

***MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKEWERK
IN DIE BEDRYF***

deur

THEA RONEL DU PLOOY

Verhandeling voorgelê vir die graad
MAGISTER ARTIUM

in die

Departement Maatskaplike Werk

aan die

Potchefstroomse Universiteit vir
Christelike Hoër Onderwys

Studieleier: Dr. Pedro Rankin

Potchefstroom
November 1996

ABSTRACT

KEYWORDS: culture, multi-cultural, cross-cultural, social work, industrial social work.

The abolition of apartheid brought big changes to South Africa. Virtually no aspect of the society remained untouched. These changes also had considerable impact in the field of the rendering of social services.

The social worker who has a Western orientated reference framework is now forced to render services to clients from a cultural background totally different from his own. This causes misunderstandings because of cultural differences with the result that effectual and professional services can not be supplied.

Nowadays the social worker is forced to adapt his services in order to make it culturally acceptable to all groups. It will demand a lot of extra preparation from the social worker to learn to know the other culture so well that he could adjust to the needs of his client.

Because the industry could to a great extend be seen as a micro-cosmos of South Africa, it was decided to investigate the industry as an environment for the practice of cross-cultural social work.

Seeing that, as far as could be ascertained, no research has so far been done on this subject, an explanatory design was used for the purpose of this investigation. The aim was to ascertain what kind of social work is being done across cultural borders in the industry and how it is handled by social workers. Furthermore the researcher wanted to determine the ways in which social workers prepare themselves for this situation and what problems are encountered.

Of the most important conclusions the researcher arrived at, are that the social workers in the multi-cultural situation are of the opinion that their training did not equip them sufficiently for services in the multi-cultural situation. At the moment industrial social workers find themselves in a situation where they feel that they do not have the necessary equipment to render the quality services expected of them.

The conclusion implicates that training facilities for students should be adapted to this need. In other words, to be really able to deliver effectual services, the social worker in the multi-cultural situation must have knowledge of a wide variety of aspects of the reference framework of the client coming from another culture.

Of the most important recommendations to be made, is the establishment of training courses to promote the cultural sensitivity of social workers. Social workers should be encouraged to study a black language in order to eliminate communication problems.

The industry offers the ideal opportunity for social workers to experiment with techniques of assistance and help together with the research of its suitable application.

Employers of industrial social workers ought to make such opportunities available.

VOORWOORD

Langs hierdie weg wil ek graag my opregte dank en waardering aan die volgende persone uitspreek. Sonder hulle hulp en getroue ondersteuning sal hierdie studie nie moontlik gewees het nie.

- Aan my ouers vir hul bystand en ondersteuning tydens my studiejare.
- My man, Ian, vir sy geduld, begrip en ondersteuning.
- My studieleier, Dr. P. Rankin vir sy waardevolle leiding.
- Elke bedryfsmaatskaplike werker wat met die voltooiing van die vraelyste 'n waardevolle bydrae tot die studie gelewer het.
- Mev. Babie Visser vir die tikwerk en opstel van die grafiek.
- Mev. Lenie Pretorius vir die taalversorging.

Al die lof en eer aan my Skepper sonder wie se groot genade die voltooiing van die Navorsingstuk nie moontlik sou wees nie.

SOLI DEO GLORIA

Aan my familie

INHOUDSOPGAWE

BLADSY

HOOFSTUK 1		
	INLEIDING	1
1.	Aktualiteit van die onderwerp	1
2.	Doel van die ondersoek	3
3.	Metode van ondersoek	4
3.1.	Navorsingsontwerp	4
3.2.	Die Literatuurstudie	4
3.3.	Die Empiriese ondersoek	5
4.	Omskrywing van begrippe	5
4.1.	Multi-kulturele maatskaplike werk	5
4.2.	Bedryfsmaatskaplike werk	6
5.	Probleme wat ondervind is	7
6.	Potensiële waarde van die ondersoek	7
7.	Uiteensetting van die verslag	7
HOOFSTUK 2		
	MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK IN DIE	9
	SUID-AFRIKAANSE KONTEKS	
1.	Suid-Afrika se bevolkingsamestelling	10
1.1.	Swartmense	11
1.2.	Blankes	13
1.3.	Kleurlinge	14
1.4.	Indiërs	15
2.	Die ontwikkeling van maatskaplike werk in Suid-Afrika	16
3.	Die Suid-Afrikaanse Welsynsisteem voor die afskaffing van apartheid	23
4.	Die huidige situasie in Suid-Afrika	27
4.1.	Beleidsraamwerk	28

4.1.1.	Voorgestelde nasionale ontwikkelingsgrigte maatskaplike welsynstrategie	28
4.1.2.	Institusionele reëlings	28
4.1.3.	Menslike hulpbronontwikkeling	29
4.1.4.	Wetgewing	29
4.1.5.	Finansies en begroting	32
4.2.	Diensleweringstelsel	32
4.2.1.	Die bestaansbeveiliging	32
4.2.2.	Verbetering van maatskaplike integrasie	33
5.	Samevatting	34
HOOFSTUK 3		
DIE AARD EN WESE VAN MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK		36
1.	Metodes van kulturele verkenning	37
1.1.	Voorbereiding	38
1.1.1.	Ondervinding en informasie	38
1.1.2.	Persoonlike en gemeenskaplike bronne	39
1.1.3.	Maatskaplike werker se vaardighede en eienskappe	41
1.1.4.	Die organisasie en sy beeld	43
1.1.5.	Opleiding	44
2.	Struikelblokke in multi-kulturele maatskaplike werk	47
3.	Multi-kulturele hulpverlening	52
3.1.	Fase 1 - Kontak	52
3.2.	Fase 2 - Probleemidentifisering	59
3.3.	Fase 3 - Assessering	61
3.4.	Fase 4 - Intervensie	64
3.5.	Fase 5 - Terminering	66
3.6.	Evaluering	66
3.6.1.	Taakevaluering	67
3.6.2.	Prosesevaluering	67
3.6.3.	Praktisynsevaluering	67

3.6.4.	Afsluiting	68
3.6.5.	Stabilisering	68
4.	Samevatting	69

HOOFSTUK 4

	DIE BEDRYF AS BESONDERE OPSET VIR MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK	70
1.	Die formele werkplek as organisasie	71
1.1.	Struktuur	72
1.1.1.	Produkstelsel	74
1.1.2.	Maatskaplikewerk-dienstelstelsel	74
1.2.	Die persoon	74
1.3.	Die probleem	75
1.4.	Die proses	76
1.5.	Personeel	76
2.	Betekenis van werk	77
3.	Doel en take van die bedryfsmaatskaplike werker	81
4.	Komponente van die hulpverleningsituasie	84
4.1.	Verbintenis/Kontrak	85
4.1.2.	Assessering	86
4.1.3.	Intervensie	89
4.1.4.	Evaluering	91
4.1.5.	Terminering	92
4.2.	Dienstelwing aan die gesin	93
4.3.	Groepwerk	95
4.4.	Gemeenskapswerk	96
5.	Samevatting	98

	HOOFSTUK 5	
	AANBIEDING EN INTERPRETASIE VAN GEGEWENS	100
1.	Inleiding	100
2.	Die navorsingsontwerp	100
3.	Selektering van steekproef	101
4.	Inligting versameling	102
5.	Beperkings wat met die ondersoek ervaar is	103
6.	Wyse waarop inligting verwerk is	103
7.	Bespreking van resultate	104
7.1.	Identifiserende en demografiese besonderhede	104
7.2.	Akademiese kwalifikasies	105
7.3.	Voorbereiding vir die multi-kulturele praktyk	105
7.4.	Die professionele verhouding in multi-kulturele praktyk	110
7.5.	Probleemoplossing in multi-kulturele hulpverlening	112
7.5.1.	Probleme met probleemoplossing	114
7.5.2.	Probleme met die multi-kulturele verhouding	115
7.5.3.	Beplanning vir die oplos van probleme in die multi- kulturele verhouding	116
7.6.	Organisasieverhoudings	116
7.7.	Afsluiting	118
	HOOFSTUK 6	
	SAMEVATTENDE GEVOLGTREKKINGS EN	119
	AANBEVELINGS	
1.	Gevolgtrekkings	119
2.	Aanbevelings	124

LYS VAN TABELLE

TABEL 1	Befondsing van maatskaplike werk	27
TABEL 2	Aantal jare ondervinding as bedryfsmaatskaplike werker	105
TABEL 3	Die gebruik van 'n tolk	110
TABEL 4	Belangrike aspekte van die identifiseringsfase	111
TABEL 5	Belangrike aspekte van die kontakfase	113
TABEL 6	Eienskappe van die maatskaplike werker	117

LYS VAN SKEMATIESE VOORSTELLINGS

Skematiese voorstelling 1: Personeelafdeling	73
--	----

LYS VAN ILLUSTRASIES

Illustrasie 3 1	53
-----------------	----

LYS VAN HISTOGRAMME

Histogram 1	Bronne wat maatskaplike werkers vir voorbereiding gebruik	107
Histogram 2	Kennis wat belangrik is in multi-kulturele hulpverlening	108

BYLAE - VRAELYS	127
-----------------	-----

BIBLIOGRAFIE	146
--------------	-----

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1. AKTUALITEIT VAN DIE ONDERWERP

Die afskaffing van apartheid het 'n nuwe tydperk in Suid-Afrika se geskiedenis ingelei. Dit is 'n tydperk wat gekenmerk word deur politieke en maatskaplike veranderinge, wat ook verreikende implikasies vir rasseverhoudings het as gevolg van die verwydering van beperkinge op normale sosiale verkeer. Dit het geen faset van die Suid-Afrikaanse gemeenskap onaangeraak gelaat nie, en vereis ook van elke landsburger omvangryke aanpassings en sal dit ook nog in die toekoms vereis.

Hierdie veranderde situasie het ook 'n ingrypende effek op verhoudings in die werksituasie waar verskillende kultuur- en rassegroepe met mekaar in kontak kom. Probleme word veroorsaak as gevolg van onkunde oor die ander persoon se kultuur.

Die verwydering van apartheid het ook implikasies vir die professionele verhouding in maatskaplike werk binne die werkplek sowel as daarbuite gehad. Sosiale ongelykheid en rassediskriminasie wat van die kenmerke van apartheid was, het ook sy inslag in die professionele verhouding in maatskaplike werk gevind waar die blanke werker 'n swart kliënt moes bedien.

Die maatskaplike werker beklee 'n gesagsposisie teenoor sy kliënt vanweë die werker se professionele rol. In die geval van die wit maatskaplike werker met die swart kliënt, was hierdie posisie

verder verskans deur die apartheidsisteem en het dit in baie gevalle tot paternalisasie teenoor die swart kliënt aanleiding gegee.

Die dominante posisie van die wit maatskaplike werker het dit ook vir hom makliker gemaak om die swart kliënt uit 'n wit verwysingsraamwerk te benader wat tot gevolg gehad het dat die swart kliënt se werklike behoeftes nie raakgesien is nie. Wit maatskaplike werkers het, hoofsaaklik uit onkunde, geen behoefte gehad om meer kennis oor die tradisionele kulture op te doen nie, omdat die swart kliënt se gedrag dikwels te verklaar was aan die hand van gedragswetenskaplike beginsels wat in die weste ontstaan het.

Onder die vorige bedeling was swart maatskaplike werkers ook nie toegelaat om met wit kliënte te werk nie en was daar dan ook geen geleentheid vir swart maatskaplike werkers om vertrouwd te raak met die Westerse kultuur nie, wat op sy beurt weer tot apatiese optrede aanleiding gegee het.

Met die verwydering van apartheid het hierdie beperkinge verdwyn en word maatskaplike werkers met 'n totale nuwe situasie gekonfronteer. Waar geen maatskaplike werker nou meer beperk word om met ander kulture te werk nie, word hulle nou met die verantwoordelikheid gelaat om meer vertrouwd te raak met die kulture van hul kliënte, waar die van hul eie verskil. Dit plaas multi-kulturele maatskaplike werk in Suid-Afrika in die kollig en ook in die literatuur word meer klem op hierdie aspek geplaas.

Hierdie veranderinge laat ook die posisie van die maatskaplike werker in die werkplek nie onaangeraak nie. Tussenmenslike verhoudinge in die werkplek was veral deur die wettiging van swart

vakbonde voortdurend skerp in fokus geplaas, en daar word voortdurend pogings aangewend om hierdie verhoudings binne die arbeidsopset te normaliseer.

Dit is in die lig hiervan ook begryplik dat verwag kan word dat die verhouding tussen die bedryfsmaatskaplike werker en die kliënt, wat in baie gevalle die verhouding tussen bestuur en werker is 'n komplekse verhouding was en nog steeds is.

Die maatskaplike werker in die bedryf van vandag het, in die lig van hierdie verhouding, 'n belangrike verantwoordelikheid om die multi-kulturele professionele verhouding te normaliseer sodat 'n doeltreffende diens aan die kliënt gelewer kan word. Dit is dan ook die doel met die navorsing om vas te stel wat die aard van hierdie verhouding tans is. Watter probleme word deur maatskaplike werkers ervaar en watter pogings kan deur hulle aangewend word om hierdie probleme te bowe te kom?

Die doel met hierdie navorsing is ook om hierdie situasie te ondersoek ten einde vas te stel wat die stand is wat multi-kulturele maatskaplike werk in die bedryf betref. Dit word veral gedoen omdat baie mense met probleme in die werkplek by dienslewering betrek kan word.

2. **DOEL VAN DIE ONDERSOEK**

Die studie het die volgende doelstellings:

- Om die aard en kenmerke van multi-kulturele maatskaplike werk in die algemeen te beskryf;

- Om die hulpverleningsproses in die multi-kulturele situasie in die bedryf te ondersoek;
- Om te evalueer watter probleme in hierdie verband ondervind word en watter pogings tot oplossings aangewend word.
- Om aanbevelings oor moontlike oplossings te maak.

3. **METODE VAN ONDERSOEK**

3.1. **NAVORSINGSONTWERP**

Die ondersoek kan as 'n verkennende studie beskou word in die lig van die min navorsing wat oor die bepaalde onderwerp gedoen is. Die studie bestaan uit twee dele naamlik die literatuurstudie en die empiriese ondersoek.

3.2. **DIE LITERATUURSTUDIE**

'n Intensiewe ondersoek is na die literatuur oor multi-kulturele en bedryfsmaatskaplike werk gedoen. Weens 'n skaarste aan literatuur oor die onderwerp is bronne uit aanverwante dissiplines soos bedryfsielkunde en bedryfsosiologie bestudeer, wat terselfdertyd die navorser se visie verbreed het. Die bronne wat wel in maatskaplike werk oor die onderwerp bestaan is meestal van Amerikaanse afkoms en nie altyd relevant vir die Suid-Afrikaanse situasie nie.

3.3. DIE EMPIRIESE ONDERSOEK

Die empiriese ondersoek bestaan uit twee dele. Die sneeubaltechniek is gebruik om maatskaplike werkers op te spoor. Uit hierdie lys van maatskaplike werkers het die navorser vyf maatskaplike werkers geselekteer wat geografies die naaste aan hom werksaam is. Die navorser het persoonlike onderhoude met die vyf maatskaplike werkers gevoer ten einde die grense van die ondersoek te bepaal en die vraelyste wat deur die navorser op gestel is te toets. Nadat die navorser met die maatskaplike werkers gepraat het en haar vraelyste met hulle bespreek het, het sy die finale vraelyste opgestel en aan al die maatskaplike werkers wat hy opgespoor het gegee. Die doel van die vraelyste was om hulle probleme en behoeftes rondom multi-kulturele maatskaplike werk op 'n meer gestruktureerde wyse te bepaal. Die inligting is met behulp van 'n rekenaar verwerk. Na aanleiding van die inligting het die navorser sekere gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak wat deur verdere navorsing ondersoek kan word.

4. OMSKRYWING VAN BEGRIPPE

Die begrippe wat moontlike verwarring kan veroorsaak, word vervolgens beskryf.

4.1. MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK

Multi-kulturele maatskaplike werk is maatskaplike werk wat gedoen word met kliënte vanuit ander kultuurgroepe as dié van die maatskaplike werker self. Dit vereis van die maatskaplike werker 'n kennis en sensitiwiteit vir die kultuur van die kliënt, asook kennis

van die aspekte waarop maatskaplike diens moet fokus ten einde dit relevant vir die ander kultuur te maak.

4.2. BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERK

Die begrip word deur die woordeboek vir maatskaplike werk as volg omskryf:

"Maatskaplike werk wat ten doel het die verbetering van die bedryfstoestande en die lewensomstandighede van individue, groepe en gemeenskappe in die bedryfsituasie" (1971:40).

Lombard (1979:126) omskryf bedryfsmaatskaplike werk as:

"maatskaplike werk binne die nywerheidsopset met die doel om deur middel van die voorkoming en opheffing van maatskaplike probleme te verseker dat werknemers 'n optimale bydrae tot die produksieproses lewer en aldus nie alleen meedoen om die doelwitte van die bedryf te bereik nie maar self tot volle ontplooiing as mens met 'n arbeidsopdrag te kom."

Bedryfsmaatskaplike werk verwys met ander woorde na optrede van die maatskaplike werker binne die bedryf, met die doel om die werknemer se maatskaplike funksionering te verhoog sodat die werknemer meer kostedoeltreffend vir die onderneming kan wees. Die maatskaplike werker binne die bedryf moet nie die werknemer net as produksie-eenheid sien nie, maar as 'n mens in al sy verhoudings.

5. **PROBLEME WAT ONDERVIND IS**

Die grootste probleem wat ondervind is, is die skaarste aan bronne oor multi-kulturele maatskaplike werk. Die bestaande bronne is hoofsaaklik van Amerikaanse afkoms, wat dit nie noodwendig relevant vir die Suid-Afrikaanse konteks maak nie.

'n Ander aspek wat probleme veroorsaak het was die opspoor van bedryfsmaatskaplike werkers. Daar bestaan nie 'n register van bedryfsmaatskaplike werkers nie. Lyste wat deur ander navorsers opgestel is was nie op datum nie want verandering vind so vinnig plaas en daar is oënskynlik hoë mobiliteit onder maatskaplike werkers in die bedryf.

6. **DIE POTENSIËLE WAARDE VAN DIE ONDERSOEK**

Die betrokke studie is 'n verkennende studie en sover vasgestel kan word, die eerste van sy soort in Suid-Afrika. Geen bewyse kan gevind word dat 'n soortgelyke studie elders ter wêreld onderneem is nie. Die kennis wat met die studie ingewin is, vestig die aandag op probleme wat in die multi-kulturele omgewing van die bedryf ondervind word en lê die basis vir die formulering van hipoteses en verdere navorsing.

7. **UITEENSETTING VAN DIE VERSLAG**

Hoofstuk 1 is die tradisionele inleidende hoofstuk wat 'n oorsig bied van die inhoud van die res van die verslag.

In hoofstuk 2 word sekere aspekte van die Suid-Afrikaanse gemeenskap beskryf, wat die konteks uitmaak vir multi-kulturele maatskaplike werk. In besonder word die welsynsbeleid voor en na die afskaffing van apartheid bespreek.

In hoofstuk 3 word die aard en kenmerke van multi-kulturele maatskaplike werk ontleed met spesifieke verwysing na die hulpverleningsproses, sowel as die invloed wat die multi-kulturele situasie op die proses het.

In hoofstuk 4 poog die navorser om die belangrike rol wat die maatskaplike werker in die bedryf het uit te wys. Die betekenis wat werk vir die verskillende kultuurgroepe het, word bespreek sowel as die belangrikheid van voorbereiding vir die maatskaplike werker om die verskillende groepe effektief te kan help.

Hoofstuk 5 word gebruik om die empiriese gegewens van die ondersoek aan te bied en te interpreteer.

Hoofstuk 6 bevat die samevattende gevolgtrekkings en aanbevelings.

HOOFSTUK 2

MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK - DIE SUID-AFRIKAANSE KONTEKS

Suid-Afrika is 'n land van kontraste. Hiervan is die verskillende volkere, elk met sy eie taal en kultuur 'n sprekende voorbeeld. Blank en Swart is die twee hoofgroepe wat onderskei kan word. Die blankes bestaan hoofsaaklik uit Afrikaans en Engelssprekendes, teenoor die swartmense wat volgens Joyce en Cubitt (1986:11) saamgestel is uit Zoeloes, Xhosas, Tswanas, Vendas, Swasis, Noord- en Suid-Sothos en die Noord- en Suid Ndebeles.

Die bevolkingsamestelling was in die verlede vertroebel deur die apartheidsbeleid wat alle bevolkingsgroepe nie gelyke toegang tot die geleenthede wat die land gebied het gegee het nie. Enkele voorbeelde van die toepassing van hierdie beleid volgens Anthony Lemon (1987:37) is onder andere die gebruik van aparte geriewe, die grondwet van 1913 wat Swartes verbied het om grond te besit, werksreservering waarvolgens swartes verbied was om sekere beroepe te beoefen en die Groepsgebiedewet wat bepaal het dat Blankes, Kleurlinge, Indiërs en swartmense aparte woongebiede sou hê.

Welsynsdienste was op 'n apartheidsgrondslag georganiseer. Volgens McKendrick (1987:15) was welsynsdienste in 1950 gelewer deur die Departement van Welsyn vir blankes, die Departement van Bantoe Administrasie en Kleurlingsake vir swartes en kleurlinge onderskeidelik. In 1961 het die Departement van Indiërsake ontstaan, wat vir die welsyn van Indiërs verantwoordelik sou wees. Dit het tot gevolg gehad dat verskillende staatsdepartemente verantwoordelik was vir die welsynsdienste aan die verskillende bevolkingsgroep in Suid-Afrika, met die gepaardgaande oorvleueling en duplisering van dienste. Dit het ook agterdog in die hand gewerk ten opsigte van die kwaliteit van dienste vir die verskillende etniese groepe in die land.

Op 2 Februarie 1990 is met die destydse Staatspresident se toespraak in die parlement 'n einde gemaak aan die apartheidsbeleid. Alhoewel dit die land sou verander, sou nuwe probleme op verskillende lewensterreine ontstaan.

Die afskaffing van apartheid bring egter mee dat die swartmense nou gelyke geleenthede met die blanke het en nie meer van sekere geleenthede en voorregte weerhou kon word nie. Die swartmense was nou ook geregtig op doeltreffende maatskaplike dienslewering, wat egter nie bloot die resultaat van die gelykmakingsproses was nie, maar ook die gevolg van 'n groter bewustheid van hulle behoeftes.

Hierdie verandering het tot gevolg gehad dat welsynsdienste nie meer op 'n rassegrondslag aangebied sou word nie en dat die maatskaplike werker nou oor kultuurgrense heen sal moet werk. Die probleem in hierdie verband is volgens Haferkamp (1989:25) dat die maatskaplike werkers uit die verskillende bevolkingsgroepe min of geen kennis van die ander se kultuur of leefwyse het nie, aangesien die apartheidsbeleid hulle van kontak met mekaar weerhou het. Maatskaplike werk het nog altyd 'n Westerse stempel gedra met die probleem van ontoepaslikheid wat Derde Wêreld-toestande betref. Veral die blanke maatskaplike werker het geen ander kennis as dit wat deur sy Westerse opleiding verskaf is nie en moes dikwels die swart gemeenskap se probleme hanteer met 'n irrelevante verwysingsraamwerk.

Daar word vervolgens in hierdie hoofstuk in groter besonderhede op hierdie situasies ingegaan.

1. SUID-AFRIKA SE BEVOLKINGSAMESTELLING

In enige land waar maatskaplike werk beoefen word, moet die bevolkingsamestelling in ag geneem word aangesien dit die konteks vir dienslewering verskaf en 'n bepalende invloed op die

welsynsbeplanning uitoefen. Omdat multi-kulturele maatskaplike werk te make het met uiteenlopende behoeftes van verskillende kultuurgroepe, is dit ook belangrik dat daar (ter wille van 'n geheelbeeld) na die verskillende groepe in Suid-Afrika se ontstaan en kultuur gekyk sal word.

1.1. SWARTMENSE

Soos reeds in die inleiding genoem, bestaan die swart bevolking uit verskillende groepe, en is hulle nie 'n homogene groep met 'n eenvormige waardestelsel en kultuuragtergrond nie, ten spyte van die feit dat hierdie persepsie veral onder die blanke bevolking heers.

Ndebeles: Hulle vorm deel van die Ngunistamme. Hulle was hoofsaaklik landbouers en vandag woon die meeste Ndebeles volgens Schimer (1981:214) by blanke boere op plase, hoewel sommige ook in die stede woon. Hoewel Ndebelemans hoofsaaklik Westerse klere dra, dra die vrouens tradisionele helder klere en versier hulle hul hande, voete en nekke met metaalringe, wat aangesit word sodra die meisie gereed is om te trou.

Sotho's: Hierdie samelewing is patriargaal en tradisioneel demokraties. Besprekings word verwelkom tydens stamvergaderings en die Sotho's het 'n reputasie vir welsprekendheid tydens hierdie geleenthede. Tradisioneel word alle take wat streng tussen mans en vrouens verdeel is, gemeenskaplik uitgevoer tydens besige seisoene, soos byvoorbeeld gedurende oestyd. Wat kleredrag aanbetref, is die keëlvormige strooihoede deel van hulle kultuur sowel as helderkleurige komberse met sekere tipiese patrone. Huwelike tussen

familiebetrekkinge word goedgekeur - dit beteken dat die bruidsbeeste in die familiegroep bly.

Tsongas: Die Tsongas is veeboere en akkerbouers, asook uitstekende vissers. Hulle is volgens Lemon (1987:8) baie deur die Zoeloes beïnvloed, maar hulle kan nog ten opsigte van hulle taal en kultuur onderskei word. Hoewel die Tsongas oorspronklik met meer as een vrou getrou het, kan min van hulle dit vandag bekostig.

Tswanas: Hulle is hoofsaaklik veeboere wat groente vir hul families kweek. Die familie is nog steeds die basiese eenheid in die Tswanasamelewing. Net soos die Sotho's moedig die Tswanas huwelike tussen families soos byvoorbeeld neefs en niggies aan.

Vendas: Hulle het hul vaardighede as metaalwerkers ontwikkel en skoffelpikke en ander gereedskap vervaardig om as ruilmiddele te gebruik. Die vroue het hulle hoofsaaklik op landbou toegespits. Wanneer die kinders 12 of 13 jaar oud is, bou hulle volgens Schimer (1981:217) hul eie speeldorp - hulle kies 'n stamhoof en 'n raad volg die huishoudelike roetine van volwassenes om hulle voor te berei op hul toekomstige verantwoordelikhede.

Xhosas: Hierdie volk bestaan uit 'n aantal groepe, vorstelik of gewoon, elk onder 'n hoofman wat sy posisie aan sy moeder se status te danke het. Dit is 'n patriargale samelewing waarin die vroue geen politieke mag het nie en die hoofman deur raadgewers bygestaan word. Die familie is die sosiale en ekonomiese eenheid en hulle deel die goeie sowel as die slegte tye. Die Xhosaman, was tradisioneel 'n krygsman, jagter en veeboer en die vrou die bewerker van die grond. Talle mans werk vandag in die stede of

myne, terwyl die vroue nog baie van die landbouwerk doen. Kleredrag simboliseer tradisioneel verskillende stadiums in die Xhosa se lewe. Verskillende hooftooisels toon byvoorbeeld of 'n vrou pas getroud is, of haar eerste kind gebore is, ensovoorts. Uitgerekte onderhandelinge tussen die families van die bruid en bruidegom is betrokke by huwelikseremonies.

Zoeloës: Beeste, vroue en kinders is 'n teken van rykdom vir die stam wie se ekonomie op landbou en jag gegrond was. Soos by die Xhosas pas die mans die vee op en die vrouens bewerk die grond. Die Zoeloës laat nie familieleden toe om met mekaar te trou nie. In die stamlewe word die huwelike gereël deur die ouers en familieleden van die bruidegom en die van die bruid. Lobola word deur die bruidegom se hele familie bymekaar gemaak omdat die bruid 'n belangrike werker in die huishouding sal wees. Sy word eers na die geboorte van 'n kind volgens Schimer (1981:218) ten volle aanvaar en kry dan 'n mate van status onder die ander vroue.

Hierdie bondige uiteensetting van sommige van die gewoontes van die verskillende swart groeperinge illustreer die verskille wat ook tot gevolg sal hê dat unieke behoeftes in welsynsbeplanning in ag geneem sal moet word.

1.2. BLANKES

Met die volksplanting het eers die Hollanders na Suid-Afrika gekom. Daarna die Franse Hugenote en Britse Setlaars. Met tyd het kleiner groepe van ander nasionaliteite gekom. Die grootste groep van Europese afkoms is die Afrikaans- en Engelssprekendes.

Die witmense wat met verloop van tyd aan die suidpunt van Afrika gevestig is, het ook uit 'n verskeidenheid groepe bestaan met verskille wat oorbrug sou moes word. Ten spyte hiervan het die Europese afkoms van hierdie verskillende groepe tog as 'n samebindende faktor gegeld.

Die blankes het in kleiner gesinne saamgewoon. Die pa was die hoof van die huis en broodwinner. Die ma was verantwoordelik vir die opvoeding van die kinders. Maatskaplike veranderinge het egter nie blanke gesinne onaangeraak nie, en verkeer die kerngesin vandag onder groot druk.

Die grootste verskille tussen wit en swart kan daaraan toegeskryf word dat die twee groepe se agtergrond en geskiedenis wyd uiteenlopend is. Hulle kom uit verskillende dele van die aardbol, handhaaf verskillende beskawingspeile en belewe hulle omgewings verskillend. Behalwe vroeë sendelinge, het die eerste betekenisvolle kontak tussen wit en swart aan die suidpunt van die kontinent plaasgevind. Sedert die eerste ontmoeting het die swartmense tot 'n groot mate verwesters met al die implikasies wat dit ingehou het. Daar kan dus nie meer van suiwer kulture gepraat word nie, aangesien daar tog oor die jare 'n sekere gemeenskaplikheid tussen die verskillende kultuurgroepe van Suid-Afrika ontstaan het.

1.3. KLEURLINGE

In die eerste tien jaar van die Europese vestiging aan die Kaap is 'n aantal slawe van die Weskus van Afrika na die Kaap toe gebring. Later is slawe ook van Mosambiek en van die Ooste af gebring. Die Oostelike slawe was volgens Lemon (1987:4) van

Mohammedaanse afkoms. Hulle was vaardig in die kunste en het meestal hul eie gemeenskap in die Kaap gevorm.

Die slawe van Afrika was 'n laer klas en het hoofsaaklik op plase gewerk. Dit is belangrik om te weet dat die Blanke Suid-Afrika as 'n "slave owning" gemeenskap begin het. (Lemon, 1987:7).

Vandag se Kleurlinge het uit hierdie slawe ontstaan. Volgens Lemon (1987:14) het 75 persent van die kinders wat gedurende die eerste twintig jaar van vestiging gebore is slawe as ma's en Europese vaders gehad. Interaksie en huwelike met slawe vroue is van 1685 deur die wette verbied. Dit was die eerste tekens van apartheid in Suid-Afrika.

1.4. INDIËRS

In Natal was daar 'n tekort aan arbeid. Die boere het probeer om suikerplantasies en 'n katoenbedryf te begin waarvoor werkers met sekere vaardighede nodig was waaroor die inheemse volke nie beskik het nie. Die boere nader Indië, want volgens Lemon (1987:15) was daar baie Indiërs wat op die suikerplantasies in Mauritius gewerk het. Vanaf 1860 het die Indiërs as kontrakarbeiders begin werk. Na vyf jaar diens kon die werker 'n private reëling met sy werkgewer maak of homself verhuur (branch out). Aan baie is grond as 'n lokmiddel aangebied om langer te bly. Na nog vyf jaar kon hulle gratis na Indië terugkeer of in Suid-Afrika bly. Oorspronklik het daar met elke 100 mans 25 vroue na Suid-Afrika gekom en het die Indiërbevolking dan ook met verloop van tyd uitgebrei.

Die voorafgaande het die grondslag gelê vir 'n ryke verskeidenheid van kulture waaruit die Suid-Afrikaanse samelewing saamgestel is. Hierdie veelvolkigheid het dan ook die grondslag gelê vir apartheid, wat dan as teenvoeter moes dien dat die heersende wit groep nie deur die ander verswelg moes word nie.

Dit moet aanvaar word dat Suid-Afrika se multi-etniese gemeenskap gekenmerk word deur heterogene waardestelsels wat aangedryf word deur verskillende verwagtinge en behoeftes wat die beplanning van die land se beleid uiters moeilik maak.

2. DIE ONTWIKKELING VAN MAATSKAPLIKE WERK IN SUID-AFRIKA

Formele opleiding in maatskaplike werk het volgens Potgieter (1970:27) gedurende die derde dekade van hierdie eeu in Suid-Afrika begin. Die eerste tekens van maatskaplike sorg-dienste word egter reeds na die volksplanting aan die Kaap gevind. 'n Tendens wat egter regdeur die ontwikkeling van maatskaplike welsyn en maatskaplike werk in Suid-Afrika gevind word, is die invloed van rasseverhoudings en die rassebeleid op die verloop van gebeure.

Die ontwikkeling van maatskaplike werk in Suid-Afrika gaan aan die hand van die werke van McKendrick (1987) en Potgieter (1970) bespreek word. McKendrick fokus meer op die sosio-ekonomiese ontwikkeling wat 'n invloed op die ontwikkeling van maatskaplike werk gehad het teenoor Potgieter wat die mylpale in die ontwikkeling van maatskaplike werk uitwys.

Die unieke aard van die ontwikkeling van maatskaplike werk en maatskaplike sorg kan daaraan toegeskryf word dat die eerste nedersetters in Suid-Afrika van Europese afkoms was, met 'n waardestelsel wat hulle in botsing met die plaaslike volke gebring het. Dit het van die vroegste tye af tot konflik en wantroue gelei, wat verwydering tussen die verskillende bevolkingsgroepe aangehelp het. Dit het verwydering in die hand gewerk wat nie tot goeie verhoudings bygedra het nie.

Die tydperk voor Unifikasie 1652 - 1910

Dit blyk dat die vryburgers met hul boerdery nouliks genoeg verdien het om in hul lewensonderhoud te voorsien. Die toestand van verarming het sodanige afmetings aangeneem dat die regering besluit het dat ondersteuning aan die armes noodsaaklik geword het.

Dit lei daartoe dat daar volgens Potgieter (1970:27) kort na volksplanting aan die Kaap 'n besonder uitgewerkte stelsel van hulpverlening onder beheer van die regering en die N.G. Kerk ontstaan het. Daar is nie net aandag aan fisiese en materiële versorging geskenk nie, maar ook die psigiese en geestelike aspekte in hulpverlening is beklemtoon. Van georganiseerde partikulêre welsynsdienste was daar op hierdie stadium nog geen sprake nie.

Die dienste was egter net vir Blankes, wat beteken het dat die ander bevolkingsgroepe op hul self aangewese was. Daar is egter nie veel bekend oor dienslewering wat op daardie stadium aan mense van kleur gelewer is nie.

Kolonialisme, wat sy ontstaan tydens die Britse bewind gehad het en die apartheidsbeleid het tot die maatskaplike werk beleid in Suid-Afrika bygedra. MacPherson en Midgley argumenteer (Patel 1992:34) dat kolonialisme baie vorme van maatskaplike werk omver gewerp het. Voor kolonialisme het die breë gemeenskap na die maatskaplike behoeftes van die minderbevoorregtes in die gemeenskap omgesien. Die koloniale ekonomie kom in konflik hiermee deurdat koloniale administrateurs die ekonomiese hulpbronne van die kolonies in hul eie belang aangewend het met die primêre doel om omstandighede te skep waardeur hulle ekonomies aktiwiteite baat kan vind.

Die ontdekking van diamante in Kimberley en goud aan die Witwatersrand het die grootste instroming van swartes sowel as blankes na stedelike gebiede tot gevolg gehad. Die wyse waarop dit plaasgevind het, lei tot die verarming van sekere Blankes en Swartes, juis omdat hulle nie by 'n verstedelike leefwyse kon aanpas nie.

Die verstedeliking het volgens McKendrick (1987:9) tot twee welsynprobleme gelei. Wat die Blankes aanbetref, het baie van die plaaslike mense wat na die stede verhuis het nie dieselfde opvoedkundige of vakkundige vaardighede as die immigrante van oorsee gehad nie. Op die gebied van ongeskoolde arbeid kon hulle ook nie met die Swartes kompeteer nie, aangesien hulle nie aan die hande-arbeid gewoond was nie en hulle ook nie bereid was om vir 'n lae inkomste te werk nie. Dit was die begin van die Armblanke-vraagstuk.

Die grootste ontwikkeling wat die daarstelling van welsynsdienste in hierdie tydperk betref, het in die 30 jaar wat die totstandkoming

van die Unie voorafgegaan het, plaasgevind. Dit is veral gekenmerk deur die toetrede van verskeie kerklike instansies tot die terrein van inrigtingsversorging, veral ten opsigte van kinders en bejaardes, terwyl 'n paar belangrike wette, waarin die klem hoofsaaklik op die beskerming van vroue en kinders geval het in die wetboeke opgeneem is byvoorbeeld Wet op Kinderbeskerming (1895). In dié tyd vind baie konferensies oor die Armblanke-vraagstuk onder die beskerming van die N.G. Kerk plaas (Potgieter, 1970:28).

Die tydperk 1910 tot 1919

Die Groepsgebiedewet word gedurende hierdie tydperk geproklameer. Volgens Lemon (1987:70) het die wet bepaal dat Swartes, Kleurlinge en Indiërs aparte woongebiede sou hê.

Op welsynsterrein maak twee verdere Afrikaanse vroueverenigings, naamlik die OVV en NCVV wat gedurende hierdie tyd ontstaan het, betrokke by die maatskaplike opheffing van Blankes.

Die tydperk 1920 tot 1929

Op 4 Julie 1923 vind die Derde Kongres oor die Armblanke-vraagstuk in Bloemfontein plaas. Daar is veral gelet op die grootskaalse trek van Afrikaanssprekendes na die stede en die toenemende armoede daar. Hierdie Kongres het waarskynlik 'n belangrike rol gespeel by die totstandkoming van die Departement van Arbeid in 1924 (Potgieter, 1970:29).

Die tydperk 1930 tot 1939

Gedurende hierdie dekade staan die Carnegie-ondersoek (1932) die Volkskongres oor die Armblanke-vraagstuk (1934) sowel as die maatskaplike aksie van die Voortsettingskomitee, uit as besondere mylpale in die ontwikkeling van maatskaplike werk. Die Volkskongres sowel as die werksaamhede van die Voortsettingskomitee het 'n bepalende invloed gehad op die vestiging van die Departement van Volkswelsyn (1937). Die rede vir die ontstaan van die Departement kan as volg omskryf word:

"The desire and the urge to take the problem of poverty and consequent retardation among a large section of the European population, which at the time transcended in importance and gravity all other social questions. (McKendrick, 1987:13).

Dit was egter net vir die Blankes wat meer en beter dienste gelewer is. Geen welsynsprogramme het vir swartes in stedelike gebiede bestaan nie en volgens Patel (1992:36) het hulle geen politieke regte gehad nie. Dit het ook nie hulle kanse op 'n beter bedeling verbeter nie.

In 1937 is die eerste beroepsvereniging vir maatskaplike werkers in Johannesburg gestig.

Die tydperk 1940 tot 1949

Ontwikkelinge gedurende hierdie tydperk word oorheers deur die Tweede Wêreldoorlog wat totaal nuwe eise aan staatsdepartemente gestel het. Drie wette naamlik die

Ongevallewet (1941), die Oorlogspensioenwet (1942) en die Wooningswysigingswet (1944) word gedurende die oorlogsjare van krag. Voorts is die jong Departement van Volkswelsyn "afgetakel" deur die toewysing van funksies aan ander Departemente. Dit het tot gevolg gehad dat 'n groot verskeidenheid van departemente teen die einde van die dekade by die lewering van welsynsdienste betrokke was wat tot versnippering van pogings tot opheffing gelei het (Potgieter, 1970:30).

In 1948 kom die Nasionale Party aan bewind. Die apartheidsbeleid is toe op die wetboeke geplaas en aparte ontwikkeling het toe bykans op alle terreine gegeld.

Die tydperk 1950 - 1959

Hierdie tydfase word deur die volgende ontwikkeling gekenmerk:

- maatskaplike werk poog om mense in nood te rehabiliteer eerder as om tydelike verligting te bring;
- daar is met gemeenskapswerk begin;
- meer welsynsorganisasies ontstaan;

Welsynsdienste vir Swartmense en Kleurlinge kry 'n hupstoot met die stigting van die Departement van Bantoe administrasie en Kleurlingsake onderskeidelik.

Opleidingsinrigtings vir maatskaplike werk kom onder die N.G. Kerk se beheer in Wellington tot stand, terwyl 2 nagraadse diplomakursusse aan die Universiteit van Pretoria ingestel word.

Die tydperk 1960 - 1969

Na die instelling van die Departement van Indiërsake in 1961, het al 4 die bevolkingsgroepe in die land nou oor 'n eie Staatsdepartement beskik vir die uitbouing van welsynsdienste volgens eiesoortige behoeftes en probleme.

Gedurende die tydperk is die Kinderwet van 1937 vervang deur meer omvattende en georganiseerde wetgewing.

Die Nasionale Welsynswet van 1965 maak voorsiening vir die instelling van 'n Nasionale Welsynsraad, Streekswelsynsrade en vier spesialiteitskommissies, wat onder meer doeltreffende beplanning en koördinering van welsynsdienste ten doel het (Potgieter, 1970:32).

Die tydperk, 1970 - vandag

In Suid-Afrika het nou 'n welsynsisteem ontwikkel wat in sommige aspekte soortgelyk aan die van ander lande was en in ander aspekte weer drasties verskil het (Potgieter, 1970:34).

Die eienskappe van die sisteem was die van goed-opgeleide maatskaplike werkers, met voorsiening wat vir beide die staat en private sektor gemaak is om welsynsdienste te lewer. Gekoördineerde strukture ontstaan om welsynsprogramme daar te stel en om toe te sien dat die fondse doeltreffend aangewend word.

Die uitstaande kenmerk van die welsynsbedeling was die onderskeid wat daar tussen verskillende rassegroepe gemaak is.

Suid-Afrika se rassebewustheid, tesame met die konflik tussen die verskillende ras- en taalgroepe het 'n welsynsisteem laat ontstaan wat ekonomies oneffektief was en wat ongelyke geleenthede daargestel het.

3. DIE SUID-AFRIKAANSE WELSYNSISTEEM VOOR DIE AFSKAFFING VAN APARTHEID

Die historiese gebeure wat in die voorafgaande afdeling beskryf is, het gestalte gegee aan 'n welsynsbedeling wat tot voor die afskaffing van apartheid gehou het en tans besig is om hervorm te word. Dit is nodig dat hierdie sisteem beskryf word ten einde dit met die nuwe bedeling te vergelyk.

Die welsynsisteem in Suid-Afrika was volgens McKendrick (1987:20) gekenmerk deur rasse-onderskeid in die voorsiening van welsynsdienste; verwerping van sosialisme; vennootskap tussen die staat en die gemeenskap en 'n klemverskuiwing vanaf inrigtingsversorging en terapeutiese dienste na gemeenskapwerk en voorkomende dienste.

'n Aspek in die Suid-Afrikaanse samelewing wat waargeneem kon word, veral in die verlede, is die klem wat daar geplaas was op ras- en kultuur verskille tussen mense. Die onderskeid tussen mense op grond van rasseverskille het ook sy neerslag in die welsynsbeleid van Suid-Afrika gevind. Soos reeds aan die begin van die hoofstuk genoem, was welsynsdienste vir die verskillende rassegroepe deur verskillende Departemente hanteer.

McKendrick (1987:24) gee 'n duidelike uiteensetting van Suid-Afrika se welsynsisteem wat voor die afskaffing van apartheid gegeld het. Hierdie welsynsisteem is tans in 'n proses van hervorming en dit is onduidelik hoeveel van die beginsels van die ou bedeling nog in die toekoms sal geld. Volgens McKendrick moet die ou bedeling intussen in terme van drie aspekte verstaan word:

*

Wetgewing

Volgens die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika van 1983 word die welsynsdienste op 'n rasse grondslag georganiseer. Die struktuur hiervoor word deur die volgende drie wette geregleer:

Wet op die Maatskaplike en Geassosieerde Werkers van 1978 wat voorsiening maak vir die beheer oor maatskaplike werk en geassosieerde professies;

Die Nasionale Welsynswet van 1978 wat voorsiening maak vir die registrasie van welsynsorganisasies, die koördinerende en beplanning van welsynsdienste op 'n plaaslike vlak en 'n Suid-Afrikaanse welsynsraad wat aan die Minister rapporteer oor welsynsaangeleenthede en streeksrade vir die verskillende rasse-groepe;

Die Fondsinsamelingswet van 1978 ingevolge waarvan kontrole oor die ontvangs van skenkings van die publiek beheer word.

Hierdie drie wette vorm dan die hoeksteen van die ou Suid-Afrikaanse welsynsisteem. Die verwagting is dat hierdie wette in

die nuwe bedeling hersien en verander sal word of heeltemal sal verdwyn.

Die Staat se taak is die voorsiening van statutêre maatskaplike dienste aan die individu, oorhoofse beplanning vir maatskaplike werk en die verskaffing van bestaansbeveiliging terwyl die privaatsektor primêr verantwoordelik is vir die lewering van nie statutêre dienste.

In Suid-Afrika word deeglike staats-gefinansierde maatskaplike dienste deur streeks- en plaaslike kantore van die vier staatsdepartemente gelewer.

Gemeenskaps- en kerkgefinansierde persoonlike dienste was deur 1600 welsynsorganisasies gelewer, wat geregistreer was in terme van die Nasionale Welsynswet van 1978. Plaaslike welsynsorganisasies was feitlik almal geaffilieer by een van die 18 nasionale of provinsiale georganiseerde liggame (byvoorbeeld die Suid-Afrikaanse Nasionale Raad vir Blindes). Die nasionale en provinsiale organisasies koördineer en ontwikkel plaaslike dienste in hul funksionele velde.

Alhoewel die welsynsbeplanning deur die staatsdepartemente gedoen was, het daar vier strukture bestaan wat verantwoordelik was vir die koördinering tussen die staat en die private sektor.

- 1) Nasionale en provinsiale liggame het met die staat geskakel oor aangeleenthede rakende die velde waarin hulle funksioneer. In sake van gemeenskaplike belang kombineer die liggame op 'n ad hoc komitee om aangeleenthede met die staat te bespreek.

- 2) Die Nasionale Welsynswet van 1978 wat nog nie herroep is nie, maak voorsiening vir 24 plaaslike rade, wat staat- en gemeenskapsbelange verteenwoordig. Hulle het dan ook die statutêre mag om te reguleer, te koördineer en om welsynsaktiwiteite in hul streek te beplan. Die rade is veelrassig. Op nasionale vlak adviseer die multi-rassige Suid-Afrikaanse welsynsraad die regering oor maatskaplike behoeftes en probleme. Baie van die liggame funksioneer tans nie meer nie.
- 3) Vir die doel van koördinerende sosiale, fisiese, ekonomiese en konstitusionele ontwikkeling, het die ou Departement van Konstitusionele ontwikkeling en beplanning 'n veelrassige Streeksontwikkelingskomitee geskep in elk van die 8 ontwikkelde streke van Suid-Afrika. Dit het egter ook reeds verval.
- 4) 'n Nasionale bevolkingsontwikkelingsprogram is in 1984 geïnisieer, met die doel om gemeenskapsontwikkeling op plaaslike vlak te stimuleer en om die kwaliteit van lewens in alle gemeenskappe te verbeter. Hierdie program word onder nuwe strukture voortgesit.

*

Befondsing van maatskaplike werk

Die finansiering van maatskaplike dienste in Suid-Afrika word hoofsaaklik voorsien deur die staat. Die bedrag wat deur die Staat aan maatskaplike dienste spandeer kan word, word in die Begroting, wat deur die Parlement goedgekeur moet word,

vasgestel. Die besteding sedert 1950 word in die tabel hieronder uiteengesit (Patel, 1991: 44)

TABEL 1:
BEFONDSING VAN MAATSKAPLIKE WERK

BEVOLKINGSGROEP	1950	1976	1990
BLANK	61 %	56 %	23 %
SWART	25 %	28 %	52 %
KLEURLING/ INDIËR	14 %	16 %	24 %

Dit is uit die bostaande tabel duidelik dat welsynsdienste aan Swartes gedurende die apartheidsera afgeskeep is en dat die Blankes bevoordeel is. Dit het veroorsaak dat die swarte se opvoeding en ontwikkeling al hoe meer agter geraak het by die van die blanke. Sedert die laat tagtigs en begin negentigs is meer geld na die swart bevolkingsgroepe gekanaliseer. 'n Groter persentasie van die totale spandebare bedrag is aan Swartes toegewys (52% in 1990) maar ondanks hierdie verandering is die toewysing nog onbevredigend omdat Swartes ongeveer 80 % van die totale bevolking van Suid-Afrika uitmaak. Per capita is die bedrag vir Swartes nog minder as die vir wittes.

4. **DIE HUIDIGE SITUASIE IN SUID-AFRIKA**

Groot stukke wetgewing van die ou welsynsbedeling is nog nie herroep nie en word nog steeds as riglyn gebruik. Die Witskrif vir Welsyn (1995) lê egter die grondslag vir 'n nuwe welsynsbeleid onder die huidige regering en is veral daarop gemik om die probleme van armoede met behulp van 'n

ontwikkelingswelsynmodel te verlig. Die witskrif vir welsyn beskryf

- a) 'n beleidsraamwerk vir die nuwe welsynsbeleid en
- b) die voorgestelde diensleweringstelsel.

4.1. BELEIDSRAAMWERK

4.1.1. **VOORGESTELDE NASIONALE ONTWIKKELINGSGERIGTE MAATSKAPLIKE WELSYNSTRATEGIE**

- a) Die nasionale doel van die strategie is kortliks om
 - i) geskikte maatskaplike welsynsdienste aan alle Suid-Afrikaners wat in swak omstandighede lewe en spesiale behoeftes het, te lewer en
 - ii) om die belangrike doelstellings van die Grondwet en die Heropbou- en Ontwikkelingsprogram (HOP) te verwesenlik.

4.1.2. INSTITUSIONELE REËLINGS

Benadering

Maatskaplike dienste behoort die ontwikkeling en maatskaplike welsyn van individue, gesinne, groepe en gemeenskappe te bevorder. Dit behoort 'n wye verskeidenheid van rolspelers van sowel die Staat as burgerlike samelewing in te sluit (Witskrif, 1995: 31).

4.1.3. MENSLIKE HULPBRONONTWIKKELING

Benadering

Menslike hulpbronontwikkeling en bestuur is van kritiese belang vir die bereiking van maatskaplike doelstellings en sal in sowel die openbare as privaat sektor ontwikkel word. Die Regering sal met alle rolspelers, insluitende akademiese, formele en informele opleidingsinstellings en organisasies, professionele en verwante verenigings oorleg pleeg. Dit kan begryp word dat mannekragvaardighede by die nuwe bedeling aangepas sal moet word.

Om die HOP effektief in werking te stel is dit nodig dat maatskaplike werkers deeglik opgelei sal wees. Daarom is dit nodig dat opleidingsprogramme by universiteite hersien sal moet word. Opleidingsprogramme sal ook rekening moet hou met taalverskille wat in 'n oorbruggingsfase die hoof gebied moet word, en kultuurverskille. Wat duidelik hier in oorweging gebring word, is dat die opleiding van maatskaplike werkers by die nuwe omstandighede aangepas sal moet word.

4.1.4. WETGEWING

Dit laat ruimte dat daar vir multi-kulturele maatskaplike werk voorsiening gemaak moet word.

Volgens die Witskrif sal die minister van Welsyn verantwoordelik wees vir die uitvoering en administrasie van 22 wette. Deur wetgewing sal die raamwerk geskep word vir die nuwe welsynsbeleid en is inpas met internasionale gebeure. Dit is op

hierdie stadium egter nog nie duidelik hoe presies die nuwe wetgewing sal lyk nie.

Huidige welsynswetgewing wys dat die gefragmenteerde welsynsisteem van die verlede, die verskillende staatsdepartemente in isolasie van mekaar laat werk het en dat die betrokkenheid van belangegroepe in die wetgewende proses tot die minimum beperk is. Hierdie wetgewing is onvoldoende en moet aangepas word.

Benadering

Die huidige grondwet moet voorsiening maak vir die strukturering van welsynswetgewing op nasionale en provinsiale vlakke. Hierdie raamwerk is egter nie voorskriftelik nie, maar gee net riglyne aan wetgewers in besluitneming. Dit is oop vir interpretasie en kan verwarring veroorsaak, selfs konflik tussen nasionale en provinsiale vlakke.

Volgens die Witskrif moet die foute van die verlede nie herhaal word nie. Om nuwe geïntegreerde en verenigde wetgewing daar te stel is 'n mate van eenvormigheid nodig. Terselfdertyd moet provinsiale verantwoordelikheid vir die beplanning en ontwikkeling van dienste erken word.

Die daarstel van nuwe wetgewing wat aan individue, families, groepe en gemeenskappe die geleentheid sal gee om maksimum sosiale funksionering te bereik, word deur die Witskrif as 'n belangrike uitdaging beskou.

Die volgende beginsels is onderliggend aan die voorgestelde benadering:

- * Bestaansbeveiliging moet toeganklik wees in terme van prosedures, metodes van kommunikasie, en die gesindhede van personeel teenoor die begunstigdes in sowel landelike as stedelike gebiede.
- * Bestaansbeveiliging moet deursigtig wees, met kliënte wat van tyd tot tyd inligting ontvang oor hulle bestaansbeveiliging posisie, verandering in hierdie posisie, publisiteit wat daar aan hofsake met betrekking tot die misbruik van die sisteem gegee word en die openbaarmaking voorwaarde van terme van die kontrak en die eenheidskoste van private firmas betrokke by maatskaplike toelaes.
- * Daar moet eenvormigheid tussen provinsies wees ten opsigte van die vlakke van voordele. Daar moet ook op provinsiale vlak 'n mate van buigbaarheid wees met betrekking tot prosedures van dienslewering, in belang van deeglikheid en doeltreffendheid.

Die bestaansbeveiligingsstelsel moet hom beywer vir medeverantwoordelikheid tussen die staat, sy burgers, werkgewers en werknemers. Verder moet bestaansbeveiliging deel vorm van die breër ontwikkelingsplan wat in Suid-Afrika in die HOP beliggaam word.

Die beskouing van die Witskrif is dat 'n stabiele bestaansbeveiligingsstelsel essensieel is vir gesonde ekonomiese ontwikkeling, want dit maak verandering moontlik.

4.1.5. FINANSIES EN BEGROTING

Benadering

Die Witskrif beklemtoon die belangrikheid van verantwoordelike en doeltreffende bestuur van die finansies van die welynstelsel. Daar moet veral aandag gegee word aan sosio-ekonomiese agterstande in veral die plattelandse gebiede.

4.2. DIENSLEWERINGSTELSEL

4.2.1. **BESTAANSBEVEILIGING**

Definisie

Bestaansbeveiliging omvat 'n wye verskeidenheid van openbare en private maatreëls wat kontant of in natura-voordele of albei verskaf. Eerstens in gevalle waar individue se verdienvermoë permanent tot 'n einde kom, of onderbreek word, of nooit ontwikkel het nie, was die individu nie in staat is om armoede te vermy nie, of net uitgeoefen word teen 'n onaanvaarbare maatskaplike koste, en tweedens om kinders te onderhou. Bestaansbeveiliging is die domein wat gerig is op die voorkoming van armoede, verligting van armoede, maatskaplike opheffing en inkomsteverspreiding. Baie probleme wat met bestaansbeveiliging verband hou, is sensitief omdat dit betrekking het op die wesenlike belange van georganiseerde werkers en ongeorganiseerde armes sowel as op die versekeringsbedryf en werkgewersorganisasies. Bestaansbeveiliging is noodsaaklik vir diegene wat nie op hulle eie die mas kan opkom nie.

Volgens die Witskrif het die erfenis van die verlede, die huidige ekonomiese krisis, politieke en maatskaplike veranderings laat ontstaan wat deur individue, gesinne en gemeenskappe gedra moet word. Die gevolge kan gesien word in gesinsdisorganisasie, gesinsgeweld, geestesgesondheidsprobleme, stygende misdaad, onwettige dwelms, dwelmmisbruik en onwettige wapenhandel wat bydrae tot die groeiende geweld in die samelewing.

Stedelike en landelike armoede het die vermoëns van gesinne om te oorleef en om voldoende in die behoeftes van gesinne te voorsien, aangetas. Gesinne wat lede versorg wat bejaard, chronies siek of gestremd is en wat spesiale behoeftes en probleme het, moet dikwels bykomende versorgingsrolle vervul. Dit kan lei tot finansiële kwesbaarheid en toenemende sielkundige stres.

Groot getalle kinders woon in moeilike omstandighede en die Witskrif beweer dat die jeug deur verskeie faktore belemmer word om deel te word van die sosiale en ekonomiese lewe. Bejaarde persone moet toenemende kwesbaarheid weens armoede en hulle toenemende isolasie van die res van die samelewing die hoof bied.

Diskriminasie teen vroue, persone met gestremdhede, oortreders en hulle gesinne en mense met vigs het bygedra tot hulle marginalisering van alle maatskaplike prosesse.

Die nuwe welsynsisteem wil met ander woorde poog om maatskaplike werk meer gebruikersvriendelik te maak. Die sisteem wil nou nie meer sekere persone bevoordeel nie, maar wil aan alle Suid-Afrikaners gelyke dienste lewer.

In hierdie hoofstuk is 'n oorsig gegee van die Suid-Afrikaanse welsynsterrein as die konteks waarbinne multi-kulturele maatskaplike werk beoordeel moet word. As die historiese ontwikkeling van maatskaplik sorg in oënskou geneem word raak dit duidelik dat daar in die lewering van welsynsdienste nie veel ag geslaan is op die behoeftes van mense van kleur nie. Hierdie toedrag van sake kan toegeskryf word aan die feit dat anderskleuriges nie veel inspraak in die politieke besluitnemingsproses gehad het nie.

Daar is gaandeweg op 'n meer formele wyse vir hulle voorsiening gemaak en elke bevolkingsgroep is in die tydperk voor apartheid afgeskaf is deur 'n staatsdepartement bedien.

Omdat beheer egter hoofsaaklik nog in die hande van die blankes was het 'n Westerse waardestelsel nog steeds ten grondslag gelê van oorhoofse welsynsbeplanning. Van werklike multi-kulturele maatskaplike werk het nie veel tereggekome nie, juis omdat blankes in bykans alle staatsdepartemente wat welsynsdienste gelewer het, in beheer was. Daar was geen poging om groter sensitiviteit vir die ander bevolkingsgroepe se kulture te ontwikkel nie.

Hierdie situasie het egter sedert 1992 ingrypend begin verander met die verdwyning van die kunsmatige skeidslyne van apartheid. Alle maatskaplike werkers is nou veronderstel om aan alle bevolkingsgroepe op gelyke grondslag dienste te lewer. Die blankes is nie meer in beheer nie en dus kan westerse modelle nou nie so maklik soos voorheen toegepas word nie en moet daar na ander oplossings gesoek word. Dit het die klimaat bevorderlik

gemaak vir die ontwikkeling na multi-kulturele maatskaplike werk en wat dit ook mag inhou.

In die volgende hoofstuk sal aandag gegee word aan die aard van hierdie soort maatskaplike werk.

HOOFSTUK 3

DIE AARD EN WESE VAN MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK

Uit die voorafgaande hoofstuk is dit duidelik dat blankes wat welsynsdienste onder die ou bedeling betref, die heel beste deel van die koek gekry het. Sedert 'n demokratiese verkose regering aan bewind gekom het, het die toneel vinnig verander.

Die kunsmatige skans tussen rasse het verdwyn en maatskaplike werkers sou nou nie meer voorkeur kan uitoefen ten opsigte van die kultuurgroep wat hulle wil bedien nie. Hulle sal nou aan alle kultuurgroepe dienste moet lewer, wat ook in ooreenstemming is met die basiese beginsels van menswaardigheid in maatskaplike werk.

Privaat welsynsorganisasies wat tradisioneel aan die Blanke gemeenskap dienste gelewer het word nou genoodsaak om in Swart woonbuurte dienste te lewer. Dit maak die beoefening van multi-kulturele maatskaplike werk 'n werklikheid. Dit het nou meer as ooit van belang geword dat die maatskaplike werker instaat moet wees om kultureel relevante dienste te lewer.

In die hoofstuk gaan daar aandag gegee word aan die ontwikkeling van maatskaplike werk vaardighede wat die maatskaplike werker in staat sal stel om oor kultuurgrense heen aanvaarbare dienste vir die betrokke gemeenskap aan te bied. Die ontwikkeling van multi-kulturele vaardighede geskied volgens 'n proses waar bepaalde vaardighede uitgevoer moet word ten einde die vaardighede wat nodig is, te bekom.

METODES VAN KULTURELE VERKENNING

Dit moet aanvaar word dat die maatskaplike werker in die nuwe bedeling toegerus sal moet word om meer as ooit tevore oor kultuurgrense heen dienste te lewer. Om dit te kan doen, moet die maatskaplike werker se professionele kundigheid die organisasie se beleid en die opleiding van maatskaplike werkers van so 'n aard wees dat die kliënt se probleem in terme van sy kultuur en gemeenskapsagtergrond hanteer sal kan word. Kliënte uit agtergeblewe gemeenskappe sal ook in die toekoms in toenemende mate aandrang op dienste van goeie kwaliteit en sal nie meer tevrede wees met die "krummels" van die tafel van die voorheen dominante kultuur nie. Om hierdie rede moet die welsynsorganisasies en die maatskaplike werker nou anders toegerus wees.

Volgens Green (1982:4) is dit om die volgende redes belangrik dat die maatskaplike werker aandag aan multi-kulturele verhoudings sal gee:

- 1) Etniese en minderheidsgroepe is net soos alle ander persone geregtig op bekwame en professionele maatskaplikewerk-dienste.
- 2) Daar was in die verlede groot onsensitiwiteit oor kulturele verskille.
- 3) Tradisionele maatskaplikewerk-dienste het nie die kulturele agtergrond van die kliënt in ag geneem nie.

Daar is met ander woorde 'n groot agterstand wat ingehaal sal moet word. Sekere historiese ontwikkeling het 'n diep kloof tussen wit en swart in Suid-Afrika gelaat. Hierdie situasie het 'n

vervreemdheid in die hand gewerk wat dit vir maatskaplike werkers moeilik gemaak het om maatskaplike-werk-dienste te lewer wat gegrond was op kulturele sensitiwiteit. Die nuwe geslag maatskaplike werkers sal nou bepaald toegerus moet wees om juis dit wat in die verlede ontbreek het te kan doen, naamlik die lewering van maatskaplikewerk-dienste, wat kultureel aanvaarbaar is vir die groep aan wie dit gelewer word. In hierdie verband sal aan die volgende aspekte aandag gegee moet word.

1.1. VOORBEREIDING

Aangesien die maatskaplike werker die kliënt se probleme in terme van sy kulturele agtergrond moet hanteer, sal hy oor sekere vaardighede en kennis moet beskik. Die maatskaplike werker wat voorbereid wil wees, moet volgens De'Ardenne (1989:25) die volgende bronne benut:

1.1.1. Ondervinding en informasie

Die volgende siening van Barbara Draper (Morales en Sheafor, 1986:516) gee 'n duidelike uiteensetting van wat die maatskaplike werker kan doen om homself ten opsigte van dienslewering met die ander kultuur voor te berei.

"The white worker must try to enter the life space of the black client. He must listen to the expression of black language, its sounds and meaning. Read black literature and newspapers. Listen to black radio stations to get with the temper of blacks' feelings. Leave the office and walk around in black neighbourhoods - look at the parts that are slums, but also knowledge the blacks that are kept with

price: Look at the addict and the pimp but also see those who carry themselves with dignity. Look at the hustler but also see the shopkeeper, the dentist, the doctor. Go with the black client to the hospital and social service agency. Notice the very real differences in the way services are often given to black and white clients. There is an infinite variety among blacks whether in the metropolis or small town."

Elke maatskaplike werker moet egter self besluit watter metode van inligtingversameling vir hom die aanvaarbaarste is. Voordat 'n maatskaplike werker 'n kliënt van 'n ander kultuur kan sien moet hy egter sy eie ervaring en sy kennis van die vreemde kultuur in gedagte hou. Hy moet die volgende vrae beantwoord:

- wat is sy kulturele ondervinding en watter mate van kontak het hy al met die vreemde kultuur gehad?
- watter kennis het hy van die kliënt se kultuur?

Dit behoort hom te help om sy eie leemtes te identifiseer en die kliënt met omsigtigheid te benader.

1.1.2. Persoonlike en gemeenskaplike bronne

Die kultureel-sensitiewe maatskaplike werker kan sy inligting bekom deur toepaslike bronne te ontgin. Dit kan gedoen word deur gebruik te maak van sosiale netwerke soos byvoorbeeld godsdienstige bronne, onderwys en opleiding instansies.

Een van die belangrikste bronne waar die maatskaplike werker inligting kan kry, is die kliënt self. Kadushin (1990:307) sluit

hierby aan wanneer hy sê dat die effektiewe multi-kulturele maatskaplike werker bereid moet wees om soveel moontlik by die kliënt van sy kultuur te leer. Omdat die maatskaplike werker nie alles van die kultuur weet nie, moet hy bereid wees om te luister en nie so maklik tot gevolgtrekkings te kom nie. Benewens die kliënt self kan die maatskaplike werker toepaslike literatuur ook gebruik om sy kennis van ander kulture aan te vul. Green (1982:59) gee die volgende wenke oor wyses waarop die maatskaplike werker hom kan voorberei ten opsigte van 'n spesifieke kultuurgroep:

- ✓ Bestudeer die beskikbare inligting oor die kultuurgroep.
- ✓ Kom op hoogte van kulturele bronne in die gemeenskap.
- ✓ Identifiseer gemeenskapsleiers wat oor kennis van hul gemeenskap beskik.

Die maatskaplike werker moet met ander woorde persone en bronne in die gemeenskap identifiseer wat hom kan help om inligting te bekom en te verwerk.

Uit bogenoemde inligting moet die maatskaplike werker dan poog om 'n dokument op te stel wat die volgende vrae beantwoord:

- ✓ Wie bly in die area?
- ✓ Hoe leef hulle?
- ✓ Wat glo en doen hulle?
- ✓ Hoe maak hulle van maatskaplike werk-dienste gebruik?

Morales en Sheafor (1986:519) staaf dit deur te sê dat dit nie vir die maatskaplike werker genoeg is om bloot 'n waardering vir kulturele diversiteit te hê nie. Die maatskaplike werker moet ook

voorbereid wees ten opsigte van die lewensstyl, kommunikasieprobleme en kenmerkende probleme wat die swart kliënt ervaar. Hierdie voorbereiding is nodig vir akkurate assessering tydens professionele hulpverlening.

1.1.3. Die maatskaplike werker se vaardighede en eienskappe

Die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie behoort nie slegs oor die nodige kennis en inligting van ander kulture te beskik nie, maar moet ook oor bepaalde eienskappe en vaardighede beskik om met die persoon van 'n ander kultuur te werk.

Nelson (de'Ardenne, 1989:38) sê die multi-kulturele maatskaplike werker moet die vermoë hê:

- ✓ om 'n goeie luisteraar te wees.
- ✓ om die kliënt te verstaan.
- ✓ om op gevoelens te fokus.

Die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie moet met ander woorde in staat wees om die maatskaplike werk vaardighede oor kultuurgrense heen toe te pas.

Die maatskaplike werker se sukses met die kliënt van die swart kultuur, sal in 'n groot mate afhang van die respek wat hy vir die swart kliënt toon. Hy moet nooit dink dat die swartmens primitief is of dat sy kultuur ondergeskik is nie, maar hy moet die andersoortigheid daarvan aanvaar.

Salomon (1976:301) is van mening dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie in die besonder oor die volgende vaardighede moet beskik.

- ①. Hy moet gedragsprobleme op verskillende maniere kan verklaar. Hierdie vaardigheid vereis die aanwending van reeds bestaande kennis van gedragswetenskappe wat help om die belewenisse van verskillende subgroepe in die etnosistiem te verduidelik, insluitende die verskille en ooreenkomste wat tussen die verskillende groepe bestaan.
2. Hy moet die verbale en nie-verbale gedrag van die kliënt op 'n objektiewe manier te kan beoordeel.
3. Hy moet warmte, empatie en belangstelling uitstraal, ongeag die ras van die persoon waarmee hy te doen kry.
4. Hy moet die kliënt konfronteer wanneer hy iets verkeerd interpreteer.

Sue (de'Ardenne, 1981:42) is van mening dat die maatskaplike werker begrip moet ontwikkel vir die sosio-politieke kragte wat die minderheidskliënt se lewe beïnvloed. Verder moet die maatskaplike werker ook weet dat die kliënt se kultuur, klas en taal 'n invloed op die terapeutiese proses kan hê omdat dit 'n integrale deel van sy agtergrond is.

Devore en Schlesinger (1987:77) is van mening dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie oor basiese kennis van menslike gedrag moet beskik. Dit beteken kennis van menslike ontwikkeling, die mens se totale omgewing (sosiaal,

ekonomies, kultureel) en gedragsprobleme wat by individue kan voorkom. Hy moet verder oor kennis van homself, sy emosies en houdings wat 'n invloed op die hulpverleningsproses kan hê, beskik.

Dit is belangrik dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie daarvan bewus sal wees dat hoewel die kliënt sekere gedrag openbaar wat eie aan sy groep is, hy 'n individu met sekere unieke karakter-eienskappe bly.

Ter opsomming kan daar gesê word dat om doeltreffend in die multi-kulturele situasie diens te lewer moet die maatskaplike werker

- ✓ 'n goeie luisteraar wees,
- ✓ die kliënt as belangrik beskou,
- ✓ met die kliënt praat oor die verskille wat tussen hulle bestaan en
- ✓ vaardighede aanpas om dit effektief in die multi-kulturele situasie te gebruik.

1.1.4. Die organisasie en sy beeld

Die organisasie moet homself by wyse van beleid en doelstellings ook toerus om multi-kultureel te werk en sodoende relevant te bly wat die totale gemeenskap betref. Dit sal inhou dat die organisasie sal beplan watter optrede vir die maatskaplike werker toepaslik sal wees en watter dienste aan watter groepe gelewer gaan word (Devore en Schlesinger, 1987:80).

1.1.5. Opleiding

In hoofstuk 2 is uitgebeeld dat maatskaplike werk in Suid-Afrika deur die loop van die geskiedenis meer aandag aan die Blanke se probleme gegee het. Fondse is nie-eweredig verdeel nie en meer geld is aan Blankes spandeer. Maatskaplike werk-praktyk in Suid-Afrika het meer op die Westerse behoeftes gefokus, terwyl die behoeftes van die Derde Wêreld komponent misgekyk is.

Ten einde die maatskaplike werker deeglik voor te berei vir die multi-kulturele situasie moet opleiding ook onder die vergrootglas geplaas word. Oriëntering ten opsigte van 'n multi-kulturele situasie moet reeds tydens opleiding begin. As voorbeeld gaan daar kortliks na die inhoud van so 'n program wat deur Bernstein en Gray (1989:21) ontwikkel is, gekyk word. Die doel van die program is om kulturele bewustheid en gedragsverandering, wat verder as die klaskamer strek, te weeg te bring. Die program bestaan uit vyf fases met elke fase wat uit verskillende take bestaan wat afgehandel moet word.

Fase 1 - Bewusmaking

Die maatskaplike werk-student moet sy eie persoonlike waardestelsel leer ken. Hy moet verstaan dat die toepassing van apartheid 'n invloed op sy waardestelsel gehad het.

Die student moet ingelig word oor die nuwe program van opleiding wat gevolg gaan word. Motiveer hulle om met 'n oop gesindheid die opleiding aan te pak.

Gee aan studente die geleentheid om met kliënte van ander kulture te praat, sodat hulle vertrouwd kan raak met die ander kultuur se lewenswyse.

Fase 2 - Tweeledige fokus

Hierdie fase het 'n tweeledige fokus. In die eerste plek moet die student bewus gemaak word van sy eie waardestelsel en die waardestelsel van ander groepe. Dit kan gedoen word deur die studente te motiveer om mekaar te leer ken en vertrou en om inligting oor verskillende lewensondervindings en kulturele verskille te deel.

Tweedens moet die student van 'n kennisbasis voorsien word, ten opsigte van die diskriminerende aspekte wat in die Suid-Afrikaanse welsynsisteem voorgekom het.

Fase 3 - Ontwikkeling van gedragsvaardighede

Studente moet afgerig word om die maatskaplikewerk-vaardighede wat hulle aanleer, ook in die multi-kulturele situasie van toepassing te maak.

Fase 4 - Aanwending van aangewese probleemoplossende vaardighede

Studente moet gemotiveer word om die oplossing van waardedilemmas as deel van die probleemoplossende vaardighede te sien.

Fase 5 - Oordrag van kennis en vaardighede

Die student moet die kennis en vaardighede wat hy in die klaskamer aangeleer het, in die breë gemeenskap van toepassing maak.

Die doel van die kursus moet wees om studente te help

- om nie-diskriminerend op te tree.
- om 'n bewustheid van sy persoonlike waardes te ontwikkel en om ander se waardes te aanvaar.
- om te besef dat daar groter ooreenkomste as verskille tussen mense is.
- om te soek na voortreflikheid.
- om relevante diens te kan lewer.

Harrison et al (1992:7) laat hulle as volg uit oor die waarde van opleiding:

"The social work educator in die class room perhaps has the most significant impact in preparing practitioners to work with culturally diverse populations."

Nadat opleiding afgehandel is, bly dit die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om op hoogte te bly met die eise wat die multi-kulturele praktyk stel.

Al berei die maatskaplike werker hom goed voor ten opsigte van die multi-kulturele situasie, sal probleme nog steeds ondervind word. Die rede hiervoor is die filosofie van berading, wat dit nog steeds 'n aktiwiteit van die Westerse beskawing, en vreemd vir die tradisionele kulture maak.

Gitterman en Shaefor (1972:281) is van mening dat dit drie basiese faktore die raamwerk vorm vir die verhouding tussen die blanke maatskaplike werker en die swart kliënt, naamlik institusionele rassisme, sosiale afstand en wedersydse onbekendheid. Hierdie faktore het 'n groot invloed op die inhoud en verloop van die onderhoud, en die kwaliteite van die verhouding.

Die onderhoud vind teen 'n Westerse agtergrond plaas, met Westerse waardes, norme en kultuur wat geld. Dit gee aanleiding tot sosiale afstand tussen kliënt en maatskaplike werker.

Die maatskaplike werker is gewoonlik blank en uit die middelklas, met die kliënt wat swart en onopgelei is. As gevolg van die omstandighede ken hulle mekaar nie en bestaan daar volgens Gitterman en Shaefor (1972:281) wedersydse onbekendheid tussen hulle.

Die verlede veroorsaak dat die kliënt die maatskaplike werker as 'n apartheidsimbool sien en daarom is dit vir die swart kliënt moeilik om die blanke maatskaplike werker te vertrou, omdat die Blanke nog altyd as 'n gesagsfiguur beskou word.

Sue en Sue (1990:29) identifiseer drie karaktertrekke van dienslewering wat hindernisse in multi-kulturele onderhoudvoering kan wees:

- 1) Maatskaplike werkers verwag van kliënte om van die begin af 'n sekere mate van openheid te toon. Die meeste teorie plaas klem op verbale kommunikasie, emosionele en gesiguitdrukking in die verkryging van insig. Die swart kliënt vertrou die blanke maatskaplike werker moeilik as gevolg van 'n apartheidsverlede en gevolglik gaan hy nie maklik oor sy probleem praat, voordat die maatskaplike werker nie sy vertroue gewen het nie.
- 2) Berading is tradisioneel 'n een-tot-een aktiwiteit wat kliënte motiveer om oor intieme aspekte van hul lewens te praat. Individue wat nie hierin slaag nie, word gesien as iemand wat baie weerstand toon. Vir die swart kliënt wat uit 'n kommunale gemeenskap kom, kan die terapeutiese situasie 'n bedreiging wees.
- 3) Die terapie-sessie is dikwels vir die kliënt onduidelik. Hy weet nie wat om te verwag nie omdat hy nog nooit aan so 'n situasie blootgestel was nie. Die kliënt moet sy probleme nou met 'n vreemde persoon bespreek. As die terapeut uit 'n ander kultuur kom, kan dit 'n groter omsigtigheid by die kliënt in die hand werk.

Sue en Sue (1990:32) beskou die volgende aspekte as moontlike bronne van konflik en misinterpretasies:

* **Taalhindernisse**

Die Westerse samelewing is 'n eentalige samelewing. Die gebruik van standaard Engels om te kommunikeer mag diskrimineer teen dié van 'n tweetalige kliënt of die persoon vanuit die werkersklas.

Selfs swartes wat van verskillende subkulturele omgewings kom, kan woorde en frases gebruik wat nie heeltemal deur die berader verstaan word nie.

Woorde word gebruik om 'n verhouding te bewerkstellig. Wanneer die twee kulture mekaar nie verstaan nie, kan dit maklik tot misverstande lei. Daarom is dit belangrik dat die maatskaplike werker en die kliënt van die begin af sal besluit op watter wyse hulle gaan kommunikeer sodat kommunikasie nie 'n hindernis veroorsaak nie.

* **Kultuurgebonde waardes**

Kultuur verwys na 'n persoon se waardes, oortuigings en gewoontes wat hy in die samelewing waar hy woon, geleer het. Minderheidsgroepe word onder druk geplaas om die waardes van die dominante kultuur te aanvaar. Hul eie etnisiteit/kulturele afkoms word as 'n struikelblok gesien en iets waaroor hulle skaam moet wees as iets wat tot 'n negatiewe reaksie in die onderhoud/hulpverleningsproses kan lei.

*** Individu gesentreerd**

Die meeste vorms van berading is individueel gesentreerd. Status en individualisme vorm die basis van die Westerse kultuur. In die Derdewêreld daarenteen val die klem op die familie, die groep en die gemeenskap. Hierdie verskille sal ook in 'n onderhoud na vore kom en die maatskaplike werker moet die vaardigheid hê om hierby aan te pas.

*** Insig**

Baie terapeutiese beradings lê klem op insigontwikkeling as deel van probleemoplossing. Daar is kulture wat egter nie so oor insig voel nie. Baie persone van laer-ekonomiese inkomstegroepe het nie insig in hulle lewenssituasie nie. Derdewêreld sielkundiges is van mening dat insig 'n waarde op sy eie is, want insig lei tot gedragsverandering (Sue en Sue, 1990:40).

*** Openheid**

Maatskaplike werkers hou van openhartigheid - kliënte moet oor hulle probleme kan praat. Dit word dikwels as 'n karaktertrek van 'n gesonde persoonlikheid gesien. Persone wat nie oor hulle probleme kan praat nie, word dikwels in berading gesien as onbetroubaar, paranoïes en iemand wat leiding nodig het. Hierdie siening word nie deur die swart kultuur gedeel nie daarom moet daar in multi-kulturele hulpverlening hard gewerk word om openlikheid te bewerkstellig (Sue en Sue, 1990:42).

*** Vraelyste**

Maatskaplike werkers in die Westerse kultuur maak dikwels van vraelyste gebruik. Dit is dikwels moeilik om hierdie vraelyste vir ander kulture te gebruik vanweë die geldigheidsprobleem. Die vraelyste is dikwels net op die Westerse kultuur van toepassing (Sue en Sue, 1990:42).

*** Kommunikasieprobleme**

Daar is verskeie probleme met kommunikasie. Die kliënt en die maatskaplike werker moet besluit in watter taal hulle gaan kommunikeer. Nog 'n aspek wat probleme kan veroorsaak is nie-verbale kommunikasie. Kulture gee op verskillende nie-verbale maniere uitdrukking aan hulle gedrag. Maatskaplike werkers moet hiervoor waardering hê.

Baie van die verskille tussen die maatskaplike werker en die kliënt van verskillende kulture, vind neerslag in onderhoudvoering in die vorm van 'n verskeidenheid van struikelblokke. Dit verg besondere vaardighede van die maatskaplike werker om hierdie struikelblokke te bowe te kom.

In die multi-kulturele situasie kan verskeie nominasies van maatskaplike werk-kliënte voorkom. In Suid-Afrika sal dit hoofsaaklik 'n wit maatskaplike werker met 'n swart kliënt wees en 'n swart maatskaplike werker met 'n wit kliënt.

Ten spyte van die aspekte wat hindernisse kan veroorsaak is die navorser van mening dat die maatskaplike werker op die ooreenkomste tussen hom en die kliënt moet fokus, sowel as die positiewe aspekte in die hulpverleningsproses.

3. **MULTI-KULTURELE HULPVERLENING**

Ten einde effektiewe hulp te verleen aan die kliënt wie se kultuur verskillend van die maatskaplike werker is, is dit nodig om empatie en rapport te bewerkstellig. Dit word gedoen deur die probleme en behoeftes uit die gesigspunt van die kliënt te verstaan. Dit sal slegs moontlik wees deur begrip vir die eienskappe van die ander kultuur te hê.

Ten einde 'n goeie verhouding te handhaaf, moet die maatskaplike werker in staat wees om die tegnieke van onderhoudvoering sowel as die pas van die onderhoud aan te pas om by die kliënt se behoeftes aansluiting te vind.

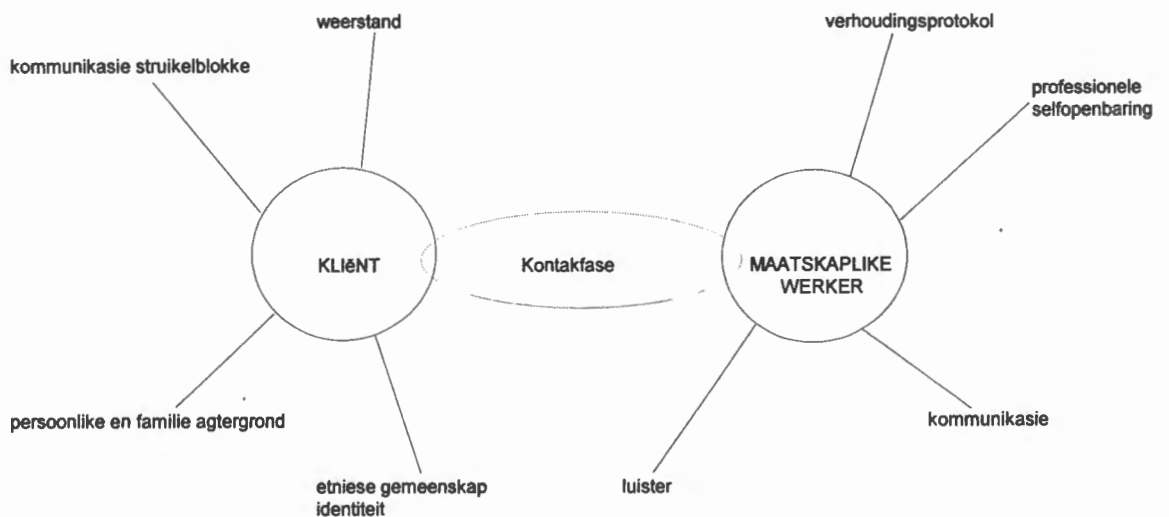
Multi-kulturele hulpverlening, volg dieselfde vorm as enige ander vorm van hulpverlening en die proses word vervolgens aan die hand van die probleemoplossende fases verduidelik (Lum, 1992:100).

3.1. **Fase 1 - Kontak**

Hierdie fase word gekenmerk deur die eerste kontak tussen die maatskaplike werker en kliënt en behels die totstandkoming van 'n verhouding. In die multi-kulturele situasie is dit van kardinale

belang dat die maatskaplike werker hom sal voorberei op kontak met die kliënt van 'n ander kultuur.

Volgens Kadushin (1972:226) is dit belangrik dat die maatskaplike werker tydens die kontakfase sal weet hoe die kliënt aangespreek moet word. Nog 'n belangrike aspek is die manier waarop die kultuur groet soos byvoorbeeld die manier van handdruk. Daar is ook ander aspekte soos fisiese afstand, fisiese aanraking, en oogkontak waaroor daar duidelikheid gekry moet word.



Illustrasie1 gee 'n uiteensetting van die praktiese probleme tussen die kliëntsisteem en die werkersisteem in die kontakfase.

Die praktiese vraagstukke wat deur die kliënt tydens die kontakfase ondervind word, gaan vervolgens bespreek word en daarna dié van die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie.

*** Weerstand**

Die kliënt kom dikwels met weerstand na die maatskaplike werker toe veral as die swart kliënt na die blanke maatskaplike werker toe kom. Hy vertrou nie die maatskaplike werker nie as gevolg van apartheidsbagasie wat altwee saamdra. Volgens Lum (1992:102) kan die onbekende situasie dit in die hand werk of die gevoelens van skaamte omdat hy nie sy eie probleme kan hanteer nie. Dit is die taak van die maatskaplike werker om die weerstand af te breek en 'n vertrouensverhouding met die kliënt te bou en veral die moontlike redes vir die weerstand verstaan. Dit is egter belangrik dat die maatskaplike werker nie die kliënt self as die bron van weerstand moet beskou nie. Weerstand kan deur verskeie faktore veroorsaak word. Behalwe om begrip hiervoor te hê moet die maatskaplike werker ook weerstand in sy verskillende openbaringsvorme kan identifiseer.

*** Kommunikasiestruikelblokke**

Die werker en die kliënt kommunikeer deur middel van verbale en nie-verbale kommunikasie. Volgens Burgest (1985:29) kan kommunikasie 'n struikelblok veroorsaak want die verskillende kulture druk gevoelens op verskillende maniere uit. Sue en Sue (1990:42) gebruik in die verband die voorbeeld van oogkontak. Vir 'n swarte is dit onnodig om 'n persoon in die oë te kyk, vir die blanke is oogkontak tydens gesprekvoering van groot belang.

Daarom is dit van kardinale belang dat die maatskaplike werker hom goed sal voorberei voordat hy kontak met die kliënt van 'n ander kultuur maak. Voorbereiding kan onder andere gedoen word deur die taal en vorme van nie-verbale kommunikasie te leer. Volgens Carbough (1990:194) glo swartes dat mens kragtig uiting gee aan gevoelens. Beth Day, 'n antropoloog wat onder swartmense gewerk het, se ondervinding was dat die vriendskappe wat sy wel gesmee het, die gevolg van kragtige uitdrukking van nie-verbale gedrag was. Swartmense het haar meegedeel, dat jy met volle oorgawe gee en dat as jy byvoorbeeld lag jy nie bang is om 'n geraas te maak nie (Carbough, 1990:196). Bogenoemde voorbeeld wys hoe kommunikasie 'n hindernis in die multi-kulturele hulpverleningsproses kan wees. Met hierdie kennis moet die maatskaplike werker die persoon van 'n ander kultuur se gedrag herinterpreteer volgens sy kulturele perspektief.

*** Persoonlike-en familie-agtergrond**

By die swart kultuur speel die uitgebreide gesinstelsel 'n belangrike rol aangesien hulle dikwels as saamgestelde gesinne saamwoon in teenstelling met die Westerse kerngesin. Volgens Fitzpatrick (Lum, 1992:110) bied die familie psigososiale ondersteuning aan sy lede wat beteken dat familie 'n belangrike rol kan speel in die hantering van die kliënt se probleem.

*** Etniese gemeenskap identiteit**

Die swart kliënt se gemeenskap is van groot belang. Volgens Kupferer (1971:1) is dit 'n belangrike verskil wat 'n invloed op die hulpverleningsproses kan hê. Swartmense kom meer uit 'n kommunale gemeenskap terwyl die Blanke 'n sterker sin vir individualisme openbaar.

Lum (1991:108) sluit hierby aan deur te sê dat minderheidskliënte verkies om na 'n maatskaplike werker te gaan wat hul taal praat en waar hulle met kultuurgeoriënteerde programme gehelp kan word, omdat sy gemeenskap 'n belangrike rol in sy probleem speel.

Wat die maatskaplike werker betref kan die volgende praktiese probleme oplewer:

*** Verhoudingsprotokol**

Dit is belangrik dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie sal leer wat vir die kultuur waarmee sy gaan werk belangrik is in 'n verhouding. Dit kliënt se verhoudingslewe word gekleur deur sy kultuuragtergrond en hy sal die verhouding met die maatskaplike werker ook met hierdie verwagting tegemoet gaan (Lum 1992:112).

*** Professionele self-openbaring**

Die maatskaplike werker moet die verhouding inisieer. Gee positiewe erkenning aan die kultuurgroep waaraan die kliënt behoort en gee aan die kliënt die geleentheid om sy gevoelens, emosies en gedrag openlik met die werker te

bespreek. Die maatskaplike werker moet dit ook aanvaar soos dit na vore kom.

Die maatskaplike werker moet homself aan die kliënt openbaar. Volgens Kadushin (1972:227) is dit vir die kliënt in die multi-kulturele situasie belangrik om die maatskaplike werker as 'n persoon te ken. Ivey en Authier Lum, (1992:25) suggereer die volgende riglyne wat die maatskaplike werker in selfopenbaring kan gebruik.

1. Maatskaplike werker moet "ek" gebruik om na selfidentiteit te verwys.
2. Die maatskaplike werker moet van sy persoonlike ondervinding met die kliënt deel om 'n werker-kliënt verhouding met die kliënt te bou.
3. Die self-openbaring moet van so 'n aard wees dat dit lig werp op die onderwerp.
4. Die maatskaplike werker moet ook sy gevoelens uitdruk.

* **Kommunikasiestyle**

Die maatskaplike werker moet, indien moontlik, probeer om die kliënt in sy taal te bedien want dit is 'n teken van respek. Dit is ook belangrik dat hy op sy liggaamshouding sal let want dit weerspieël aanvaarding en of hy na sy kliënt luister. Die maatskaplike werker kan van 'n tolk gebruik maak as hy en die kliënt dit moeilik vind om mekaar te verstaan. Dit sal die boodskap oordra dat hy werklik probeer om te verstaan. Dit is egter belangrik dat hy die kliënt verskoning vra dat hy nie sy taal kan praat nie.

*** Luister**

Dit is veral gedurende die aanvangsfase belangrik om na die kliënt te luister, want dit help met die bou van 'n professionele verhouding. Hier is begrip van die ander kultuur veral belangrik omdat daar geluister moet word teen die agtergrond van die kliënt se kulturele gebruike en waardes.

Dit is die vraagstukke waaraan die kliënt en die maatskaplike werker moet aandag gee.

*** Rapport**

Tydens die kontakfase moet daar ook rapport bewerkstellig word. Rapport beteken volgens Vontress (Salomon, 1974:315) die "comfortable and unrestrained relationship of mutual trust and confidence between two or more individuals, the existence of a mutual responsiveness which encourage each member to react immediately, spontaneously and sympathetic to the other." In hierdie verband sal die oordra van begrip vir die kliënt se kultuur 'n belangrike basis vorm.

As samevatting kan gesê word dat die maatskaplike werker tydens die kontakfase moet poog om die kliënt se vertrouwe te wen en om soveel moontlik van die kliënt te wete te kom. Dit is ook belangrik dat die maatskaplike werker en die kliënt sal besluit in watter taal hulle in die toekoms gaan kommunikeer.

3.2. **Fase 2 - Probleemidentifisering**

In dié fase moet die kliënt die maatskaplike werker help om sy probleem in duidelike terme te omskryf, want dit help om struktuur aan die hulpverleningsproses te gee. Probleemidentifisering is volgens Loewenberg (1983:61) 'n aktiwiteit wat dwarsdeur die intervensieproses moet plaasvind soos die maatskaplike werker nuwe inligting en indrukke bekom.

Kliënt

*** Inligtingversameling**

Inligtingversameling poog om inligting te versamel rondom die kultuur van die kliënt sowel as die omgewing waarin die kliënt woon. Probleeminligting poog om te fokus op individuele karaktertrekke van die kliënt van die ander kultuur. Dit is belangrik vir die maatskaplike werker om inligting te versamel rondom die kliënt se sosio-kulturele omgewing. Volgens Lum (1992:139) kan die volgende faktore 'n invloed op die multi-kulturele situasie hê:

- Die tekort aan die erkenning van verskillende kulturele patrone wat 'n invloed op tradisie en verandering het.
- Die erkenning van taalverskille en die belangrikheid van tweetaligheid in effektiewe dienslewering. In gemengde etniese groepe is tweetaligheid van groot belang.
- Stereotipes wat hindernisse tussen die verskillende etniese gemeenskappe veroorsaak.

*** Die verstaan van probleme**

Die kliënt moet begrip hê vir sy eie probleem, want daardeur aanvaar hy ook verantwoordelikheid vir sy probleem. Dit is volgens Lum (1992:144) belangrik dat die maatskaplike werker sal onthou dat verskillende kulture, verskillende verklarings vir probleme het, ander simptome identifiseer en ander behandelingsmetodes vereis om hul probleme op te los. Dit beteken dat die maatskaplike werker kreatief moet wees in die gebruikmaking van verskillende hulpverleningsmodelle en bereid moet wees om te eksperimenteer met verskillende benaderings.

Maatskaplike werker

*** Probleemoriëntasie**

Die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie moet fokus op die sterkpunte waaroor die kliënt beskik sowel as die bronne wat ontgin gaan word, eerder as die probleempatologie. Herstruktueer die probleem volgens die behoeftes waaroor die kliënt beskik. Dit sal help om die kliënt te assesser sowel as met die formulering van doelwitte. Sue (Lum 1992:147) sê dat die kultuursensitiewe maatskaplike werker sal besef dat baie van die kliënt se probleme die gevolg van rassisme is.

*** Probleemvlakke**

Maatskaplike probleme word volgens Lum (1991:148) op 3 vlakke aangetref, naamlik:

- mikro - dit is die familie, individu en kleingroep.
- meso - dit sluit in etniese / plaaslike gemeenskapsorganisasies.
- makro - wat groter gemeenskappe en organisasies insluit.

Probleme word meestal veroorsaak tydens interaksie van 'n individu met 'n ander persoon, groep, instansie of situasies buite die kliënt se beheer.

Dit is belangrik dat die maatskaplike werker die inligting wat sy in die probleemidentifiseringsfase kry, sal verwerk en interpreteer.

3.3. Fase 3 - Assessering

Die doel van assessering is om die dinamiese interaksie tussen die kliënt en die situasie te verstaan en te ontleed. Assessering is 'n proses wat met die eerste kontak begin en is 'n diepgaande ondersoek na psigososiale dinamieke wat die kliënt en sy omgewing beïnvloed. In die multi-kulturele omgewing, beteken assessering die identifisering van positiewe kulturele sterkpunte, gesonde funksionering en ondersteuningsisteme wat gebruik kan word vir doelwitbeplanning sowel as die oplos van probleme. Devore et al (1991:193) gee 'n bruikbare raamwerk vir etniese assessering op verskillende vlakke:

- mikro - (die persoon) dit is assessering van kulturele oriëntasie, insluitende die taal wat gepraat word en die godsdiens.
- meso - (die familie, kleingroep en die behandelingsplan) dit sluit 'n poging in om die etniese gebaseerde dinamika van die familie te verstaan.
- makro - (die plaaslike en nie-plaaslike gemeenskap) dit inkorporeer baie karaktertrekke wat ingesluit is in die gemeenskapsprofiel. Verwys ook na bronne in die gemeenskap wat moontlik gebruik kan word.

Assessering dien as skakel tussen probleemidentifisering en die hulpverleningsplan.

Volgens Pederson et al (1989:12) behels assessering in multi-kulturele berading die volgende:

1. Begrip vir die kliënt se wêreldbeskouing, oortuigings, waardes en die unieke wyse waarop hy die wêreld benader, insluitende probleemoplossende en besluitnemingstrategie.
2. Begrip vir die kliënt se verwysingsgroep, wat beteken die spesifieke kulture of etniese groep waarmee die kliënt identifiseer.
3. Die gebruik van 'n kombinasie van benadering om die aard van die probleem te verstaan.

Solomon (1972:210) gee die volgende riglyne vir doelstelling tydens assessering in multi-kulturele maatskaplike werk:

1. Die maatskaplike werker moet die kliënt motiveer om doelgerig aan 'n oplossing te werk.
2. Die kliënt moet die maatskaplike werker sien as die een met die nodige kennis en vaardighede.
3. Die kliënt moet die maatskaplike werker as vennoot in die oplossing van sy probleem beskou.

Nadat die maatskaplike werker en die kliënt die doelwitte opgestel het wat in die proses bereik moet word gaan hulle nou oor tot die opstel van die kontrak. Maluccio en Marlow (Van Rooyen en Combrinch, 1990:235) definieer 'n kontrak as:

"the explicit agreement between the worker and the client concerning the target problems, the goals and the strategies of social work intervention, and the roles and tasks of participants."

Die inhoud van die kontrak omsluit dus die doelwitte, onderskeie rolle en wedersydse verantwoordelikheid van die maatskaplike werker en die kliënt. Die kontrak word gewoonlik skriftelik opgestel en kan deur die loop van die hulpverleningsproses verander. Dit is veral met die opstel van die kontrak dat die kultuuragtergrond van die kliënt belangrik is, want dit sal bepaal of die inhoud van die kontrak vir die kliënt aanvaarbaar sal wees of nie. Daar moet ook bepaal word of die kliënt 'n skriftelike of

mondelinges ooreenkoms verkies. Nadat ooreenkomste oor die kontrak bereik is, kan oorgegaan word tot hulpverlening.

3.4. Fase 4 - Intervensie

Intervensie is 'n raamwerk wat deur maatskaplike werkers gebruik word om te beskryf wat hulle doen. Loewenberg (1983:7) gee die volgende beskrywing van intervensie:

"it describes those activities which are initiated in response to a specific condition at the request of and in partnership with, a client that carries responsibility for the resulting condition. These activities are based on a strategy especially designed to achieve a specific goal".

Met ander woorde intervensie verwys na 'n strategie wat gevolg gaan word om die kliënt se probleem te verlig. Dit omvat die totale hulpverleningsprogram.

In die intervensiefase vervang die maatskaplike werker se take nie die kliënt se take nie. Maatskaplike werker en kliënt is hier vennote wat saamwerk om beter probleemoplossing te bewerkstellig. Die maatskaplike werker moet die kliënt tot deelname motiveer.

Volgens Loewenberg (1983:7) vereis die intervensiestrategie vaardige analisering van probleme en die formulering van doelwitte en voorgestelde oplossings. Die intervensiestrategie moet uit die volgende elemente bestaan:

1. Die identifisering van die veranderingsteiken, met ander woorde die hindernis wat verander moet word om die

doelwitte wat aan die begin van die hulpverleningsproses gestel is, te bereik. Daar is dikwels meer as een veranderingsteiken.

2. Die keuse van spesifieke intervensie aktiwiteite, met ander woorde wat gedoen gaan word om verandering te bewerkstellig om die doelwitte te kan bereik.
3. Take vir elke deelnemer, dit wil sê vir die maatskaplike werker en die kliënt moet identifiseer word.

Die intervensiestrategie is nie 'n soeke na die perfekte oplossing nie maar eerder 'n poging om 'n manier te ontwikkel om probleme die beste te hanteer.

Volgens Lum (1991:197) is die intervensiefase gebaseer op inligting wat uit die vorige fases verkry is. Intervensie moet

- * probleemgedrag uitwys;
- * fokus op die huidige, verlede en toekoms wat op die probleem van toepassing is;
- * gedragstake inisieer wat die kliënt tot positiewe aksie mobiliseer;
- * verandering in die kliënt se gedrag bewerk;

Die ontwikkeling van 'n intervensiestrategie is nie die soeke na 'n perfekte oplossing nie maar na die beste manier om 'n probleem te hanteer en om doelwitte te bereik.

Twee besondere aspekte van hulpverlening wat vermeld word, is hulpverleningstegnieke- en modelle. Daar is sommige

hulpverleningstegnieke wat meer toepaslik sal wees as ander, inaggenome die behoeftes van die persoon uit die ander kultuur.

Die verskillende praktykmodelle wat bestaan sou ook nie noodwendig ewe toepaslik wees nie. Die eienskappe van hierdie modelle sal ondersoek moet word ten einde vas te stel watter van hierdie modelle ruimte bied vir kultuurverskille.

3.5. Fase 5 - Terminering

Die termineringsfase is 'n belangrike fase vir die maatskaplike werker want dit dui op die sukses wat behaal is en of die doelwitte van die intervensiestrategie bereik is.

Pincus en Minahan (1973:272) onderskei drie aspekte by terminering:

1. Evalueer die verandering wat plaasgevind het.
2. Beëindiging van die maatskaplike werk, kliënt verhouding.
3. Stabilisering van verandering wat plaasgevind het.

Terminering vind plaas wanneer al die doelwitte wat beplan is, bereik is.

3.6. Evaluering

Hepworth en Larsen (1986:589) onderskei 3 aspekte vir evaluering:

3.6.1.

Taakevaluering

Evaluering van die take behels dat die maatskaplike werker en kliënt sal kyk of die doelwitte wat aan die begin van die hulpverleningsproses geformuleer is bereik is. Dit word gedoen deur die maatskaplike werker en kliënt wat die vordering wat gemaak is bespreek.

3.6.2.

Prosesevaluering

Hier bespreek die maatskaplike werker en die kliënt die tegnieke en vaardighede wat deur die maatskaplike werker gebruik is. Die kliënt kan die maatskaplike werker behulpzaam wees deur te sê wat hy as positief ervaar het en wat nie. Hieruit kan die maatskaplike werker dan bepaal watter tegnieke en vaardighede sy vir watter kultuurgroepe kan gebruik.

3.6.3.

Praktisyevaluering

Die maatskaplike werker moet die kliënt aanmoedig om eerlik te wees tydens evaluering. Positiewe terugvoering maak die maatskaplike werker bewus van sy sterkpunt wat hy in die toekoms meer kan gebruik. Hoewel negatiewe terugvoering sleg is, maak dit die maatskaplike werker bewus van optrede wat hy in die toekoms moet verbeter.

Evaluering vind dwarsdeur die hulpverleningsproses plaas. Na elke taak wat afgehandel is, moet die maatskaplike werker volgens Pincus en Minahan (1973:272) kyk of die doel bereik is. Dit gee

vir beide die maatskaplike werker en kliënt 'n aanbeveling van die vordering wat gemaak is.

3.6.4. Afsluiting

Die maatskaplike werker moet bewus wees dat die beëindiging van die maatskaplikewerk-verhouding tot sekere gevoelens lei. Die maatskaplike werker moet bewus wees van sy eie gevoelens rondom terminering.

Omdat terminering vir die kliënt emosioneel kan wees is dit belangrik dat die maatskaplike werker die kliënt van die begin af op terminering sal voorberei. Wanneer doelwitte suksesvol bereik is maak dit terminering makliker vir die kliënt. Die kliënt kan voel hy verloor iemand daarom moet die maatskaplike werker die kliënte nie te afhanklik van hom maak nie. Dit is om hierdie rede belangrik dat daar 'n waardering moet wees vir die kulturele ervaring van die kliënt.

3.6.5. Stabilisering

Volgens Pincus en Minahan (1973:283) moet die maatskaplike werker seker maak dat met terminering die positiewe veranderinge wat plaasgevind het, behou sal word, al is hy nie meer betrokke nie. Om die verhouding te stabiliseer is dit belangrik dat die maatskaplike werker ondersteunende netwerke vir die kliënt daar sal stel.

Die termineringsfase is 'n proses waarin die kliënt gereed gemaak word om selfstandig en onafhanklik van die maatskaplike werker te funksioneer.

In dié hoofstuk is 'n poging aangewend om die aard en wese van multi-kulturele maatskaplike werk te beskryf. Daar is uitgewys dat die ontwikkeling van maatskaplikewerk-vaardighede vir die multi-kulturele situasie gekenmerk word deur 'n proses van stelselmatige voorbereiding. In die verskillende stappe van voorbereiding kan en moet van 'n ryke verskeidenheid van bronne gebruik gemaak word, waarvan een die vindingrykheid van die maatskaplike werker self moet wees.

Met die aanleer van die toepaslike vaardighede moet die maatskaplike werker ook bedag wees op struikelblokke wat ondervind gaan word, wat tot 'n groot mate toegeskryf kan word aan die Westerse karakter van maatskaplike werkers.

HOOFSTUK 4

DIE BEDRYF AS BESONDERE OPSET

VIR MULTI-KULTURELE MAATSKAPLIKE WERK

In hierdie hoofstuk sal aandag gegee word aan die bedryf as werkplek, en 'n omgewing waar daar 'n behoefte aan kulturele sensitiwiteit deur die maatskaplike werker bestaan.

Kulturele sensitiwiteit binne die konteks van die werkplek beteken dat maatskaplike werk op so 'n manier aangewend moet word dat daar op 'n toepaslike wyse op elke mens se behoeftes reageer moet word. Dit hou verder in dat die behoeftes van die verskillende kultuurgroepe op so 'n wyse verstaan moet word dat maatskaplike werk dienste vir almal op aanvaarbare wyse aangebied moet word.

Daar is bepaalde probleme binne die bedryfsituasie wat 'n invloed sal hê op die beoefening van maatskaplike werk, waaraan aandag gegee sal moet word.

Eerstens sal die faktore binne die bedryf wat die verskille tussen mense aksentueer uitgewys word en die maatskaplike werker se taak binne hierdie omgewing beskryf word.

Tweedens moet die betekenis van werk vir die mens in berekening gebring word. Werk is soos Levy (1992:100) dit stel in meer as een opsig 'n sentrale deel van ons bestaan. Dit gee aan 'n persoon sosiale identiteit - 'n medium waarvolgens 'n persoon se plek en waarde in die samelewing, deur ander bepaal word.

Babedi et al (1981:1) is van mening dat indien die werkplek behoorlik gestruktureer is dit 'n klimaat kan bied waarin persoonlike en maatskaplike groei

kan plaasvind. Dit het verder ook die potensiaal om fisiese en maatskaplike sekuriteit te handhaaf en om 'n besef van die self en eiewaarde te bied. Maatskaplike werk het 'n gepaste stel waardes en doelwitte om die werkplek meer aangenaam vir die mens te maak.

Derdens sal arbeidsbetrekkinge ook die maatskaplike werker se praktyk beïnvloed. Volgens die RGN (1985:42) was daar by tye in die arbeidsveld dikwels konflik tussen werkgewer en werknemer en tussen wit en swart werkers. Dit is die terrein waar die verskillende groepe die meeste kontak met mekaar het en dit is dan juis hier waar tussen groepverhoudinge gevorm en ontvorm word. Trouens, dit is nie vergesog om te beweer dat toekomstige ontplooiing van verhoudinge tot 'n sekere mate afhanklik is van wat in die werksituasie gebeur nie.

Maatskaplike werkers het 'n waardebasis wat kan help om die wanbalans tussen die werkgewer en werknemer te herstel, asook om begrip vir mekaar se verskille sowel as ooreenkomste tussen wit en swart werkers te bewerkstellig. Gemeenskapswerkbeginsels van kliënte-deelname kan volgens Babedi et al (1989:1) 'n rol speel in die bevordering van bedryfsdemokrasie.

In dié hoofstuk gaan daar aandag gegee word aan die kennis waaroor die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie moet beskik, sowel as die plek en rol van die bedryfsmaatskaplike werker in die bedryfsonderneming.

1. DIE FORMELE WERKSPEL AS ORGANISASIE

Die formele organisasie is die werksomgewing van beide die bedryfsmaatskaplike werker en die werker aan wie hy diens lewer. Dit is vir die bedryfsmaatskaplike werker om twee redes van groot belang. Eerstens moet hy die organisasie verstaan as die omgewing waarin persone werk. Kennis van die omgewing sal vir

die bedryfsmaatskaplike werker van groot waarde wees wanneer die werker met 'n probleem na hom toe kom en hy die probleem moet assesseer. Tweedens is dit dan nou ook die omgewing waarin die maatskaplike werker sy werk verrig. Omdat dit nie die tradisionele omgewing van die maatskaplike werker is nie, is dit nodig dat die bedryfsmaatskaplike werker hom goed sal voorberei om in die omgewing effektiewe dienste te kan lewer.

Die werksomgewing is op 'n bepaalde manier gestruktureer en georganiseer ten einde die doel van die onderneming te bereik. Die mens en die organisasie het ook 'n besondere invloed op mekaar en daarvan moet ook kennis geneem word. Die volgende is van die belangrike aspekte van die werkplek.

1.1. STRUKTUUR

Mullins (1989:112) gee die volgende beskrywing van struktuur:

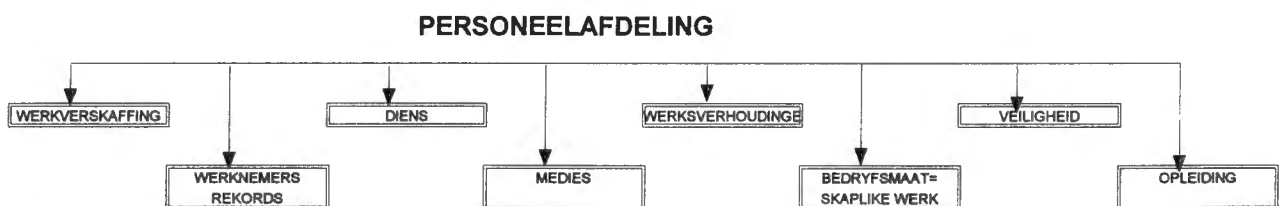
"Structure is the pattern of relationships among positions in the organisation and among members of the organisation. The purpose of structure is the division of work among members of the organisation, and the coordination of their activities so they are directed to achieving the goals and objectives of the organisation. The structure defines tasks and responsibilities, workroles and relationships, and channels of communication."

Kennis van die struktuur sal die maatskaplike werker help om sy plek in die hiërargie van die organisasie te bepaal, sowel as die van die werkers waaruit die meerderheid van sy kliënte waarskynlik sal kom.

Die bedryfsmaatskaplike werker vorm in feitlik al die organisasies deel van die personeelafdeling. Dit is hierdie afdeling wat moet omsien na die handhawing van goeie menseverhoudinge, goeie arbeidsverhoudinge en 'n gelukkige werkgemeenskap. Dit is die "mensafdeling" van die organisasie (Schoeman, 1975:19).

Schoeman gee 'n skematiese voorstelling van 'n personeel-afdeling (1975:20).

SKEMATIESE VOORSTELLING 1:



In die voorstelling van die personeelafdeling sal gemerk word dat die bedryfsmaatskaplike werker langs ander professionele persone gestel word. Hulle werk met ander woorde in spanverband saam en dit sal van groot hulp kan wees as professionele persone uit

verskillende kulture mekaar behulpsaam kan wees as konsultante oor kulturele aangeleenthede.

1.1.1. **PRODUKSIESISTEEM**

Wanneer die bedryfsmaatskaplike werker effektief binne die organisasie wil funksioneer is dit nodig dat hy oor kennis van die produksieproses moet beskik. Die kennis sal hom help om die doelwitte van maatskaplike werk te integreer met dit wat vir die organisasie belangrik is. Die produksieproses is met ander woorde die arbeid wat die werkers in die organisasie verrig om goedere te vervaardig of dienste te lewer. Die maatskaplike werker moet weet onder watter spanning werkers werksaam is om werklik effektiewe dienste te lewer.

1.1.2. **MAATSKAPLIKEWERK - DIENSLEWERINGSISTEEM**

Uit die aard van sy rol en funksie moet die maatskaplike werker die diensleweringsisteem in stand hou en aanwend. Dit is sy verantwoordelikheid om toe te sien dat alle werkers dienste van dieselfde kwaliteit ontvang. Verder met die maatskaplike werker ook sorg dat die bestuur begrip vir sy dienste het.

1.2. DIE PERSOON (die familie, groep of gemeenskap)

Die persoon is die kliënt wat dan die individu, groep, gesin of gemeenskap kan wees aan wie diens gelewer word. Kennis van die kliëntesisteem aan wie jy diens lewer is van kardinale belang, sowel as van die normale proses van menslike ontwikkeling en gedrag, met ander woorde in die bedryfsituasie is die persoon aan wie jy diens lewer die werker. Volgens Babedi e.a. (1989:4) moet

die maatskaplike werker as hy met 'n ander kultuur werk, die kultuur leer ken en verstaan, want die probleme wat ervaar word kan moontlik kultuurgebonde probleme wees.

Babedi e.a. (1989:4) is van mening dat in die Swart myngemeenskap daar sommige individue en selfs groepe is wat nog sterk vaskleef aan hulle tradisionele lewenswyse. Volgens die navorser is dit nie net in die Swart myngemeenskappe nie, maar kom hierdie aspek ook na vore in industriële omgewings waar groot getalle swartes werkzaam is. Hierdie verskynsel is veral van belang in die assessering van die probleem.

Die Swart werker se gedrag word beïnvloed deur die wêreld van die bedryf waar die Westerse waardes geld en aan die ander kant die wêreld van sy kulturele agtergrond en waardes. Dit veroorsaak konflik en onsekerheid wat ander probleme kan meebring. Later in die hoofstuk sal meer aandag aan dié aspek gegee word.

1.3. DIE PROBLEEM

Die probleem is die situasie wat die werker se maatskaplike funksionering beïnvloed. Dit sluit in kennis aangaande die aard en oorsake van sosiale disfunksie, die psigososiale effekte en die impak daarvan op die fabriekswerker in die werkplek.

Hier moet gekyk word na probleme wat veral deur die swart werker ervaar word omdat dit seker hierdie groep is wat die grootste probleme ervaar om by 'n kapitalistiese stelsel aan te pas.

Probleme wat werkers ervaar en wat hulle produktiwiteit beïnvloed kan in twee groepe verdeel word, te wete: die wat in dié werkplek ontstaan byvoorbeeld konflik tussen werkers en dié wat hul

oorsprong buite die werkplek het, soos byvoorbeeld gesins- en gemeenskapsprobleme.

Besondere probleme waarmee die werker probleme kan ondervind, is gesinsomstandighede. Omdat die fabriekswerker dikwels ver van die huis af werk, kan hy hom oor sy familie bekommer of hy kan sy gesin verwaarloos en in buite-egtelike verhoudings betrokke raak (Babedi et al, 1989:9). In hierdie geval word veral gedink aan die kontrakwerkers wat vir relatiewe lang tye van sy huis afwesig is.

1.4. DIE PROSES

By die proses is dit nodig dat die maatskaplike werker kennis sal dra van die hulpproses in maatskaplike werk. Dit is reeds in die vorige hoofstuk bespreek en sal nie weer hier herhaal word nie.

1.5. PERSONEEL

Kadushin (1990:70) brei op hierdie komponent van die hulpverleningsituasie uit en beklemtoon dat dit noodsaaklik is dat die maatskaplike werker homself moet ken. Die maatskaplike werker moet homself verstaan as 'n professionele persoon in aksie.

Hy moet sy eie waardestelsel ken, sodat hy kan weet waarom hy op sekere wyses optree. Die maatskaplike werker moet 'n sterk professionele identiteit hê om geloofwaardigheid by werkgewers en werknemers op te bou en 'n onafhanklike posisie in die organisasie te verseker.

Dit is belangrik dat die maatskaplike werker duidelikheid moet hê oor sy gevoelens van etnisiteit want dit kan die verhouding

beïnvloed. Enige gevoelens van rassisme wat wantroue by die kliënt kan laat ontstaan, moet beheer word.

2. **BETEKENIS VAN WERK**

Levy (1992:100) is van mening dat werk in meer as een opsig deel van ons sentrale bestaan is. Min mense werk ter wille van werk. Mense werk omdat hulle weet dit is al manier waarop hulle behoeftes bevredig kan word.

Die betekenis van werk word deur Borrero en Rivera (1980:835) duidelik saamgevat in die volgende woorde:

"Since the early twentieth century, the meaning and function of work has gone beyond providing the basic subsistence of food, clothing and shelter, and beyond faith. The meaning and function of work has been tied to people's contact with reality, psychologically and socially.

Maslow (Carvell, 1975:14) verdeel die mens se behoeftes wat deur werk bevredig word in fisiese, veiligheids, sosiale en egoïstiese behoeftes. Strauss en Sayles (1980:5) is van mening dat die mens se fisiese behoeftes buite die werk bevredig word, sosiale behoeftes word bevredig deur kontak met medewerkers terwyl egoïstiese behoeftes deur werk bevredig word.

Met ander woorde behoeftes wat deur die werk bevredig word is persoonlik, sosiaal en gemeenskaplik. Rankin (1991:50) is van mening dat indien die bogenoemde stelling waar is, dit vir die maatskaplike werker van groot waarde kan wees in die assessering

van die probleme wat deur die werker in die werksituasie ervaar word, juis vanweë die feit dat so 'n groot verskeidenheid van behoeftes deur werksaktiwiteite bevredig word.

Tradisioneel was blankes die werkgewers en swartes die werknemers. Wetlike beperking ten opsigte van die indiensneming van swartes is intussen opgehef. Hierdie werkafbakening het volgens du Preez (1989:100) veroorsaak dat baie swartes nie tot kapitalisme aangetrokke is nie. Die volgende faktore het volgens du Preez (1989:80) veroorsaak dat werkafbakening onprakties geraak het:

- * ontwikkelings op die arbeidsfront,
- * beter opleidingsgeriewe,
- * die afskaffing van apartheid.

Die afskaffing van werksreservering bring mee dat 'n groter vermenging van Swartes en Blankes in die werkplek plaasvind, want die Swartes is nou geregtig om vir enige pos aansoek te doen. Elke groep bring nou sy eie stel werkwaardes en betekenis van werk na die werksituasie.

Veranderde omstandighede soos opheffing van werkreservering bring ook nuwe vaardighede en behoeftes na die werkplek. Dit stel nuwe eise aan werkgewers.

Waardes speel in die werksituasie 'n baie belangrike rol. Die werkwaardes is volgens Roos (1989:17) kultuurgebonde. Suid-Afrika met sy heterogene bevolking leen hom tot waardekonflik in die werksituasie.

Hierdie werkwaardes wat individue en groepe na die werksituasie bring word deur Godsell gedefinieer as:

"A value is a conception, explicit or implicit distinctive of an individual or characteristic of a group, of the desirable which influence the selection. From available modes, means and end of action" (1983:25).

Werkwaardes beïnvloed met ander woorde die doelwitte en vorms van werkgedrag. Verskillende werkwaardes word deur verskillende groepe in die organisasie gehandhaaf.

Werk hou byvoorbeeld vir die Swart werker met sy eie stel unieke kulturele waardes, ander betekenis in as vir die Blanke.

Die Blanke huldig die werksetiek van die Westerse industriële kultuur. Volgens Roos (1989:17) is dit 'n kapitalistiese wêreld, waarin die individu hard werk om meer geld te verdien. Vir die Westerling is kapitalisme en materialisme die kulturele waardes wat die basis van die ekonomiese sfeer vorm. Die Swarte daarenteen kom weer uit 'n kultuur wat die gemeenskaplikheid van besittings voorop stel.

Volgens du Preez (1989:81) is die Westerling ingestel op individualisme, terwyl die Swarte sterk op groepsgebondenheid ingestel is. Die kollektiewe lewenswyse van die Swarte maak mededinging op arbeidsvlak vir hom vreemd.

Alhoewel uitdagende en stimulerende werk vir beide Swartes en Blankes belangrik is, word kompetisie op verskillende wyses ervaar. Volgens du Preez (1989:81) kom die verskil in by die

begrip "ubuntu" ('n soort Afrika-kommunalisme) wat by die Swart kultuur aangetref word. Mphanlele in Godsell gee die volgende definisie vir ubuntu:

"humanistic experience, where people treat each other as human beings, and not simply as tools or instruments, where people come committed to one another as human beings without necessarily declaring the commitment, if one of their kind is in difficulties the other immediately rise to the occasion and do something about it" (1983:81).

Die ubuntu etiek voorsien met ander woorde simpatie en hulp aan die wat dit benodig en respek vir die waardigheid van alle mense. Die individu kan wel presteer, maar altyd binne die gemeenskap.

Westerlinge se lewenshouding is sterk op probleemoplossing ingestel, terwyl die Swarte weer meer op situasiebelewing ingestel is. Sekere gelowe, rituele en gewoontes bly deel van die Swarte se alledaagse lewe.

'n Verdere waardeverskil wat volgens Roos (1989:9) sterk na vore sal kom in multi-kulturele organisasies is die Blanke en Swarte se bepaalde beskouings van tyd. Die Swarte beskou tyd as bepaalde periodes van die dag of jaar en nie streng in terme van ure en minute nie. Surplusse en produksie word beperk aangesien dit op die voorsiening vir die toekoms dui. Die Swarte is iemand wat vir die hede voorsiening maak wat in ooreenstemming is met die situasiebelewing hierbo genoem. Die situasiebelewenis van die Swartmens sal dan tot gevolg hê dat die ritme in die bedryf wat so aan tyd gekoppel is vir die Swart werker spanning mag meebring.

Die Westerling daarenteen is volgens du Preez (1989:19) hoofsaaklik toekomsgerig en handhaaf 'n sterk vorderingsfilosofie.

Dit is maar enkele van die verskillende werkwaardes wat nou in die werksituasie voorkom. Ons sien dat die Swarte se siening van werk heeltemal in konflik met die van die Westerse samelewing. Verskillende opvattinge oor werk sal ook spanning tussen die swart werker en sy wit eweknie veroorsaak juis vanweë die uiteenlopendheid van waardestelsels.

3. DOEL EN TAKE VAN DIE BEDRYFSMAATSKAPLIKE WERKER

Gould en Smith (1981:21) beskryf die doel van bedryfsmaatskaplike werk as:

"occupational social work is not in promoting profit maximization but in helping organizations meet the needs of individuals, groups and communities in the world of work- and reciprocally, in recognizing unions and managements obligation and vested interest in doing so."

In die definisie lê daar 'n besondere verantwoordelikheid vir die maatskaplike werker opgesluit aangesien die waardes van maatskaplike werk vereis dat alle mense gelyk behandel moet word. Dit vereis dat die maatskaplike werker in staat moet wees om aan alle individue, groepe en gemeenskappe gelykwaardige dienste in die werkplek te lewer.

Botha (1968:39) is van mening dat bedryfsmaatskaplike werk die volgende doelstellings moet nastrewe:

- * om aan enige individu of groep in die bedryf die nodige hulp te verleen om behoorlik by die werksituasie aan te pas en aan die eise te voldoen wat die spesifieke werk aan hom stel.
- * om die bestuur van die bedryf te stimuleer om die werksituasie by die veranderende behoeftes van die werknemers aan te pas.
- * om die funksionering van die werkgemeenskap as geheel te bevorder.

Hierdie sienswyse van Botha het ook sekere implikasies as daar vanuit 'n multi-kulturele oogpunt na maatskaplike werk in die bedryf gekyk word. Eerstens word dit beklemtoon dat daar aan enige individu of groep in die bedryf hulp verleen moet kan word. Die impliseer dat die maatskaplike werker in die hedendaagse situasie kulturele sensitiwiteit moet hê. Verder beteken dit dat die maatskaplike werker begrip moet hê van die persepsie van werk deur die verskillende kulture as hulle bygestaan moet word om werkseise die hoof te bied. Uit Botha se sienswyse kan die tweede afleiding gemaak word dat die maatskaplike werker ook die verantwoordelikheid sal hê om bestuur in te lig oor sekere kulturele aspekte wat 'n bepalende invloed sal hê op die werker se belewenis van werkstevredenheid.

Derdens sal die maatskaplike werker in die werkplek ook die behoeftes van die totale werkgemeenskap reg moet kan vertolk, wat 'n sekere kennis van die antropologiese voorveronderstel.

Laastens is dit die navorser se mening dat die bedryfsmaatskaplike werker die huidige sosio-politieke verandering as 'n uitdaging moet sien om die swart en blanke werkers voor te berei op veranderinge wat in die werkplek sal plaasvind en kan dit ook as 'n rol van die bedryfsmaatskaplike werker gesien word.

Bogenoemde is in ooreenstemming met Gould en Smith (1988:222) wat van mening is dat die maatskaplike werker in die bedryfsonderneming eerstens 'n verantwoordelikheid het teenoor die werknemers vir wie hy as bemiddelaar moet optree en moet betrek by dienslewering. Tweedens het hy 'n verantwoordelikheid teenoor die werkgewer vir wie hy as konsultant op die gebied van menslike hulpbronne moet optree.

Soos reeds genoem bevind die Swart werker hom in 'n Westerse omgewing waar Westerse waardes geld. Volgens de Anda (1984:101) het die maatskaplike werker die belangrike taak om 'n tweeledige perspektief daar te stel wat aan die Swart werker die vaardighede gee om in die Westerse wêreld te oorleef. Die maatskaplike werker moet die kliënt help om bi-kultureel te wees. De Anda (1984:102) noem ses faktore wat die maatskaplike werker kan gebruik om in die opsig die kliënt by te staan:

1. Die maatskaplike werker moet die kliënt help om sy gedrag, met ander woorde, sy sienings, waardes en gelowe by van die Westerse samelewing aan te pas.
2. Gebruik 'n kulturele interpreteerder. Dit beteken dat 'n persoon wat reeds by die Westerse kultuur aangepas het en van dieselfde kultuur as die swart kliënt is sy ondervinding

met hom sal deel en hom sal help om sekere belewenisse te verwerk.

3. Die maatskaplike werker moet aan die kliënt die korrekte terugvoer gee oor sy aanpassing in die Westerse wêreld.
4. Die maatskaplike werker moet die Swart kliënt help om sy probleemoplossende vaardighede te verbeter, binne die vreemde kulturele omgewing.
5. Die maatskaplike werker moet die Swart kliënt help om nie net op die verskille tussen sy kultuur en die Westerse kultuur te fokus nie, maar ook op ooreenkomste.

Die bedryfsmaatskaplike werker het 'n belangrike taak ten opsigte van die bou van verhoudings tussen werkers sowel as die aanpassingsprobleme wat Swart werkers in die Westerse samelewing mag ervaar.

4. **KOMPONENTE VAN DIE HULPVERLENINGSITUASIE**

Dit word voorgestel dat die algemene metode van maatskaplike werk deur die bedryfsmaatskaplike werker gebruik word, om sy professionele aktiwiteite in die bedryf te beplan. Die proses gaan nie volledig beskryf word nie. Daar gaan net gekyk word hoe die proses op die multi-kulturele situasie van toepassing gemaak kan word.

4.1. HULPVERLENINGSPROSES

4.1.1. **VERBINTENIS/KONTRAK**

Dit is belangrik dat daar 'n verbintenis tussen die kliënt en maatskaplike werker moet plaasvind, want dit skep die basis vir die hulpverleningsproses.

In die bedryf is die werker die een met die probleem en die verhouding is met die bedryfsmaatskaplike werker. Volgens Botha (1968:70) begin die hulpverleningsproses wanneer die werker 'n probleem of behoefte ervaar en hy professionele hulp benodig en dan die maatskaplike werker, nader. Behalwe in gevalle waar selfaanmelding plaasvind word die meeste verwysings deur toesighouers gedoen, wat beteken dat daar reeds 'n probleemvertolking plaasgevind het.

Baie werkers sal nie uit hul eie om hulp gaan aanklop nie. Dit is veral die Swart kliënt, wat hier ter sprake is. Dit is deel van sy kultuur dat hy nie sommer uit sy eie vir hulp sal gaan nie. Daarom is dit belangrik dat voorsiening gemaak sal word vir verwysings. Die toesighouer wat elke dag nou met die werker saamwerk kan waardevolle insette ten opsigte van die werker se probleem verskaf.

Botha (1968:70) is verder van mening dat dit gedurende die stadium belangrik is om die probleem te identifiseer en te bepaal of die maatskaplike werker die werker behulpsaam sal kan wees. Wanneer die bedryfsmaatskaplike werker van mening is dat hy die kliënt behulpsaam kan wees, moet 'n voorlopige kontrak opgestel word waarin voorlopige doelwitte uiteengesit word, sowel as die

wyse waarop die probleem hanteer gaan word, asook die take van die maatskaplike werker en die kliënt. Volgens Loewenberg (1983:282) is die opstel van 'n kontrak 'n deurlopende proses wat die hele hulpverleningsproses kenmerk.

Die doel, beginsels en take van die verbintenis fase in die bedryf is dieselfde as vir die algemene beoefening van maatskaplike werk. Volgens Rankin (1991:120) moet die bedryfsmaatskaplike werker in die verbintenisfase aandag gee aan die verskillende wyses waarop die werkplek sowel as kulturele verskille 'n invloed op die verhouding tussen die maatskaplike werker en die kliënt kan hê. Verbintenisse wat uit die voorlopige kontrak met die kliënt voortvloei gee aan die maatskaplike werker die ideale geleentheid om die kulturele betekenis van die probleem vir die kliënt te verken. Dit gee aan die maatskaplike werker die geleentheid om van die kliënt te leer. Omdat misverstande kan voorkom, is terugvoering aan die kliënt van die maatskaplike werker se persepsie van sy probleem, van groot belang.

4.1.2. ASSESSERING

Assessering bied aan die maatskaplike werker die geleentheid om die kliënt van die ander kultuur saam met sy omstandighede te individualiseer. Assessering beteken kortliks:

1. daardie faktore wat bygedra het tot die ontwikkeling en standhoudendheid van die probleem reggestel moet word en dat die,

2. kliënt se besondere persoonlike en maatskaplike kragte en swakhede wat die probleemoplossende proses beïnvloed bepaal moet word (Morales & Shaefar, 1986:913).

Omgewingsdruk moet veral met swartmense in oorweging gebring word, want baie van hulle probleme kan hieraan toegeskryf word, of sal so deur hulle belewe word.

Loewenberg (1983:260) beskou assessering as

"an ongoing process as well as a first step in practice which lead quite logically and naturally to planning what should be done to enable a client system to improve its functioning."

Met ander woorde tydens assessering poog die maatskaplike werker om die probleem te bepaal. Volgens Rankin (1991:120) moet die probleem in verhouding met die kliënt se werks- sowel as huislike omstandighede verstaan word. Dit bied weereens aan die maatskaplike werker die geleentheid om sy kennis van die ander kultuur sy eie te maak.

Botha (1968:71) stel voor dat inligting op die volgende manier gekry word om die probleem te bepaal:

- * onderhoude met die werker self en ander persone wat moontlik ook met die situasie te doen het;
- * kontak met die werker en sy maatskaplike omgewing;
- * observasie gedurende onderhoude met die kliënt;
- * bestudering van verslae wat met die werker verband hou soos byvoorbeeld indiensnemingsrekords en omstandighede.

Soos reeds vroeër opgemerk, het werk verskillende betekenisse vir verskillende kulture. Dit is belangrik dat die bedryfsmaatskaplike werker hiervan moet kennis dra, sodat hy die probleem wat die kliënt ervaar in die konteks kan waarneem en die feite ook in die lig van sy kennis van verskillende kulture kan interpreteer.

Die bedryfsmaatskaplike werker moet al sy kennis en begrip van werk gebruik om 'n deeglike assessering van werksverwante probleme te maak. Hy moet die volgende faktore in ag neem:

- * mate van werkstevredenheid
- * graad van motivering
- * werksituasie self
- * verhouding met medewerkers en supervisors

Baie van die inligting sal beskikbaar wees op grond van die prestasiebeoordeling wat reeds van die werker gedoen is.

Tydens assessering is dit belangrik dat die maatskaplike werker sal onthou dat die werker deel van 'n gesin is en dat probleme wat daar bestaan ook 'n invloed op die werker se werksgedrag kan hê. Veral by die Swart kultuur is die gesin van kardinale belang want besluite word gewoonlik hier deur die oudste persoon geneem.

In die assesseringsfase moet die voorlopige kontrak verder uitgebou word wat volgens Loewenberg (1983:283) die volgende ingesluit:

- * die doel van intervensie, insluitende die identifisering van probleme en definisie van doelwitte

- * teikenelement wat moet verander
- * intervensiestrategie en tegnieke wat gebruik gaan word
- * rolverwagtinge, met ander woorde wat die maatskaplike werker van die kliënt verwag en andersom
- * tydsbeperking wat aan intervensie spandeer gaan word, want die werksituasie laat nie toe dat die maatskaplike werker langtermyn kontrakte met kliënte aangaan nie.

Die tydsbegrip van die swart werker is reeds aangeraak en moet veral hier in gedagte gehou word.

Assessering wat die basis van die proses van hulpverlening vorm moet gesien word as 'n instrument waardeur inhoude wat, op 'n spesifieke kultuur betrekking het, in die hulpverleningsproses ingebou moet word.

4.1.3. INTERVENSIË

Tydens die intervensie of hulpverleningsfase is die maatskaplike werker en kliënt volle vennote wat saamwerk om die kliënt se probleem op te los. Dit is egter die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om die kliënt te motiveer om deel te neem aan die proses. Verskeie intervensiebenaderings is al in maatskaplike werk geïdentifiseer en beskryf. Volgens Rankin sal die maatskaplike werker in die bedryf goed doen deur van die bekende eklektiese benadering gebruik te maak. Fischer (1978:67) beskryf elektisisme as volg:

"a variety of interventive principles and procedures derived from different systems of induced change, including even those that may appear to be incompatible on the surface,

in large part on the basis of their demonstrated effectiveness and applied with people and problems where the evidence indicates that such application has a substantial chance to produce succesful outcome."

Dit beteken dat die maatskaplike werker se beplanning vir die oplossing van die probleem buigsaam moet wees en dat hy volgens Rankin (1991:123) gereed moet wees om 'n verskeidenheid van tegnieke en vaardighede te gebruik om probleme te hanteer. Dit is veral in die multi-kulturele bedryfsituasie wat die bedryfsmaatskaplike werker kennis moet neem dat dit wat vir die een kultuur sal werk, nie noodwendig vir die ander kultuur sal werk nie.

Dit is reeds in die vorige hoofstuk genoem dat dit belangrik is dat kennis geneem word van die eienskappe van die verskillende praktykmodelle ten einde vas te stel watter aan die vereistes van multi-kulturele praktyk voldoen. Die geskikste benaderings sal die wees wat voorsiening maak vir kultuurverskille. Wat tegnieke betref moet die aard van die tegnieke sorgvuldig oorweeg word. Kliënte het verskillende verwagtinge ten opsigte van die maatskaplike werker en probleemoplossing. Sommige kliënte sien die oplossing van probleme geleë buite hulself binne die omgewing. Dit is in hierdie geval baie waarskynlik dat hulle sal verwag dat ander persone of omstandighede moet verander sonder dat hulself hoef te verander. Hierdie kliënte sal nie 'n waardering hê vir tegnieke wat op die mens se innerlike fokus nie.

In die geval van ander kliënte kan juis die teenoorgestelde waar wees en dat kliënte hulself sien as die oorsaak van die probleme.

Die maatskaplike werker sal sy hulpverleningstegnieke hiervolgens moet aanpas.

Tydens die intervensiefase gaan die maatskaplike werker en die kliënt saam poog om die doelwitte wat vir die oplos van 'n probleem gestel is te bereik.

4.1.4. EVALUERING

Dit is 'n belangrike aktiwiteit vir die bedryfsmaatskaplike werker, want deur evaluering bepaal hy watter verandering plaasgevind het as gevolg van die intervensieproses. Rankin gee die volgende beskrywing van evaluering:

"Evaluation thus relates to both process and outcome, and is the measurement of the effectiveness and efficiency of the helping activities as well as the competence of the social worker" (1991:125).

Hepworth en Larsen (1986:589) is van mening dat evaluering uit drie dimensies bestaan.

*** Doelbereiking**

Dit beteken dat die maatskaplike werker en die kliënt moet kyk of die doelwitte wat gestel is, bereik is.

*** Proses**

Hier evalueer die kliënt die hulpverleningsproses sowel as die tegnieke wat gebruik is. Dit help die maatskaplike

werker om te bepaal watter tegnieke werk met watter kulture en andersom. Hier moet veral aandag gegee wórd aan die meting van die kulturele sensitiwiteit van die werker. Tot 'n sekere mate sal die doeltreffendheid waarmee tegniek gebruik is bepalend wees vir kulturele sensitiwiteit.

*** Maatskaplike werker**

Terugvoer rakende die maatskaplike werker se gedrag en houdings help die maatskaplike werker om te bepaal watter invloed sy ingesteldheid op die hulpverleningsproses gehad het.

Evaluering moet vir die bedryfsmaatskaplike werker van groot waarde wees, want dit kan hom help om sy waarde aan die bestuur te wys. Verder help dit hom om te bepaal watter vaardighede en tegnieke van waarde is in die multi-kulturele bedryfsituasie en watter nie. Vryheid van rassevoordeel is hier van groot belang.

4.1.5. TERMINERING

Terminering vind plaas wanneer die doelwitte van intervensie bereik is. Brommer en Shostrom (1977:122) laat hulle as volg uit oor terminering:

"The decision to terminate is a joint effort on the part of the counselor and client, although it is the client who is the principal determiner of when his goals have been met."

Die besluit om af te sluit word daarom geneem op grond van 'n evaluasie wat die kliënt van sy vordering gemaak het en van sy eie beoordeling van sy verbeterde vermoëns.

In hierdie fase openbaar die kliënt soms gevoelens van angs en onsekerheid want hy is onseker of hy op sy eie sal kan voortgaan. Daarom is dit belangrik dat die terminering van 'n verhouding met groot versigtigheid hanteer sal word. Dit is die taak van die maatskaplike werker om die kliënt deeglik voor te berei op terminering.

In die bedryf kan terminering plaasvind wanneer die kliënt weer produktief in sy omgewing kan funksioneer sonder die ondersteuning van die bedryfsmaatskaplike werker. Dit is belangrik dat die maatskaplike werker vir die kliënt die versekering sal gee dat hy kan terug kom, as hy weer in die toekoms probleme ervaar. Dit sal nou vir hom makliker wees om terug te kom aangesien hy die maatskaplike werker nou beter ken.

Die hulpverleningsproses het nou hoofsaaklik gefokus op hulpverlening aan die individu. Dit is egter belangrik om te onthou dat die individu buite die werkplek deel van 'n gesin vorm wat hom moet ondersteun in die hantering van sy probleem. Dit is belangrik dat die maatskaplike werker waar nodig ook die gesin by dienslewering sal betrek.

4.2. DIENSLEWERING AAN DIE GESIN

Die bestaande literatuur oor bedryfsmaatskaplike werk gee nie veel aandag aan die gesin in hulpverlening nie hoofsaaklik omdat die

gesin nie as deel van die bedryf beskou word nie en die fokus van dienslewering hoofsaaklik individueel is.

Die mate waarin die maatskaplike werker in staat gestel sal word om die gesin by dienslewering te betrek sal van organisasie tot organisasie verskil. Daar kan aangeneem word dat probleme in die gesin na buite organisasies verwys sal word. In sommige gevalle soos byvoorbeeld finansiële probleme, huweliksprobleme, wetlike probleme, behuisingsprobleme is die teenwoordigheid van die familie volgens Rankin (1991:134) van groot belang.

Die feit dat die gesin nie deel van die organisasie is nie, is nie genoegsame rede om die gesin te ignoreer nie. Die werker bly deel van 'n gesin en dit wat by die werk gebeur vat hy saam huis toe.

In die multi-kulturele bedryfsituasie is dit belangrik dat die maatskaplike werker sal onthou dat familiebande in die Swart kultuur 'n belangrike rol speel. Hul bly gewoonlik in 'n nuklêre gesin saam. Ouer persone is verantwoordelik vir die neem van besluite. Daarom is dit belangrik dat die maatskaplike werker die gesin ook by besluitneming sal betrek.

Die bedryfsmaatskaplike werker moet die organisasie oortuig dat die gesin die individu se belangrikste ondersteuningsstelsel is en daarom is dit soms nodig om die familie by besluitneming te betrek.

Die individu vorm deel van 'n groep in die gemeenskap en in sommige gevalle sal die maatskaplike werker die groep of gemeenskap, by dienslewering moet betrek.

4.3. GROEPWERK

Groepwerk word op velerlei wyses beskryf. Pieterse (Du Preez, 1981:4) wat seker een van die eerste persone was wat op die gebied van groepwerk navorsing gedoen het, omskryf groepwerk soos volg:

"Groepwerk is een van die metodes van maatskaplike werk waardeur groepe bestaande uit individue langs die weg van wetenskaplike hantering van die groepprosesse en die verhoudinge in die groep so ontwikkel dat moontlikhede vir individuele lede gestel word om te groei, te verander of te ontwikkel."

Groepwerk is in terme van Pieterse se siening 'n maatskaplike werk metode wat deur 'n opgeleide maatskaplike werker gebruik kan word om geleenthede vir die groep en die individu te skep om te groei en sy maksimum potensiaal te bereik.

Volgens du Plessis (1987:27) word maatskaplike werkers geleer om groepwerk te gebruik vir persoonlike groei en ontwikkeling. In die multi-kulturele situasie kan dit met sukses gebruik word vir die swart werkers wat probleme ondervind om in die westerse samelewing aan te pas. In die bedryf word groepe dikwels gebruik om probleme te voorkom. Aspekte wat bespreek kan word is byvoorbeeld aanpassingsprobleme, aftrede, finansiële beplanning, gesinsbeplanning en verhoudingsprobleme en selfs gemeenskapsprobleme en selfs gemeenskapsprobleme.

Uit bogenoemde kan afgelei word dat groepwerk ten opsigte van sommige probleme in die bedryf baie meer koste-doeltreffend as

gevallewerk is omdat dit mense met dieselfde probleem in een groep betrek.

4.4. GEMEENSKAPSWERK

Weyers (1988:58) omskryf gemeenskapswerk soos volg:

"Gemeenskapswerk is 'n metode van maatskaplike werk as sisteem van dienslewering wat geskied volgens die professionele handeling van 'n maatskaplike werker en wat gerig is op die gemeenskapsisteem, sy subsisteme en bepaalde eksterne sisteme met die doel om 'n verskeidenheid van gemeenskapstremminge van 'n maatskaplike aard te elimineer, te neutraliseer of te beheer sowel as om potensiaalontsluiting te bewerkstellig deur veral aandag te gee aan maatskaplike gemeenskapsontwikkeling, beplanning en organisering, en gemeenskaps- en maatskaplike aksie."

Uit bogenoemde is dit duidelik dat gemeenskapswerk gemoeid is met die vind van oplossings vir kollektiewe probleme deur bronne in die gemeenskap tot voordeel van die individu te ontwikkel.

Volgens du Plessis (1987:27) het gemeenskapswerk in bedryfsverband die volgende twee doelstellings:

- * Taakgeoriënteerde doelstellings, waar die uitkoms van die projek 'n spesifieke diens of bron is byvoorbeeld geletterdheidsklasse vir ongeletterde werkers.
- * Prosesgeoriënteerde doelstellings, waar die uitkoms van die projek sekondêr is. Die persoonlike groei van die individue wat dit bywoon, is hier van belang.

Gemeenskapswerkprojekte is gebaseer op navorsing wat gedoen is ten opsigte van die werknemers, hul familie en die bestuur van 'n organisasie.

Wat gemeenskapswerk betref, is die investeringsprogramme van die bedryf van groot belang. Hierdie programme is hoofsaaklik daarop gemik om bronne, fasiliteite en vaardighede aan te wend om veral die swart gemeenskap op te hef.

Sosiale verantwoordelikhedsprogramme dek 'n wye verskeidenheid van terreine en sekere voorkeure word deur bedrywe openbaar ten opsigte van gemeenskapsterreine waar investering plaasvind. Van die terreine waar sosiale investering onder andere plaasvind is opleiding, gesondheid, behuising, werkskepping en algemene gemeenskapsprojekte. Daar is verskeie maniere waarop sosiale investering kan plaasvind. Volgens Fenwick (1993:21) sal die manier van investering hoofsaaklik afhang van die individuele omstandighede van die omgewing.

Voorgestelde riglyne wat met 'n investeringsprogram gevolg kan word is as volg:

- identifiseer die area waarin die organisasie betrokke wil raak met ander woorde identifiseer die teikengroep, geografiese ligging en beskikbare fasiliteite.
- identifiseer gemeenskapleiers en voer samesprekings met hulle.
- identifiseer die gemeenskap se behoeftes.

- identifiseer moontlike projekte wat sal help om die behoeftes aan te spreek.
- identifiseer bronne wat kan help om die behoeftes aan te spreek.

Sosiale investering is 'n essensiële funksie in elke organisasie en moet as 'n belegging in menslike kapitaal gesien word. Dit is nie belangrik watter benadering 'n organisasie vir sosiale investering gaan gebruik nie, wat wel belangrik is, is dat daar ontwikkeling in mense se lewens moet plaasvind.

Die maatskaplike werker moet sy vaardighede/metodes in oorleg met die probleem wat voorkom gebruik.

5. SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is sommige aspekte van die bedryf as 'n besondere opset vir multikulturele maatskaplike werk bespreek. Die werkplek is die omgewing waar daar as gevolg van die multi-etniese samestelling van die werkerskorps 'n besondere behoefte aan kultureel-sensitiewe maatskaplike werk is.

Daar is gewys op die organisatoriese aspekte van die bedryfsituasie as entiteit waarby en waarbinne die werker met uiteenlopende werkswaardes moet aanpas.

Die komponente van die hulpverleningsproses is uitgebeeld as raamwerk wat die maatskaplike werker kan help om sy hulpverleningshandelinge te beplan. Die take van die

bedryfsmaatskaplike werker is ontleed en besondere aandag is gegee aan die hulpverleningsproses binne die bedryf. Die hoofstuk is afgesluit met sosiale investering as 'n besondere funksie van die bedryf wat gerig is op veral die swart gemeenskappe.

HOOFSTUK 5

AANBIEDING EN INTERPRETASIE VAN GEGEWENS

1. INLEIDING

Die hoofstuk gaan gebruik word om die bevindinge wat aan die hand van persoonlike onderhoude en posvraelyste verkry is, te bespreek.

2. DIE NAVORSINGSONTWERP

Multi-kulturele maatskaplike werk is in Suid-Afrika 'n redelike onbekende terrein. Dit is maar eers sedert die afskaffing van apartheid wat maatskaplike werkers genoodsaak is om oor die kleurgrense heen diens te lewer. In die lig hiervan het die navorser 'n verkennende studie gedoen.

Die navorsingstuk bestaan uit twee dele, naamlik die literatuurstudie en die empiriese gedeelte. Die grootste deel bestaan uit die literatuurstudie. Die navorser het dit gebruik om op hoogte te kom van reeds bestaande literatuur. In die literatuurstudie is daar na verskillende aspekte van multi-kulturele hulpverlening gekyk.

In die eerste plek is daar na die ontwikkeling van maatskaplike werk in Suid-Afrika gekyk. Die doel hiermee was om op hoogte te kom van die wyse waarop maatskaplike werk in die apartheidsbedeling beoefen is. Daarna is maatskaplike werk in die nuwe bedeling bespreek. Die twee bedelings is met mekaar vergelyk en die grootste verskil is dat die blanke tydens die

apartheidsera bevoordeel is. Tans word daar gepoog om aan almal gelyke dienste te lewer.

In die tweede gedeelte van die literatuurstudie is aandag gegee aan die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie. Hoe hy homself ten opsigte van 'n vreemde kultuur kan voorberei sowel as die eienskappe en vaardighede waaroor hy sal moet beskik.

In die laaste gedeelte van die literatuurstudie is die bedryf as 'n besondere faset van multi-kulturele maatskaplike werk bespreek.

Die empiriese gedeelte het bestaan uit persoonlike onderhoude met maatskaplike werkers in die bedryf en posvraelyste wat aan maatskaplike werkers gestuur is.

3. SELEKTERING VAN STEEKPROEF

Bedryfsmaatskaplike werkers met wie onderhoude gevoer is en aan wie vraelyste gestuur is, moes opgespoor word. Dit was 'n moeilike taak aangesien die Raad vir Maatskaplike Werk nie oor 'n naamlys van bedryfsmaatskaplike werkers beskik nie.

In 'n poging om bedryfsmaatskaplike werkers op te spoor is die sneeubaltechniek gebruik. Die navorser het groot instansies geskakel en vas te stel of hulle bedryfsmaatskaplike werkers in diens het. Die bedryfsmaatskaplike werkers het die navorser dan weer name van nog bedryfsmaatskaplike werkers gegee. Die metode het redelik goed gewerk, hoewel die navorser van mening is dat dit haar nog steeds nie in kontak met al die

bedryfsmaatskaplike werkers gebring het nie. Dit kan moontlik 'n invloed uitoefen op resultate.

Vyftig maatskaplike werkers is op dié manier opgespoor. Slegs 24 respondente het die vraelys voltooi. Dit was een van die probleme van die ondersoek, die feit dat die navorser gesukkel het om die vraelyste terug te kry. Hoewel dit net 'n geringe aantal van die bedryfsmaatskaplike werkers verteenwoordig, kon sekere afleidings tog gemaak word.

4. INLIGTING VERSAMELING

Geen gestandaardiseerde instrument wat gebruik kon word, bestaan nie. Daarom het die navorser sy eie vraelys ontwerp. Relevante vrae moes gestel word.

Daar is vooraf met maatskaplike werkers wat in die bedryf werksaam is, gepraat. Op so 'n informele wyse is hulle gevoelens oor multi-kulturele maatskaplike werk getoets. Die inligting wat hieruit verkry is, het baie gehelp met die opstel van die vraelys.

Slegs een vraelys is gebruik. Die vraelys is vooraf getoets deurdat 5 bedryfsmaatskaplike werkers dit ingevul het. Hulle het sekere voorstelle gemaak wat die navorser baie gehelp het met die opstel van die finale vraelys.

Soos reeds genoem, is 50 vraelyste uitgestuur en slegs 24 is ontvang. Die resultate kon dalk beter gewees het as die navorser al die maatskaplike werkers persoonlik kon sien en help met die voltooiing van die vraelys. Die doel van die vraelys was om

bedryfsmaatskaplike werkers se gevoelens oor multi-kulturele maatskaplike werk te toets.

5. **BEPERKINGS WAT MET DIE ONDERSOEK ERVAAR IS**

Dit was moeilik om al die bedryfsmaatskaplike werkers op te spoor. Ander metodes kon heel moontlik aangewend gewees het om nog bedryfsmaatskaplike werkers op te spoor.

Nog 'n beperking was dat net die helfte van die respondente hulle vraelyste voltooi het. Die resultate kan dalk beter gewees het as die navorser persoonlike onderhoude met alle maatskaplike werkers kon voer. Afstand en beperkte fondse het dit egter onmoontlik gemaak.

'n Gebrek aan voldoende literatuur was 'n verdere probleem waarmee die navorser te doen gehad het. Die meeste literatuur wat oor die onderwerp bestaan is van Amerikaanse afkoms. Die Amerikaanse denkwyses het met ander woorde 'n groot invloed op die navorser se stellings gehad.

6. **WYSE WAAROP INLIGTING VERWERK IS**

Die data wat uit die vraelyste verkry is, is op die rekenaar ingevoer. Die rekenaar het al die verwerkings gedoen.

7. BESPREKING VAN RESULTATE

Vervolgens gaan die resultate van die vraelyste bespreek word.

7.1. IDENTIFISERENDE EN DEMOGRAFIESE BESONDERHEDE

Die grootste gedeelte van die maatskaplike werkers wat in die steekproef ingesluit is, is in Gauteng werksaam. 'n Deel van die maatskaplike werkers is in die Vrystaat se Goudvelde en die Noordweste se myne werksaam. Daar is aan enkeles in die Kaap ook vraelyste gestuur. Dit is interessant dat van die nywerhede wat enkele jare gelede nog van die dienste van maatskaplike werkers gebruik gemaak het, intussen daarmee weggedoen het as gevolg van rasionalisasie. Die myne het egter nog 'n groot aantal maatskaplike werkers in diens. Dit is egter kommerwekkend dat maatskaplike werkers in die bedryf, die afgelope paar jaar skynbaar geen vordering gemaak het nie en eintlik 'n insinking beleef het.

Die resultate wat met die vraelyste verkry is, reflekteer nie organisasies se sienings nie, maar wel dié van individuele maatskaplike werkers. Ten spyte van die feit dat individuele maatskaplike werkers die vraelys voltooi het, het hulle dit tog as werknemers van 'n bepaalde bedryf voltooi. Dit verteenwoordig met ander woorde hulle ervaring by 'n spesifieke organisasie.

TABEL 2:

**AANTAL JARE ONDERVINDING AS BEDRYFSMAATSKAPLIKE
WERKER**

	JARE					
	0-5	6-10	11-15	16-20	20+	TOTAAL
GETAL	12	4	1	4	3	24
PRESTASIE	50	17	4	17	12	100

Die grootste enkele persentasie maatskaplike werkers het die afgelope 5 jaar tot die bedryf toegetree. Dit stem ooreen met die tydperk toe politieke veranderinge in die land plaasgevind het. Dit kan aanvaar word dat hierdie groep ook die jongste verandering in die bedryf intens beleef het en daarby moes aanpas. Hulle menings sal ook heel waarskynlik verskil van die res van die maatskaplike werkers.

7.2. AKADEMIESE KWALIFIKASIES

Daar word aanvaar dat die 17 % wat oor diplomas beskik meestal die ouer garde verteenwoordig, terwyl die 83 % wat oor grade beskik, die jonger garde verteenwoordig. Die feit dat 'n sekere persentasie (12,5 %) oor nagraadse kwalifikasies beskik, dui aan dat daar onder maatskaplike werkers in die bedryf 'n behoefte bestaan om hulle beter toe te rus vir die eise wat die bedryf stel.

7.3. VOORBEREIDING VIR DIE MULTI-KULTURELE PRAKTYK

Alle respondente (100 %) het aangedui dat hulle aan alle kultuurgroepe dienste lewer.

Op die vraag of hulle op hul gemak voel tydens dienslewering aan alle kultuurgroepe, het 'n opvallende meerderheid van 58 % bevestigend geantwoord. Dit dui nie noodwendig op vaardigheid in die verband nie. Dit is moontlik dat hierdie groep bestaan uit maatskaplike werkers wat reeds 'n geruime tyd aan die bedryf verbonde is en nie die belangrikheid van multi-kulturele sensitiwiteit besef nie en heel moontlik geen noodsaaklikheid vir aanpassing belewe nie.

Die groep wat wel ongemaklik (38 %) voel moet saamgevoeg word met die wat onseker (4 %) is en sal die respondente verteenwoordig wat gemotiveerd sal wees om te verander. Die groep skryf hul ongemak hoofsaaklik toe aan kommunikasieprobleme. Een van die respondente is van mening dat sy veral ongemaklik voel tydens dienslewering aan swart mans.

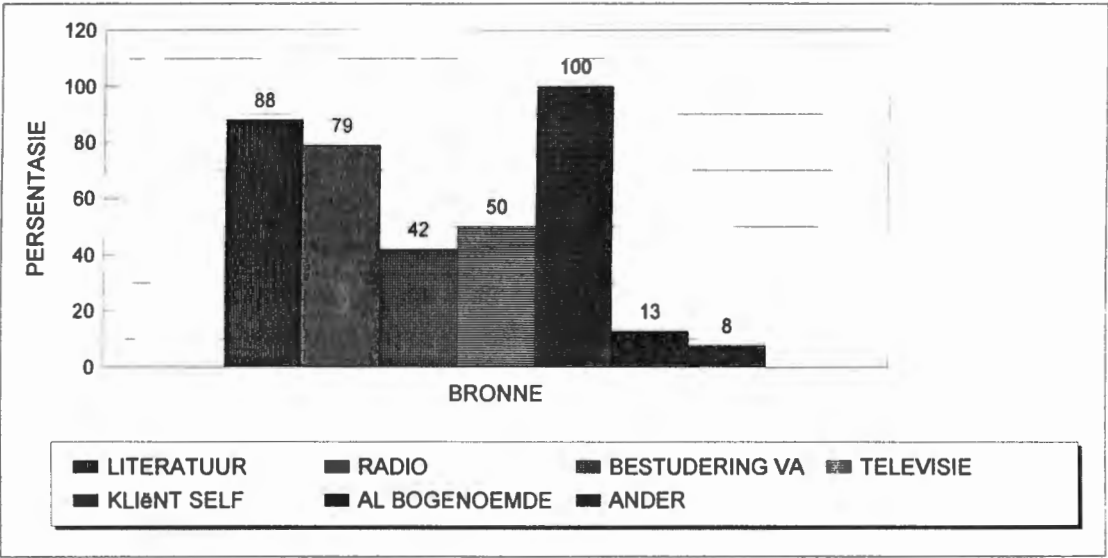
Daar is in die ondersoek geen onderskeid gemaak ten opsigte van die ras van die respondent nie, wat dit moeilik maak om vas te stel of ras wel 'n rol speel in gemak met multi-kulturele dienslewering.

Al die respondente (100 %) was van mening dat hulle opleiding hulle nie toegerus het om aan alle kultuurgroepe dienste te lewer nie. Die respondente motiveer hul antwoord deur te sê dat die inligting tot onlangs van geen waarde in Suid-Afrika sou wees nie.

Die feit dat die meerderheid van die respondente voel dat hul opleiding hulle nie genoegsaam toegerus het, vir die huidige eise van maatskaplike werk nie, dui op 'n ernstige leemte wat gevul moet word deur óf heropleiding óf indiensopleiding en/of ander personeelontwikkelings-programme. Drie-en-tagtig persent van die

respondente het egter aangedui dat hulle hulself moes voorberei vir praktyk en vir multi-kulturele hulpverlening.

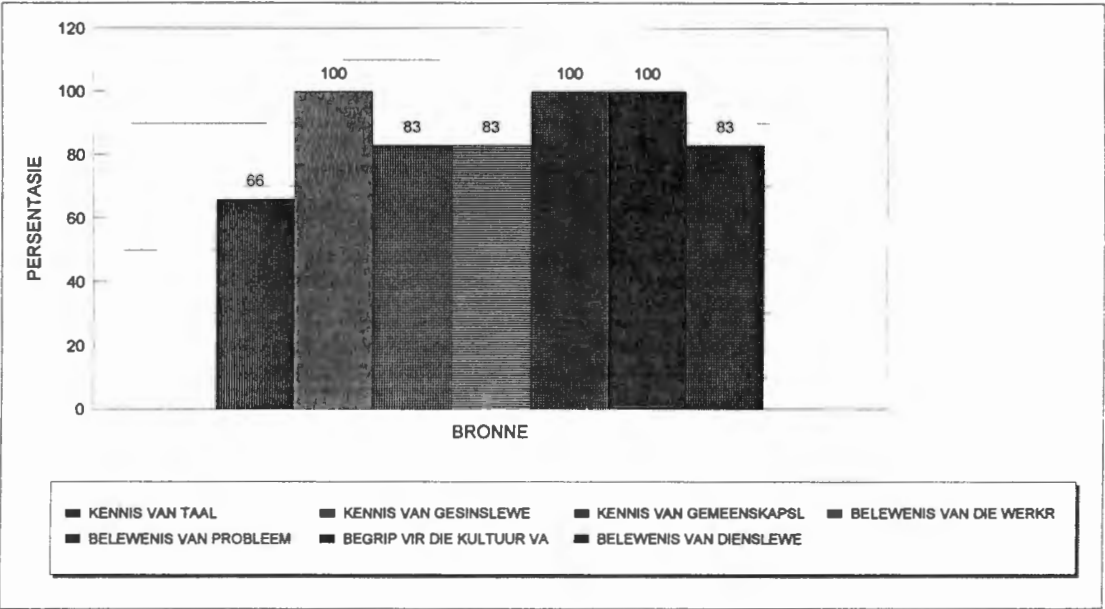
HISTOGRAM 1:
BRONNE WAT MAATSKAPLIKE WERKERS VIR VOORBEREIDING
GEBRUIK.



Uit die grafiek is dit duidelik dat die meeste respondente van 'n verskeidenheid van bronne gebruik maak om hulself voor te berei vir multi-kulturele praktyk. 'n Groot persentasie maak gebruik van literatuur, terwyl alle respondente by hulle kliënte leer. Televisie skyn 'n gewilde bron te wees, maar minder gewild as die radio. Die afleiding wat hiervan gemaak word is dat inligting wat per radio versprei word meer toepaslik is vir multi-kulturele maatskaplike werk as die programme wat op TV gebeeldsend word. Ander bronne wat die maatskaplike werker gebruik om homself voor te berei vir dienslewering aan ander kulture is om kollegas en toesighouers te raadpleeg. Toesighouers neem blank

sowel as swart werkers elke dag waar in die werksplek en kan só baie van hul kulture te wete kom.

HISTOGRAM 2:
KENNIS WAT BELANGRIK IS IN MULTI-KULTURELE HULPVERLENING



Wat grafiek 2 betref, is dit opvallend dat alle respondente dit eens was dat kennis van die gesinslewe van die kliënt se belewenisse belangrik is vir dienslewering in 'n multi-kulturele konteks. Kennis van die taal word nie deur almal as belangrik beskou nie, 'n respons waarvoor daar verskeie redes kon wees. Eerstens maak die gebruik van 'n tolk nie kennis van die kliënt se taal so noodsaaklik nie. Verder is dit waarskynlik dat die gebruik van óf Engels óf Afrikaans die tale is waarin gekommunikeer word, en dat begrip vir die huistaal van die kliënt anders as Afrikaans of Engels

as onnodig beskou word. Die waarde van taal as kommunikasiemiddel kan egter nie onderskat word nie, veral as aan die idioom waarin mense kommunikeer, gedink word.

Nie alle maatskaplike werkers het gevoel dat kennis van die gemeenskapslewe van die kliënt noodsaaklik vir begrip is nie. Die rede hiervoor kan wees dat die fokus in bedryfsmaatskaplike werk die individuele werker is en die gemeenskap nie “raakgesien” word nie. Alle maatskaplike werkers was ook nie oortuig daarvan dat begrip vir die belewenis van die werkrol- en situasie belangrik is nie. Indien dit dieselfde groep respondente is wat begrip vir die kliënt se gemeenskapslewe nie as belangrik beskou vir kulturele sensitiwiteit nie, beteken dit dat daar ‘n groep maatskaplike werkers in die ondersoekgroep is wat probleme in die werksituasie aan individuele ontoereikendheid toeskryf. Dit hou die implikasie in dat toepaslike hulpverlening nie toegepas kan word nie. Hierbenewens is daar ook ‘n groep maatskaplike werkers wat nie begrip vir die kliënt se belewenis van dienslewering het nie. Hierdie is sorgwekkende tendense veral met die oog op assessering van die kliënt teen ‘n sekere kulturele agtergrond.

Ter opsomming van punt B. van die vraelys is dit duidelik dat al die maatskaplike werkers nou aan ander kultuurgroepe dienste moet lewer. Om ‘n suksesvolle multi-kulturele maatskaplike werker te kan wees, beskou die meeste maatskaplike werkers dit as noodsaaklik om hulself deeglik voor te berei ten opsigte van die tradisies, gewoontes en gebruike van ander kulture.

7.4. DIE PROFESSIONELE VERHOUDING IN MULTI-KULTURELE PRAKTYK

By vraag 11 noem die maatskaplike werkers kommunikasie, onkunde oor ander kulture se tradisies, gebruike en gewoontes, beperkte hulpbronne, tydsfaktor (Derde Wêreld kulture nie vreeslik op tyd ingestel nie - vergeet dikwels om afsprake na te kom), rassevooroordeel, die verskillende maniere waarop kulture probleme hanteer en benader, as van die belangrikste struikelblokke in multi-kulturele hulpverlening.

Baie van hierdie struikelblokke wat genoem is, word ook in die literatuur vermeld as leeritems in die aanleer van multi-kulturele vaardighede (Vlg. hoofstuk 3; p42-46). Van hierdie struikelblokke kan deur die ontwikkeling van kennis en vaardighede uit die weg geruim word, wat dit dan terselfdertyd makliker sal maak om verskille te begryp en te aanvaar.

Indien hierdie gegewens vergelyk word met die van grafiek 2 kan interessante paralelle na vore kom. In grafiek 2 word aangedui dat 60 % van die respondente kennis van taal as noodsaaklik beskou vir begrip van die ander kultuur, terwyl die meeste respondente by vraag 11 ook kommunikasie as 'n probleem beskou.

TABEL 3:

DIE GEBRUIK VAN 'N TOLK

VERANDERLIKE	PERSENTASIE
JA	38 %
NEE	58 %

Op vraag 13 was die meerderheid van die respondente (83 %) se mening dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie sy tegnieke sal moet aanpas om die behoeftes van die kliënt van die ander kultuur beter te hanteer. Die maatskaplike werker kan byvoorbeeld meer prakties in dienslewering wees, deur van sketse en videobande gebruik te maak. Verder moet die maatskaplike werker meer noukeurig let op die gebaretaal van die kliënt, hieruit kan hy baie leer. Die maatskaplike werker moet bereid wees om stadiger deur die hulpverleningsproses te gaan om seker te maak dat hy en die kliënt mekaar verstaan.

TABEL 4:
BELANGRIKE ASPEKTE VAN DIE KONTAKFASE

VERANDERLIKE	GETAL	PERSENTASIE
Wyse waarop die kliënt groet	16	67 %
Persoonlike ruimte	8	33 %
Fisiese voorkoms	4	17 %
Wys dat jy wil luister	24	100 %

Die wyse waarop die kliënt groet in die kontakfase is vir die meerderheid maatskaplike werkers belangrik, wat beteken dat daar 'n waardering vir hulle kulturele simboliek is. Dit is ook vir alle respondente belangrik om aan die respondent te wys dat hy wil luister, wat 'n universele beginsel in maatskaplike werk is. 'n Beduidende persentasie maatskaplike werkers beskou persoonlike ruimte ook as belangrik wat ook dui op 'n waardering vir hierdie kulturele aspek in die onderhoud. Geen ander aspekte is deur die respondente genoem nie.

Die reaksie van die respondente op die vraag of verskillende kulture verskillende sienings van probleemoplossing het, was 'n besliste ja. Hierdie respons dui aan dat daar wat probleemoplossing betref 'n bewustheid van kulturele verskille is. Die rede hiervoor was dat verskillende kulture verskillende sienings van probleme het. Daar was ook respondente wat van mening was dat veral die swart kliënt eerder op korttermyn behandeling gerig is as langtermynbehandeling. Wat 'n verwysing is na die aard van probleemoplossing in 'n bepaalde kultuur.

Dienslewering moet aangepas word deur op die belange en behoeftes van die kliënt te fokus. Dit is belangrik dat die maatskaplike werker sal begin want die kliënt respekteer sy sienings en standpunte en lei hom om oplossings wat werk vir sy probleem te vind. Om dan nou werklik effektiewe dienste te kan lewer moet die maatskaplike werker bereid wees om die ander kultuur te leer ken.

By vraag 17 moes die respondente aspekte van die identifiseringsfase in volgorde van belangrikheid rangskik. Dit het uiteenlopende antwoorde tot gevolg gehad.

TABEL 5:**BELANGRIKE ASPEKTE VAN DIE IDENTIFISERINGSFASE**

	VOLGORDE VAN BELANGRIKHEID									
	1		2		3		4		5	
	AANTAL	%	AANTAL	%	AANTAL	%	AANTAL	%	AANTAL	%
Die kliënt se verwagting van u			10	41	5	21	6	25	3	13
Bereid om self aan die probleem te werk	13	54			7	30	2	8	2	8
Om kliënt se verwysingsraamwerk te verken	3	12			13	54			8	33
Hoe die kliënt sy situasie sien	14	58	4	16		25	6		0	0

As daar na die gemiddelde van die respondente se antwoorde uitgewerk word, is die volgorde van die belangrike aspekte van die identifiseringsfase as volg:

1. Hoe die kliënt sy situasie sien.
2. Die kliënt se bereidheid om self aan die probleem te werk.
3. Die kliënt se verwagting van u.
4. Om die kliënt se verwysingsraamwerk te verken.
5. Kan die kliënt homself in verhouding tot sy probleem sien wat hy as oorsaak identifiseer.

Afleidings wat hieruit gemaak kan word, is dat dit belangrik is dat die kliënt sy situasie aan die maatskaplike werker sal verduidelik. Die kliënt moet nadat sy probleem geïdentifiseer is, bereid wees om self aan sy probleem te werk. Om werklik effektiewe hulpverlening moontlik te maak, is dit belangrik dat beide die maatskaplike werker en die kliënt sal weet wat hul wedersydse verwagtinge van mekaar is. Vir die maatskaplike werker om werklik kultureel sensitiewe dienste te lewer is dit nodig dat hy die verwysingsraamwerk van die kliënt sal leer ken.

Die aspekte sluit aan by die literatuur in hoofstuk 3 wat dit as belangrik beskou dat die maatskaplike werker die kliënt se verwysingsraamwerk moet leer ken en dat die kliënt begrip moet hê vir sy probleem en ook verantwoordelikheid vir sy probleem moet aanvaar.

7.5.1. Probleme met probleemoplossing

Die reaksie van die respondente op vraag 18 het baie gewissel. Die respondente het verskeie aspekte genoem wat vir hulle probleme tydens probleemoplossing veroorsaak. Van die belangrikste probleme wat maatskaplike werkers ondervind, is:

- By die swart kliënt speel die uitgebreide gesin 'n belangrike rol. Die maatskaplike werker met sy Westerse opleiding is nie gewoond om probleme op die manier te hanteer nie, hy werk gewoonlik net met die individu. In die bedryfsopset is dit moeilik om die hele gesin by dienslewering te betrek aangesien die res van die gesin buite werksverband gesien moet word en dit nie altyd moontlik is nie.
- Vir die swart kliënt is daar beperkte hulpbronne beskikbaar of die bronne is nie altyd vir die kliënt bereikbaar nie. Gemeenskapsbronne het gewoonlik ten doel om ondersteuning aan kliënte te bied. Die maatskaplike werker sal voor hy kan termineer seker moet maak dat daar ondersteuningstelsel is wat vir die kliënt bereikbaar is.
- Kliënte koester dikwels onrealistiese verwagtinge van die maatskaplike werker. Hulle verwag dat die maatskaplike werker dadelik hulle probleem moet oplos en dat die maatskaplike werker verantwoordelikheid vir die probleem moet aanvaar. Dit gebeur omdat die rol van die maatskaplike werker nie altyd

duidelik is nie. Dit is die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker om homself sigbaar te maak in die organisasie, sodat werkers kan weet wat hulle kan verwag.

Die kliënte wat deur toesighouers verwys word, ontken dikwels dat hulle 'n probleem het. Dit bemoeilik hulpverlening want die kliënt wil nie altyd sy samewerking gee nie. Dit is nou die taak van die maatskaplike werker om die weerstand by die kliënt af te breek.

7.5.2. Probleme met die multi-kulturele verhouding

Die probleme wat ondervind word met die multi-kulturele verhouding het deurgaans in die vraelys uitgekom. Die belangrikste probleme wat genoem is, is:

- Weerstand by die kliënt om oor sy probleme te praat.
- Die maatskaplike werker verstaan nie altyd die verwysingsraamwerk van die kliënt nie. Dit veroorsaak dat die maatskaplike werker en kliënt verskillende sienings en opvattinge van probleme het.
- Kommunikasie is dan seker een van die grootste probleme in die multi-kulturele verhouding. Omdat verskillende kulture verskillende verbale en nie-verbale kommunikasie het kan dit maklik tot misverstande aanleiding gee. Die maatskaplike werker moet poog om 'n Swart taal aan te leer.
- Die belangrike rol wat die toordokter in die oplos van probleme speel. Die maatskaplike werker uit die Westerse kultuur vind dit moeilik om te verstaan dat die toordokter geraadpleeg word in die hantering van probleme. Hy weet ook nie hoe om dit aan die kliënt oor te dra, dat die toordokter nie probleme kan oplos nie.

Hieruit is dit duidelik dat respondente die mening gedeel het dat dit van uiterste belang is dat die maatskaplike werker oor deeglike kennis van die kliënt se kultuur, tradisies, gelowe en taal sal moet beskik om te kan help met die oplos van probleme in die multi - kulturele verhouding.

7.5.3. Bepanning vir die oplos van probleme in die multi-kulturele verhouding:

Dit is volgens die respondente van uiterste belang dat die maatskaplike werker die kliënt sal motiveer om deel te neem aan die oplos van probleme. Die kliënt moet verstaan dat die maatskaplike werker hom kan bystaan, maar dat hyself die probleme moet hanteer. In die oplos van probleme moet daar teen 'n tempo beweeg word wat vir die kliënt aanvaarbaar is. Rolle moet ook uitgeklaar word, sodat beide die maatskaplike werker en die kliënt sal weet wat die een van die ander verwag en anders om.

Die belangrikste aspek is maar weereens dat die maatskaplike werker alles in sy vermoë sal doen om die ander kultuur te leer ken.

7.6. ORGANISASIEVERHOUDINGS

Al die respondente (100 %) het geantwoord dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie oor sekere eienskappe moet beskik. Die rede hiervoor is dat die maatskaplike werker bereid moet wees om aan te pas by die veranderde eise wat aan hom gestel word.

TABEL 6:

EIENSKAPPE VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER

EIENSKAP	GETAL	PERSENTASIE
Aanvaarding	20	83 %
Bereid om self te verander	16	67 %
Bereid om by die kliënt te leer	20	83 %
Positiewe ingesteldheid	24	100 %

Al die respondente beskou positiewe ingesteldheid as 'n belangrike eienskap. Ander eienskappe wat deur die respondente genoem is, is:

- sterk leierseienskappe
- bereidheid om standpunt in te neem
- geduld
- insig in probleme

In hoofstuk 3 word hierdie aspekte ook genoem as eienskappe waaroor die maatskaplike werker moet beskik.

Op die laaste vraag van die vraelys was 83 % van die respondente van mening dat die bedryfsmaatskaplike werker 'n belangrike rol in verhoudingsprobleme tussen werkers kan speel. Min van die respondente het hul antwoorde gemotiveer. Dié wat dit wel gedoen het se motiverings was dat die maatskaplike werker se opleiding, begrip, empatie en versoeningsvaardighede, sowel as sy vermoë om as onderhandelaar en fasiliteerder op te tree aan hom die nodige kennis gee om verhoudingsprobleme op te los.

7.7. **AFSLUITING**

Die respondente was almal van mening dat die bedryf 'n ideale geleentheid bied waar tussengroepverhoudings gevorm kan word. Die maatskaplike werker kan 'n groot rol hierin speel as hy bereid sal wees om die ander kultuur te leer ken en sensitiwiteit vir die probleme en behoeftes van ander kulture ontwikkel. Maatskaplike werk moet met ander woorde poog om gebruikersvriendelik vir alle kulture te wees.

HOOFSTUK 6

SAMEVATTENDE GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. GEVOLGTREKKINGS

1.1. Met die steekproeftrekking is gevind dat die grootste persentasie maatskaplike werkers in die bedryf in die stedelike gebiede werksaam is. Hierdie is nie 'n abnormale verskynsel nie omdat die groot werkgewers van bedryfsmaatskaplike werkers hulle ondernemings in die stad bedryf waar die grootste konsentrasie van mense aangetref word. Dit het egter ook met die pogings om bedryfsmaatskaplike werkers te identifiseer, aan die lig gekom dat daar skynbaar 'n afname in die aantal maatskaplike werkers wat in die bedryf werksaam is gedurende die afgelope paar jaar ingetree het. Alhoewel dit nie deel van die navorsing was om die oorsake van hierdie afname vas te stel nie kan daar tog daaroor gespekuleer word. Dit word aanvaar dat sommige maatskaplike werkers ten gevolge van bevordering na ander poste beweeg het. Dit kan ook wees dat die bedryf tot die slotsom gekom het dat maatskaplike werkers nie aan die verwagting wat gekoester was, voldoen het nie, en die poste gevolglik afgeskaf het. Die vraag kan nou met reg gevra word of daar nie onrealistiese verwagtinge van die maatskaplike werker gekoester is, weens onduidelikhede oor hul rol nie. Dit is 'n situasie wat by enige verdere navorsing opgeklaar kan word.

1.2. Meer as die helfte van die maatskaplike werkers wat die vraelyste voltooi het, is minder as tien jaar in die bedryf werksaam. Van hierdie groep is die oorgrote meerderheid minder as vyf jaar in die bedryf werksaam, terwyl 33 % meer as elf jaar in die bedryf

werksaam is. Daar is met ander woorde 'n sekere groep maatskaplike werkers wat uit 'n vroeëre era kom en wat miskien minder geneig sal wees tot verandering wat deur die ontwikkeling van multi-kulturele maatskaplike werk vereis word. Hierdie 'ouer' geslag maatskaplike werkers se opleiding sou nog gekenmerk gewees het deur 'n beklemtoning van die individu, wat nie altyd bevorderlik vir multi-kulturele begrip sal wees nie. Dit kan verwag word dat die jonger generasie maatskaplike werkers 'n groter sensitiwiteit sal hê vir die multi-kulturele situasie omdat universiteite in die laaste tyd meer aandag aan hierdie onderwerp afstaan.

1.3. Die ondersoek het bevestig wat met 'n redelike mate van veiligheid aanvaar kan word, naamlik dat alle maatskaplike werkers in die bedryf aan alle kultuurgroepe diens lewer. Maatskaplike werkers het met ander woorde die verantwoordelikheid om toe te sien dat hulle 'n maatskaplikewerk-diens lewer wat vir almal aanvaarbaar is. Die feit dat maatskaplike werkers aan alle kulture diens lewer, maak dit dat hulle, hul praktyk in oënskou moet neem om vas te stel of dit aan die eise van 'n multi-kulturele situasie voldoen. Daar is by 'n beduidende aantal van hulle 'n gevoel van óf 'n ongemaklikheid óf onsekerheid ten opsigte van dienslewering aan ander kultuurgroepe as hul eie. Hierdie ongemak en onsekerheid kan die motivering verskaf om wel iets te doen aan die omstandighede wat die ongemak veroorsaak.

1.4. Maatskaplike werkers in die bedryf wat by die ondersoek betrek is, het gevoel dat hulle opleiding hulle nie toegerus het vir dienslewering in die multi-kulturele situasie nie. Bedryfsmaatskaplike werkers bevind hulle in 'n situasie waar hulle voel hulle nie die nodige toerusting het om die kwaliteit diens te

lewer wat van hulle verwag word nie. Hierdie situasie hou ook implikasies in vir opleidingsinrigtings. Dit is nie bloot net in die bedryf waar maatskaplike werkers in multi-kulturele situasies werk nie. Dit gebeur tans landswyd en universiteitsbeplanning sal hiervoor voorsiening moet maak.

- 1.5. Dit wil voorkom of bedryfsmaatskaplike werkers op eie inisiatief probeer kompenseer vir wat hulle as 'n leemte in hulle professionele toerusting beskou. 'n Verskeidenheid van bronne van inligting en kennis word in hierdie verband aangewend, waaronder die kliënt self 'n belangrike een is. Opleidingskursusse deur die bedryf self is nie genoem nie en dit word aanvaar dat sulke kursusse óf nie bestaan nie óf nie deur maatskaplike werkers benut word nie.

Die bedryfsmaatskaplike werker in die onderzoekgroep het 'n verskeidenheid van probleme voortspruitend uit kulturele verskille genoem wat struikelblokke in die professionele verhouding veroorsaak.

Wat opvallend was, is dat nie alle maatskaplike werkers wat kommunikasie as 'n struikelblok beskou het van tolke gebruik maak nie. Daar is met ander woorde 'n groep maatskaplike werkers wat probleme met kommunikasie ondervind maar dit op 'n ander manier as deur middel van 'n tolk oplos. Die teenwoordigheid van 'n tolk sal 'n inhiberende effek op die onderhoudsituasie en gevolglik op die verhouding hê, wat sommige maatskaplike werkers huiwerig sal maak om van sulke persone gebruik te maak. Daar is ook die probleem dat die inligting verlore kan raak gedurende 'n onderhoud waar getolk word en dat probleme wat ontstaan sonder 'n tolk as van mindere belang beskou word.

- 1.6. Maatskaplike werkers in die onderzoekgroep was van mening dat maatskaplikewerk-hulpverleningstegnieke aangepas moet word as daar met verskillende kulture gewerk word. Onderliggend aan hierdie mening is die oortuiging dat die Westerse georiënteerde hulpverleningstegnieke nie toepaslik vir alle kulture is nie. Geen duidelike aanduiding is gegee van hoe hierdie aanpassings moet plaasvind nie.
- 1.7. Die gegewens wat verken is, dui daarop dat maatskaplike werkers in die bedryf van mening is dat die besondere kultuur se verwysingsraamwerk die wyse is waarop probleme opgelos word bepaal. Wat insiggewend is, is sommige maatskaplike werkers se ervaring dat veral die swart kliënt korttermynbehandeling verkies. Dit het die implikasies dat daar gelet word op die toepaslikheid van 'n hulpverleningsmodel vir die bepaalde kultuur. Dit moet in verband gesien word met die mening dat maatskaplike werkers in die bedryf ook voel dat die hulpverleningstegnieke waarmee hulle opgelei is nie noodwendig toepaslik is vir hulpverlening nie.
- 1.8. Wat probleemoplossing betref, is enkele probleme geïdentifiseer wat dit vir maatskaplike werkers moeilik maak om die doelwitte met hulpverlening te verwesenlik. Twee van hierdie probleme naamlik weerstand en onrealistiese verwagtinge kan aan onkunde oor die maatskaplike werker se rol toegeskryf word wat op sy beurt weer gebrekkige kommunikasie as oorsaak kan hê.
- 1.9. Die eienskappe waaroor die maatskaplike werker, volgens die respondente, in die multi-kulturele situasie van die bedryf moet beskik vereis 'n buigbaarheid, aanpasbaarheid en positiewe

gesindheid. Die bedryfsmaatskaplike werker moet met ander woorde uit sy pad uitgaan om akkommoderend op te tree.

- 1.10. Bedryfsmaatskaplike werkers was dit eens dat kennis van 'n wye verskeidenheid van lewensfere van die kliënt nodig is vir die bevordering van begrip vir die kliënt uit die ander kultuur. Hierbenewens is dit ook nodig om die kliënt se persepsie van sy probleem en sy belewenis van dienslewering te begryp.

Daar was egter 'n groep respondente wat begrip vir die groter sisteem waarvan die kliënt deel is, nie as noodsaaklik beskou nie. Dit is na alle waarskynlikheid die ouer geslag maatskaplike werkers wat kom uit 'n era waar die individu in maatskaplike werk beklemtoon is. Dit is egter 'n persepsie wat 'n struikelblok kan wees in die ontwikkeling van kulturele sensitiwiteit in maatskaplike werk.

- 1.11. Maatskaplike werkers in die bedryf het gevoel dat daar nie 'n direkte hulpverleningsrol in die bedryf is vir die bedryfsmaatskaplike werker nie. Hulle kan ook help om verhoudings tussen groepe te bevorder.

- 1.12. Multi-kulturele maatskaplike werk in Suid-Afrika is 'n nuwe terrein waaroor betreklik min navorsing nog gedoen is. Baie navorsing sal nog gedoen moet word om oplossings vir kwelpunte in die veld van multi-kulturele maatskaplike werk te vind.

- 1.13. Die bestaande literatuur is van Amerikaanse afkoms. Vanweë Suid-Afrika se veelrassigheid kan die kennis nie net so op Suid-Afrika van toepassing gemaak word nie.

Wat die gevolgtrekkings betref kan ten slotte gesê word dat hoewel hierdie ondersoek in die bedryf uitgevoer is heelwat van hierdie bevindinge ook buite in die gemeenskap van toepassing is.

Daar sal nog 'n lang pad geloop moet word om maatskaplike werk, werklik kultureel sensitief te maak. Dit moet verwag word dat weerstand vir die onbekende ook by maatskaplike werkers in die bedryf sal ontstaan.

2. **AANBEVELINGS**

In die lig van die voorafgaande gevolgtrekkings kan die volgende aanbevelings gemaak word.

- 2.1. Die betrokke ondersoek was 'n verkennende studie wat tot enkele bedrywe beperk was. 'n Soortgelyke navorsing behoort ook in die gemeenskap onderneem te word.
- 2.2. In die lig van die oënskynlike afname in die getal maatskaplike werkers in die bedryf, behoort die rol wat die maatskaplike werker in die werkplek kan speel, opnuut onder die bestuur se aandag gebring word. Die redes vir die vermindering van maatskaplike werkers in die bedryf behoort ondersoek te word.
- 2.3. Maatskaplike werkers in die bedryf behoort ondersteun en aangemoedig te word om gespreksgroepe te vorm wat gebruik kan word om gemeenskaplike probleme te bespreek. Maatskaplike werkers van verskillende rasse kan mekaar in die verband behulpzaam wees. Dit word egter aanbeveel dat 'n fasiliteerder in sekere groepe gebruik word.

- 2.4. Opleidingsinstansies behoort aangemoedig te word om in hulle beplanning voorsiening te maak vir multi-kulturele maatskaplike werk. Dit behoort 'n maatskaplike werkers in die veld te help om met groter gemak hulpverlening oor kultuurgrense heen aan te bied. Die rol van die Raad vir Maatskaplike Werk en die beroepsvereniging in dié verband moet nie onderskat word nie.
- 2.5. Die bedryf is in die ideale posisie om opleidingskursusse te ontwerp wat kulturele sensitiwiteit sal bevorder. Hulle beskik oor die nodige finansies en fasiliteite vir hierdie doel.
- 2.6. Maatskaplike werkers in die bedryf behoort die voordele van 'n ekosisteem model vir hulle praktyk te ondersoek. Dit sal daartoe bydrae dat daar nie slegs op die individu gefokus word nie maar dat ander sisteme in die kliënt se lewe ook waardeer sal word. Dit behoort 'n wyer perspektief te gee op kulturele invloede en die gedrag en optrede van die werker in die bedryf.
- 2.7. 'n Swart taal as deel van die maatskaplikewerk kursus kan 'n groot rol speel om kommunikasieprobleme in multi-kulturele maatskaplike werk uit te skakel. Dit kan ook daartoe meehelp dat die leerproses ten opsigte van die dominante ander kultuur bevorder word.
- 2.8. Die bedryf bied 'n ideale geleentheid vir maatskaplike werk om met hulpverleningstegnieke te eksperimenteer en die aanwending daarvan na te vors. Werkgewers van bedryfsmaatskaplike werkers behoort die geleentheid hiervoor te bied.
- 2.9. Die benuttingswaarde van verskillende hulpverleningsmodelle in maatskaplike werk in die bedryfsituasie behoort ondersoek te word ten einde vas te stel.

- a) watter modelle die geskikste is ten opsigte van die aard van bedryfsmaatskaplike werk.
- b) watter modelle voorsiening maak vir toepassing binne verskillende kulture.

2.10. Verdere navorsing oor probleme wat met die toepassing van hulpverlening aan die ander kulture ondervind word, behoort gedoen te word.

VRAELYS OOR DIE AARD VAN MULTI-KULTURELE HULPVERLENING

STRENG VERTROULIK

A. IDENTIFISERENDE BESONDERHEDE

1. Neem en adres van die organisasie

2. Aantal jare werksaam as bedryfsmaatskaplike werker:

☐ 0 - 5 jaar

☐ 6 - 10 jaar

☐ 11 - 15 jaar

☐ 16 - 20 jaar

☐ 20+ jaar

3. Hoogste kwalifikasie:

Voorgaads:

Nagraads:

B. VOORBEREIDING VIR MULTI-KULTURELE PRAKTYK

4. Lewer u aan verskillende kultuurgroepe dienste?

☐ JA

☐ NEE

5. Voel u op u gemak tydens dienslewering aan 'n ander kultuurgroep?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

6. Het u opleiding u toegerus om aan verskillende kultuurgroepe dienste te lewer?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

7. Voel u dat dit nodig was om uself voor te berei vir dienslewering aan verskillende kultuurgroepe?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

8. Indien u ja geantwoord het wat het u laat beseef dat voorbereiding noodsaaklik is?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

9. Watter van die volgende bronne het u gebruik om uself voor te berei?

☐ LITERATUUR

☐ RADIO

☐ BESTUDERING VAN GEMEENSKAPPE

☐ TELEVISIE

☐ KLIËNT SELF

☐ AL BOGENOEMDE

☐ ANDER

10. Watter van die volgende kennis sal u as belangrik beskou om met die ander kultuur te kan werk?

- ☐ KENNIS VAN SY TAAL
- ☐ KENNIS VAN SY GESINSLEWE
- ☐ KENNIS VAN SY GEMEENSKAPSLEWE
- ☐ KENNIS VAN DIE BELEWENIS VAN DIE WERKROL EN SITUASIE
- ☐ BEGRIP VAN KLIËNT SE BELEWENIS VAN PROBLEEM
- ☐ BEGRIP VIR DIE KULTUUR VAN DIE KLIËNT
- ☐ BEGRIP VIR KLIËNT SE BELEWENIS VAN DIENSLEWERING
- ☐ ANDER: SPESIFISEER

Motiveer u antwoord

C. DIE PROFESSIONELE VERHOUDING IN DIE MULTI-KULTURELE PRAKTYK

11. Wat veroorsaak volgens u die grootste struikelblokke in multi-kulturele hulpverlening?

12. Maak u van 'n tolk gebruik as u met 'n ander kultuur werk?

☐ JA

☐ NEE

Indien ja, watter probleme ondervind u?

13. Is u van mening dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie sy tegnieke sal moet aanpas om die kliënt van 'n ander kultuur se behoeftes te hanteer?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

Kan u dalk enige voorstelle maak van watter aanpassings die maatskaplike werker kan maak?

14. Watter van die volgende aspekte sou u as belangrik beskou tydens die kontakfase in multi-kulturele hulpverlening.

☐ Wyse waarop die kliënt groet

☐ Persoonlike ruimte

☐ Fisiese voorkoms

☐ Wys dat jy wil luister

☐ Ander: spesifiseer

D. PROBLEEMOPLOSSING IN MULTI-KULTURELE HULPVERLENING

15. Is u van mening dat verskillende kulture verskillende sienings van en oplossings vir probleme het?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

16. Indien u ja geantwoord het hoe pas u u dienslewering hierby aan?

17. Rangskik die volgende aspekte van die identifiseringsfase in volgorde van belangrikheid.

Die kliënt se verwagting van u

Die kliënt se bereidheid om self aan die probleem te werk.

Kan die kliënt homself in verhouding tot die probleem sien, wat hy as oorsaak identifiseer

Om die kliënt se verwysingsraamwerk te verken

Hoe die kliënt sy situasie sien

Ander: spesifiseer

18. Watter probleme ondervind u met:

Probleemoplossing

Multi-kulturele verhouding

Beplanning vir die oplos van probleme in multi-kulturele hulpverlening

Implementering van hulpverlening

Evaluering

Terminering

E. ORGANISASIEVERHOUDINGS

19. Is u van mening dat die maatskaplike werker in die multi-kulturele situasie oor sekere eienskappe moet beskik?

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

20. Indien u ja op die vorige vraag geantwoord het, watter eienskappe sou u as belangrik beskou

☐ Aanvaarding

☐ Bereid om self te verander

☐ Bereid om by die kliënt te leer

☐ Positiewe ingesteldheid

☐ Ander: spesifiseer

21. Is u van mening dat die bedryfsmaatskaplike werker 'n belangrike rol kan speel in verhoudingsprobleme tussen verskillende groepe

☐ JA

☐ NEE

Motiveer u antwoord

BAIE DANKIE VIR U TYD

QUESTIONNAIRE ABOUT MULTI-CULTURAL SOCIAL WORK

STRICTLY CONFIDENTIAL

A. IDENTIFYING DETAILS

1. Name and address of organisation

2. Number of years of experience as industrial welfare worker:

☐	0 - 5 years
☐	6 - 10 years
☐	11 - 15 years
☐	16 - 20 years
☐	20+ years

3. Highest qualification

Pre-graduate:
Post-graduate:

B. PREPARING FOR MULTI-CULTURAL PRACTICE

4. Are your services available to all cultural populations?

☐ YES

☐ NO

5. Are you comfortable in attending to the needs of a culture different from your own?

☐ YES

☐ NO

Motivate your answer

6. Did your training equip you for service to different culture groups?

☐ YES

☐ NO

Motivate your answer

7. Did you at the same stage feel the necessity of preparing yourself for rendering services to different culture groups?

☐ YES

☐ NO

Motivate your answer

8. In case your answer to the previous question is yes, what made you realise that you are in need of preparation for it?

☐ YES

☐ NO

Motivate your answer

9. Which of the following sources did you use in preparing yourself?

☐ LITERATURE

☐ RADIO

☐ STUDYING THE COMMUNITY

☐ TELEVISION

☐ LEARNING FROM CLIENTS

☐ ALL THOSE ABOVE-MENTIONED

☐ OTHER

10. Which of the following kinds of knowledge do you consider important when working with another culture?

- ☐ KNOWLEDGE OF LANGUAGE
- ☐ KNOWLEDGE OF FAMILY-LIFE
- ☐ KNOWLEDGE OF COMMUNITY LIFE
- ☐ KNOWLEDGE OF THE WORK ROLE
- ☐ UNDERSTANDING THE WAY THE CLIENT EXPERIENCES PROBLEMS
- ☐ UNDERSTANDING THE CULTURE OF THE CLIENT
- ☐ UNDERSTANDING THE CLIENT'S EXPERIENCE OF YOUR SERVICE
- ☐ OTHER: SPECIFY

C. THE PROFESSIONAL RELATIONSHIP IN MULTI-CULTURAL PRACTICE

11. What, according to you, are the biggest obstacles in service, rendering to other culture groups?

12. Do you make use of the services of an interpreter when working with clients of another culture?

☐ YES

☐ NO

If so, what problems do you encounter?

13. Is it necessary, in your opinion, for a social worker to adopt his techniques when handling the needs of a client from another culture?

☐ YES

☐ NO

Motivate your answer

Do you have any suggestions?

14. Watter van die volgende aspekte sou u as belangrik beskou tydens die kontakfase in multi-kulturele hulpverlening.

☐ Wyse waarop die kliënt groet

☐ Persoonlike ruimte

☐ Fisiese voorkoms

☐ Wys dat jy wil luister

☐ Ander: spesifiseer

D. PROBLEMSOLVING IN CROSS-CULTURAL SOCIAL WORK

15. Are you of the opinion that different cultures have different points of view solutions for problems?

☐ YES

☐ NO

Motivate your answer:

16. If your answer to the previous question is yes, how do you adapt your service delivery?

17. Arrange the following aspects of the identification phase in order of importance.

☐ The client's expectation of the social worker

☐ The client's willingness to work on the problem

☐ Can the client see himself in relationship to the problem that he identify as the courses of the problem

☐ Insuring your understanding of the reference frame of the client

☐ How the client sees the situation

☐ Other: specify

18. What problems do you encounter with:

Problemassessment

Multi-cultural relation

Planning for problem solution

Implementing the helping relationship

Evaluation

Termination

E. ORGANIZATION RELATIONSHIPS

19. Should the welfare worker, according to your opinion, possess certain qualities for working in the multi-cultural situation?

☐
YES

☐
NO

Motivate your answer

20. If your answer to the previous question is yes, which qualities would you see as important.

- ☐ Acceptance
- ☐ Willingness to change yourself
- ☐ Willingness to learn from the client
- ☐ Positive attitude
- ☐ Other: specify

21. Are you of the opinion that the industrial welfare worker could play an important role in relationship problems among workers of different cultural groups?

- ☐ YES
- ☐ NO

Motivate your answer

THANK YOU FOR YOUR TIME

BIBLIOGRAFIE

1. Ajiferuke, M en Boddewyn, J. 1970. Culture and other explanatory variables in comparative management studies. Academy of Management Journal 13(2):153-78.
2. Akabas, S. & Kurzman P. 1978. Labour and industrial settings: sites for social work practice. Columbia University School of Social Work: Council Education.
3. Akabas, G.H & Akabas, G.A. 1982. Social services at the workplace: new resource for management. Management Review, 17(19):15-20.
4. Akabas, G. & Kurzman, P. 1982. Work, workers and work organizations: A view from social work. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
5. Altman, G., Valenzi, E. & Hodgetts, R.M. 1985. Organizational behaviour: Theory and practice. Orlando: Academic Press. Inc.
6. Anderson, J.D. 1982. Generic and generalist practice and the BSW curriculum. Journal of Education for Social Work, 18(31):37-45.
7. Anderson, C. & Stark C. 1985. Psychosocial problems of job relocation: preventive roles in industry. Social Work, 30(1):38-41. Maart.

8. Babedi, N., Makeketlane, E., Mapolisa, S., Moema, M., Gumede, D., & Motswenyana, B. 1988. Selected features of industrial social work practice with Black mine workers on a gold mine. Social work practice, 1:2-9.
9. Bakalinsky, R. 1980. People vs profits: Social work in industry. Social Work, 25(6): 471-475. November.
10. Bendix, G. 1989. Industrial relations in South Africa. Cape Town:Juta
11. Bernstein, A. & Gray, M. 1989. Working Together: An experiential programme dealing with Cross Cultural Awareness.
12. Bloom, M. 1990. The drama of social work. Itasca: F.E. Peacock.
13. Bloomquist, D.C., Gray, D.D. & Smith, G. 1979. Social Work in Business and Industry. Social Casework, 60 (8):457-482.
14. Bodilla, G. 1977. Cultural Sensitivity and the Puerto Rican Client. Social Casework. 58/8:(59-68).
15. Borrero, J.M. & Rivera, H.A. 1980. Towards a meaning of work. Journal of Sociology and Social Welfare, 7(61):880-894.
16. Botha, P.M.C. 1968. Bedryfsmaatskaplike werk: Ontwikkeling, aard en stand. - Universiteit van Port Elizabeth. (Proefskrif - D. Phil).

17. Bowles, D.D. 1969. Making casework relevant to black people: approaches, techniques: Theoretical Implications Child Welfare, XLVII (8):468-475.
18. Burgest, D.R. 1985. Social Casework intervene with people of color. Lanhan, Md: University Press of America.
19. Buys, D.G. 1977. Bedryfsmaatskaplike werk werkverhoudinge en houdings van werkers. Potchefstroom: PU vir CHO (Verhandelings - M.A.).
20. Carbough, D. 1990. Cultural communication and intercultural contact. Hillside, New Jersey.
21. Carvell, F.J. 1975. Human relations in business. London: Colliers Macmillan Publishers.
22. Capuzzi, D. & Grass, D.R. 1991. Introduction to counseling perspectives for the 1990's.
23. Chau, K.L. 1992. Educating for effective group work practice in multi-cultural environments. Journal of Multi-cultural Social Work 1(4):1-13.
24. Coles, R. 1976. Work and self respect. Daedalus, 105 (4):29-38.
25. Coetzee, J.A. 1976. Industrial relations in South Africa. Johannesburg: Juta and Company.

26. Compton, B. & Galaway, B. 1989. Social work processes. Homewood: Dorsey Press.
27. Cooper, C., McCaul, C., Hamilton, E. & Mueller, K. 1990. Race Relations Survey Johannesburg: Research Staff South Africa institute of Race Relations.
28. Collinog, L. 1993. A place in the city: the rand on the eve of apartheid. Johannesburg: Raven Press.
29. Davis, K. 1962. Human relations at work. London: McGraw Hill Book Company.
30. Davis, K. 1972. Human behaviour at work. New York: McGraw-Hill Book Company.
31. De' Ardenne, P. 1989. Transculturally counselling in action. London. Page Publication.
32. Devore, W. en Schlesinger, E. 1987. Ethnic-sensitive social work practice. Columbus: Merril Publishing Company.
33. De Anda, D. 1984. Bicultural Socialization Factors affecting the minority experience. Social Work 29(2):101-107.
34. Drawer, G. 1991. Practice innovations in a new South Africa. a challenge for social service workers. Social Work. 27 (2):141-147.
35. Du Plessis, A. 1987. Industrial social work: The personnel department's latest recruit. IPB Journal 5(10):26-29.

36. Du Preez, H. 1989. Randon interkulturele kommunikasie in Suid-Afrika. Pretoria: Unibook Uitgewery.
37. Du Preez, M.S.E. 1981. Maatskaplike groepwerk: Teorie en praktyk. Johannesburg: Keartland Press.
38. Fernstein, B.B. 1978. Social services in the workplace. Social Welfare Forum (27-42). New York: Columbia University Press.
39. Fibush, E. & Turnquest, B. 1971. A black and white approach to the problem of racism. Social Casework, (51):459-66.
40. Finnemore, M. & Van der Merwe, R. 1989. Introduction to industrial relations in South Africa. Johannesburg: Lexicon.
41. Fischer, J. 1978. Effective casework practice: an eclectic approach. New York: McGraw-Hill Book Company.
42. Fleming, C.W. 1979. Does social work have a future in industry. Social Work. 24(3):182-185.
43. Fenwick, G. 1993. Social research: Guidelines for effective community development. People Dynamics. 11(5):21-22.
44. Germain, C.B. & Gitterman, A. 1980. The life model of social work practice. New York: Columbia University Press.
45. Giliomee, H. en Schlemmer, L. 1989. From apartheid to nation building. Cape Town: Oxford University Press.

46. Ghali, G.B. 1977. Cultural Sensitivity and the Puerto Rican Client. Social Casework (58):459-68.
47. Gould, G.M. en Smith, M.L. 1988. Social work in the workplace: practice and principles. New York: Springer Publishing Company.
48. Gitterman, A. & Sheafor, A. 1972. The White professional and black client. Social Casework. 75:280-291.
49. Googins, B. & Godfrey, J. 1987. Occupational social work. New Jersey: Prentice Hall.
50. Godsell, G. 1983. The work values of black and white South Africa employees. Pretoria: Universiteit van Pretoria.
51. Gouws, P.A. 1986. Arbeidsverhoudinge in Suid-Afrika. Pretoria: J.L. van Schaik Uitgewers.
52. Green, J.W. 1982. Cultural awareness in the human services. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
53. Haferkamp, H. 1989. Social structure and culture. New York.
54. Hammond - Tooke, D. 1987. The root of Black South Africa. Johannesburg.
55. Hammond, P.B. 1971. An introduction to cultural and social anthropology. New York: The Macmillan Company.
56. Harrison, D.F., Wodarski, J.G. & Thyer, B.A. 1992. Cultural diversity and social work practice. New York.

57. Hepworth, D.H. & Larsen, J.A. 1986. Direct social practice: theory and skills. Chicago: The Dorsey Press.
58. Herzberg, F. 1973. Work and the nature of man. New American Library: New York.
59. Hofstede, G. 1984. Cultures consequences. International differences in work-related values. London: Sage Publications.
60. Jacob, L., Joseph, G. & Van Rooyen, C. 1991. Research and education as key concepts in the transition to a non-racial Social Work practice. Social Work. 27(3):250-257.
61. Jones, R.L. 1983. Increasing staff sensitivity to the Black Client. Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work, 419-425).
62. Joyce, P. & Cubitt, G. 1986. Journey through South Africa. Kaapstad: Struik-Uitgewery.
63. Kadushin, A. 1972. The racial factor in the interview. Social Casework 17(3):88-90.
64. Kadushin, A. 1985. Supervision in social work. New York: Columbia University Press.
65. Kadushin, A. 1990. The social work interview. A guide for human service professionals New York: Columbia University Press.

66. Kilian, J.G.K. 1991. The work-place as a site for social work practice. Port Elizabeth. UPE (Proefskrif - D. Phil).
67. Kolley, J.A. 1987. South Africa under apartheid: a selected and annotated bibliography. African business and Chamber of Commerce review. 14(11):34-40.
68. Kupferer, H.J. & Fitzgerald, T.K.. 1971. Culture, society and guidance. Baston: Mifflin Company.
69. Kurzman, P.A. 1983. Ethical Issues in Industrial Social Work Practice. Social Casework. 64 (2), 105 - 111.
70. Kurzman, P.A. & Akabas, G.H. 1981. Industrial social work as an arena for practice. Social Work 26(1):52 - 68.
71. Latting, J.E. & Zundel, C. 1986. World view differences between clients and counselors. Social casework, 533 - 541.
72. Lemon, A. 1987. Apartheid in transition. Aldershot: Gawer Publishing Company.
73. Levy, A. 1992. Right at work. A guide for employees. Kenwyn: Juta en C. Limited.
74. Loewenberg, F.M. 1983. Fundamentals of social intervention: basic concepts, intervention activities, and core skills. New York: Columbia University Press.

75. Lum, D. 1992. Social Work practice and people of colour. A Process Stage Approach. California.
76. Logan, G.M.L., Freeman, E.M., & McRay, R.G. 1990. Social Work Practice with Black families. A culturally specific perspective. Addison: Wesley Publishing Company.
77. Longres, J.A. 1991. Towards a Status model of Ethnic Sensitive Practice. Journal of Multi-cultural social work practice 1(1):281 - 285.
78. Longres, J.F. 1990. Human behaviour in the social environment. Illinois: F.E. Peacock Publishers.
79. Louw, L.R. 1991. Apartheid, poverty, social transformation: A pilgrimage to a non-racial democracy challenges social work in South Africa. Social Work. 27(1):22-27.
80. Maasdorp, G. 1994. Towards a post-apartheid future-political and economic relations in Souther Africa. Africanus. 24(1):69.
81. Marais, M.E. en Hugo, E.A.K. 1991. Die maatskaplike behoeftes, verwagtinge, en probleme van Swart gemeenskappe ten opsigte van intergroepverhoudinge in Suid-Afrika. Social Work, 27(2):148 - 153.
82. Mazmui, A.A. 1986. The Africans. A triple heritage. London: B.B. C. Publications.
83. McKendrick, B.W. 1987. Introduction to social work in South Africa. Pinetown: Owen Burgess.

84. McKendrick, B. 1990. Beyond apartheid: an alphabet of challenges for social work education. Social Work. 26(3):241-250.
85. Meyer, P. 1987. South Africa's long journey. South Africa International. 17(4):192-216.
86. Moerdyk, A.P. & Goldwell, D. 1990. Empowering black managers in a multi-cultural society. Journal of Industrial Psychology, 16(1):17-23.
87. Morales, A. en Sheafor, B.W. 1986. Social work: a profession of many faces 4th ed. Boston: Allyn and Boom.
88. Mullins, L. J. 1989. Management and organisational behaviour. London: Pitman Publishing Company.
89. Patel, L. 1991. The evalution of a democratic welfare policy for a post-apartheid South Africa. Social Work, 27(2):154-164.
90. Patel, L. 1992. Restructuring Social Welfare Options for South Africa. Cape Town: Ravan Press.
91. Pederson, P.B., Draguns, J.G. & Lonner, W.J. 1989. Counseling across cultures. Honolulu USA: Hawaii Press.
92. Pincus, A. en Minahan, A. 1973. Social Work practice: Model and method. Itasca, Illinois: Peacock Publishers.
93. Potgieter, M.C. 1970. Maatskaplike Sorg in Suid-Afrika. Stellenbosch: UUB.

94. Pottick, K.J. 1989. The work role as major life role. *Social Casework*, 489-494.
95. Ramphal, R. en Moonilal, R. 1993. Can social work agencies meet the challenges in a post-apartheid South Africa? *Social Work*, 29(4):363-370.
96. Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing. 1985. Die Suid-Afrikaanse samelewing: Werklikhede en toekomsmoontlike: verslag van die hoofkomitee van die RGN. Pretoria.
97. Rankin, P. 1991. Industrial Social Work. An exploration and an assessment of the practice of social work in industry in South Africa. Rhodes University. (Proefskrif - D. Phil).
98. Rokeach, M. 1979. The nature of human values. New York.
99. Roos, M.M.E. 1989. Die faktore wat die Swart en Blanke werkers in die arbeidsmag in Suid-Afrika beïnvloed. Vanderbijlpark.
100. Ryan, A.G. & Ortiz, G. 1989. Culture and communication. Supervising the Asian and Hispanic Social Worker. The Clinical Supervisor, 7(1):27-39.
101. Salomon, B.B. 1974. Black empowerment. Social work in oppressed communities. New York: Columbia University Press.
102. Schaupp, D.L. 1978. A cross-cultural study of a multinational company. Attitudinal Responses to Participate Management. New York: Proeger Publishers.

103. Schimer, P. 1981. Die beknopte geïllustreerde ensiklopidie van Suid-Afrika. Johannesburg: New Centre.
104. Schoeman, J.H. 1975. Die taak van die personeel-maatskaplike werker in 'n bedryfsonderneming. Pretoria. Universiteit van Pretoria. (Verhandeling - M.A.).
105. Segall, H.M., Dasen, P.R., Berry, J.W. & Poortinga, Y.H. 1990. Human behaviour in global perspective. An introduction to cross-cultural psychology. Pergamon Press.
106. Southey, C. 1993. Corporate Social Investment. People Dynamics, 11(12) Oktober.
107. Sue, D.W. en Sue, D. 1990. Counselling the culturally different. New York.
108. Suid-Afrika. 1996. Konsepwitskrif vir maatskaplike welsyn. November 1995. Staatskoerant. Vol. 368. Februarie.
109. Steyn, J. 1990. Managing change in South Africa. Kaapstad: Tafelberg Uitgewers.
110. Strauss, G. & Sayles, L.R. 1980. Personnel: the human problems of management. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
111. Van Rooyen, I.J.J. & Combrinck, M.J. 1990. Gevallewerk: 'n Integreerende Benadering. Pretoria. Acauternica.
112. Van Jaarsveld, F.A. 1979. The evaluasie van apartheid en ander geskiedkundige opstelle. Kaapstad: Tafelberg uitgewers.

113. Weyers, M.L. 1988. Beplande Gemeenskapswerk. Potchefstroom: Departement Sentrale publikasies.
114. Woordeboek vir Maatskaplike werk. 1971. Pretoria. Staatsdrukker.
115. Zastrow, G. 1992. The practice of social work. California: Wadsworth Publishing Company.