone wat geleenthede bygewoon het wat gerweil is deur:				
4.1 Departement van Volkswelgyn en Pensioene	0	0	397	0
4.2 Ander instansies of organisasies	80	700	1931	650
5. Prisme doel van die inhoud van die toesprake gedurende geleenthede deur Departement gerweil:				
5.1 Voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek	0	0	1	0
5.2 Bevordering van behouding en die bekendstelling van diensde	0	0	1	0
6. Prisme doel van die inhoud van die toesprake gedurende geleenthede deur ander instansies of organisasies gerweil:				
6.1 Voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die opvoeding van die publiek	0	1	0	0
6.2 Bevordering van behouding en die bekendstelling van diensde	1	1	5	0
6.3 Bekendmaking of verduideliking van beleid	0	2	2	1
6.4 Bevordering van die kennisneming van welzynkragte of die samewerking deur die publiek	0	0	0	1
6.5 Opheldering van onduidelikhede of die uitdie-wegruim van misverstande	0	0	1	0
7. Publiek waarop inhoud van toesprake prisme gerweil was tydens geleenthede deur Departement gerweil:				
7.1 Staatsdepartemente	0	0	1	0
7.2 Persone van u spesifieke profesie	0	0	1	0
8. Publiek waarop inhoud van toesprake prisme gerweil was tydens geleenthede deur ander instansies of organisasies gerweil:				
8.1 Staatsdepartement- of provinsiale administrasies	0	0	5	0
8.2 Welgynorganisasies	0	2	4	1
8.3 Neringverre	0	3	0	0
8.4 Persone van spesifieke profesie(s)	0	0	2	1
8.5 Oproedkundige instansies of studente	0	0	1	0
8.6 Die algemeen publiek	1	0	1	0

ander instansies en organisasies gereël, kan daar afgelei word dat hul behoefte hoofsaaklik bestaan het uit 'n behoefte aan inligting van die Departement se dienste en beleid. Ook het dit geblyk dat hulle 'n behoefte aan koördinasie ondervind het. Hierdie behoeftes was veral teenwoordig by welsynsorganisasies, staatsdepartemente, opvoedkundige instansies of studente en persone van spesifieke professie(s). Hulle kan as redelik verteenwoordigend van die Departement se meer gespesialiseerde publieke beskou word. Daar kan derhalwe aanvaar word dat sodanige behoeftes ook by ander soortgelyke instansies, organisasies en persone bestaan.

Aangesien die inhoud van toesprake gelewer gedurende departementele geleenthede die bevordering van behandeling, die bekendstelling van dienste, voorkoming en opvoeding ten doel gehad het, kan daar tot die gevolgtrekking gekom word dat die Departement wel pogings aangewend het om in bovermelde behoeftes te voorsien. In vergelyking met ander instansies en organisasies en in die lig van die potensiaal wat toesprake vir doeltreffende inligtingsoordrag bied, is dit duidelik dat die Departement die gebruikmaking van hierdie kommunikasie-medium ter bevordering van sy eie doel onderbenut het.

4.7 Oudio-visuele op die intermediêre vlak

4.7.1 Uitstallings en skoue

Vir ontledingsdoeleindes van die gebruikmaking van oudio-visuele media op die intermediêre vlak deur die Departement sal die aanbieding en deelname aan uitstallings en skoue van

die ander geskei en eerste bespreek word. Die ander so-
danige media sal in die hieropvolgende onderafdeling aandag
geniet.

Gedurende die betrokke tydperk het die Departement slegs een
uitstalling gereël. Visuele materiaal ter bevordering van
behandeling en bekendstelling van dienste is uitgestal gedu-
rende 'n kursus wat 'n staatsdepartement vir sy beampptes ge-
reël het. 'n Totaal van 103 persone van 'n spesifieke profes-
sie is hierdeur bereik.

TABEL 7 - AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN UITSTALLINGS OF SKOUER GEDURENDE DIE
TYDPERK 1/9/1978 TOT 31/8/1979 DEUR DIE AFDELINGS (A) WELSYNSONT-
WIKKELING EN (B) REHABILITASIE- EN STREEKDIENSTE

AARD VAN DIE GEBRUIKMAKING		GETAL GELEENTHED E	
		A	B
1.	Instansie primêr vir retelings verantwoor- delik		
1.1	Departement Volkswelwyn en Pensioene	0	1
1.2	Staatsdienskommissie	5	0
2.	Berekening van totale getal persone wat geleenthede bygevoon het	15000	103
3.	Die primêre doel van die Departement se bydraes:		
3.1	Bevordering van behandeling en die be- kendstelling van dienste	0	1
3.2	Werving van maatskaplike werkers	5	0
4.	Publiek waarop deelname primêr genik was:		
4.1	Persone van 'n spesifieke profesie	0	1
4.2	Opvoedkundige instansies, studente of sko- liere	5	0

Die Onderafdeling Ontwikkeling van die Afdeling Welsynsont-
wikkeling het aan vyf uitstallings of skoue wat deur die
Staatsdienskommissie gereël is, deelgeneem. Die doel hiervan
was die werwing van maatskaplike werkers. Ongeveer 15 000

persone het die Departement se uitstallings besoek. Hierdie deelname moet gesien word in die lig van die pligte wat aan beamptes in hierdie Onderafdeling opgedra is. Dit behels, onder andere, dat hul as skakel tussen die Departement en die Staatsdienskommissie in verband met reklame vir die beroep maatskaplike werk moet optree. As daar in ag geneem word dat gemiddeld 3 000 persone elk van die uitstallings of skoue bygewoon het, kan daar aanvaar word dat 'n groot gedeelte van die potensiële teikengroep bereik is. Weens die gebrek aan betroubare terugvoering van inligting aangaande die resultate van hierdie deelnames is die geslaagdheid daarvan moeilik bepaalbaar.

4.7.2 Oudio-visuele hulpmiddels en spesifieke geleenthede

Alhoewel die gebruikmaking van oudio-visuele hulpmiddels soos skyfies, filmstroke en rolprente 'n verskeidenheid vorme kan aanneem, is dit veral nuttig as toeligtingsmateriaal gedurende toesprake. Hierdie media is slegs deur een beampte gedurende 'n toespraak gebruik.

Gedurende die betrokke tydperk is agt groepe, wat uit 'n totaal van 102 persone bestaan het, tydens begeleide toere deur departementele inrigtings geneem. Die lede van hierdie groepe was verteenwoordigend van die Volksraad, Strafhervormingskommissie, die Staatsdienskommissie, die afdeling van die Geneesheer-generaal van die Suid-Afrikaanse Weermag en ander staatsdepartemente. Daar was ook groepe wat bestaan het uit landdroste, universiteitsdosente, geneeshere en oorsese besoekers.

Vanweë die geleentheid wat begeleide toere bied vir die tweerigtingvloei van gedagtes en die prikkeling van 'n groot verskeidenheid sintuie, is dit veral geskik vir die beïnvloeding van en die bekendstelling van dienste aan gespesialiseerde publieke. Dit kan derhalwe aanvaar word dat die gebruikmaking van hierdie kommunikasiegeleenthede ter bekendstelling van die Departement se dienste, asook die opvoeding van die publiek, groot trefkrag op die betrokke publieke gehad het. Daar lê gevolglik groot potensiaal in die uitbreiding van hierdie metodes van inligtingsoordrag.

4.8 Ander openbare kommunikasiemedie gebruik

Die openbare kommunikasiemedie waarvan die Departement gedurende die betrokke tydperk gebruik gemaak het en wat nie onder die voorafgaande onderafdelings behandeling is nie sal vervolgens kortliks bespreek word.

Verskeie beamptes van die Tak Vakkundige Welsynsdienste, sowel as ander vakkundiges op hul onderskeie gebiede, het bydraes aan die departementele vaktydskrif Volkswelsyn en Pensioene gelewer. Gedurende die betrokke tydperk het twee uitgawes verskyn en was hul gesamentlike verspreidingsyfer ongeveer een duisend eksemplare. Die doel van die vaktydskrif is die verspreiding van kennis, die voorsiening van inligting aangaande die Departement se werksaamhede en die bekendstelling van die beroep maatskaplike werk. Die publiek waarop die vaktydskrif hoofsaaklik gemik is, is maatskaplike werkers en lede van aanverwante professies. Die tydskrif is versprei aan departementele kantore en in-

rigtings, alle hoofde van maatskaplikewerk-departemente by universiteite, universiteitsbiblioteke, medewerkers, welsyns-organisasies en enkele individue in Suid-Afrika en oorsee. As die doel van die vaktydskrif en die groot potensieële leserskring daarvan in ag geneem word, is dit duidelik dat die trefwydte en die oplaag in die verlede baie beperk was. Die moontlikhede wat die tydskrif bied kan tot 'n groter mate benut word.

In die betrokke tydperk het daar een publikasie in die Departement se reeks Navorsing en Inligting verskyn. 'n Oplaag van ongeveer agt honderd eksemplare is aan hoofsaaklik dieselfde persone en instansies as in die geval van die Departementele vaktydskrif versprei. Alhoewel sodanige publikasies 'n sterk wetenskaplike aard het, kan dit tog deur die massamedia en veral tydskrifte en koerante gebruik word. Geen eksemplare is egter direk aan dié media voorsien nie.

Ander openbare media wat gebruik is om spesiale publieke te bereik, is 'n handleiding wat, onder andere, aan ander staatsdepartemente en welsynsorganisasies voorsien is, 'n konferensieverslag wat ongeveer ses honderd professionele persone bereik het en die publikasie van konsepregulasies van wette waarop ongeveer 'n duisend persone kommentaar gelewer het. Hierbenewens is daar ook verskeie departementele omsendbriewe versprei wat op 'n verskeidenheid staatsdepartemente en welsynsorganisasies gemik was. Dit het met aangeleenthede rakende die Departement se beleid en dienste te make gehad.

4.9 Evaluasie van die gebruikmaking van media op die intermedietre vlak

Op die intermedietre vlak het die Tak Vakkundige Welsynsdienste die media as volg benut, naamlik 'n totaal van drie bondige inligtingstukke, 24 toesprake, ses skoue en agte groepbegeleidings deur departementele inrigtings. Hierbenewens het twee uitgawes van die departementele vaktydskrif en een navorsingspublikasie verskyn. Uit die tabelle blyk dit duidelik dat die inisiatief betreffende toesprake, 22 uit die 24, en skoue, vyf uit die ses, hoofsaaklik van ander organisasies en instansies uitgegaan het.

Op die intermedietre vlak was die benutting van die media hoofsaaklik gemik op die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste, die bekendmaking of verduideliking van beleid en die bevordering van die koördinasie van welsynskragte of die samewerking deur die publiek. Tien uit die 19 kommunikasiegeleenthede waartydens die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste ter sprake was en twee uit die sewe kommunikasiegeleenthede waar beleid die onderwerp was, het die Departement die inisiatief geneem. By al sewe die geleenthede waar toesprake rakende koördinasie aangebied is, het organisasies en instansies die geleenthede gereël. Dit dui oteenseglik daarop dat die organisasies en instansies se behoefte op die gebied van koördinasie en behandelingsdienste lê.

Die doel van die Tak se kommunikatiewe handeling was hoofsaaklik die bevordering van behandeling en die bekendstelling

van dienste. Die teikengroep waarop die media egter hoofsaaklik gemik was, was persone van spesifieke professies, welsynsorganisasies en opvoedkundige instansies. Kliënte of potensiële kliënte, asook hul familieledede, kennisse en werkgewers is dus tot 'n beperkte mate direk deur die gebruikmaking van die media op die intermedieë vlak bereik.

Uit die voorafgaande blyk dit dat ten spyte van die feit dat die doel, tydens geleenthede waar die Tak die inisiatief geneem het, die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste was, weinig kliënte en potensiële kliënte daardeur bereik is. Die Departement se behandelingsdienste is dus hoofsaaklik slegs aan persone van spesifieke professies bekend gestel. Die potensiaal wat die media op hierdie vlak vir die oordrag van meer gespesialiseerde inligting aan meer gespesialiseerde publieke en veral kliënte en potensiële kliënte bied, is derhalwe nie benut nie.

Benewens die voorafgaande het die bevordering van die samewerking deur die publiek geen aandag geniet nie. Daar is slegs by drie geleenthede getrag om maatskaplike wanfunksionering te voorkom en die publiek op te voed. Daar kan derhalwe tot die gevolgtrekking gekom word dat die Tak se doel om maatskaplike funksionering te bevorder en in 'n minder mate ook maatskaplike wanfunksionering te voorkom, nie deur die benutting van hierdie media nagestreef is nie.

Daar kan tot die gevolgtrekking gekom word dat die doel en funksie van die Departement nie deur die gebruikmaking van die media op die intermedieë of massavlak aan die algemene

Suid-Afrikaanse publiek oorgedra is nie. Dit is duidelik dat openbare kommunikasiemedia op 'n ondoeltreffende en beperkte wyse aangewend is en dat daar dus 'n behoefte aan formele skakelwerk bestaan. In die lig van die voorafgaande is dit van belang om die beampptes in die Tak se houdings ten opsigte van die aanstelling van 'n skakelbeampte of die instelling van 'n skakelafdeling in die Tak onder die soeklig te plaas.

5. HOUDING VAN BEAMPTES IN DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE BETREFFENDE DIE DAARSTELLING VAN 'N SKAKELWERKDIENS

Die houding van beampptes in die Tak Vakkundige Welsynsdienste ten opsigte van die aanstelling van 'n skakelbeampte(s) of die instelling van 'n skakelafdeling binne die Tak, is deur middel van 'n vraag in die vraelys bepaal. Die antwoorde word in Tabel 8 saamgevat.

'n Beampte in die Onderafdeling Navorsing en Statistiek van die Afdeling Welsynsontwikkeling het die mening uitgespreek dat daar nie regverdiging vir die aanstelling van 'n skakelbeampte in die Tak Vakkundige Welsynsdienste bestaan nie. Hy het gemeld dat die Departement as sodanig 'n skakelbeampte behoort te hê en dat dit 'n vakkundige beampte moet wees ten einde op beide die vakkundige en administratiewe terreine te kan skakel.

Van die twaalf beampptes wat van mening was dat 'n skakelbeampte of skakelafdeling nie nodig is nie, het ses die mening

TABEL 8 - HOUDING VAN BEAMPTES IN DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE AANGAANDE DIE AANSTELLING VAN SKAKELBEAMPTES OF DIE INSTELLING VAN 'N SKAKELAFDELING VOLGENS DIE AFDELINGS (A) WELSYNSONTWIKKELING, (B) GESINSORGDIENSTE EN (C) REHABILITASIE- EN STREEKDIENSTE, ASOOK (D) DIE ADJUNK-SEKRETARIS

HOUDINGS	A	B	C	D	TOTAAL
1. Is van mening dat die aanstelling van skakelbeampte(s) of instelling van 'n skakelafdeling nie nodig is nie	5	6	1	0	12
2. Is van mening dat 'n skakelbeampte in sy afdeling aangestel moet word	0	0	0	1	1
3. Is van mening dat 'n skakelbeampte in die Tak Vakkundige Welwynsdienste ingestel moet word	3	1	3	1	8
4. Is van mening dat 'n skakelafdeling in die Tak Vakkundige Welwynsdienste ingestel moet word	1	2	2	0	5
5. 'n Ander mening	1	0	0	0	1
6. 'n Kombinasie van die voorafgaande	1	0	2	0	3
7. Uitgelaat of nie beantwoord	0	0	2	0	2

uitgespreek dat elke afdeling vir sy eie skakelwerk verantwoordelik is of dit behoort te onderneem. Een het gemeld dat die hoof van elke afdeling self die afdeling se skakelwerk moet onderneem, drie was van mening dat die beperkte aanvraag vir skakelwerk nie die aanstelling van 'n skakelbeampte of instelling van 'n skakelafdeling regverdig nie en twee beamptes het nie hul siening gemotiveer nie.

Een beampte van die Tak het 'n kombinasie van skakelbeamptes en 'n skakelafdeling voorgestel en 'n ander die aanstelling van 'n skakelbeampte(s) of die instelling van 'n skakelafdeling volgens behoefte. Agt beamptes het die mening uitgespreek dat 'n skakelbeampte in die Tak aangestel moes word.

Vyf het gevoel dat 'n skakelafdeling nodig is en een het die aanstelling van 'n skakelbeampte in sy afdeling voorgestel. In die genoemde veertien beamptes se motivering van hul siening het sewe die belangrikheid van die werksaamhede van 'n skakelbeampte beklemtoon. Drie het aangedui dat die instelling van 'n skakelafdeling meer uitgebreide skakeling met die breë publiek ten opsigte van verskeie terreine moontlik sal maak. Drie was van mening dat die omvang van skakelwerk sodanig is dat een skakelbeampte dit sal kan hanteer en een het gemeld dat 'n spesialiteitsafdeling beter in staat sal wees om sy eie skakelwerk te hanteer.

Die houdings van die beamptes wat as die bestuur van die Tak beskou kan word, naamlik die Adjunk-sekretaris en die drie direkteure, was die volgende: twee het die mening uitgespreek dat 'n skakelbeampte in die Tak nodig is; een het gemeld dat 'n skakelbeampte of skakelafdeling nie nodig is nie en een het nie die vraag beantwoord nie.

Die mening van een van die beamptes wat 'n skakelbeampte voorgestel het, was dat so 'n beampte die uitdra van noodsaaklike inligting aan die publiek sal bevorder en navrae van buite met minder omslagtigheid sal kan hanteer. Die ander beampte het gemeld dat 'n skakelbeampte direk met die media sou kon skakel. 'n Skakelafdeling sou egter wel 'n belangrike funksie kon vervul in verband met beplanning van doelgerigte skakeling na buite. Die beampte wat van mening was dat 'n skakelbeampte of skakelafdeling nie nodig is nie het gemeld dat elke afdeling van die Tak verantwoordelik is vir 'n bepaalde terrein van die Departement se werksaamhede en dat elke af-

deling derhalwe die beste in staat sal wees om skakelwerk op sy eie gespesialiseerde terrein te hanteer.

Uit Tabel 8 is dit duidelik dat 'n totaal van agtien persone van mening was dat een of ander vorm van formele skakelwerk in die Tak Vakkundige Welsynsdienste of die Departement nodig is. Hierteenoor het twaalf beamptes aangedui dat hul van mening is dat die toedrag van sake soos dit gedurende Augustus/September 1979 bestaan het, bevredigend was of dat 'n skakelbeampte of skakelafdeling nie nodig is nie. Van die beamptes wat 'n positiewe houding ten opsigte van skakelwerk openbaar het, was sewe aan die Afdeling Rehabilitasie- en Streekdienste, ses aan die Afdeling Welsynsontwikkeling en drie aan die Afdeling Gesinsorgdienste verbonde.

In die evaluering van die houdings van beamptes in die Tak Vakkundige Welsynsdienste ten opsigte van die aanstelling of instelling van 'n skakelbeampte of skakelafdeling, is dit duidelik dat 56,25% teenoor 37,5% van die universum een of ander vorm van formele skakelwerk voorgestaan het. (Twee beamptes het nie die vraag beantwoord nie.) Hierin het die grootste klem op die aanstelling van 'n skakelbeampte in die Tak geval. Van die twaalf beamptes wat van mening was dat 'n skakelbeampte of -afdeling nie nodig is nie, het die helfte gemeld dat elke afdeling vir sy eie skakelwerk verantwoordelik is of dit onderneem.

Met inagneming van die voorafgaande uiteensetting van die aard van die Departement, die gebruikmaking van openbare

kommunikasiemedia deur die Tak Vakkundige Welsynsdienste en die houdings van beamptes, is dit vervolgens van belang om die aard van die gebruikmaking van die media te evalueer in terme van die Departement se struktuur, doel, funksie en beleid.

6. EVALUASIE VAN DIE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIE-MEDIA DEUR DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE IN TERME VAN DIE DEPARTEMENT SE DOEL, BELEID, FUNKSIE EN STRUKTUUR

Die evaluasie van die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia deur die Tak Vakkundige Welsynsdienste sal slegs beperk word tot die media wat gedurende die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 benut is. Die evaluasie sal ook slegs geskied in terme van die struktuur, doel, funksie en beleid van die Departement in die algemeen en die Tak in die besonder. Waar nodig sal skakel-aktiwiteite soos deur pligtestate aan beamptes in die Tak opgedra ook van toepassing gemaak word. Vanweë die aard van hierdie ondersoek sal die soeklig val op die Departement van Volkswelsyn en Pensioene se hoofkantoor. Waar nodig sal n onderskeid tussen media op die massavlak en media op die intermediere vlak getref word.

6.1 Evaluasie van die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia in terme van die Departement se doel

Soos reeds voorheen uitgestip, is die Departement se doel,

onder andere, die bevordering van maatskaplike stabiliteit. Uit hierdie algemene doel blyk dit dat die spesifieke doel van maatskaplike werk in die werksaamhede van die Departement die bevordering van maatskaplike funksionering is. Laasgenoemde is derhalwe dan ook die doel van die Tak Vakkundige Welsynsdienste.

Uit die doel van die Tak kan daar as vanselfsprekend aanvaar word dat dit ook 'n taak het om maatskaplike wanfunksionering te voorkom. 'n Voorkomingstaak sonder 'n voorligtingstaak is egter haas ondenkbaar. Hierbenewens kan die bevordering van maatskaplike funksionering en die daarmee gepaardgaande voorkomings- en voorligtingstaak nie alegs tot die kliënte van die Departement beperk word nie. Dit behoort ook noodwendig alle potensieële kliënte en dus die algemene publiek in te sluit. Vir die doeltreffende bereiking van potensieële kliënte of die algemene publiek, is die doelgerigte en doeltreffende gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie 'n noodsaaklikheid. Die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie behoort derhalwe een van die funksies van die Tak uit te maak. Dit is egter nie tans die geval nie. Die oorsaak en gevolg van hierdie situasie sal onder die hieropvolgende subhoofde vollediger bespreek word.

6.2 Evaluasie van die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie in terme van die Departement se 'skakelwerkbeleid'

'n Voorkomings- en voorligtingstaak veronderstel 'n positiewe benadering op beleidsvlak ten opsigte van die gebruikmaking

van openbare kommunikasiemedia. Die Departement se huidige beleid rakende die voorsiening van inligting aan verteenwoordigers van die massamedia en die algemene publiek, wat as sy huidige skakelwerkbeleid beskou kan word, is egter verdedigend van aard. Dit kom daarop neer dat inligting slegs op aanvraag aan die massamedia voorsien word en dan ook net deur of met die goedkeuring van die Departement se topbestuur. Tans bestaan daar geen formele beleid ten opsigte van die gebruikmaking van media op die intermediaire vlak nie. Die Departement se benadering is in die lig van die afwesigheid van 'n formele skakelwerkkafdeling of skakelbeampte, sowel as die vertroulike aard van sommige inligting te verstane. Dit hou egter veral wat die massamedia betref vier beperkings in en elk sal vervolgens kortliks bespreek word.

Die eerste beperking is dat die massamedia die Departement as 'n bron van inligting in 'n beperkte mate benut. Hierdie aspek word dan ook deur die beperkte mate van gebruikmaking van die massamedia, soos dit uit die ondersoek van die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 blyk, onderstreep. Tweedens hou die beleid die beperking in dat in gevalle waar die media wel die Departement om inligting nader 'n omslagtige weg gevolg moet word om dit te verskaf. Ook bestaan die gevaar dat aangesien persone wat die inligting oordra nie spesifiek vir dié doel opgelei is nie, dit daartoe kan lei dat die media die inligting foutief kan interpreteer.

Die derde beperking van die Departement se benadering is dat die moontlikheid van die skepping van 'n negatiewe kringloop in die benutting van die massamedia kan ontstaan.

So kan die Departement as bron van inligting oorgesien word wat op sy beurt weer weens 'n gebrek aan prominensie veroorsaak dat die Departement in 'n mindere mate deur die media genader word. Die vierde beperking en gevaar is dat die media die indruk mag verkry dat die Departement trag om iets te verberg. Dit kan daartoe lei dat die Departement se werksaamhede, dienste en bedoelings met agterdog bejeën word en dat daar 'n soeke na die negatiewe sal ontstaan.

6.3 Evaluasie van die gebruikmaking van die massamedia in terme van die Tak Vak kundige Welsynsdienste se struktuur, doel en funksie

Die Tak bestaan oorhoofs uit die Afdelings Welsynsontwikkeling, Gesinsorgdienste en Rehabilitasie- en Streekdienste. In geeneen van die doel- en funksie-omskrywings van die afdelings en die onderafdelings en seksies, is daar enige direkte verwysing na die gebruikmaking van massamedia nie. Geeneen van die komponente waaruit die Tak bestaan, is ook vir die doel ingerig of leen hom daartoe nie. In die lig van die Departement se beleid is hierdie situasie egter te verstane.

Soos gemeld, is die Tak se doel die bevordering van maatskaplike funksionering en veronderstel hierdie doel ook 'n voorkomings- en voorligtingstaak. Die twee funksies wat met die doel gepaard gaan, is die bevordering van welsynsdienste en die bevordering van maatskaplike behandelingsdienste. Hierdie funksies verteenwoordig twee analities onderskeibare vlakke van dienslewering. Die eerste verteenwoordig

die reëlings wat op die breër en algemene vlak getref moet word om maatskaplike funksionering te bevorder. Die tweede behels die spesifieke dienste wat gelewer moet word om maatskaplike wanfunksionering wat by spesifieke persone voorkom, te bestry.

Soos in die geval met die Tak se doel behoort voorligting 'n aanvullende en hulpverlenende rol in albei funksies te speel. Hierdie rol behels hoofsaaklik die volgende:

1. die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering en die gepaardgaande opvoeding van die publiek;
2. die bevordering van behandeling en die daarmee gepaardgaande bekendstelling van dienste;
3. die bekendmaking en verduideliking van beleid;
4. die bevordering van die koördinasie van welsynskragte en die daarmee gepaardgaande bevordering van die samewerking van die publiek; en
5. die opklaar van onduidelikhede en die wegruiming van misverstande met betrekking tot enige aangeleentheid rakende die Departement en sy dienslewering.

Uit die ondersoek na die gebruikmaking van massamedia gedurende die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 blyk dit dat die doel daarvan hoofsaaklik die bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste was. Hierteenoor het die bevordering van die koördinasie van welsynskragte en die samewerking deur die publiek, sowel as die opklaar en uit die wegruim van onduidelikhede en misverstande geen aandag geniet nie. Die gebruikmaking van die massamedia het derhalwe grootliks 'n rol in die funksie van die

bevordering van maatskaplike behandelingsdienste gespeel. Laasgenoemde het hoofsaaklik met maatskaplike wanfunksionering te make. Voorkoming met behulp van voorligting deur middel van die massamedia het hierin 'n ondergeskikte posisie beklee. Hierdie stand van sake kan in 'n groot mate aan die Departement se beleid rakende die gebruikmaking van massamedia toegeskryf word.

6.4 Evaluasie van die gebruikmaking van die media op die intermedieë vlak in terme van die Tak Vakkundige Welwysdiens se struktuur, doel en funksie

Op een uitsondering na maak die Tak struktureel nie direk voorsiening vir die gebruikmaking van media op die intermedieë vlak nie. Die uitsondering is die Onderafdeling Vakkundige Publikasies waarvan die funksie is om die departementele tydskrif Volkswelsyn en Pensioene/Social Welfare and Pensions te beplan en vir uitgawe voor te berei. Met die uitsondering van laasgenoemde Onderafdeling word daar ook nie direk in die komponente van die Tak se doel- en funksie-omskrywings na die gebruikmaking van media verwys nie. In die pligtestate van beamptes in die Tak word daar egter direk na die gebruikmaking van media verwys en dit sal vervolgens kortliks en oorsigtelik bespreek word.

Die lewering van toesprake tydens konferensies en vergaderings is pligte wat aan bykans al die senior beamptes van die Tak opgedra is. Pligte aan beamptes in die Onderafdeling Ontwikkeling opgedra, sluit die volgende in, naamlik die ontvangs van belangegroepes en individue by die Departement se

hoofkantoor en die reëling van hulle programme, die reël van die Departement se deelname aan inligtingsweke en welsynskoue en die beplanning en opstelling van pamflette en brosjures. Die opstel van inligtingstukke oor kinder- en gesinsorgaan-geleenthede is aan beamptes in die Onderafdeling Kinder- en Gesinsorgdienste opgedra. Die opstel van inligtingstukke is ook 'n plig van die Onderafdeling Beheer. Die volgende pligte is ook aan beamptes in die Onderafdeling Alkoholisme en Dwelmbestryding opgedra, te wete die bepaling van die behoefte aan inligtingsmateriaal, die opstel van inligtingstukke en publikasies en die koördinering van inligtingsdienste oor alkoholisme en dwelmafhanlikheid.

Uit die beamptes se pligtestate blyk dit dat die klem hoofsaaklik op bondige inligtingstukke en toesprake tydens vergaderings geplaas word. Uit die gebruikmaking van die media op die intermedieë vlak gedurende die tydperk 1978/1979 blyk dit dat toesprake in 'n betreklik groot mate gebruik is. Binne die konteks van die totale gebruikmaking van die media is bondige inligtingstukke ook in 'n relatief groot mate aangewend. Dit is derhalwe duidelik dat die media waarvoor daar in pligtestate voorsiening gemaak is, wel benut is. As die totale gebruikmaking van die media op die intermedieë vlak egter in oënskou geneem word, blyk dit duidelik dat dit slegs gedeeltelik benut is.

As die doel van die gebruikmaking van die media ondersoek word, kom dit duidelik na vore dat die klem op die bevordering van behandeling en op bekendstelling van dienste geplaas is. Die publiek waarop dit egter gemik was, was ander instansies

en organisasies, asook persone van spesifieke professies. Potensiële kliënte en lede van die algemene publiek is nie direk deur hierdie media bereik nie.

Uit voorafgaande is dit duidelik dat voorligting deur middel van die gebruikmaking van media op die intermedieë vlak ter voorkoming van maatskaplike wanfunksionering slegs in 'n beperkte mate deur die Tak benut is. Hierbenewens was kommunikasie ter bevordering van behandeling en die bekendstelling van dienste basies op ander professies, organisasies en instansies gerig. Dit het derhalwe grootliks met die Tak se funksie van die bevordering van welsynsdienste te make gehad. Die voorafgaande stand van sake kan grootliks toegeskryf word aan die afwesigheid van 'n formele beleid rakende die gebruikmaking van die media op die intermedieë vlak en die daarmee gepaardgaande gebrekkige geleentheid vir sodanige benutting.

Uit die evaluasie van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia deur die Tak is dit duidelik dat die beperkte mate waarin die media vir voorligtingsdoeleindes benut is uit die Departement se beleid gespruit het. Ook blyk dit dat die beleid nie basies ooreenstem met die Departement se doel en funksie nie. Hierdie situasie kan egter toegeskryf word aan die afwesigheid van 'n formele skakelwerkafdeling of skakelbeamptes en die daarmee gepaardgaande voorsiening daarvoor in die struktuur.

Na aanleiding van die voorafgaande is dit van belang dat 'n skakelwerkafdeling van 'n ander staatsdepartement kort-

liks ondersoek sal word. Die aard, struktuur en werksaamhede van so 'n afdeling sal as nuttige bron vir vergelyking met en oriëntering van die huidige situasie in die Departement van Volkswelsyn en Pensioene kan dien. Hierbenewens sal die skakelwerkdien van 'n ander staatsdepartement 'n aanduiding gee van die riglyne waarvolgens so 'n diens in die Departement ingestel kan word. Aangesien daar sekere parallele tussen die dienste van die Departement van Gesondheid en dié van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene getref kan word, sal die aard en werksaamhede van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van eersgenoemde Departement vervolgens kortliks uiteengesit word.

7. AARD, DOEL EN WERKSAAMHEDE VAN DIE ONDERAFDELING SKAKEL- EN PUBLIKASIEDIENSTE VAN DIE DEPARTEMENT VAN GESONDHEID^{*x}

Die relatief onlangs gestigte Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van die Departement van Gesondheid kan vanweë sy aard, doel en werksaamhede in 'n groot mate as uniek in die huidige Staatsdiens beskou word. Dit lei waarskynlik 'n nuwe era in staatskakelwerk in Suid-Afrika in. Gevolglik kan dié Onderafdeling in hierdie ondersoek in sekere opsigte as 'n geskikte bron vir oriëntering en vergelyking gebruik word.

*Alle inligting onder hierdie subhoof is afkomstig uit die Staatsdienskommissie-inspeksieverslag (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1978) oor die organisasie en diensstaat van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van die Departement van Gesondheid en die Departement van Gesondheid se jaarverslag vir 1978 (R.S.A., Gesondheid Dept. van, 1978).

Die ontstaan en ontwikkeling van die Onderafdeling is die resultaat van sekere beleidsrigtings wat deur die betrokke Departement gevolg word. Hierdie aspek wat met die Onderafdeling se rol geïntegreer is, word eerstens behandel. Daarna sal die struktuur, doel en funksie daarvan in oënskou geneem word en laastens sal daar aandag aan enkele resultate van die Onderafdeling se werksaamhede geskenk word.

7.1 Rol van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste

Uit die Wet op Gesondheid, 1977, blyk dit dat die Departement van Gesondheid oorhoofse verantwoordelikheid moet aanvaar om 'n omvattende gesondheidsdiens vir die bevolking van Suid-Afrika daar te stel. Dit moet, onder andere, geskied deur middel van koördinerende optrede, die verskaffing van bepaalde dienste wat meer doeltreffend deur die sentrale owerheid gelewer kan word en deur die voorsiening van bepaalde "bykomende dienste" waaraan daar 'n behoefte bestaan.

Om praktiese beslag aan bogenoemde ideaal te gee, ag die betrokke Departement dit van belang dat 'n gesonde balans tussen genesende en voorkomende gesondheidsdienste daargestel en gehandhaaf moet word. Hierin word daar van die uitgangspunt uitgegaan dat gesondheidsbewusmaking en -voortligting 'n belangrike deel van voorkomende gesondheidsdienste uitmaak. 'n Doeltreffende diens op hierdie terrein sal derhalwe daartoe bydra dat die druk op genesende dienste verlig kan word. Hierdie diens is daarop gemik om die bevolking gesondheidsbewus te maak en op te voed wat betref siektetoestande en gesondheidskadelike faktore en toestande.

Dit sluit ook in die maatreëls wat daar getref kan word om dit te vermy, te voorkom of vroegtydig te identifiseer.

Die Departement van Gesondheid se benadering met betrekking tot gesondheidsvoorligting is dat dit met genesende dienste geïntegreerd moet wees. Elk van die Departement se komponente en in besonder sy hoofkantoor is derhalwe verantwoordelik vir die identifisering van terreine waar daar in dié verband 'n behoefte bestaan en waar daar goeie resultate met voorligtingsaksies behaal kan word. Deskundigheid op die gebied van die gebruikmaking van skakelwerktegnieke en publikasieversorging word egter as noodsaaklik beskou. Dit is nodig om te kan bepaal watter voorligtingsbenadering die beste resultate sal gee, watter voorligtingsinstrumente geskep moet word en hoe dit ingeklee moet word, asook wat die resultate van 'n bepaalde voorligtingsaksie was.

Die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste vertolk ten opsigte van bogenoemde die rol om die deskundige hulp- en adviesdienste te lewer wat nodig is om te verseker dat gesondheidsvoorligting doeltreffend sal geskied. Dié diens behels deskundige hulp en advies in verband met die beplanning, uitvoering en evaluering van skakelwerkprogramme. Aanvullend tot gemelde doelstelling is die Onderafdeling ook, waar nodig, verantwoordelik vir gesondheidsbewusmakingsaksies.

7.2 Doel, funksie en struktuur van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste

In die Staatsdienskommissieverlag (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1978, pp. 11-12) word die doel en funksie van die betrokke Onderafdeling as volg uiteengesit:

"Doel: Om n deskundige hulpdiens te lewer betreffende gesondheidsbewusmakings- en voorligtingsaksies, -instrumente en tegnieke.

Funksies: (1) Verleen hulp betreffende die aanwending van oudio-visuele tegnologie.

(2) Verleen hulp in verband met gesondheid-skakelaksies.

(3) Versorg departementele publikasies.

(4) Lewer bepaalde skakelsteundienste."

Die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste ressorteer binne die Tak Strategiese Beplanning en Koördinasie van die Departement van Gesondheid en dit val onder die Afdeling Administratiewe Dienste van hierdie Tak. Die betrokke Onderafdeling is verder verdeel in vier seksies, te wete die Seksie Publikasiedienste, die Seksie Skakelsteundienste, die Seksie Oudio-visuele Dienste en die Seksie Skakelaksies (Kyk Addendum Drie). Elk van die betrokke Seksies se doel en funksies sal vervolgens kortliks gegee word.

7.2.1 Doel en funksie van die Seksie Publikasiedienste

Die doel van die betrokke Seksie is om departementele publikasies te versorg. Die gepaardgaande funksies is redaksionele, joernalistieke en taalkundige versorging, die lewering van taalkundige dienste en die proeflees van bepaalde publikasies (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1978, p.18).

7.2.2 Doel en funksie van die Seksie Skakelsteundienste

Hierdie Seksie se doel is om bepaalde skakelsteundienste te lewer. Die funksies wat uitgevoer moet word en wat met die werksaamhede van elk van die subseksies in verband staan, is die lewering van biblioteekdienste, die lewering van huis-houdelike dienste en die doen van tipografie en kunswerk (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1978, p.21).

7.2.3 Doel en funksie van die Seksie Oudio-visuele Dienste

Die doel van die Seksie Oudio-visuele Dienste is om hulp te verleen by die aanwending van oudio-visuele tegnologie. Die funksies wat daarmee verband hou, is die volgende: navorsing, die ontwikkeling van benuttingstelsels, die lewering van vertonings en uitstallings, asook die voorsiening van voorligtingsmateriaal (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1978, p.30).

7.2.4 Doel en funksies van die Seksie Skakelaksies

Die betrokke Seksie se doel is om hulp in verband met gesondheidskakelaksies te verleen. Sy funksie is die identifisering van skakelwerkmedia, die behartiging van publisi-teitsaspekte, die vrystelling van persverklarings en toesprake, die evaluering van die skakeldiens en ad hoc-take verbonde aan skakelaksies.

7.3 Enkele resultate van die werksaamhede van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste gedurende die jaar 1978

Die resultate van die betrokke Onderafdeling se werksaamhede soos dit blyk uit die Departement van Gesondheid se jaarverslag vir 1978 sal nou kortliks uiteengesit word. Daar moet egter gelet word dat die gegewens media-gesentreerd is en nie alle skakelwerkaktiwiteite insluit nie.

Gedurende die betrokke jaar is 'n totaal van 103 besoeke aan die redakteurs van koerante en tydskrifte gebring om daardeur hul welwillendheid teenoor die betrokke Departement te verkry. Die besoeke het ook tot gevolg gehad dat 60 artikels verskyn het. Hierbenewens is daar op versoek gereelde rubrieke in Afrikaans- en Engelstalige koerante begin.

Daar is gedurende 1978 21 skakelbesoeke aan SAUK-ateljees in die verskillende sentra gebring. Agt praatjies oor Springbokradio, 14 opnames vir die program Monitor en tien praatjies vir die program Vrouerubriek is deur persone verbonde aan die Departement gelewer. Onderhoude is deur die SAUK-TV met die Sekretaris en ander amptenare van die Departement gevoer en tien opnames is vir TV-nuus gemaak. Die rolprent Generiese Afwykings is ook oor televisie gebeeldsaai en amptenare van die Departement het aan vyf ander televisieprogramme deelgeneem

Gedurende die jaar 1978 het die betrokke Onderafdeling 'n totaal van 331 brosjures, pamflette en plakkaat hanteer. 'n Totaal van 1 017 000 eksemplare van publikasies is teen 'n koste van ongeveer R400 000 gedruk en die Departement se brosjurereeks het aan die einde van die tydperk op 307 te

staan gekom.

Beamptes van die Departement van Gesondheid het as referente of waarnemers 32 nasionale en internasionale kongresse bygewoon. Drie skoolverlaterskampe van die Nederduits Gereformeerde Kerk is besoek en 'n lesing is gelewer tydens 'n eendaagse kursus wat deur die Huweliksraad van Pretoria aangebied is. Hierbenewens is drie gesondheidsforums in verskillende sentra gehou. Seminare is ook by al die betrokke Departement se streekkantore en in drie Swart state aangebied.

Ander kommunikasiemedia wat gedurende die betrokke tydperk benut is, sluit in verskeie rolprente wat gratis vir voorligtingsdoeleindes uitgeleen is, tesame met die aanwending van strookfilms en skyfiereekse. Daar is ook aan 'n totaal van vyf skoue deelgeneem.

Die betrokke Departement se maandelikse nuusblad Gesondheidsnuus/Health News se oplaag het gedurende 1978 ongeveer 2 000 eksemplare beloop. As mondstuk van die Departement is daar gereeld deur koerante en op die radio en televisie daaruit aangehaal. Die nuusblad is, onder andere, aan verskeie plaaslike intekenaars en ook oorsee versprei. Gedurende 1978 het die personeel van die Departement ook ses navorsings- en 61 ander publikasies die lig laat sien.

8. OORSIGTELIKE VERGELYKING TUSSEN DIE GEBRUIKMAKING VAN OPENBARE KOMMUNIKASIEMEDIA DEUR DIE TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE EN DIE ONDERAFDELING SKAKEL- EN PUBLIKASIEDIENSTE

Die direkte vergelyking tussen die aard van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia deur die Tak Vakkundige Wel-
synsdienste van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en deur die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van die Departement van Gesondheid sal vanweë ooglopende redes nie geldig wees nie. 'n Oorsigtelike vergelyking van die kwantitatiewe gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia kan egter wel die potensiele resultate van 'n positiewe skakelwerkbeleid en 'n skakelafdeling uitwys.

Die eerste aangeleentheid wat vergelyking verg, is die verskil tussen die twee komponente se doelstellings. Die Tak se doel is om maatskaplike funksionering te bevorder. Om hierdie doelstelling te bereik word daar egter in geen van die Tak se onderafdelings se doel- en funksie-omskrywings direk na die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia verwys nie. Slegs in beampies in die Tak se pligtestate word daar van hierdie aangeleentheid melding gemaak.

Die doel van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste is om 'n deskundige hulpdiens betreffende gesondheidsbewus-
making- en voorligtingsaksies, -instrumente en tegnieke te lewer. Hierdie doel het betrekking op een van die Departement van Gesondheid se algemene doelstellings, te wete om 'n omvattende gesondheidsdiens vir die bevolking van Suid-Afri-

ka daar te stel. Daar word direk in die Onderafdeling se funksie-omskrywing na die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedia verwys.

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat daar 'n verskil in benadering bestaan tussen die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en die Departement van Gesondheid ten opsigte van die gebruikmaking van media. In die geval van eersgenoemde bestaan daar nie 'n doelbewuste benadering vir die gebruikmaking van media nie, terwyl dit by die Departement van Gesondheid wel die geval is.

Die gevolge van die twee verskillende benaderings op die gebruikmaking van media is duidelik in die kwantitatiewe en kwalitatiewe gebruikmaking van media op beide die massa- en intermediêre vlak te bespeur. So het die Departement van Gesondheid in die loop van 'n jaar by meer as 108 geleenthede van media op die massavlak gebruik gemaak en het hierdie gebruikmaking 'n groot verskeidenheid en vorme aangeneem. Hierteenoor het die Tak slegs by 37 geleenthede van massamedia gebruik gemaak en was 22 van hierdie geleenthede die deelname aan een tydskrifprogramreeks oor die radio.

Bogenoemde resultate moet in die lig daarvan gesien word dat die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste 103 besoeke aan die redakteurs van koerante en tydskrifte gebring het, sowel as 21 skakelbesoeke aan die SAUK-ateljees. Hierteenoor was die Tak se gebruikmaking van media tot 'n oorgrote mate afhanklik van die inisiatief van ander.

Op die intermedieë vlak het die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste in 1978 'n totaal van 331 brosjures, pamflette en plakkaat hanteer en 'n totaal van 1 017 000 eksemplare van publikasies is gedruk. Hierteenoor het die Tak drie bondige inligtingstukke hanteer en is 'n totaal van 1 594 versprei.

Uit die oorsigtelike vergelyking kan daar tot die slotsom gekom word dat die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste die inligting wat oorgedra is, aan wie dit oorgedra is en die wyse waarop dit oorgedra is in 'n groot mate kon beheer. Derhalwe kon die beïnvloedingsproses doeltreffender verloop. In gevergelyking hiermee was dit by die Tak Vak-kundige Welsynsdienste nie die geval nie. In die geheel gesien was dit vir laasgenoemde nie moontlik om die media kwantitatief en kwalitatief werklik doeltreffend aan te wend nie.

9. SAMEVATTING

Die diepteondersoek na die huidige gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie as skakelwerktegniek deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene het duidelik aangetoon dat die twee tendense met betrekking tot die gebruikmaking van skakelwerk wat in die tydperk 1937 tot 1977 teenwoordig was, ook tot 31 Augustus 1979 voortgeduur het. Soos in hoofstuk 4 vermeld, het die rol van die statutêre rade en kommissies tot laasgenoemde datum onveranderd gebly. Die ad hoc-hantering van openbare kommunikasiemedie en die ge-

brekkige aanwending daarvan ten voordeel van die Departement se dienslewering was ook in die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 duidelik waarneembaar. Die oorsaak en gevolge van laasgenoemde sal vervolgens kortliks in oënskou geneem en geëvalueer word.

Dit het geblyk dat die Departement se doel met die gebruikmaking van maatskaplike werk hoofsaaklik die bevordering van maatskaplike funksionering is. Die beleid van die Departement, asook die doel- en funksie-omskrywing van die Tak Vak-kundige Welsynsdienste, maak egter nie voorsiening vir die gebruikmaking van skakelwerk as deskundige hulpdiens in die bereiking van hierdie doelstelling nie. Slegs op die vlak van die pligtestate van beamptes in die Tak is daar voorsiening vir die gebruikmaking van sekere media gemaak. Hierdie media ressorteer volgens die kommunikasie-kontinuum van Robinson (1966, pp. 233-268) op die intermediêre vlak.

Die resultaat van die Departement se beleid en benadering was dat daar op een uitsondering na struktureel nie vir die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie voorsiening gemaak is nie.) Gedurende die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 is daar gevolglik kwantitatief gesproke slegs tot 'n beperkte mate van veral die massamedie gebruik gemaak. (Die Departement se benadering het ook tot gevolg gehad dat waar inligting wel deur die massamedie versprei is, dit hoofsaaklik die gevolg was van situasies waar die media eerste die Departement om inligting genader het. Doeltreffendheid is hierdeur aan bande gelê.)

Die media op die intermediêre vlak is gedurende die betrokke tydperk tot 'n groter mate deur die Departement gebruik. Selfs hier was dit egter ondoeltreffend en beperk in kwantiteit en omvang.)

Die ondersoek het duidelik uitgewys dat die Departement se gebruikmaking van skakelwerktegnieke nie op 'n gekoördineerde en werklik planmatige wyse geskied het nie.) In die lig van die skakelwerkteorie en die potensiaal van die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike werk is dit duidelik dat daar in die huidige situasie verskeie tekortkominge en onontginde moontlikhede bestaan. 'n Daadwerklike behoefte aan 'n formele en gespesialiseerde skakelwerkafdeling in die Departement is hieruit duidelik.

Houdings van die beamptes in die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die departementele hoofkantoor het aangetoon dat 56,2% van hierdie beamptes die een of ander vorm van formele skakelwerkdienste voorstaan. Hierdie resultaat dui daarop dat daar ook by beamptes in die Departement die siening bestaan dat beter funksionering op die gebied van skakelwerk nodig is.

Die aard en werksaamhede van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste van die Departement van Gesondheid het die resultate van 'n positiewe skakelwerkbeleid van 'n staatsdepartement duidelik uitgewys. Skakelwerk word deur die betrokke Departement as 'n deskundige hulpdiens beskou. 'n Spesialiteitsafdeling vir die lewering van hierdie diens is by die departementele hoofkantoor ingestel en van die

nodige fasiliteite voorsien. Die resultaat hiervan was dat skakelwerk op 'n doeltreffende, beplande en gekoördineerde wyse ten voordeel van die totale Departement, sy dienste en sy veelvuldige publieke aangewend kon word.

In die lig van die doelstellings van die ondersoek is dit vervolgens van belang om in die slothoofstuk al die resultate met betrekking tot skakelwerk en die gebruikmaking daarvan deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene kortliks in oënskou te neem. Na gelang van hierdie oorsig sal daar ter bereiking van die kerndoelstelling van die ondersoek moontlike riglyne vir die toekomstige gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene uiteengesit word.

AFDELING DRIE

GEVOLGTREKKING EN AANBEVELINGS

HOOFSTUK 6

SLOTBESKOUING

In die voorafgaande vier hoofstukke is daar 'n bondige uiteensetting van enkele toepaslike aspekte van skakelwerk gegee en is die potensiele verband tussen skakelwerk en maatskaplike werk en die gebruikmaking van skakelwerk in die maatskaplike gemeenskapswerkproses ondersoek. Die aard van en tendense in die gebruikmaking van skakelwerk tegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977 is daarna vasgestel. Die stand van die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie vanaf 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 deur die Departement is ook bepaal. Deur middel hiervan kon die eerste vier doelstellings van die ondersoek verwesenlik word.

Die slotbeskouing, soos in hierdie hoofstuk vervat, sal drieledig van aard wees. Ten eerste sal die kernmomente van beide die teoretiese en empiriese ondersoek saamgevat en met mekaar in verband gestel word. Hierdie oorsig sal as vertrekpunt dien vir die uiteensetting van tentatiewe riglyne vir die toekomstige gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement. Laasgenoemde is die vyfde en ook die kern-doel van die ondersoek. Ten slotte sal enkele gedagtes aangaande die implikasies van die ondersoek uitgespreek word.

1. GEVOLGTREKKINGS BETREFFENDE DIE AARD VAN SKAKELWERK EN
DIE GEBRUIKMAKING DAARVAN DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKS-
WELSYN EN PENSIOENE

Ten einde die gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement in die verlede te kon bepaal en riglyne in dié verband vir die toekoms uit te stip, moes die aard van skakelwerk en die potensiele gebruikmaking daarvan in maatskaplike werk ondersoek word. Vir die doeleindes van die ondersoek het die volgende vyf belangrike elemente van skakelwerk uitgekristalliseer, naamlik dat:

1. dit 'n toegepaste sosiale en gedragswetenskap is;
2. dit 'n bestuursfunksie van elke organisasie behoort te wees;
3. dit ten doel het om deur middel van verskeie metodes en tegnieke 'n gunstige maatskaplike klimaat of omgewing te skep waarbinne die werksaamhede en doelbereiking van 'n organisasie of instansie bevoordeel kan word;
4. die bereiking van die skakelwerkdoel deur middel van 'n bepaalde beplande en deurlopende proses geskied; en
5. organisasies in die private en openbare sektor skakelwerk nodig het om hul roeping te kan verwesenlik.

Deur die potensiaal van die gebruikmaking van skakelwerk in maatskaplike werk te ondersoek, kan die volgende belangrike gevolgtrekkings gemaak word, naamlik dat:

1. skakelwerk veral aansluiting vind by die metode van maatskaplike gemeenskapswerk van maatskaplike werk;
2. 'n groot aantal eienskappe van skakelwerk en maatskaplike gemeenskapswerk ooreenstem of direk by mekaar aansluiting vind;

3. skakelwerk ten voordeel van die welsynsorganisasie of -instansie en sy dienste aangewend kan word;
4. skakelwerk 'n afsonderlike werkswyse in die uitvoering van die maatskaplike gemeenskapswerkprogram is; en
5. skakelwerk as 'n deskundige hulpdiens in maatskaplike werk in die algemeen en maatskaplike gemeenskapswerk in die besonder beskou moet word.

Uit die ondersoek na die aard van die aanwending van skakelwerktegnieke deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1937 tot 1977, het veral twee belangrike tendense op die voorgrond getree. Bepaalde skakel- en skakelwerkfunksies is eerstens toegewys aan rade en kommissies wat kragtens nasionale welsynswetgewing en sekere wetgewing rakende rehabilitasie-aangeleenthede geskep is. In die tweede plek het die Departement self van openbare kommunikasiemedia gebruik gemaak.

Die resultate van die aanwending van skakelwerktegnieke is in die lig van die skakelwerkteorie geëvalueer. Daar is gevind dat skakelwerktegnieke weens verskeie inherente tekortkominge in die Departement se benadering op 'n beperkte en ondoeltreffende wyse benut is. Van die potensiaal van die gebruikmaking van skakelwerk in belang van die Departement se programme of dienste en ten voordeel van sy veelvuldige publieke het daar in die tydperk 1937 tot 1977 min tereg gekom. Die twee grootste tekortkominge in die benadering was die verdeling van skakelwerkfunksies en die feit dat skakelwerk nie doelbewus toegepas is nie.

Dat bovermelde twee tendense steeds voortduur is bevestig deur die ondersoek na die gebruikmaking van openbare kommunikasiemedie as skakelwerktegniek deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene gedurende die tydperk 1 September 1978 tot 31 Augustus 1979. Openbare kommunikasiemedie en veral die media op die intermedieë vlak is wel gebruik maar dit was hoofsaaklik die resultaat van situasies waar ander persone en liggame die Departement om inligting of deelname genader het. Hierdie situasie het daartoe bygedra dat die media op 'n onbeplande en ad hoc-wyse benut is en dat veel aan doeltreffendheid en omvang ingeboet is.

Die onderbenutting van die potensiaal van skakelwerk is hoofsaaklik aan twee faktore toe te skryf. Die eerste is die Departement se beleid rakende inligtingvoorsiening aan eksterne persone en instansies. Volgens die beleid kan sodanige inligting slegs op aanvraag deur die topbestuur voorsien word. Hierdie benadering kan, onder andere, toegeskryf word aan die vertroulike aard van die inligting waaroor die Departement en sy beamptes beskik en die afwesigheid van 'n formele skakelwerkdienst. In die lig van die feit dat 'n minderheid van die staatsdepartemente op die huidige stadium oor 'n skakelwerkdienst beskik, is die afwesigheid van so 'n dienst in die Departement te verstane.

Die tweede faktor wat ook met bovermelde in verband staan, is die gebrekkige voorsiening wat daar tans vir die gebruikmaking van skakelwerk gemaak word in die Departement in die algemeen en veral in dié doel- en funksie-omskrywing en struktuur van die Tak Vakkundige Welsynsdienste.

Twee vrae wat na gelang van die totale ondersoek beantwoord moet word, is of die Departement van Volkswelsyn en Pensioene 'n formele skakelwerkdienst nodig het en indien wel, watter vorm so 'n dienst moet aanneem. Die ondersoek het uiteensaglik aangedui dat skakelwerk as 'n deskundige hulpdienst 'n belangrike en onmisbare bydrae tot die doeltreffendheid van die Departement se aktiwiteite kan lewer. Die feit dat die meerderheid van die beamptes in die Tak Vakkundige Welweldiensdienste die een of ander vorm van formele skakelwerk voorstaan, bevestig dat 'n behoefte in dié verband ook in die Departement bestaan. Daar sal in die lig van die ondersoek vervolgens tentatiewe riglyne uiteengesit word met betrekking tot die vorm wat 'n skakelwerkdienst in die Departement kan aanneem.

2. AANBEVELINGS MET BETREKKING TOT DIE TOEKOMSTIGE GEBRUIK- MAKING VAN SKAKELWERK DEUR DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWEL- SYN EN PENSIOENE

In hoofstuk 1 van hierdie verhandeling is die daarstelling van moontlike riglyne vir die toekomstige gebruikmaking van skakelwerk deur die Departement van Volkswelsyn en Pensioene as die kerndoel van die ondersoek aangedui. In die daarstelling van sodanige riglyne sal die uitgangspunt drieledig van aard wees.

Eerstens sal die riglyne op die teoretiese uiteensetting van die ondersoek gebaseer en ook daaruit verantwoord word. Ten tweede sal die vertrekpunt vir alle riglyne die resultate

van die empiriese ondersoek en die huidige beleid, doel, funksie en struktuur van die Departement wees. Die derde uitgangspunt is dat daar begin sal word met die minimum vereistes wat vir die instelling van 'n skakelwerkdiens nodig is en dat sekere van die riglyne betrekking sal hê op die wyse waarvolgens so 'n diens op 'n gesonde grondslag kan ontwikkel en uitbrei. Die riglyne het derhalwe nie te make met die uiteensetting en voorhou van 'n ideale skakelwerkdiens nie. Dit sal wel gerig wees op hoe so 'n diens met die mins moontlike uitgawe en strukturele wysigings ingestel kan word, asook hoe dit na die doeltreffendste oor 'n kort tydperk kan ontwikkel. Alhoewel hierdie ondersoek tot die maatskaplikewerk-dienste van die Departement en veral die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die departementele hoofkantoor beperk was, is dit in die bepaling van die riglyne nodig om soms breër te beweeg om die totale Departement in te sluit.

In die voorgestelde riglyne vir die daarstelling en funksionering van 'n skakelwerkdiens in die Departement sal daar getrag word om 'n grondslag vir die beleid rakende die diens, sowel as die doel en funksie daarvan, tentatief te formuleer. Hierbenewens sal die geskikste posisionering van die diens binne die departementele struktuur aangetoon en die aard van die werksaamhede bepaal word (Kyk Addendum Vier). Na gelang hiervan sal 'n tentatiewe organisasiekaart van 'n skakelwerkafdeling uiteengesit word (Kyk Addendum Vyf). Gerieflikheidshalwe sal daar, waar van toepassing, deurlopend in die teks na 'n skakelafdeling in plaas van 'n skakelwerkafdeling of skakelwerkdiens verwys word.

2.1 Voorgestelde departementele skakelwerkbeleid

Om 'n tentatiewe skakelwerkbeleid vir die Departement te kan formuleer, is dit eerstens nodig om kortliks die redes vir die instelling van 'n skakelafdeling te ondersoek en tweedens die potensiele invloed van so 'n stap op die Departement se beleid te bepaal. In hierdie bespreking sal die begrip 'beleid' verwys na 'n handelswyse of gedraglyne wat op 'n hoë vlak as gebruik aanvaar is of ter rigtinggewing van toekomstige optrede neergelê word (Winckler, 1969, p.21).

Uit die ondersoek het geblyk dat daar in die tydperk 1937 tot 1979 verskeie tekortkominge in die Departement se skakelwerk-aktiwiteite bestaan het. Daar is verskeie aanduidings dat daar 'n behoefte was om beter op hierdie vlak te funksioneer. 'n Aangeleentheid wat egter deurlopend agterweê gelaat is, is die metode wat aangewend kon word om doeltreffend in hierdie behoefte te voorsien. Uit die teoretiese gedeelte van hierdie ondersoek blyk dit duidelik dat skakelwerk die aangewese metode hiervoor is.

As vertrekpunt vir die instelling van 'n skakelafdeling is dit noodsaaklik dat die Departement skakelwerk by sy beleid sal insluit. Hierdie stap veronderstel ten eerste die aanvaarding van skakelwerk as een van die Departement se handelswyses en tweedens noodsaaklik dat dat riglyne vir toekomstige optrede neergelê word. Dit is dan ook hierdie ondersoek se doel om sodanige riglyne tentatief te bepaal.

Om skakelwerk by die Departement se beleid in te kan sluit,

word voorgestel dat drie beginsels as fundamentele uitgangspunte aanvaar word. Dit behels die volgende:

1. die erkenning van skakelwerk as 'n toegepaste sosiale en gedragwetenskap en die daarmee gepaardgaande aanvaarding van skakelwerk as die werksterrein van die toepaslik opgeleide skakelbeampte;
2. die erkenning van skakelwerk as deel van die Departement se bestuursfunksie; en
3. die erkenning van skakelwerk as een van die metodes wat deur die Departement aangewend sal word om sy doelstellings te bereik en die daarmee gepaardgaande aanvaarding van skakelwerk as 'n deskundige hulpdiens en 'n funksie van die Departement.

Bovermelde drie beginsels vorm die basis van alle voorgestelde riglyne. Die aard van die beginsels en die invloed wat elk op die Departement se doel, funksie en struktuur sal hê, sal nou bespreek word.

2.2 Voorgestelde doelomskrywing van skakelafdeling

Die Departement se doel is deur die Staatsdienskommissie (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1969, p.2) omskryf as die bevordering van maatskaplike stabiliteit. Die inskakeling van skakelwerk as deskundige hulpdiens by die Departement se werksaamhede sal geen verandering in hierdie doelstelling teweeg bring nie. Dit sal wel 'n bydrae tot die bereiking van die doel lewer. Die voorgestelde doel van skakelwerk in die Departement sal vervolgens aandag geniet.

Die algemene doel van skakelwerk kan omskryf word as die skepping van 'n gunstige maatskaplike klimaat en omgewing wat die Departement se aktiwiteite sal bevorder en die daarstelling van produktiewe verhoudings tussen die Departement en sy veelvuldige publieke. Eersgenoemde sal hoofsaaklik betrekking hê op die Departement se dienslewering, hetsy voorkomend of remediêrend. Die tweede kan hoofsaaklik daarop gerig wees om die Departement in staat te stel om sy eie dienste, sowel as die dienste van ander organisasies en instansies tot die algemene publiek se beskikking te stel.

Ten grondslag van die aanvaarding van die algemene doel van skakelwerk lê die beginsels van die erkenning van skakelwerk as 'n metode van die Departement en as 'n sosiale en gedragswetenskap. Die erkenning van skakelwerk as 'n metode impliseer nie dat dit as 'n metode vir direkte dienslewering gesien moet word nie. Die klem behoort geplaas te word op skakelwerk as 'n metode wat daartoe kan bydra dat die Departement sy dienste doeltrefferder kan lewer. Die aanvaarding van skakelwerk as toegepaste sosiale en gedragswetenskap impliseer dat die diens vakkundig of deskundig van aard sal moet wees. In die lig van die voorafgaande is dit duidelik dat die Departement skakelwerk as 'n Jeskundige hulpdiens sal moet beskou.

Die Departement se doel impliseer dat hy deur middel van dienslewering maatskaplike wanfunksionering en behoefteigheid sal voorkom en dat waar sodanige probleme wel bestaan, dienste sal lewer om dit uit die weg te ruim. Die Departement het derhalwe 'n voorkomings- en behandelingstaak. Op albei

hierdie vlakke kan skakelwerk as 'n deskundige hulpdiens ingespan word. Ten opsigte van elk is in-staat-stelling deur middel van skakelwerk 'n belangrike faktor.

Voorkoming gaan hand aan hand met kennis en insig. In die voorkomingstaak van die Departement kan skakelwerk aangewend word om die nodige kennis deur middel van die oordrag en interpretering van inligting te verskaf. Hierin is die doel van skakelwerk, toegelig met 'n voorbeeld van elk, die volgende:

1. bewusmaking, soos die bewusmaking van die gemeenskap of organisasie in die gemeenskap van die bestaan van 'n probleem of behoefte;
2. voorligting, deur byvoorbeeld die interpretering van die aard en die oorsaak van die probleem of behoefte aan die gemeenskap of organisasie daarin;
3. opvoeding, soos die opvoeding van die gemeenskap of organisasie om 'n probleem of behoefte self op te los of te hanteer; en
4. in-staat-stelling, byvoorbeeld die bekendmaking deur middel van inligtingsverspreiding van hulpbronne wat benut kan word om 'n probleem op te los of in 'n behoefte te voorsien.

Die behandelingstaak van die Departement strek verder as slegs die aanwending van sy eie dienste. Die behandelingsfasiliteite van ander staatsdepartemente, partikuliere welsynsorganisasies, welsynsinstitusies en enige ander hulpbron in die maatskaplikewerk-en maatskaplike gemeenskapswerkproses kan ook benut word. In die behandelingstaak van die Departement behoort die doel met die gebruikmaking van skakelwerk

die volgende te wees:

1. bewusmaking, soos die bewusmaking van kliënte en potensiële kliënte, sowel as ander organisasies, van die bestaan van 'n diens van die Departement of ander organisasies;
2. voorligting, deur byvoorbeeld die interpretering van die aard van die Departement of ander organisasies se dienste aan kliënte, potensiële kliënte, die gemeenskap en organisasies;
3. opvoeding, soos die opvoeding van die kliënte of potensiële kliënte, die gemeenskap of organisasies ten opsigte van die wyse waarop daar van die Departement of ander organisasies se dienste gebruik gemaak kan word; en
4. in-staat-stelling, deur byvoorbeeld die interpretering van die behoeftes van kliënte, potensiële kliënte, die gemeenskap en organisasies aan die Departement om hom sodoende in staat te stel om self nuwe dienste te inisieër, bestaande dienste te verbeter of deur die koördinering van sy eie en ander dienste 'n beter welsynsdiens vir Suid-Afrika daar te stel.

(Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die vorm wat skakelwerkdienste sal aanneem hoofsaaklik bewusmaking, voorligting, opvoeding en in-staat-stelling sal wees, dat dit op beide die Departement se voorkomings- en behandelingstaak betrekking sal hê en dat dit eksterne en intern gerig moet wees.) Die doelomskrywing wat derhalwe vir 'n skakelafdeling voorgestel kan word, is om 'n deskundige hulpdiens te lewer betreffende die bevordering van maatskaplike funksionering, welsynsdienste en bewusmakings-, voorligtings-, opvoedings-

en in-staat-stellingsaksies* (Kyk Addendum Vyf).

2.3 Voorgestelde funksie-omskrywing van skakelafdeling

Die Staatsdienskommissie (R.S.A., Staatsdienskommissie, 1969, pp. 2-3) omskryf die funksies van die Departement as die bevordering van maatskaplike funksionering, die verlening van algemene bystand, die lewering van administratiewe en ander hulpdienste en om voorsiening te maak vir uitdienstredingsvoordele vir amptenare van staats- en staatsondersteunde instellings. Hierdie funksies is derhalwe ekstern en intern gerig. Soos in die geval van die Departement se algehele doel, sal die inskakeling van skakelwerk en die daarstelling van 'n skakelafdeling geen verandering van hierdie breë doel noodsaak nie. Dit sal egter waarskynlik tot 'n meerdere of mindere mate 'n verandering in die funksies van al vier die takke van die Departement tot gevolg hê. Hier sal egter slegs by die Tak Vakkundige Welsynsdienste stilgestaan en primêr na die voorgestelde funksie-omskrywing van 'n skakelafdeling ge kyk word.

Die doel van die Tak, te wete om maatskaplike funksionering te bevorder, sal onveranderd bly. Die aanvaarding van skakelwerk as 'n deskundige hulpdiens en die instelling van 'n skakelafdeling sal egter die toevoeging van 'n derde funksie by die bestaande twee funksies noodsaak. Die bestaande twee funksies is die bevordering van welsynsdienste en van maatskaplike behandelingsdienste. Die derde funksie wat voorgestel word, is

* Benadering tot skryfwyse soorgelyk as die van die Staatsdienskommissie.

die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering.

Om 'n skakelafdeling in staat te stel om sy werksaamhede doeltreffend te kan verrig, is dit noodsaaklik dat dit as 'n 'brug' of skakel tussen die Departement en eksterne liggame en persone moet kan funksioneer. Om hierdie rol te kan vertolk is ook gereelde kontak en oorlegpleging tussen die skakelafdeling en die ander organisatoriese komponente van die Departement noodsaaklik. Die eerste funksie van so 'n skakelafdeling sal dus wees om as skakel te dien tussen die takke, afdelings, kantore en inrigtings van die Departement, sowel as tussen die Departement en ander organisasies, instansies en die algemene publiek in sover dit op skakelwerk-aangeleenthede betrekking het (Kyk Addendum Vyf).

Interne skakeling is die grondslag waarop alle ander funksies en dienste van 'n skakelafdeling gebaseer word. Slegs deur middel daarvan kan skakelwerkprogramme, skakelaksies, die aanwending van kommunikasie-media en tersaaklike navorsing op 'n gekoördineerde en doeltreffende wyse aangepak en deur-gevoer word.

Die skakeling met eksterne liggame en persone is 'n noodsaaklike komponent in die in-staat-stelling van die skakelafdeling om spesifieke behoeftes wat deur spesifieke publieke ervaar word, te bevredig. Voorbeelde van liggame waarmee daar geskakel kan word, is die Staatsdienskommissie, beroepsverenigings, opleidingsinrigtings, internasionale liggame, die Nasionale Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede, die Raad vir Maatskaplike en Geassosieerde Werkers en die media.

Die kontak tussen die skakelafdeling en bogenoemde liggame sal hoofsaaklik beperk wees tot aangeleenthede rakende skakelwerk, maar in sekere gevalle sal dit ook 'n deskundige hulpdiens betreffende die opstel en uitvoering van skakelwerkprogramme en -aksies kan lewer. 'n Belangrike rol wat die skakelafdeling in dié verband sal kan speel, is die uit-die-wegruiming van gedupliseerde werksaamhede en die bevordering van die koördinasie en doeltreffendheid van skakelwerkdienste.

Die funksies van 'n skakelafdeling hou verband met die doel van so 'n afdeling en die aard van skakelwerk en die skakelwerkproses. Soos reeds in hoofstuk 2 van hierdie verhandeling uiteengesit, maak skakelwerkprogramme 'n belangrike deel van die skakelwerkproses uit. Om 'n deskundige hulpdiens betreffende die bevordering van maatskaplike funksionering en welsynsdienste te kan lewer, is dit duidelik dat 'n skakelafdeling skakelwerkprogramme sal moet beheer, koördineer, beplan, opstel, uitvoer en evalueer. Laasgenoemde kan derhalwe as die tweede funksie van 'n skakelafdeling beskou word (Kyk Addendum Vyf).

Die beplanning en opstel van skakelwerkprogramme noodsaak die volgende: 1. 'n oorsig van die geskiedenis van die Departement; 2. 'n ondersoek na die aard van die Departement; 3. die bepaling van situasies en tendense in soortgelyke staatsdepartemente; 4. die daarstelling van 'n strategie en taktieke; 5. die bepaling van prioriteite; 6. die vaststelling van die verloop van die program; en 7. die uit-eensetting van die media wat gebruik sal word. Hierdie

ondersoek het reeds die eersgenoemde drie elemente verken en dit sal derhalwe as 'n basis vir die opstelling van skakelwerkprogramme kan dien. Die hantering van die ander elemente in die beplanningsproses sal deel van die funksie van 'n skakelafdeling uitmaak.

In die uitvoering van skakelwerkprogramme sal bewusmakings-, voorligtings-, opvoedings- en in-staat-stellingsaksies 'n belangrike rol speel. Die derde funksie van 'n skakelafdeling sal wees om sodanige aksies te hanteer, te beheer en te koördineer (Kyk Addendum Vyf). Aangesien skakelwerkdienste gemik is op die bevordering van die organisasie se totale werksaamhede moet dit aansluiting vind by die doelstellings en behoeftes van al die komponente van die Departement.

Die beplanning en hantering van skakelwerkprogramme en -aksies sal in oorleg moet geskied met al die komponente wat direk daarby betrokke is. So byvoorbeeld sal die kommunikator in skakelaksies na gelang van die situasie kan wissel van die skakelbeampte tot 'n ander beampte wat 'n vak-kundige deskundige op sy betrokke gebied is, asook vanaf die lede van die bestuurspan van die Departement tot die Minister van Volkswelsyn en Pensioene. In sekere gevalle kan selfs persone vanuit buite die Departement as kommunikators aangewend word. Die algemene beheer oor skakelwerkprogramme en -aksies sal by een van die bestuurslede van die Departement moet berus en die beheer oor die uitvoering van sodanige programme en aksies by die amptenaar in bevel van die skakelafdeling.

In bewusmakings-, voorligtings-, opvoedings- en in-staat-stellingsaksies speel die keuse, voorbereiding en aanwending van kommunikasiemedië 'n belangrike rol. Die lewering van 'n deskundige hulpdiens ten opsigte hiervan kan as die vierde funksie van 'n skakelafdeling beskou word (Kyk Addendum Vyf).

Die keuse van die kommunikasiemedium behels ook die keuse van die kommunikator, die ontvanger, die boodskap en die kommunikasie-instrument. Hierdie selekteringsproses behoort die gesamentlike taak te wees van die skakelafdeling en die organisatoriese komponent wat by die aksie betrokke is. Die verantwoordelikheid vir die versameling en opstel van die basiese inligting sal in die meeste gevalle by die kommunikator of organisatoriese komponent berus. Dit sal die taak van die skakelafdeling wees om hierdie inligting of boodskap tot 'n aanvaarbare formaat te verwerk. Die afdeling sal ook sekere visuele, ouditiewe en oudio-visuele kommunikasie-instrumente self voorberei. In die aanwending van die kommunikasiemedium sal die skakelafdeling as skakel tussen die Departement en die ontvanger en ook as kanaal vir die oordrag van inligting funksioneer.

Aangesien alle skakelwerkprogramme en -aksies gemik is op die bevrediging van spesifieke behoeftes by spesifieke publieke, moet dit die resultaat wees van feitlike gegewens wat deur formele of informele navorsing ingewin is. Dit noodsaak derhalwe die skakelafdeling om self navorsing ten opsigte van die totale spektrum van sy dienslewering te doen of waar moontlik van die dienste van 'n navorsingskomponent

van die Departement gebruik te maak. Die vyfde funksie van die skakelafdeling kan dus omskryf word as die onderneming van toepaslike navorsing (Kyk Addendum Vyf).

Uit die voorafgaande stellings volg die volgende voorgestelde formulering van die funksies van die skakelafdeling.

1. 'Dien betreffende skakelwerkaangeleentheid as skakel tussen die organisatoriese komponente van die Departement en tussen die Departement en eksterne liggame en persone.
2. Beheer en koördineer die opstelling en uitvoering van skakelwerkprogramme.
3. Beheer en koördineer die uitvoering van bewusmakings-, voorligtings-, opvoedings- en in-staat-stellingsaksies.
4. Verleen hulp betreffende die keuse, voorbereiding en aanwending van kommunikasiemedia.
5. Doen toepaslike navorsing.^{*x}

2.4 Voorgestelde struktuur van skakelafdeling

Die erkenning van die beginsels van skakelwerk as 'n deskundige hulpdiens, as 'n funksie van die Departement en as 'n toegepaste sosiale en gedragswetenskap sal noodwendig daartoe lei dat die Departement 'n skakelwerkdienst instel. Uit die aard van skakelwerk en die voorgestelde doel- en funksie-omskrywing van 'n skakelafdeling is dit duidelik dat slegs die aanstelling van 'n skakelbeampte of skakelbeamptes en hul plasing binne een van die bestaande afdelings of onderafdelings van die Departement nie die lewering van 'n doeltreffende skakelwerkdienst moontlik sal maak nie. Die in-

* Benadering tot: skryfwyse soortgelyk as die van die Staatsdienskommissie

stelling van 'n skakelwerkdienst noodsaak die skepping van 'n afsonderlike afdeling.

Uit die teoretiese gedeelte van hierdie navorsing het dit geblyk dat die oorkoepelende beheer oor skakelwerkaktiwiteite die verantwoordelikheid van 'n hoofuitvoerende beampte moet wees. Die beheer oor die opstel en uitvoering van skakelwerkprogramme moet by 'n senior uitvoerende beampte berus. Skakelwerk as bestuursfunksie noodsaak ook dat 'n skakelafdeling sover as moontlik direkte toegang tot die topbestuur van die Departement, insluitende die Minister, moet hê.

In die lig hiervan is dit duidelik dat die skakelafdeling aanvanklik direk onder een van die Departement se adjunk-sekretarisse behoort te ressorteer. Aangesien die skakelwerkdienst tot 'n relatief groot mate met maatskaplikewerk-aangeleenthede te make sal hê, blyk die aanvanklike plasing van die beheerfunksie daarvoor in die hande van die Adjunksekretaris Vakkundige Welsynsdienste die aangewese stap te wees. Die uitvoerende funksie sal berus by die beampte in bevel van die skakelafdeling wat binne die Tak Vakkundige Welsynsdienste sal ressorteer (Kyk Addendum Vier).

Die aard van skakelwerk noodsaak dat daar ook direkte toegang tot al die Departement se bestuurslede en al die afdelings, onderafdelings, kantore en inrigtings van die Departement moet wees. Die plasing van 'n skakelafdeling onder die beheer van een van die bestaande afdelings of onderafdelings sal die kontaklyn verleng en oorlegpleging binne die Departement en kon-

tak na buite bemoeilik. ʼ Skakelwerkdienst sal derhalwe die status van ʼn afsonderlike afdeling moet verkry. Alhoewel daar voorgestel word dat die afdeling aanvanklik onder die Adjunk-sekretaris moet ressorteer, word aanbeveel dat dit mettertyd, na gelang van die ontwikkeling van die diens, so verskuif sal word dat dit direk onder die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene val.

Na aanleiding van die bespreking van die doel en funksie van die voorgestelde skakelafdeling is dit duidelik dat so ʼn afdeling aanvanklik uit ten minste twee onderafdelings sal moet bestaan. Dit is naamlik ʼn onderafdeling wat kommunikasiedienste sal hanteer en een wat vir eksterne en interne skakeldienste verantwoordelik sal wees. ʼn Derde onderafdeling wat hierby toegevoeg kan word, is die Departement se bestaande biblioteekdiens (Kyk Addendum Vyf). Daar sal hier slegs kortliks by riglyne ten opsigte van die doel- en funksie-omskrywings van die voorgestelde twee onderafdelings stilgestaan word. Indien ʼn skakelafdeling ingestel word, sal dit een van sy eerste take wees om die werksaamhede van sy onderafdelings uiteen te sit en te formuleer.

Die werksaamhede van die onderafdeling kommunikasiedienste sal hoofsaaklik met die hantering van kommunikasie-instrumente te make hê. Die voorgestelde doel van die onderafdeling is die bevordering van die doeltreffendheid van die aanwending van kommunikasiemedie (Kyk Addendum Vyf). Twee funksies gaan met hierdie doelomskrywing gepaard. Dit is naamlik die redaksionele, joernalistieke en taalkundige versorging van sekere eksterne en interne departementele publikasies en die voor-

bereiding of skepping van visuele, ouditiewe en oudio-visuele kommunikasie-instrumente. Om aansluiting by die Departement se huidige struktuur te vind en bestaande dienste sover as moontlik te kan benut, word voorgestel dat die huidige Onderafdeling Valdkundige Publikasies vir dié doel aangewend word. Hierdie stap sal die wysiging van die Onderafdeling se naam en die uitbreiding van sy doel en funksie teweegbring. Dit sal ook tot gevolg hê dat 'n derde funksie, te wete die onderneming van navorsing en sekretariële werk verbonde aan die Woordeboek vir Maatskaplike Werk, by die bovermelde twee funksies van die onderafdeling kommunikasiedienste bygevoeg sal word.

Die voorgestelde onderafdeling eksterne en interne skakeldienste se werksaamhede sal hoofsaaklik te make hê met die hantering van die uitvoering van skakelwerkprogramme en -aksies, asook oorlegpleging met interne komponente en eksterne liggame. Die doel van die onderafdeling sal derhalwe die bevordering van die doeltreffendheid van skakelaktiwiteite wees (Kyk Addendum Vyf). Die voorgestelde formulering van die onderafdeling se funksies is die volgende.

1. Kontak en pleeg betreffende skakelwerkaangeleenthede oorleg met ander komponente van die Departement en met eksterne liggame en persone.
2. Hanteer die beplanning, opstelling, uitvoering en evaluering van skakelwerkprogramme.
3. Voer skakelaksies uit.
4. Verleen hulp met die keuse en aanwending van kommunikasie-media.
5. Doen toepaslike navorsing.¹⁶

¹⁶Benadering tot skryfwyse soortgelyk as die van die Staatsdienskommissie.

Die onderafdeling se funksie van kontak en oorlegpleging met liggame en persone buite die Departement sal die werksaamhede van verskeie bestaande onderafdelings van die Tak Vakkundige Welsynsdienste raak. Alhoewel daar nie aanbeveel word dat enige van dié onderafdelings by die skakelafdeling ingelyf word nie, sal enkele van hul skakelwerkaktiwiteite wel na die skakelafdeling oorgeplaas moet word. Hierdie oorplasing van werksaamhede sal slegs kan geskied na oorlegpleging tussen die skakelafdeling en die ander betrokke afdelings en nadat die onderafdelings se werksaamhede geëvalueer is. Die hoeveelheid werk wat sodoende oorgeplaas sal word, sal die personeelvoorsiening vir die skakelafdeling bepaal.

3. SLOTOPMERKINGS

Dit het uit die ondersoek geblyk dat die Departement weens 'n verskeidenheid faktore tot 31 Augustus 1979 nie die potensiele waarde van skakelwerk ten volle kon benut nie. Dit was ook duidelik dat daar 'n behoefte aan 'n skakelwerkdienst bestaan en dat die instelling van 'n skakelafdeling die aangewese stap sou wees vir die bevrediging van hierdie behoefte.

Die voorgestelde riglyne met betrekking tot die aard en werksaamhede van die skakelafdeling het uitgewys dat die afdeling se diens as 'n deskundige hulpdiens beskou moet word. Alhoewel dit die werksaamhede van al die organisatoriese komponente van die Departement sal raak, sal dit nie ten doel

hê om hierdie werksaamhede oor te neem nie. Die skakelwerkdiens sal daarop gerig wees om die komponente in staat te stel om hul werksaamhede meer doeltreffend te kan verrig. 'n Aangeleentheid wat hiermee verband hou is dat die uitbouing van die goeie beeld van die Departement nie slegs as die taak van die skakelafdeling beskou kan word nie. Dié taak sal ook indirek op die skouers van al die beamptes van die Departement rus en hiervoor is 'n skakel-ingesteldheid by elk van die beamptes 'n noodsaaklikheid.

Die instelling van 'n skakelafdeling in die Departement kan 'n groot tydrae lewer tot die ordening, koördinerings en doeltreffendheid van die skakelwerkaktiwiteite van 'n groot verskeidenheid welsynsorganisasies en -instansies. Met die ontwikkeling van die Departement se skakelwerkdiens en die moontlike latere aanstelling van skakelbeamptes by streekkantore en inrigtings kan die lewering van so 'n diens op die plaaslike vlak ook vergestaltung kry. Sodoende kan daar aansluiting gevind word by die werksaamhede van die streekswelsynsrade kragtens die Nasionale Welsynswet (100/1978) ingestel.

Dit is duidelik dat die instelling van 'n skakelafdeling beskou kan word as die eerste stap in die uitbouing van die doeltreffende en wetenskaplike gefundeerde benutting van skakelwerk deur die Departement. So 'n diens sal tot voordeel strek van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene en al die welsynsorganisasies en -instansies in die Republiek van Suid-Afrika.

A D D E N D U M S

ADDENDUM EEN

VRAELYS

DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKMEDIA DEUR DIE TAK: VAKKUN-
DIGE WELSYNSDIENSTE VAN DIE DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN
PENSIOENE SE HOOFKANTOOR TE PRETORIA

INSTRUKSIES

Die doel van die vraelys:

Die doel van die vraelys is om die gebruikmaking van skakel-
werkmedia deur die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die
Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir die tydperk
1 September 1978 tot 31 Augustus 1979 te bepaal.

Skakeling wat buite rekening gelaat moet word:

Die volgende aspekte moet by die voltooiing van die vraelys
buite rekening gelaat word, naamlik:

- (a) die gebruikmaking van media wat gedurende die betrokke
tydperk nog in 'n beplanningsfase was of wat nog nie ten
volle tot uitvoering gebring is nie;
- (b) skakeling wat alleenlik tot beamptes in diens van die
Departement van Volkswelsyn en Pensioene beperk was;
- (c) skakeling wat alleenlik tot die rade en kommissies,

soos deur die Nasionale Welsynswet (Wet 79 van 1965) ingestel, asook die Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede (Wet 41 van 1971), beperk was; en (d) skakeling met betrekking tot suiwer pensioenaangeleenthede.

Hoe om die vraelys te voltooi:

Die vraelys het slegs betrekking op u persoonlike betrokkenheid by skakeling gedurende die betrokke tydperk. Tensy anders vermeld, word onder persoonlike betrokkenheid situasie verstaan waar u persoonlik inligting aan verteenwoordigers van die media oorgedra het of waar u persoonlik deur middel van of met behulp van 'n medium inligting oorgedra het. Die volgende situasies is in die meeste gevalle derhalwe nie van toepassing nie, naamlik: waar u slegs die inligting nagevors of geformuleer het; of waar u die medium, soos byvoorbeeld skyfies, ontwerp het maar nie self gebruik het nie; of waar u slegs die inligting as sodanig of die oordraging daarvan goedgekeur het.

Die vrae is nie onderling uitsluitend nie. So kon u byvoorbeeld gedurende 'n konferensie 'n toespraak gelewer het en 'n koerant u toespraak vir 'n berig gebruik het. Al hierdie media, naamlik 'n konferensie, toespraak en koerant, ressorteer onder verskillende vrae en moet in elk van die vrae aangedui word.

Antwoorde moet sover as moontlik aan die hand van u dagboek

voltooi word. Lees eers die begripsomskrywings en die hele vraag deur alvorens u laasgenoemde begin beantwoord. SKRYF DAN SLEGS DIE BETROKKE HOEVEELHEID IN DIE BLOKKE REGTEENoor ELKE ONDERAFDELING VAN ELKE VRAAG NEER - BEHALWE IN VRAAG 8 EN 9, MAG GEEN KRUISIES GETREK WORD NIE. In die geval van 'n nul-opgawe moet die syfer nul in elk van die toepaslike blokke geskryf word. Om die minimum van u tyd in beslag te neem, is die vraelys so ontwerp dat verskeie van die potensiële antwoorde reeds in die vraelys aangebring is. Waar u aspek- te spesifiseer, moet u dit op die vraelys inskryf. As die spasies wat gelaat is te min is, moet u die bykomende aspekte op 'n ekstra vel aanbring. Merk u antwoorde op die vel duidelik met die nommer van die vraag en die nommer van die toe- paslike onderafdeling van die vraag.

Die voltooide vraelys moet voor of op 28 September 1979 aan dr. Kellerman van die Onderafdeling Navorsing en Statistiek terugbesorg word. Die navorser sal, indien nodig, na ont- vang van die vraelys u antwoorde daarop met u kom bespreek.

U hulp en samewerking wet betrekking tot hierdie vraelys word hoog op prys gestel.

—o0o—

BEGRIPSOMSKRYWINGS

1. Kliënt en potensiële kliënt

'n Kliënt word vir die doeleindes van hierdie vraelys omskryf as iemand wat die professionele aandag van 'n maatskaplike

werker ontvang. In die geval van 'n potensieële klient word verwys na iemand wat die professionele aandag van 'n maatskaplike werker nodig het, maar dit nog nie ontvang nie.

2. Media of skakelwerkmedia

Media of skakelwerkmedia verwys na enige kanaal wat gebruik kan word om 'n boodskap of inligting van een punt na 'n ander oor te dra.

3. Meningsvormers

Persones wat deur hul persoonlikhede, aansien of posisie die menings, houdings of oortuigings van ander kan versterk of verander. In elke publiek is daar gewoonlik persone wat as meningsvormers beskou kan word, maar u moet in u antwoorde 'n onderskeid tussen die meningsvormers in die publiek en die publiek as geheel tref. Kommunikasie is gewoonlik slegs primêr op een van hierdie twee groepe gemik.

4. Publiek en algemene publiek

'n Publiek is daardie groep persone wat 'n gemeenskaplike element, te wete 'n belangstelling of doelstelling, waarvan hulle en ander bewus is deel en wat aan hulle 'n mate van eenheid en identiteit verleen. Hierdie gemeenskaplike element kan deur 'n gemeenskaplike bron van kontak of kommunikasie, byvoorbeeld die Departement van Volkswelsyn en Pensioene, geskep word. In die geval van die algemene publiek word verwys na die amorfse sosiale struktuur van persone met wie die Departement

ment kommunikeer of kan kommunikeer, of wat direk of indirek met die Departement kontak maak of kan maak, maar wat nie noodwendig binne 'n formele organisatoriese verband staan nie.

5. Skakeling

Vir die doeleindes van hierdie vraelys word skakeling gesien as alles wat die begrip, kennis, ondersteuning en gebruikmaking van welsynsprogramme of -dienste sal bevorder, alles wat sal bydra tot die ontwikkeling van 'n simpatieke begrip van die behoeftes en aspirasies van die kliënte en potensiele kliënte wat deur staats- en privaatwelsynsorganisasies bedien word of kan word, asook alles wat tot die versterking van die positiewe beeld van sodanige organisasies of die maatskaplike-werk-beroep, sal bydra. Alle "normale" administratiewe en maatskaplikewerk-aktiwiteite van die Departement, intern sowel as ten opsigte van eksterne persone of organisasies, word derhalwe vir die doeleindes van hierdie vraelys buite rekening gelaat.

6. Welsynsorganisasies

Die begrip welsynsorganisasie verwys na enige instansie wat ingevolge die Nasionale Welsynswet (Wet 79 van 1965) geregistreer is of in die proses is om geregistreer te word. Waar van toepassing sluit die begrip welsynsorganisasie ook werknemers of verteenwoordigers van 'n sodanige organisasie in.

IDENTIFISERENDE BESONDERHEDE VAN BEAMPTTE WAT VRAELYS VOLTOOI

Voorletters en van : Dr., mnr., mev., mej.

Rang:

Afdeling/onderafdeling waarin tans werksaam:

Datum van aanstelling in afdeling/onderafdeling hierbo genoem:

Ander afdelings/onderafdelings/inrigtings/kantore waarin beampte sedert 1 September 1978 in werksaam was - verstrekk ook die betrokke tydperke:
.....
.....

Datum waarop vraelys ingevul is:

Funksie van beampte (Omskryf kortliks):

.....
.....

--oOo--

DIE GEBRUIKMAKING VAN SKAKELWERKMEDIA DEUR DIE TAK: VAKKUN-
DIGE WELSYNSDIENSTE GEDURENDE DIE TYPERK 1 SEPTEMBER 1978
TOT 31 AUGUSTUS 1979

VRAAG 1

Al die antwoorde op hierdie vraag het betrekking op berigte wat gedurende die betrokke tydperk in koerante verskyn het en waarin die Departement se hoofkantoor die direkte bron van inligting of kontak was.

1. Meld, deur die betrokke hoeveelheid in die blok hier-

naas te skryf, die totale getal berigte wat in die betrokke tydperk in koerante verskyn het en waarby u persoonlik betrokke was:
(Indien geen - ignoreer die res van vraag 1 tot by onderafdeling 7)

2. Groepeer die berigte hierbo aan die hand van die aard van die kontak tussen die Departement en die koerante:-

2.1 Hoeveel berigte wat die resultaat was van n situasie waar die Departement eerste die koerant genader het:

2.2 Hoeveelheid berigte wat die resultaat was van n situasie waar die koerant eerste die Departement genader het:

2.3 Onseker/onbekend:

TOTAAL: ..

3. Dui aan in watter geografiese gebiede die koerant(e) hoofsaaklik versprei word:-

3.1 Plaaslike koerant - Pretoria:

3.2 Plaaslike koerant - ander stedelike of metropolitaanse gebied:

3.3 Plaaslike koerant - dorps- of plattelandse gebied:

3.4 Nasionale koerant:

3.5 Ander (spesifiseer die naam van die koerant)

(a) _____:

(b) _____:

(c) _____:

3.6 Onseker/onbekend:

TOTAAL:

4. Dui die getal berigte aan wat in die volgende tale verskyn het:-

- 4.1 Afrikaans:
- 4.2 Engels:
- 4.3 n Ander taal:
- 4.4 Onseker /onbekend:
- TOTAAL:

5. Dui die Departement se primêre doel met die inhoud van die berigte aan (Slegs een doel per berig):-

- 5.1 Die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering of die opvoeding van die publiek(e):..
- 5.2 Die bevordering van behandeling of die bekendstelling van dienste:
- 5.3 Die bekendmaking of verduideliking van beleid:
- 5.4 Die bevordering van die koördinering van welsynskragte of die samewerking deur die publiek(e):
- 5.5 Die opklaar van onduidelikhede of die uit die weg ruim van misverstande:
- 5.6 n Ander doel:
- 5.7 Onseker/onbekend:
- Totaal: ..

6. Dui aan, vanuit die Departement se oogpunt gesien, op watter publieke of potensiële publieke die inhoud van die berigte primêr gemik was (Slegs een publiek per berig):-

- 6.1 Kliënte/potensiële kliënte:

- 6.2 Familielede, kennisse of werkgewers van kliente/potensiële kliente:
- 6.3 Meningsvormers:
- 6.4 Persone van 'n spesifieke profesie (bv. medici):
- 6.5 Skoliere/studente:
- 6.6 Die algemene publiek:
- 6.7 Ander (Spesifiseer die publiek)
- (a) _____: ..
- (b) _____: ..
- (c) _____: ..
- 6.8 Onseker/onbekend:
- TOTAAL : .

7. Dui die getal berigte aan waarin die Minister of Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene die inligting aan verteenwoordigers van die koerante oorgedra het en waarin u die inligting nagevors of geformuleer het:-

- 7.1 Die inligting deur die Minister van Volkswelsyn en Pensioene aan koerante oorgedra: ..
- 7.2 Die inligting deur die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene aan koerante oorgedra:

VRAAG 2

Al die antwoorde op hierdie vraag het betrekking op items wat gedurende die betrokke tydperk in die sogenaamde populêre tydskrifte verskyn het en waarin die Departement se hoofkantoor die direkte bron van inligting of kontak was. Enige bydraes wat derhalwe in 'n vaktydskrif, skakeltydskrif, nuusbrief

of lyfblad verskyn het, moet buite rekening gelaat word.

1. Meld, deur die betrokke hoeveelheid in die blok hiernaas te skryf, die totale getal items wat gedurende die betrokke tydperk verskyn het en waarby u persoonlik betrokke was:
(Indien geen - ignoreer die res van vraag 2 tot by onderafdeling 7)

2. Groepeer die items hierbo aan die hand van die aard van die kontak tussen die Departement en die tydskrifte:-
 - 2.1 Hoeveelheid items wat die resultaat was van 'n situasie waar die Departement eerste die tydskrif genader het:
 - 2.2 Hoeveelheid items wat die resultaat was van 'n situasie waar die tydskrif eerste die Departement genader het:
 - 2.3 Onseker/onbekend:.....

TOTAAL: .

3. Groepeer, aan die hand van die onderstaande, die tydskrifte waarin die items verskyn het na gelang van die groep lesers waarop die tydskrif primêr gemik is:-
 - 3.1 Tydskrifte hoofsaaklik op vroue gerig:
 - 3.2 Tydskrifte hoofsaaklik op mans gerig:
 - 3.3 Tydskrifte hoofsaaklik op kinders of jeugdiges gerig :
 - 3.4 Tydskrifte wat op die algemene publiek gemik is (Spesifiseer die tydskrif - bv.Reader's Digest):.....
 - (a) _____
 - (b) _____

3.5 Onseker/onbekend:

TOTAAL:

4. Dui die getal items aan wat in die volgende tale verskyn het:-

4.1 Afrikaans:

4.2 Engels:

4.3 n Ander taal:

4.4 Onseker/onbekend:

TOTAAL:

5. Dui die Departement se primêre doel met die inhoud van die items aan (Slegs een doel per item):-

5.1 Die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering of die opvoeding van die publiek(e):

5.2 Die bevordering van behandeling of die bekendstelling van dienste:

5.3 Die bekendmaking of verduideliking van beleid:

5.4 Die bevordering van die koördinerings van wel-synskragte of die samewerking deur die publiek(e):

5.5 Die opklaar van onduidelikhede of die uit die weg ruim van misverstande:

5.6 n Ander doel:

5.7 Onseker/onbekend:

6. Dui aan, vanuit die Departement se oogpunt gesien, op watter publieke of potensieel publieke die inhoud van die items primêr gemik was (Slegs een publiek per item):-

- 6.1' Kliënte/potensiële kliënte:
- 6.2 Familielede, kennisse of werkgewers van kliënte/potensiële kliënte
- 6.3 Meningsvormers:
- 6.4 Persone van 'n spesifieke professie (bv. medici):
- 6.5 Skoliere/studente:
- 6.6 Die algemene publiek:
- 6.7 Ander (spesifiseer die publiek)
- (a) _____
- (b) _____
- 6.8 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:

7. Dui die getal items aan waarin die Minister of Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene die inligting aan verteenwoordigers van die tydskrif oorgedra het en waarin u die inligting nagevors of geformuleer het:-

- 7.1 Die inligting deur die Minister van Volkswelsyn en Pensioene aan tydskrifte oorgedra:
- 7.2 Die inligting deur die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene aan tydskrifte oorgedra:

VRAAG 3

Al die antwoorde op hierdie vraag het betrekking op items wat gedurende die betrokke tydperk oor die radio uitgesaai is en waarin die Departement se hoofkantoor die direkte bron van inligting of kontak was.

1. Meld, deur die betrokke hoeveelheid in die blok hiernaas te skryf, die totale getal items/berigte wat gedurende die betrokke tydperk uitgesaai is en waarby u persoonlik betrokke was:
- (Indien geen - ignoreer die res van vraag 3 tot by onderafdeling 7).

2. Groepeer die items/berigte hierbo aan die hand van die aard van die kontak tussen die Departement en die S.A.U.K.:—

- 2.1 Hoeveelheid items wat die resultaat was van 'n situasie waar die Departement eerste die S.A.U.K. genader het:
- 2.2 Hoeveelheid items wat die resultaat was van 'n situasie waar die S.A.U.K. eerste die Departement genader het:
- 2.3 Onseker/onbekend:
- TOTAAL: ...

3. Dui die aantal berigte aan wat oor elk van die volgende uitsaaidienste van die S.A.U.K. uitgesaai is:—

- 3.1 Afrikaanse Diens:
- 3.2 Engelse Diens:
- 3.3 Springbok Radio:
- 3.4 Die streek F.M.-dienste:
- 3.5 'n Kombinasie van twee of meer van die bogenoemde dienste:
- 3.6 Onseker/onbekend:
- TOTAAL: ...

4. Dui die aard van die programme aan waaroor die items uitgesaai is (Slegs een program per item):—

- 4.1 Nuusberigte of -programme:
- 4.2 Aktualiteitsprogramme:
- 4.3 Tydskrifprogramme:
- 4.4 Hoorbeelde:
- 4.5 Ander (spesifiseer die programme)
(a) _____

- (b) _____
- 4.6 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:
5. Dui die Departement se primere doel met die inhoud van die items/berigte aan (Slegs een doel per item):-
- 5.1 Die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering of die opvoeding van die publiek(e): ...
- 5.2 Die bevordering van behandeling of die bekendstelling van dienste:
- 5.3 Die bekendmaking of verduideliking van beleid:
- 5.4 Die bevordering van die koördinering van welsynskragte of die samewerking deur die publiek(e):
- 5.5 Die opklaar van onduidelikhede of die uit die weg ruim van misverstande:
- 5.6 n Ander doel:
- 5.7 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:
6. Dui aan, vanuit die Departement se oogpunt gesien, op watter publieke of potensiële publieke die inhoud van die items/berigte primer gemik was (Slegs een publiek per item/berig):-
- 6.1 Kliente/potensiële kliente:
- 6.2 Familielede, kennisse of werkgewers van kliente/potensiële kliente
- 6.3 Meningsvormers:
- 6.4 Persone van n spesifieke professie (Bv.medici):
- 6.5 Skoliere/studente:
- 6.6 Die algemene publiek:

6.7 Ander (Spesifiseer die publiek)

(a) _____;

(b) _____;

6.8 Onseker/onbekend;

TOTAAL:

7. Dui die getal items/berigte aan waarin die Minister of Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene die inligting oorgedra het en waarin u die inligting nagevors of geformuleer het:-

7.1 Die inligting deur die Minister van Volkswelsyn en Pensioene oorgedra;

7.2 Die inligting deur die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene oorgedra;

VRAAG 4

Al die antwoorde op hierdie vraag het betrekking op items/berigte wat gedurende die betrokke tydperk oor die televisie gebeeldsaai is en waarin die Departement se hoofkantoor die direkte bron van inligting of kontak was.

1. Meld, deur die betrokke hoeveelheid in die blok hiernaas te skryf, die totale getal items/berigte wat gedurende die betrokke tydperk gebeeldsaai is en waarby u persoonlik betrokke was;
(Indien geen - ignoreer die res van vraag 4 tot by onderafdeling 7)

2. Groepeer die items/berigte hierbo aan die hand van die aard van die kontak tussen die Departement en die S.A.U.K.:-

2.1 Hoeveelheid items wat die resultaat was van n situasie waar die Departement eerste die S.A.U.K. genader het;

- 2.2 Hoeveelheid items wat die resultaat was van
n situasie waar die S.A.U.K. eerste die Depar-
tement genader het:
- 2.3 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:

3. Dui die getal items/berigte aan wat in elk van
die volgende tale gebeeldsaai is:-

- 3.1 Afrikaans:
- 3.2 Engels:

4. Dui die aard van die programme aan waarin die
items/berigte gebeeldsaai is:-

- 4.1 Nuusuitsendings:
- 4.2 Aktualiteitsprogramme:
- 4.3 Tydskrifprogramme:
- 4.4 Ander (spesifiseer die programme)
- (a) _____ :
- (b) _____ :
- 4.5 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:

5. Dui die Departement se primêre doel met die inhoud
van die items/berigte aan (Slegs een doel per item/
berig):-

- 5.1 Die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering
of die opvoeding van die publiek(e):
- 5.2 Die bevordering van behandeling of die bekend-
stelling van dienste:
- 5.3 Die bekendmaking of verduideliking van beleid:

- 5.4 Die bevordering van die koördinering van welsynskragte of die samewerking deur die publiek(e):
- 5.5 Die opklaar van onduidelikhede of die uit die weg ruim van misverstande:
- 5.6 n Ander doel:
- 5.7 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:

6. Dui aan, vanuit die Departement se oogpunt gesien, op watter publieke of potensiële publieke die inhoud van die items/berigte primêr gemik was (Slegs een publiek per item/berig):-

- 6.1 Kliënte/potensiële kliënte:
- 6.2 Familielede, kennisse of werkgewers van kliënte/potensiële kliënte
- 6.3 Meningsvormers:
- 6.4 Persone van n spesifieke professie (bv. medici):
- 6.5 Skoliere/studente:
- 6.6 Die algemene publiek:
- 6.7 Ander (spesifiseer die publiek)
- (a) _____:
- (b) _____:
- 6.8 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:

7. Dui die getal items/berigte aan waarin die Minister of Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene die inligting oorgedra het en waarin u die inligting nagevors of geformuleer het:-

- 7.1 Die inligting deur die Minister van Volkswelsyn en Pensioene oorgedra:

7.2 Die inligting deur die Sekretaris van Volkswel-
syn en Pensioene oorgedra:

VRAAG 5

Al die antwoorde op hierdie vraag het betrekking op bros-
jures, pamflette en ander bondige inligtingstukke wat gedu-
rende die betrokke tydperk deur die Departement se hoofkan-
toor opgestel en versprei is. Onder persoonlike betrokken-
heid word daar ten opsigte van hierdie vraag verstaan dat
u n bydrae tot die daarstelling van die bondige inligtingstuk
gelewer het.

1. Meld, deur die betrokke hoeveelheid in die blok
hiernaas te skryf, die totale getal verskillende
bondige inligtingstukke wat gedurende die betrok-
ke tydperk opgestel en versprei is en waarby u
persoonlik betrokke was:
(Indien geen - ignoreer die res van vraag 5)

2. Meld die gesamentlike verspreidingsyfer van al
die bondige inligtingstukke waarby u persoonlik
betrokke was:

3. Dui die aard van die prosedure aan wat hoofsaak-
lik gebruik is om die inligtingstukke te ver-
sprei - vir elke verskillende inligtingstuk moet
slegs een primêre wyse van verspreiding aangetoon word:-

3.1 Versprei deur middel van buitekantore of inrig-
tings van die Departement:

3.2 Versprei gedurende spesifieke geleenthede soos
byvoorbeeld konferensies, uitstallings en in-
huldigings:

3.3 Voorsien op aanvraag:

3.4 Deur middel van ander organisasies versprei:

3.5 Direk aan die publiek(e) versend of versprei:

3.6 n Ander verspreidingswyse gebruik:

TOTAAL:

4. Dui die primêre doel met elk van die verskillende inligtingstukke aan (Slegs een doel per verskillende inligtingstuk):-

- 4.1 Die voorkoming van maatskaplike wanfunksionering of die opvoeding van die publiek(e):
 - 4.2 Die bevordering van behandeling of die bekendstelling van dienste:
 - 4.3 Die bekendmaking of verduideliging van beleid:
 - 4.4 Die bevordering van die koördinering van welsynskragte of die samewerking deur die publiek(e):
 - 4.5 Die opklar van onduidelikhede of die uit die weg ruim van misverstande:
 - 4.6 n Ander doel:
 - 4.7 Onseker/onbekend:
- TOTAAL:

5. Dui aan op watter publiek of potensiele publiek elk van die verskillende inligtingstukke primêr gemik was (Slegs een publiek per verskillende inligtingstuk):-

- 5.1 Ander staatsdepartemente, asook provinsiale administrasies of plaaslike owerhede: ...
- 5.2 Statutêre rade, kommissies of staande komitees:
- 5.3 Welsynsorganisasies:
- 5.4 Kliënte/potensiele kliënte:
- 5.5 Familielede, kennisse of werkgewers van kliënte/potensiele kliënte:
- 5.6 Meningsvormers:
- 5.7 Persone van n spesifieke professie (Bv. medici):
- 5.8 Opvoedkundige instansies, skoliere of studente:

- 5.9 Die algemene publiek:
- 5.10 Ander (spesifiseer die publiek)
- (a) _____:
- (b) _____:
- 5.11 Onseker/onbekend:

VRAAG 6

Al die antwoorde op hierdie vraag het betrekking op toesprake wat deur u gedurende die betrokke tydperk tydens openbare geleenthede gelewer is. Onder openbare geleenthede word hier geleenthede verstaan waar nie net beambtes van die Departement of lede van die rade of kommissies, soos deur die Nasionale Wetsynswet, 1965 of Wet 41 van 1971 ingestel, teenwoordig was nie. In hierdie vraag word twee aspekte onderskei en is sekere antwoordblokke gevolglik onderskeidelik "A" en "B" gemerk. Blok "A" het betrekking op openbare geleenthede wat primêr deur die Departement se hoofkantoor gereël is en blok "B" het betrekking op openbare geleenthede wat primêr deur 'n ander instansie gereël is. U antwoorde moet waar van toepassing, dienooreenkomstig geskei word.

1. Dui, deur die betrokke hoeveelhede in die blokke hiernaas te skryf, die volgende aan:-
- 1.1 Die getal openbare toesprake wat deur u gedurende die betrokke tydperk gelewer is en waar u van oudio-visuele hulpmiddels, soos byvoorbeeld rolprente, skyfies of skyfies met kommentaar, gebruik gemaak het: A B
- 1.2 Die getal openbare toesprake wat deur u gedurende die betrokke tydperk gelewer is en waar u van geen oudio-visuele hulpmiddels gebruik gemaak het nie: A B
(Indien u geen openbare toesprake gelewer het nie - ignoreer die res van vraag 6 tot by onderafdeling 7).

2. Groepeer die hierbo aangeduide openbare geleenthede aan die hand van die aard daarvan:

- 2.1 Konferensies: A B
- 2.2 Kongresse: A B
- 2.3 Jaarvergaderings: A B
- 2.4 Spesiale geleenthede (spesifiseer die geleentheid)
 - (a) _____ : A B
 - (b) _____ : A B
 - (c) _____ : A B
- TOTAAL: A B

3. Dui, deur die betrokke hoeveelhede in die blokke te skryf, die aard van die organisasies aan wat primêr vir die reëling van die openbare geleenthede verantwoordelik was (Slegs een organisasie per geleentheid):-

- 3.1 Die Departement van Volkswelsyn en Pensioene:
- 3.2 Ander staatsdepartemente, asook provinsiale administrasies of plaaslike owerhede:
- 3.3 Statutêre rade, kommissies of staande komitees:
- 3.4 Welsynsorganisasies:
- 3.5 Liggame wat maatskaplike werkers verteenwoordig:
- 3.6 Liggame wat ander professionele persone verteenwoordig:
- 3.7 Opvoedkundige instansies/studente/skoliers:
- 3.8 Ander (spesifiseer die organisasie)
 - (a) _____ :
 - (b) _____ :
 - (c) _____ :

3.9 Onseker/onbekend:

TOTAAL:

4. Gee 'n beraming van die totale hoeveelheid persone wat gedurende die openbare geleentheid: u toesprake aangehoor het:

A B

5. Dui aan wat die primêre doel van die inhoud van u toesprake was (Slegs een doel per toespraak):-

5.1 Die voorkoming van maatskaplike wan-funksionering of die opvoeding van die publiek(e):

A B

5.2 Die bevordering van behandeling of die bekendstelling van dienste: ..

A B

5.3 Die bekendmaking of verduideliking van beleid:

A B

5.4 Die bevordering van die koördinering van welsynskragte of die samewerking deur die publiek(e): ...

A B

5.5 Die opklare van onduidelikhede of die uit die weg ruim van misverstande:

A B

5.6 'n Ander doel:

A B

5.7 Onseker/onbekend:

A B

TOTAAL:

A B

6. Dui aan, deur die betrokke hoeveelhede in die blokke te skryf, op watter publieke of potensiele publieke die inhoud van u toesprake primêr gemik was (Slegs een publiek per toespraak):-

6.1 Staatsdepartemente, provinsiale administrasies of plaaslike owerhede:

A B

- 6.2 Welsynsorganisasies: A B
- 6.3 Kliënte/potensiële kliënte A B
- 6.4 Familielede, kennisse of werkgewers van kliënte/potensiële kliënte: A B
- 6.5 Meningsvormers: A B
- 6.6 Persone van 'n spesifieke professie (Bv. medici): A B
- 6.7 Opvoedkundige instansies/skooliere/studente: A B
- 6.8 Die algemene publiek: A B
- 6.9 Ander (spesifiseer die publiek)
- (a) _____: A B
- (b) _____: A B
- 6.10 Onseker/onbekend: A B
- TOTAAL: A B

7. Dui die getal openbare toesprake aan wat deur die Minister of Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene gelewer is en waarin u die inligting nagevors of geformuleer het:-

- 7.1 Openbare toesprake deur die Minister van Volkswelsyn en Pensioene gelewer:
- 7.2 Openbare toesprake deur die Sekretaris van Volkswelsyn en Pensioene gelewer: ...

VRAAG 7

Al die antwoorde op hierdie vraag het, tensy anders aangedui, betrekking op uitstallings, skoue of welsynskoue waaraan die Departement gedurende die betrokke tydperk deur middel van sy hoofkantoor deelgeneem het. Antwoordblokke wat "A" gemerk is, het betrekking op sodanige geleenthede wat primêr deur die Departement self geretel is en antwoordblokke gemerk "B" het betrekking op sodanige geleenthede wat deur 'n ander in-

stansie gereël is.

1. Meld, deur die betrokke hoeveelheid in die blokke hiernaas te skryf, die getal geleenthede soos hierbo genoem waaraan die Departement gedurende die betrokke tydperk deelgeneem het en waarby u persoonlik betrokke was: ... A B
- (Indien geen - ignoreer die res van vraag 7)

2. Dui aan watter organisasies primêr vir die reëling van die geleenthede soos hierbo aangedui, verantwoordelik was (Slegs een organisasie per geleentheid):-

- 2.1 Die Departement van Volkswelsyn en Pensioene:
- 2.2 Ander staatsdepartemente, asook provinsiale administrasies of plaaslike owerhede:
- 2.3 Statutêre rade, kommissies of staande komitees:
- 2.4 Welsynsorganisasies:
- 2.5 Opvoedkundige instansies/studente/skoliere:
- 2.6 Liggame wat maatskaplike werkers verteenwoordig:
- 2.7 Liggame wat ander professionele persone verteenwoordig:
- 2.8 Ander (spesifiseer die organisasie)
- (a) _____:
- (b) _____:
- 2.9 Onseker/onbekend:
- TOTAAL: ..

3. Gee 'n skatting van die totale hoeveelheid persone wat die geleenthede bygewoon en die Departement se bydrae gesien het: A B

4. Dui aan wat die Departement se primêre doel met sy bydrae was (Slegs een doel per bydrae):-

4.1 Die voorkoming van maatskaplike wan- funksionering of die opvoeding van die publiek(e): A B

4.2 Die bevordering van behandeling of die bekendstelling van dien- ste: A B

4.3 Die bekendmaking of verduide- liking van beleids: A B

4.4 Die bevordering van die koör- dinering van welsynskragte of die samewerking deur die publieke: A B

4.5 Die opklaar van onduidelikhede of die uit die weg ruim van mis- verstande: A B

4.6 'n Ander doel: A B

4.7 Onseker/onbekend: A B

TOTAAL: A B

5. Dui aan op watter publieke of potensiële publieke elk van die Departement se deelnames aan die be- trokke geleenthede primêr gemik was (Slegs een publiek per geleentheid):-

5.1 Staatsdepartemente, provinsiale ad- ministrasies of plaaslike owerhede: A B

5.2 Welsynsorganisasies: A B

5.3 Kliënte/potensiële kliënte: A B

5.4 Familielede, kennisse of werkge- wers van kliënte/potensiële kliënte: A B

- 5.5 Meningsvormers: A B
- 5.6 Persone van n spesifieke profesie (Bv. medici): A B
- 5.7 Opvoedkundige instansies/skolierse/studente: A B
- 5.8 Ander (spesifiseer die publiek)
- (a) _____ A B
- (b) _____ A B
- 5.9 Die algemene publiek: A B
- 5.10 Onseker/onbekend: A B
- TOTAAL: A B

VRAAG 8

Meld, deur slegs n kruisie in die toepaslike blok hier-naas te trek, of die gebruikmaking van skakelwerkmedia deur u, deel van n vooraf uitgewerkte program uitgemaak het: JA NEE

VRAAG 9

Meld, deur slegs n kruisie in die betrokke blokke te trek, of u van mening is dat (a) (a) JA NEE n beampse in u afdeling, (b) n beampse in die Tak; Vakkundige Welsynsdienste of (c) (b) JA NEE n skakelafdeling in die Tak; Vakkundige Welsynsdienste aangestel of ingestel moet (c) JA NEE word om u afdeling of die Tak se skakel-aktiwiteite te behartig.

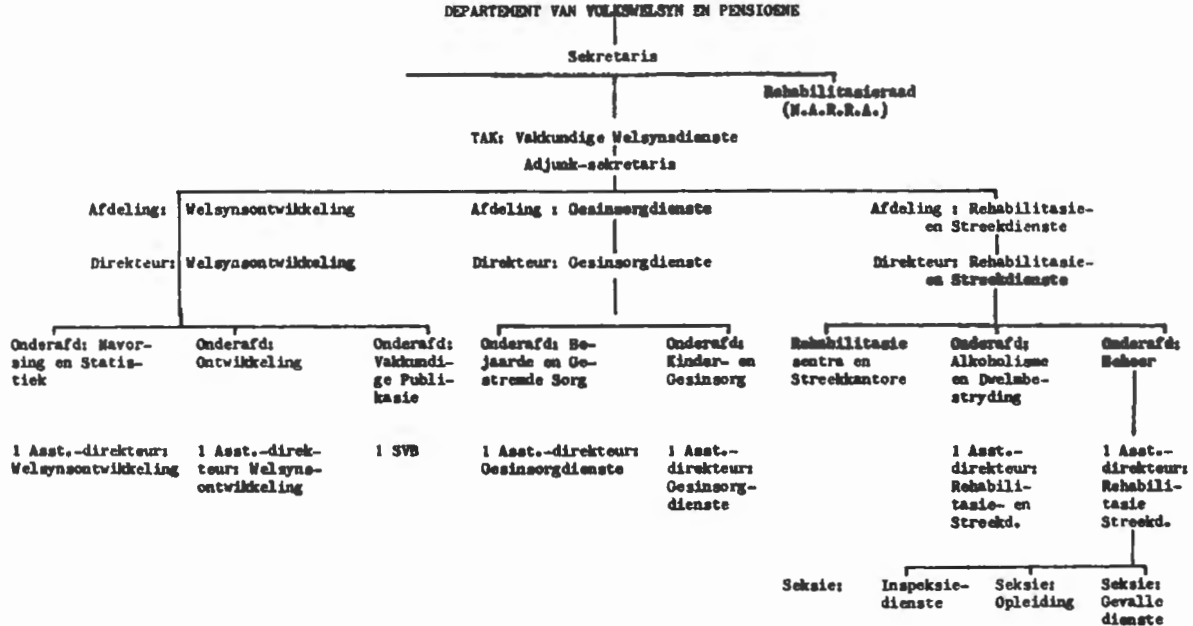
Motiveer asseblief kortliks u siening: _____

VRAAG 10

Gee 'n bondige uiteensetting van enige ander medium wat gedurende die betrokke tydperk gebruik is en waarby u persoonlik betrokke was. Sodanige media wat nie deur hierdie vraelys gedek is nie, maar wat wel van groot belang is, is byvoorbeeld vaktydskrifte, lyfblaaië, advertensies, jaarverslae, navorsingspublikasies, die deurneem van besoekers deur inrigtings van die Departement, en Bespreek elk aan die hand van die media gebruik, die hoeveelheid mense direk daardeur bereik, die primêre doel wat deur die gebruikmaking van die media bereik wou word, die publiek waarop dit primêr gemik was en enige ander relevante inligting: _____

ADDENDUM TWEE

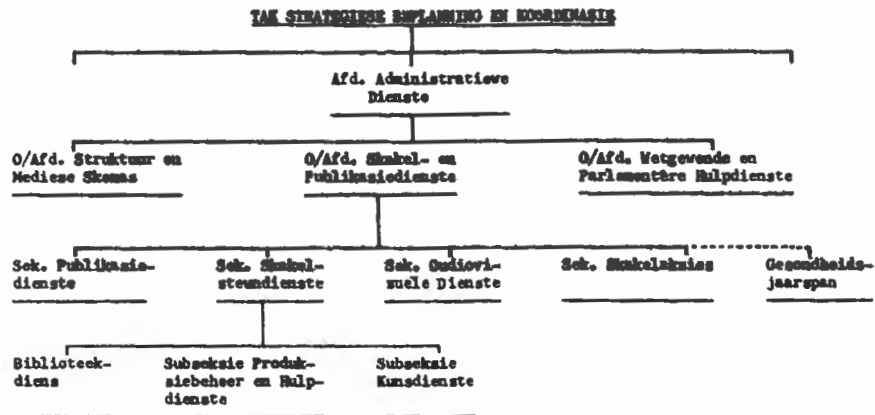
ORGANISASIEKAART VAN TAK VAKKUNDIGE WELSYNSDIENSTE, DEPARTEMENT VAN VOLKSWELSYN EN PENSIËNE



¹(Oorgeneem vanuit R.S.A., Dept. V.W.&P., 1977, Omsendbrief no.20 van 1977).

ADDENDUM DRIE

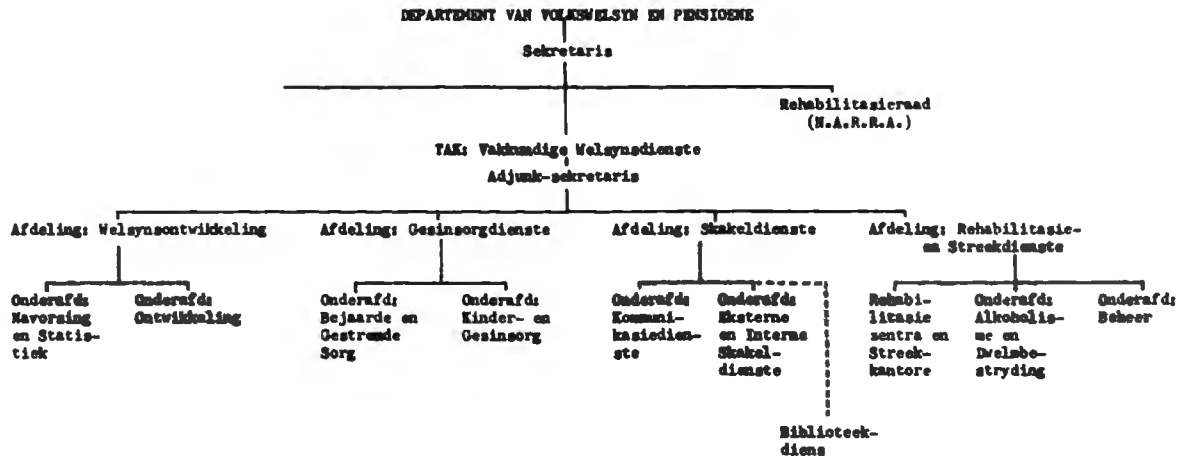
²ORGANISASIEKAART VAN ONDERAFDELING SKAKEL- EN PUBLIKASIEDIENSTE, DEPARTEMENT VAN GESONDHEID



²(Oorgeneem vanuit R.S.A., Staatsdienskommissie, 1978, Inspeksieverlag ..., Syla).

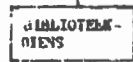
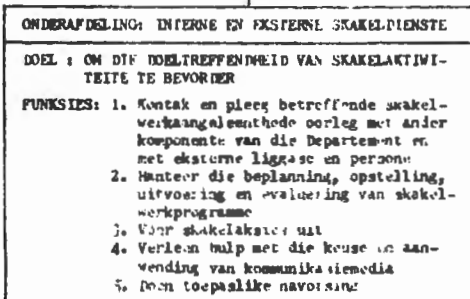
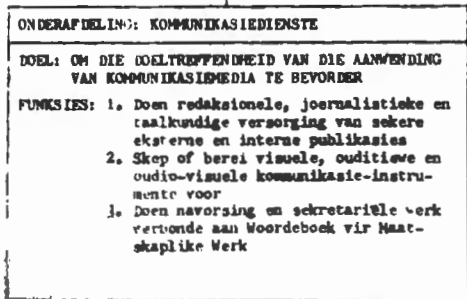
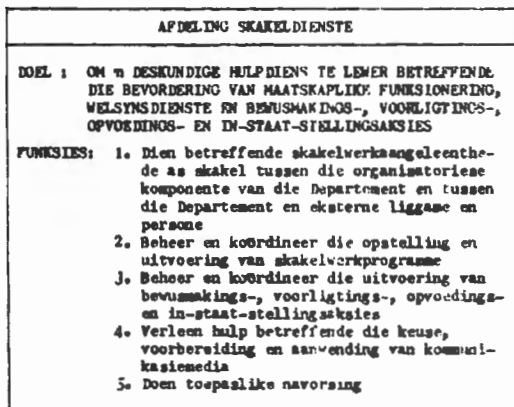
ADDENDUM VIËR

ORGANISATORIESE INSKAKELING VAN AAMBEVOLE AFDELING SKAKELDIENTSTE



ADDENDUM VYF

AANBEVOLE ORGANISASIE, DOEL EN FUNKSIE VAN AFDELING SKAKELDIENSTE, TAK VAKKUNDE WELSYNSDIENSTE



ADDENDUM SES

LYS VAN AFKORTINGS

Vanweë die lengte van die benamings van die betrokke instansies, was die skrywer genoodsaak om die onderstaande, in sommige gevalle nie-erkende, afkortings in die bronverwysings te gebruik.

Dept. S.W.	: Social Welfare, Dept. of
Dept. S.W.&P.	: Social Welfare and Pensions, Dept. of
Dept. V.W.	: Volkswelsyn, Dept. van
Dept. V.W.&P.	: Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van
N.A.R.A.	: Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme
N.A.R.R.A.	: Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede
N.A.R.W.T.	: Nasionale Adviserende Raad vir Werkkolonies en Toevlugte
N.R.W.	: Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies
N.W.	: Nasionale Welsynsraad
R.S.A.	: Suid-Afrika (Republiek)/South Africa (Republic)
U.o.S.A.	: South Africa (Union)
U.v.S.A.	: Suid-Afrika (Unie)

ADDENDUM SEWE

BIBLIOGRAFIE

ALGIE, J. 1975. Social values, objectives and action.
London, Kogan Page.

ARMSTRONG, R. 1974. Case studies in community work. Volume
1. Manchester, The Department of Adult Education in the
University of Manchester.

BAIN, R. 1964. Public. (In Gould, J. & Kolb, W.L., red. A
dictionary of the social sciences. London, Travistock
Publications. p. 557-558).

BAKER, Helen C. & ROUTZAHN, Mary S. 1947. How to interpret
social welfare : a study course in public relations.
New York, Russel Sage Foundation.

BARTLETT, Harriett M. 1970. The common base of social work
practice. New York, National Association of Social
Workers, Inc.

BRIELAND, D., COSTIN, Lela B. & ATHERTON, G.R. 1975. Con-
temporary social work : an introduction to social work
and social welfare. New York, McGraw Hill.

CANFIELD, B.R. & MOORE, H.F. 1973. Public relations prin-
ciples, cases and problems. Illinios, Richard D. Irwin.

COX, F.M., ERLICH, J.L., ROTHMAN, J. & TROPMAN, J.E., red.
1970. Strategies of community organization. Illinois,
F.E. Peacock Publishers.

G
OUTLIP, S.M. & CENTER, A.H. 1971. Effective public relations. New York, Prentice - Hall.

DE VILLIERS, Joan. 1971. n Teoretiese fundering van gemeenskapsorganisasie as metode in maatskaplike werk. (Ongepubliseerde proefskrif - Universiteit van Pretoria).

DUNHAM, A. 1970. The new community organization. New York, Thomas Y. Crowell.

ELOFF, D.J. 1976. Maatskaplike gemeenskapswerk (gemeenskapsorganisasie) as metode in die maatskaplike werk. (In Pieterse, J.F., red. Maatskaplike werk - n algemene inleiding, Pretoria, Academica. p. 128-147).

FERGUSON, Elizabeth A. 1963. Social work : an introduction. New York, J.B. Lippincott.

FINK, A.E. 1974. The field of social work. New York, Holt, Rinehart and Winston.

F
FOURIE, H.P. 1975. Communication by objectives. Johannesburg, McGraw-Hill.

GILBERT, W.H. 1975. Public relations in local government. Washington, International City Management Association.

- GLASSER, M. 1971. Public relations. (In Morris, R., red. Encyclopedia of social work. Volume II. New York, National Association of Social Workers. p. 1056-1064).
- GOLDMAN, M.W. 1960. Radio : a medium for the presentation of social work. Social Work (NASW). Vol. 5 (No. 2). p. 84-90.
- GOLDSTEIN, H. 1973. Social work practice : a unitary approach. Columbia, University of South Carolina Press.
- GROSSER, C.F. 1976. New directions in community organization: from enabling to advocacy. New York, Praeger Publishers.
- GURIN, A. 1971. Social planning and community organization. (In Morris, R., red. Encyclopedia of social work. Volume II. New York, National Association of Social Workers. p. 1324-1337).
- HARPER, E.B. & DANHAM, A. 1959. Community organization in action. New York, Association Press.
- HASENFELD, Y. & ENGLISH, R.A. 1977. Human service organizations. Michigan, University of Michigan Press.
- HEATH, Monna. & DUNHAM, A. 1963. Trends in community organization. Chicago, University of Chicago Press.
- HOULT, T.F. 1969. Dictionary of modern sociology. New Jersey, Littlefield, Adams & Co.

HUGO, E.A.K. 1976. Die aard, doel, taak en beginsels van maatskaplike werk. (In Pieterse, J.F., red. Maatskaplike werk - n algemene inleiding. Pretoria, Academica. p. 9-18).

JEFKINS, F. 1977. Planned press and public relations. London, International Textbook Company.

KRAUSE, R.C. 1977. Understanding public relations. Cape Town, David Philip Publisher.

MORTENSEN, C.D. 1972. Communication : the study of human interaction. New York, McGraw-Hill.

MULDER, P.W.A. 1976? Die Suid-Afrikaanse Staatsinligtingsdiens, 1936-1975, met besondere beklemtoning van sy binnelandse doelstellings en funksies. Inligtingstuk, verwysing 78/76. Potchefstroom, Potchefstroomse Universiteit vir C.H.O.

PERLMAN, R. & GURIN, A. 1972. Community organization and social planning. New York, John Wiley & Sons.

PIETERSE, J.E. 1976. Die ontwikkeling van maatskaplike sorg en maatskaplike werk in Suid-Afrika. (In Pieterse, J.F., red. Maatskaplike werk - n algemene inleiding. Pretoria, Academica. p. 33-67).

POTCHEFSTROOMSE UNIVERSITEIT VIR C.H.O. 1977. Jaarboek.

POTGIETER, M.C. 1973. Maatskaplike sorg in Suid-Afrika.
Stellenbosch, Universiteitsuitgewers en -Boekhandelaars.

ROBINSON, E.J. 1966. Communication and public relations.
Columbus, Merril Publishing Co.

ROSS, M.G. 1955. Community organization: theory and principles.
New York, Harper and Row.

ROSS, R.D. 1977. The management of public relations: analysis and planning external relations. New York, Wiley & Sons.

ROTHMAN, J. 1974. Three models of community organization practice. (In Cox, F.M., Erlich, J.L., Rothman, J. & Tropman, J.E., red. Strategies of community organizations. Illinois, F.E. Peacock Publishers. p. 22-42).

ROTHMAN, J. 1979. Three models of community organization practice, their mixing and phasing. (In Cox, F.M., Erlich, J.L., Rothman, J. & Tropman, J.E., red. Strategies of community organization. Illinois, F.E. Peacock Publishers. p. 25-45).

SKIDMORE, R.A. & THACKERAY, M.G. 1976. Introduction to social work. New Jersey, Prentice-Hall.

SNYMAN, P.G. 1971. Pers en leser - n prinsipiële voorstudie tot persetiek. Potchefstroom, Pro Rege-pers Beperk.

SOUTH AFRICA (Republic). Social Welfare and Pensions, Dept. of. 1966. Report of the Department of Social Welfare and Pensions for the period 1st April, 1964 to 31st March, 1966. Pretoria, Government Printer. (RP 67/1966)

SOUTH AFRICA (Union). Social Welfare, Dept. of. 1940. Report of the Department of Social Welfare for the financial years 1937-1939. Cape Town, Cape Times Ltd. (UG 15/1940)

SOUTH AFRICA (Union). Social Welfare, Dept. of. 1946. Annual report of the Department of Social Welfare 1945. Cape Town, Cape Times Ltd.(UG 22/1946)

SOUTH AFRICA (Union). Social Welfare, Dept. of. 1949. Annual Report of the Department of Social Welfare 1947. Pretoria, Government Printer.(UG 34/1949)

SOUTH AFRICA (Union). Social Welfare and Pensions, Dept. of. 1959. Report of the Department of Social Welfare and Pensions for the period 1952 to 1959. Pretoria, Government Printer.

SPERGEL, I.A. 1969. Community problem solving : the delinquency example. Chicago, University of Chicago Press.

STEPHENSON, H. 1960. Handbook of public relations. New York, McGraw-Hill.

SUID-AFRIKA (Republiek). Komitee van Onderzoek na Afsonderlike Wetgewing vir die Beroep Maatskaplike Werk. 1976. Verslag van die Komitee van Onderzoek na Afsonderlike Wetgewing vir die Beroep Maatskaplike Werk. Pretoria. Ongepubliseerd.

SUID-AFRIKA (Republiek). Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels. 1970. Verslag van die Komitee van Onderzoek na die Misbruik van Verdowingsmiddels. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 97/1970)

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme. 1969. Eerste Vyfjaarverslae van die Nasionale Adviserende Raad oor Alkoholisme vir die tydperk 5 Oktober 1964 tot 4 Oktober 1969. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 83/1969)

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede. 1972. Eerste verslag van die Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede vir die tydperk 6 Desember 1971 tot 31 Desember 1972. Pretoria, Dept. van Volkswelsyn en Pensioene.

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede. 1974. Tweede verslag van die Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleenthede vir die tydperk 1 Januarie 1973 tot 31 Desember 1974. Pretoria, Dept. van Volkswelsyn en Pensioene.

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Adviserende Raad oor Re-
habilitasie-aangeleenthede. 1976. Derde verslag van die
Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aangeleent-
hede vir die tydperk 1 Januarie 1975 tot 5 Desember 1976.
Pretoria, Staatsdrukker.

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Adviserende Raad oor Re-
habilitasie-aangeleenthede. 1979. Vierde verslag van
die Nasionale Adviserende Raad oor Rehabilitasie-aange-
leenthede vir die tydperk 6 Desember 1976 tot 31 Desem-
ber 1979. Pretoria, Staatsdrukker.

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad. 1965. Eer-
ste Vyfjaarverslag oor die toepassing en uitvoering van
die Wet vir die tydperk 1 November 1957 tot 31 Oktober
1962. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 35/1965)

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad. 1969.
Eerste verslae van die Kommissies vir Maatskaplike
Werk, Welsynsorganisasies, Welsynsbeplanning en die
Gesinslewe. Navorsing en Inligting (No. 5 van 1969).
Pretoria, Staatsdrukker.

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad. 1971.
Verslae van die Nasionale Welsynsraad oor die toepas-
sing en uitvoering van die Nasionale Welsynswet, 1965,
vir die tydperk 1 Julie 1966 tot 31 Desember 1968.
Pretoria, Staatsdrukker. (RP 35/1971)

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad. 1972.

Tweede en Derde Jaarverslae van die Kommissies vir Maatskaplike Werk, Welsynsorganisasies, Welsynsbeplanning en die Gesinslewe. Navorsing en Inligting (No. 2 van 1972). Pretoria, Staatsdrukkers.

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad. 1973.

Verslag van die Nasionale Welsynsraad oor die toepassing en die uitvoering van die Nasionale Welsynswet, 1965, vir die tydperk 1 Januarie 1969 tot 30 Junie 1971. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 52/1973)

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad. 1975. Ver-

slag van die Nasionale Welsynsraad vir die tydperk 1 Julie 1971 tot 31 Desember 1973. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 67/1975)

SUID-AFRIKA (Republiek). Nasionale Welsynsraad, 1979. Ver-

slag van die Nasionale Welsynsraad vir die tydperk 1 Januarie 1974 tot 30 Junie 1978. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 56/1979)

SUID-AFRIKA (Republiek). Staatsdienskommissie. 1969. De-

partement van Volkswelsyn en Pensioene : inspeksieverlag oor die organisasie en take van die Takke Professionele Welsynsdienste, Maatskaplike Hulpdienste en Algemene Hulpdienste van die hoofkantoor van die organisasie. Pretoria. Ongepubliseerd.

SUID-AFRIKA (Republiek). Staatsdienskommissie. 1978. Departement van Gesondheid : inspeksieverslag oor organisasie en diensstaat van die Onderafdeling Skakel- en Publikasiedienste. Pretoria. Ongepubliseerd.

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1962. Verslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir die tydperk 1959 tot 1962. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 58/1962)

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1969. Verslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir die tydperk 1 April 1962 tot 31 Maart 1964. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 32/1964)

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1971. Verklarende Afrikaanse Woordeboek vir maatskaplike werk. Pretoria, Staatsdrukker.

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1971. Verslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir die tydperk 1 April 1970 tot 31 Maart 1971. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 96/1971)

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1975. Verslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir die tydperk 1 April 1972 tot 31 Desember 1974. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 91/1975)

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1977. Omsendbrief no. 20 van 1977. Herorganisasie van die Tak Vakkundige Welsynsdienste. Pretoria. Ongepubliseerd.

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1977. Verslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir 1975. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 83/1977)

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1978? Handleiding B1. Algemeen. Pretoria. Ongepubliseerd.

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1978. Verslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir 1976. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 30/1978)

SUID-AFRIKA (Republiek). Volkswelsyn en Pensioene, Dept. van. 1979. Jaarverslag van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir 1977. Pretoria, Staatsdrukker. (RP 20/1979)

SUID-AFRIKA (Unie). Nasionale Adviserende Raad vir Werkkolonies en Toevlugte. 1952. Tweede Jaarverslag ingevolge die Wet op Werkkolonies, No. 25 van 1949. Pretoria, Staatsdrukker. (UG 35/1952)

SUID-AFRIKA (Unie). Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies. 1949. Eerste Jaarverslag oor werking en administrasie van die Wet vir die jaar geëindig 31 Oktober 1948. Pretoria, Staatsdrukker. (UG 11/49)

SUID-AFRIKA (Unie). Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies. 1950. Tweede Jaarverslag oor die werking en administrasie van die Wet vir die jaar geëindig 31 Oktober 1949. Pretoria, Staatsdrukker. (UG 25/1950)

SUID-AFRIKA (Unie). Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies. 1952. Vierde Jaarverslag oor die werking en administrasie van die Wet vir die jaar geëindig 31 Oktober 1951. Pretoria, Staatsdrukker. (UG 39/1952).

SUID-AFRIKA (Unie). Nasionale Raad vir Welsynsorganisasies. 1954? Sewende Jaarverslag oor die werking en administrasie van die Wet vir die jaar geëindig 31 Oktober 1954. Pretoria. Ongepubliseerd.

SUID-AFRIKA (Unie). Volkswelsyn, Dept. van. 1951. Verslag van die Departement van Volkswelsyn vir die tydperk 1 April 1949 tot 31 Maart 1951. Pretoria, Staatsdrukker. (UG 69/1951)

THEODORSON, G.A. & THEODORSON, A.G. 1969. A modern dictionary of sociology. New York, Thomas Y. Crowell.

THOMASON, G.F. 1969. The professional approach to community work. London, Sands & Co.

WALKER, J.H. 1974. n Sosiologiese studie van openbare skakelwerk as kommunikasievorm. (Ongepubliseerde Verhandeling - Universiteit van Pretoria).

WINCKLER, A.T. 1969. Volkswelsynbeleid. Stellenbosch, Kosmo-uitgewery.

WETTE

Wet no. 13/1911 : Gevangenissen en Verbetergestichten Wet.

Wet no. 25/1913 : Wet ter Besoermering van Kinderen.

Wet no. 20/1927 : Werkkoloniewet.

Wet no. 31/1937 : Kinderwet.

Wet no. 40/1947 : Wet op Welsynsorganisasies.

Wet no. 25/1949 : Wet op Werkkolonies.

Wet no. 33/1960 : Kinderwet.

Wet no. 75/1961 : Wysigingswet op Welsynsorganisasies.

Wet no. 86/1963 : Wet op Toevlugte en Rehabilitasiesentrums.

Wet no. 79/1965 : Nasionale Welsynswet.

Wet no. 81/1967 : Wet op Bejaarde Persone.

Wet no. 41/1971 : Wet op die Misbruik van Afhanklikheidsvorm-
de Stowwe en Rehabilitasiesentrums.

Wet no. 100/1978: Nasionale Welsynswet.

Wet no. 107/1978: Wet op Fondsinsameling.

Wet no. 110/1978: Wet op Maatskaplike en Geassosieerde Wer-
kers.

ADDENDUM AGT

BEDANKINGS

Dank is veral aan Hom verskuldig sonder wie niemand tot iets in staat is nie.

Die onselfsugtige hulp van die volgende mense en instansies het hierdie verhandeling moontlik gemaak:

Prof. dr. D.J. Eloff, hoof van die Departement van Maatskaplike Werk aan die P.U. vir CHO vir sy inspirerende en nougesette hulp en leiding;

Dr. P.W.A. Mulder, senior lektor in Kommunikasiekunde aan die P.U. vir CHO omdat hy skakelwerk vir my n werklikheid gemaak het;

Dr. F.J.S. Kellerman, Hoofvakkundige beampte (welsyn) van die Onderafdeling Navorsing en Statistiek van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir sy insiggewende bydraes en aanbevelings met betrekking tot die verhandeling;

Die Adjunk-sekretaris en personeel van die Tak Vakkundige Welsynsdienste van die Departement van Volkswelsyn en Pensioene vir die beskikbaarstelling van die inligting waarsonder die verhandeling nie voltooi kon

word nie;

Die personeel van die Onderafdeling Skakel- en Publikasie-
dienste van die Departement van Ge-
sondheid vir hul samewerking;

Mev. T.S. Smith vir die taalkundige versorging van die manu-
skrip;

Mev. J.M.G. van Rooyen vir die keurige en flinke wyse waarop
sy die manuskrip getik het;

Die Slabber-gesin vir al die hulp, ondersteuning en die
voorbeeld; en

Elmarie.

ADDENDUM NEGE

SUMMARY

PUBLIC RELATIONS AND ITS UTILISATION BY THE DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE AND PENSIONS - AN EXPLORATORY STUDY

Objective

The study had a fivefold objective. The first was to ascertain the nature of public relations and secondly to determine the potential of its use in social work. The third and fourth objectives were to determine the utilisation of public relations by the Department of Social Welfare and Pensions during the period 1937 to 1977 and to evaluate the present use of public media as a public relations technique by the said Department. The main aim of the study, however, was to recommend possible guidelines for the future use of public relations by the Department.

Research procedure

Two methods of research were used to obtain the relevant information and data.

Firstly, a study was made of the relevant literature in order to establish a basic structure of the necessary knowledge pertaining to public relations and the potential of its utilisation in social work. This method was also employed to de-

termine the character and composition of the Department of Social Welfare and Pensions as well as its use of public relations techniques.

Secondly, a structured questionnaire was used to obtain information in connection with the application of public media by the Department. Where necessary personal interviews were conducted with respondents to enhance the reliability of the data collected.

Main findings

The study of the literature revealed that public relations is an applied social and behavioural science. It was also found that both private and public organisations and institutions should utilise public relations to develop and maintain a favourable social climate and environment.

The conclusion that can be reached from the study of the potential use of public relations in social work is that public relations must be seen as an expert auxiliary service in community work. It was also ascertained that public relations is a separate method in the execution of community work programs and that they both share several corresponding characteristics.

From the study of the utilisation of public relations techniques by the Department of Social Welfare and Pensions during the period 1937 to 1977, two distinct trends emerged. The first was that certain liaison and public relations

functions were assigned to statutory councils and commissions. Secondly, the Department itself made use of various public media. Everything points to the fact that the functioning of the Department and the statutory bodies in the field of public relations were of an inadequate nature.

Several short-comings in respect of the utilisation of public media by the Department of Social Welfare and Pensions during the period 1 September 1978 to 31 August 1979, emerged from the research. This situation can be attributed to the absence of a public relations department as well as the lack of a dynamic policy in this regard.

Taking into consideration the above-mentioned results, it was concluded that it is necessary for the Department of Social Welfare and Pensions to create an effective internal public relations department. To this purpose, several guidelines in respect to the establishment of such public relations service were recommended.