Die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies

Cecile van Huyssteen

Studentenommer: 23287985

Verhandeling (artikelformaat) voorgelê vir die Magister in Maatskaplike Werk aan die Potchefstroomkampus van die Noordwes-Universiteit

Studieleier: Dr. C. van Wyk

Mei 2014

NORTH-WEST UNIVERSITY
YUNIBESITI YA BOKONE-BOPHIRIMA
NOORDWES-UNIVERSITEIT

Dit begin alles hier ™

VERKLARING

Hiermee verklaar ek dat **Die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies** my eie, oorspronklike werk is en dat alle bronne wat ek gebruik of aangehaal het, aangetoon en erken is by wyse van volledige bronverwysings.

____________________	06 November 2013
Cecile van Huyssteen	**Datum**

VERKLARING VAN TAALVERSORGER

Hiermee verklaar ek, Marion Strohwald, dat ek die taal- en tegniese versorging van die verhandeling van Cecile van Huyssteen, getitel **Die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies**, behartig het.

______________________ 1 November 2013

Marion Strohwald **Datum**

Kwalifikasies: BA Taal & Kultuur (cum laude) (SU),
MPhil Vertaling & Redigering (cum laude) (SU)

Kontakbesonderhede: marionstrohwald@gmail.com

DANKBETUIGINGS

Ek wil graag my opregte dank en waardering aan die volgende persone en instansies betuig:

- Dr. Carlien van Wyk vir haar toeganklikheid as studieleier, kundige leiding, deurlopende aanmoediging en ondersteuning;
- kinderbeskermingsorganisasies en veral die maatskaplike werkers wat ten spyte van hul beperkte tyd bereid was om aan die studie deel te neem en hul persoonlike ervarings te deel;
- Marion Strowald vir haar bekwame taal- en tegniese versorging;
- Jonine en Hermias van Zyl vir hul ekstra deurlees en hulp;
- Wendy Theron vir die noukeurige en volledige transkribering van al die digitale klankopnames;
- my familie, vriende en kollegas vir hul belangstelling en voortdurende aanmoediging; en
- my gesin: Monté, Josane, Salmond en Jac-Villiers vir hul volgehoue ondersteuning, deurlopende aanmoediging, nagte se saam sit om die eetkamertafel, stook van die kaggelvuur en baie opofferinge.

OPSOMMING

In diens van kinderbeskermingsorganisasies, waar dienste fokus op die beskerming van kinders binne die behoud van gesinne, word maatskaplike werkers blootgestel aan die negatiewe omstandighede van kinders en gesinne wat deel vorm van hul gevallelading. Maatskaplike werkers moet objektief kan bly en weldeurdagte besluite kan neem in die beste belang van kinders, terwyl hulle dalk self getraumatiseer word deur die omstandighede van hierdie kinders en gesinne.

Verskeie studies is reeds gedoen rondom beroepstres, sekondêre trauma, "medelye-moegheid" en die rol van supervisie in hierdie verband. Minder is egter bekend oor ondersteuning as funksie van supervisie vir maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies en die maatskaplike werkers se ervaring hiervan.

Die doelstelling vir hierdie studie was om deur middel van 'n beskrywende kwalitatiewe ontwerp maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en beskryf. Vir die doeleindes van hierdie studie is daar gebruik gemaak van 'n doelgerigte nie-waarskynlikheidssteekproefneming. Tien maatskaplike werkers van sewe kinderbeskermingsorganisasies binne die spesifieke veld van kinderbeskerming is volgens hul bereidwilligheid tot deelname geselekteer. Ongestruktureerde, indiepte, een-tot-een onderhoude, met een vraag om die onderhoud te inisieer, is met maatskaplike werkers gevoer om hul ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te ondersoek. Tydens onderhoude met die individuele maatskaplike werkers is daar gebruik gemaak van waarneming en veldnotas as hulpmiddels vir data-insameling. 'n Fokusgroep met agt maatskaplike werkers is ook benut om aanvanklike bevindings te verifieer en ruimte te laat vir enige verdere data wat na vore sou kom. Data is tematies geanaliseer en drie temas is geïdentifiseer. Die eerste tema handel oor deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie, wat leiding en emosionele ondersteuning insluit. Tema twee gaan oor deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie ten opsigte van taakgerigte sowel as emosionele ondersteuning. Die derde tema wat na vore gekom het, was alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning, wat kollegas, eksterne beraders, familie en vriende asook selfsorg insluit.

Hierdie temas is in sub-temas en kategorieë verdeel en aan die hand van toepaslike aanhalings uit die onderhoude bespreek en met literatuur gekontroleer. Gevolgtrekkings en aanbevelings is na aanleiding daarvan gemaak. Een van die belangrikste aanbevelings wat uit die bevindings van die studie spruit, is dat ondersteuning as funksie van supervisie effektiewer benut kan word. Maatskaplike werkers en supervisors moet onder andere 'n groter bewustheid ontwikkel vir die belangrikheid om emosies te bespreek en nie te onderdruk nie. Maatskaplike werkers wat die geleentheid ontvang om hul emosies te reflekteer of ontlaai, ontwikkel 'n gevoel van eie waarde, waardering en ervaar werkstevredenheid en motivering wat aanleiding gee tot verhoging in kwaliteit van dienslewering.

SLEUTELTERME

supervisie
ondersteuningsfunksie van supervisie
maatskaplike werker
kinderbeskermingsorganisasies
ondersteuning
Ekologiese-sisteemperspektief
Gestalt-veldteorie

ABSTRACT

In the service of child protection organisations, where services are focused on the protection of children within the preservation of families, social workers are exposed to the adverse conditions of children and families forming part of their caseload. Social workers must remain objective and make thoughtful decisions in the best interest of children and families, while they themselves might be traumatised by the circumstances of these children and families.

Various studies have been done about occupational stress, secondary trauma, compassion fatigue and the role of supervision in this regard. Less is however known about support as a function of supervision for social workers employed by child protection organisations and the social workers' experience(s) of this support.

The aim of this study was to investigate and to descripe, by means of a descriptive qualitative design, social workers employed by child protection organizations' experience of support as function of supervision. For the purpose of this study, the researcher used a purposeful non-probability sampling. Ten social workers from seven child protection organisations within the specific field of child protection were selected according to their willingness to participate. Unstructured, in-depth, one-on-one interviews, with one question to initiate the interview, were conducted with social workers to investigate their experience of the support as function of supervision. During interviews with the individual social workers the researcher made use of observations and field notes as tools for data collection tools. A focus group with eight social workers was also utilised to verify initial findings and to allow for any additional data that would emerge. The first theme deals with participants' view of support as a function of supervision, which includes receiving guidance and emotional support. Theme two is about participants' experience of support as a function of supervision in terms of task-oriented as well as emotional support. The third theme that came up was alternative sources of emotional support, including colleagues, external counselors, family members and selfcare.

These themes were divided into sub-themes and categories and discussed according to relevant quotations from interviews and literature reviews. Conclusions and recommendations were made according to these results. One of the most important recommendations arising from the findings of the study, is that the support function of supervision should be used more effectively. Social workers and supervisors must develop a greater awareness of the

importance to discuss emotions and the dangers of suppressing emotions. Social workers that receive the opportunity to reflect on their emotions, develop a sense of self-worth, appreciation and experience job satisfaction and motivation, which leads to an increase in service quality.

KEY TERMS
supervision
support function of supervision
social worker
child protection organisations
support
Ecological Systems Perspective
Gestalt field theory

INHOUDSOPGAWE

AFDELING A **1**

DEEL 1: INLEIDING EN ORIËNTERING TOT DIE STUDIE **1**

1. PROBLEEMSTELLING **1**

2. NAVORSINGSDOELSTELLING EN -DOELWITTE **8**

3. SENTRALE TEORETIESE STELLING **8**

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE **9**
4.1 Literatuurstudie **9**
4.2 Navorsingsbenadering en -ontwerp **9**
4.3 Steekproeftrekking **10**
4.3.1 Populasie 10
4.3.2 Steekproefnemingsmetode 10
4.3.3 Steekproefgrootte 11
4.4 Data-insameling **11**
4.5 Data-analise **13**
4.6 Etiese aspekte **14**
4.7 Vertrouenswaardigheid **17**

5. KEUSE EN STRUKTUUR VAN NAVORSINGSVERSLAG **19**

DEEL 2: LITERATUURSTUDIE **20**

1. INLEIDING **20**

2. TEORETIESE RAAMWERK VIR DIE STUDIE **20**

2.1 Die ekologiese-sisteemperspektief **20**

2.1.1 Sistemiese interafhanklikheid 21

2.1.2 Die ekosistemiese model 23

2.2 Gestalt-veldteorie **25**

2.2.1 Die drie konsepte van Gestalt-veldteorie 26

2.2.1.1 Holisme 26

2.2.1.2 Konteks 28

2.2.1.3 Proses 29

2.2.2 Fenomenologiese veldmodel 30

2.3 Toepassing op die studie **31**

3. DIENSLEWERING IN DIE KONTEKS VAN KINDERBESKERMINGS-ORGANISASIES **35**

3.1 Beleid **35**

3.2 Wetgewing **37**

3.3 Maatskaplikewerkdienslewering by kinderbeskermingsorganisasies **37**

3.3.1 Maatskaplike werker in aangewese kinderbeskermingsorganisasies 38

3.3.1.1 Aard van dienslewering 38

3.3.1.2 *Die impak van die lewering van kinderbeskermingsdienste op maatskaplike werkers* 41

4. SUPERVISIE IN MAATSKAPLIKE WERK **43**

4.1 Omskrywing van supervisie **43**

4.2 Supervisieverhouding **44**

4.3 Funksies van supervisie **45**

4.4 Die ondersteuningsfunksie van supervisie **47**

5. SAMEVATTING **50**

AFDELING B 66

ARTIKEL: DIE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE AAN MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS VAN KINDERBESKERMINGSORGANISASIES

ABSTRACT 66

INLEIDING 67

DOELSTELLING 72

NAVORSINGSMETODOLOGIE 73
Navorsingsontwerp 73
Deelnemers 73
Navorsingprosedure 74
Data-insameling 75
Data-analise 76
Vertrouenswaardigheid 76

BESPREKING VAN BEVINDINGS 77

TEMA 1: DEELNEMERS SE SIENING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE 77
Sub-tema 1.1: Om leiding te ontvang 78
Sub-tema 1.2: Om emosioneel ondersteun te word 80
Sub-tema 1.3: Die skep van 'n gesonde werksatmosfeer 82

TEMA 2: DEELNEMERS SE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE 84
Sub-tema 2.1: Taakgerigte ondersteuning 84
Sub-tema 2.2: Emosionele ondersteuning 90
Sub-tema 2.3: Die supervisieverhouding 96

TEMA 3: ALTERNATIEWE BRONNE VAN EMOSIONELE ONDERSTEUNING **98**
Sub-tema 3.1: Kollegas **98**
Sub-tema 3.2: Eksterne berader **99**
Sub-tema 3.3: Familie en vriende **100**
Sub-tema 3.4: Selfsorg **100**

GEVOLGTREKKINGS **101**

AANBEVELINGS **103**

SLOTGEDAGTES **103**

BIBLIOGRAFIE **104**

AFDELING C **112**

OPSOMMING, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. INLEIDING **112**

2. NAVORSINGSVRAAG **112**

3. BEREIKING VAN DOELSTELLINGS EN DOELWITTE IN DIE STUDIE **113**

3.1 Doelwit een **113**

3.2 Doelwit twee **113**

4. GEVOLGTREKKINGS **114**

4.1 Deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie **114**

4.1.1 Om leiding te ontvang 114

4.1.2 Om emosioneel ondersteun te word 114

4.1.3 Gesonde werksatmosfeer 115

4.2 Deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie **115**

4.2.1 Taakgerigte ondersteuning 115

4.2.2 Emosionele ondersteuning 116

4.2.3 Die supervisieverhouding 116

4.3 Alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning **117**

4.3.1 Kollegas 117

4.3.2 Eksterne berader 117

4.3.3 Familie en vriende 117

4.3.4 Selfsorg 117

5. AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN DIE STUDIE **118**

5.1 Aanbeveling ten opsigte van die praktyk **118**

5.2 Aanbeveling ten opsigte van opleiding **119**

5.3 Aanbeveling ten opsigte van navorsing **120**

6. BEPERKINGS VAN DIE STUDIE **120**

7. SLOTOPMERKINGS **121**

LYS VAN BYLAE

Bylaag A: Voorbeeld van toestemming tot deelname van deelnemers **122**

Bylaag B: Toestemmings van Provinsiale besture van betrokke Kinderbeskermingsorganisasies **125**

Bylaag C: Verklaring van transkribeerder **128**

Bylaag D: Redaksionele beleid van joernaal **129**

LYS VAN FIGURE

AFDELING A

Figuur 1	**Bronfenbrenner se ekosistemiese model**	**23**
Figuur 2	**Die lewensruimte en die fenomenologiese veld**	**31**
Figuur 3	**Die ekosistemiese model soos toegepas op die studie**	**32**
Figuur 4	**Die lewensruimte en die fenomenologiese veld soos toegepas op die studie**	**33**
Figuur 5	**Professionele funksionering**	**40**

AFDELING B

Figuur 1	**Tema een: Deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie**	**78**
Figuur 2	**Tema twee: Deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie**	**84**
Figuur 3	**Tema drie: Alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning**	**98**

VOORWOORD

Magister in Maatskaplike Werk in artikelformaat

Hierdie verhandeling word in artikelformaat voorgelê, volgens reël A.5.4.2.7 van die Noordwes-Universiteit, Potchefstroom Kampus Jaarboek. Hierdie artikel sal aan die tydskrif *Social Work / Maatskaplike Werk* voorgelê word vir publikasie. Let asseblief op dat die verwysings in die artikel (in Afdeling B) volgens die outeursriglyne vir die joernaal (aangeheg as Bylaag D) verskaf word, terwyl die res van die verhandeling se verwysings volgens die Harvard-metode gegee word, soos verskaf deur die Noordwes-Universiteit se verwysingshandleiding (2012).

’n CD is by die verhandeling ingesluit, wat ’n voorbeeld van ’n transkripsie asook die bevindings van die studie in tabelvorm (temas, sub-temas en kategorieë met toepaslike aanhalings) bevat.

TOESTEMMING VAN STUDIELEIER

Die betrokke kandidaat het ’n artikel geskryf met die ondersteuning van haar studieleier. Die ondergetekende gee hiermee toestemming dat sy hierdie artikel mag ingee vir eksamineringsdoeleindes vir die graad Magister in Maatskaplike Werk aan die Potchefstroomkampus van die Noordwes-Universiteit.

________________________ 06 November 2013

Dr. Carlien van Wyk **Datum**

Studieleier

AFDELING A

DEEL 1
INLEIDING EN ORIËNTERING TOT DIE STUDIE

1. PROBLEEMSTELLING

In die Suid-Afrikaanse welsynsisteem is die grootste verantwoordelikheid vir die implementering van maatskaplike wetgewing gedelegeer na vrywillige maatskaplike-werkorganisasies (Potgieter, 2009:10; South Africa Law Commission, 1998). Dit sluit byvoorbeeld aangewysde kinderbeskermingsorganisasies (nie-regeringsorganisasies) in wat volgens die Kinderwet (Children's Act, 38 of 2005:334) uitsluitlik die beskerming en beveiliging van kinders en die behoud of beskerming van gesinne binne gemeenskappe ten doel het. Hierdie aangewysde kinderbeskermingsorganisasies fokus op dienslewering aan kinders en gesinne en wil verseker dat kinders en gesinne ontwikkel tot hul volle fisiese, emosionele en sosiale potensiaal (Department of Social Development, 2006a).

Anderson (2000:846), Collins (2009:1173) en Dillenburger (2004:216) is van mening dat maatskaplike werk 'n veeleisende beroep is en emosioneel hoog belaai kan wees. Maatskaplike werkers wat in diens van kinderbeskermingsorganisasies is, word toenemend blootgestel aan en gekonfronteer met die negatiewe omstandighede van kinders wat hulle moet hanteer. Ferreira en Möller (2004:31) is van mening dat maatskaplike werkers elke dag in kontak is met getraumatiseerde kinders en gesinne as gevolg van hierdie negatiewe omstandighede. Genoemde omstandighede is buite die maatskaplike werkers se beheer en hulle voel dikwels dat hulle nie die kinders na behore kan beveilig nie, aldus Anderson (2000:846), Dillenburger (2004:216), Lloyd, King en Chenoweth (2002:25) asook Rossouw (2011).

Misdade teen kinders het vanaf 2009 tot 2011 met 16% gestyg volgens die Suid-Afrikaanse Polisie Statistiek (SAPS, 2012) en seksuele, fisiese en emosionele mishandeling is besig om 'n ongekende omvang in Suid-Afrika en in die diensleweringsveld van maatskaplike werk te bereik (Barlow & Durand, 2005:389; Bride, 2007:63; Carey, 2008:1; Pols, 2011; Van Wyngaard, 2009:3). In 2009/2010 is 27 417 seksuele misdade teen kinders gepleeg en in

2010/2011 het die syfer gestyg na 28 128, waarvan 60% teen kinders onder die ouderdom van 15 jaar en 29,4% teen kinders tussen nul en tien jaar, 'n styging van 36,1% sedert 2006/2007 (SAPS, 2010; SAPS, 2012). Hierdie styging word deur Rape Crisis (2011) onderskryf. In 2010/2011 was die totale aantal misdade teen kinders wat by die Suid-Afrikaanse Polisie Diens aangemeld is, 54 255, waarvan seksuele misdade die grootste getal was (SAPS, 2012). Die werkslading en eise aan die professionele hulpdienste (sielkundiges, maatskaplike werkers) het dienooreenkomstig verhoog en indien daar gekyk word na die statistiek van kinderbeskermingsorganisasies ten opsigte van die aanmelding of hantering van misdade teen kinders, blyk die prentjie nog minder positief te wees met hoë statistieke ten opsigte van fisiese mishandeling en verwaarlosing (Potgieter, 2009:18, 31).

Maatskaplike werkers word blootgestel aan die bogenoemde trauma wat kinders beleef (Cunningham, 2003:457). Die blootstelling van kinders aan 'n verskeidenheid van risiko-faktore en negatiewe omstandighede, soos byvoorbeeld verlies, verlating, verwaarlosing, armoede, werkloosheid, emosionele, fisieke en seksuele mishandeling of trauma, is volgens Collins (2005:340) meestal buite die beheer van hierdie kinders en nooit in hul beste belang nie. Eksterne hulp van maatskaplike werkers word dikwels benodig om kinders te beveilig en kan daartoe lei dat kinders uit hul primêre versorgingsposisies verwyder moet word na alternatiewe versorging (Milligan & Stevens, 2006:9). Hierdie verwydering lei dikwels tot verdere traumatisering van die kind en blootstelling van die maatskaplike werker aan hierdie trauma (Cunningham, 2003:457).

Maatskaplike werkers se dienslewering aan kinders word deur wetgewing en beleid gerig. Die Suid-Afrikaanse Handves van Menseregte wat in die Grondwet van Suid-Afrika (108 van 1996) ingesluit is, asook die Verenigde Nasies se Konvensie van die Regte van die Kind (Unicef, 1989) is wetgewing en beleid om kwesbare kinders te beskerm. Verder staaf die Suid-Afrikaanse Kinderwet (Children's Act, 38 of 2005), saam met die Wysigingswet op Kinders (Children's Amendment Act, 41 of 2007), dat daar aan kinders onder die ouderdom van 18 'n veilige en beskermende omgewing verseker moet word. Volgens hierdie wetgewing, die Wet op Maatskaplike Werk (110 van 1978) en die etiese kode vir maatskaplike werkers (SACSSP, 2007), is maatskaplike werkers verplig tot optrede en dienslewering. Die maatskaplike werker in diens van 'n kinderbeskermingsorganisasie is dikwels een van die eerste punte van aanmelding en beplan of rig die dienslewering aan slagoffers.

Vir die maatskaplike werkers wat daagliks negatiewe optredes teenoor kinders moet hanteer, sonder geskikte ondersteuning, kan die gevolge van die emosionele impak ’n permanente invloed op hierdie werkers hê, soos beroepstres, uitbranding en desensitisering (Botha, 2000:1, 207; Engelbrecht, 2010a:332; Knight, 2009:66). In haar posisie as supervisor by ’n kinderbeskermingsorganisasie neem die navorser waar, soos ook bevind deur Botha (2000:206), Bride (2007:63), Knight (2009:63) asook Pryce, Shackelford en Pryce (2007:51), dat hierdie traumatiese gebeure nie net ’n negatiewe, emosionele impak op die slagoffers het nie, maar ook op die maatskaplike werkers en die effektiwiteit van hul dienslewering wanneer hierdie gevalle hanteer moet word. Gilgun (2009:63) bevestig dit deur die volgende stelling te maak: “*Secondary trauma is an occupational hazard for social service professionals. Unattended secondary trauma affects practitioner effectiveness*”.

Volgens Collins (2009:1) en Figley (2002:3) is daar ’n emosionele koste verbonde aan omgee. Wanneer maatskaplike werkers voortdurend luister na stories van vrees, pyn en lyding, is dit moontlik dat hulle uiteindelik self soortgelyke vrees, pyn en lyding of wanhoop kan ervaar, omdat hulle omgee. In die lig van die emosionele trauma waaraan maatskaplike werkers blootgestel word tydens dienslewering aan kinders en gesinne, beweer Bell, Kulkarni en Dalton (2003:469) asook Figley (2002:1) dat sommige maatskaplike werkers emosioneel afgestomp of gedesensitiseer raak, hulle onttrek, emosionele gebeure kan ook geïntellektualiseer of ontken word. Volgens Ben-Zur en Michael (2007:64), Cunningham (2003:458) en Figley (2002:20) kan hierdie omgee of empatie ook lei tot teenoordrag, ’n verlies aan grense, oorbetrokkenheid, omgekeerde afhanklikheid, ongesonde binding en kan maatskaplike werkers hul sin vir die self verloor.

Maatskaplike werkers word verder aan veranderende beleide, praktyke, nuwe wetgewing en ’n ernstige tekort aan hulpbronne blootgestel (Collins, 2009:1173; Jones, 2010:1). Die lae moraal, spanning, negatiwiteit van gemeenskappe en ’n gebrek aan erkenning en werksbevrediging dra verder by tot probleme soos sekondêre trauma, medelye-moegheid en uitbranding van maatskaplike werkers in hierdie veld (Bride, 2007:63; Lloyd *et al.*, 2002:255-256; Ross & Ross, 1996:197). Volgens verskeie navorsers (Bronfenbrenner, 1979:22; Compton, Galaway & Cournoyer, 2005:23; Corey & Corey, 1998:258) word hierdie probleme in die maatskaplikewerkveld veroorsaak deur faktore in die eksterne veld (die omgewing), maar ook in die interne veld (die self) van die werker. Verder is Bride (2007:63) van mening

dat maatskaplike werkers tyd moet maak vir hulself en aktiwiteite wat hulle geniet ten einde spanning en werksverwante probleme te verwerk.

’n Verantwoordelikheid berus egter ook by die bestuur van organisasies om maatreëls in plek te stel om dié risiko’s te verminder. Caulshed en Mullender (2006:51-52) meen dat vertroue tussen die bestuur van ’n organisasie en maatskaplike werkers, deelname aan bestuursbesluite, die bestuur van risiko’s, spanwerk sowel as die goeie versorging van personeellede ’n belangrike rol speel. Goeie leierskap en doeltreffende menslikehulpbronbestuur (waarvan supervisie ’n belangrike komponent in maatskaplike werk is) word in toenemende mate beklemtoon om werkers te ondersteun (Myers & Wee, 2002:195; Sexton, 1999:400; Tsui, 2005:15). Organisasies het ook volgens Collins (2009:1182) die verantwoordelikheid om personeel toepaslik te evalueer, professioneel te ontwikkel en geleentheid te bied tot nuwe ervarings soos die herverdeling van poste. In die konteks van maatskaplike werk word supervisie aan maatskaplike werkers gebied vir die monitering, rigtinggewing, koördinering en evaluering van werksaamhede (Kadushin, 1992:18-20).

Maatskaplikewerksupervisie het volgens Tsui (2005:1) reeds in 1878 ontstaan. Bradley, Engelbrecht en Höjer (2010:775) asook Kadushin (1992:1) beweer dat daar alreeds in 1901 verwys is na die multi-dimensionele funksie van supervisie, naamlik ondersteuning, administrasie en onderrig. In hierdie tydperk was die grootste fokus egter op die administratiewe funksie van kontrole wat deur die staat op welsynsorganisasies geplaas is. Supervisie soos dit vandag bekend staan het ontwikkel in die 1920’s en 1930’s (Bradley *et al*., 2010:775; Kadushin, 1992:2; Tsui, 2005:5).

Die drie funksies van supervisie word in literatuur (Botha, 1985:239-247; Kadushin, 1992:45-291) beskryf. Die administratiewe funksie van supervisie voorsien die organisatoriese struktuur aan maatskaplike werkers en gee leiding in die hulpverleningsproses (Botha, 2000:10; Kadushin, 1992:227-228). Volgens Botha (2000:10) en Kadushin (1992:135) behels die onderrigfunksie van supervisie die toerus van maatskaplike werkers met kennis, vaardigheid en ’n professionele houding gerig op die leerbehoeftes gekoppel aan ‘n spesifieke werkslading. Die ondersteuningsfunksie van supervisie soos beskryf deur Botha (2000:10, 196), Kadushin (1992:229) en Tsui (2005:81) sluit in die versterking van maatskaplike werkers se vermoë om spanning en druk te hanteer, om meer bevoeg te voel en werksbevrediging te

ervaar. Vir die doel van hierdie studie word daar spesifiek gefokus op die ondersteuningsfunksie van supervisie in maatskaplike werk.

Volgens Tsui (2005:15, 81) bestaan die ondersteuningsfunksie van supervisie uit emosionele en taakgerigte ondersteuning. Emosionele ondersteuning behels ondersteuning en versorging, die deel van emosies/gevoelens, die bevordering van selfkennis en die toon van waardering/erkenning. Taakgerigte ondersteuning behels inligtingsondersteuning en instrumentele ondersteuning deurdat kennis en ervaring gedeel word asook die ontwikkeling van vaardighede en selfvertroue om take te voltooi.

Botha (2000:217) is van mening dat daar tydens ondersteuning in supervisie volkome vertroue tussen die maatskaplike werker en die supervisor moet wees, sodat maatskaplike werkers nie onsekerheid ervaar oor watter inligting hulle met die supervisor kan deel en wat liefs teruggehou moet word, uit vrees dat dit teen hulle gebruik kan word nie. Knight (2009:66, 70) ondersteun hierdie mening. Indien genoemde verhouding tussen supervisors en maatskaplike werkers kan ontwikkel, stel dit die supervisors in staat om met die maatskaplike werkers kontak te maak binne hul bestaande verwysingsraamwerk en leefwêreld, hul hier-en-nou belewing (Phelan, 2008:3). Die vraag is egter of hierdie verhouding in supervisie wel kan realiseer binne ’n situasie waar dienslewering aan die kliënt voorkeur moet geniet. In navorsing deur Engelbrecht (2010a:329, 332) en Knight (2009:65, 66) is bevind dat hierdie vertrouensverhouding na dekades van supervisie in maatskaplike werk steeds nie bestaan nie. Hierdie wantroue kan wees as gevolg van die supervisor se evaluerings- en prestasiebeoordelingstaak, wat ’n finansiële en bevorderingsimplikasie vir die maatskaplike werker kan hê.

Verder verskil die fokus van die supervisor en die maatskaplike werker dikwels deurdat die maatskaplike werker op kwalitatiewe dienslewering fokus en die supervisor op kwantitatiewe dienslewering, met die oog op bereiking van programdoelwitte. Volgens Engelbrecht (2010a:331), Hanlon (2008:1) en Kadushin (1992:22) is die fokus in supervisie tereg op die effektiewe dienslewering aan die kliënt volgens die bereiking van sekere programdoelwitte en werksprestasies. Volgens Engelbrecht (2010a:324, 335) en Hanlon (2008:1) is die administratiewe funksie van supervisie dominant en is daar moontlik min tyd om te fokus op die ondersteuningsfunksie van supervisie, of is daar volgens Kadushin (1992:229) en Knight (2009:66) meer klem op ondersteuning in die bestuur van programtake.

Bradley *et al*. (2010:778) beweer dat supervisie in Suid-Afrika ten opsigte van ondersteuning aan kinderbeskermingswerkers 'n krisis beleef. Supervisors is dikwels nie opgelei in supervisie nie en verrig ook middelvlak bestuurstake, wat teweegbring dat supervisie nie regmatige aandag ontvang nie en dat dit maatskaplike werkers dikwels met onverwerkte emosies laat (Bradley *et al*., 2010:778).

Verskeie studies is reeds gedoen rondom beroepstres (Van Wyk, 2010), sekondêre trauma (Collins, 2009; Marquard, 2006), "medelye-moegheid" (Coetzer, 2004) en die rol van supervisie in hierdie verband (Bradley *et al.*, 2010; Engelbrecht, 1995, 2010a, 2010b; Hanlon, 2007; Mbau, 2005; Tsui, 2005). Geen spesifieke studies ten opsigte van die ondersteuningsfunksie van supervisie vir maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies en die maatskaplike werkers se ervaring ten opsigte van ondersteuning in hierdie konteks kon egter gevind word nie. Volgens Engelbrecht (2012) is daar nog 'n groot behoefte aan navorsing oor supervisie en die ondersteuningsfunksie van supervisie. Verder is hy van mening dat organisasies en supervisors bewus gemaak moet word van die eise in die lewering van dienste binne 'n kinderbeskermingsorganisasie, die effek wat dit op maatskaplike werkers se emosionele funksionering het en die belangrikheid van ondersteuning as 'n funksie van supervisie.

Die ekologiese-sisteemperspektief (Johnson & Yanca, 2007:406; Sheafor, Horejsi & Horejsi, 2002:91) en die Gestalt-veldteorie (Blom, 2004:19; Parlett, 2005:44-45) dien as teoretiese uitgangspunte om die ervaring van maatskaplike werkers aangaande ondersteuning in supervisie te ondersoek. Volgens die ekologiese-sisteemperspektief word die individu as 'n entiteit beskou wat nie in isolasie kan bestaan nie (Bronfenbrenner, 2005:15; Hook, Watts & Cockcroft, 2002:312; Meyer, Moore & Viljoen, 2008:475). Netso word die ervaring en belewenisse van individue en hul omgang met die wêreld beïnvloed deur hul hele veld, volgens die Gestalt-veldteorie (Oaklander, 2007:7; Parlett, 2005:56). Dit is belangrik dat die sisteme en veld waarin maatskaplike werkers funksioneer, in ag geneem word in die konteks van hierdie studie.

Soos aanbeveel deur Bless, Higson-Smith en Kagee (2006:19) asook Leedy en Ormrod (2010:44) word die navorsingsprobleem gebaseer op 'n goed gedefinieerde rasionaal en beveel Fouché en Delport (2011a:108) en Hofstee (2006:85) aan dat die navorser die fokus van die

studie duidelik definieer en die spesifieke probleem wat ondersoek wil word, uiteensit, aangesien daar sonder ’n goeie navorsingsprobleem geen studie kan wees nie. Gebaseer op die voorafgaande rasionaal kan die probleem vir hierdie studie as volg gestel word:
Maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies, waar dienste gerig word op die beskerming van kinders binne die behoud van gesinne, word blootgestel aan negatiewe omstandighede van kinders en gesinne wat deel vorm van hul gevallelading. Hulle moet objektief kan bly en weldeurdagte besluite kan neem. Terwyl hulle self dalk getraumatiseer word deur die omstandighede van kinders en gesinne, word daar van maatskaplike werkers verwag om besluite te neem in die beste belang van kinders. Maatskaplike werkers moet dus daartoe in staat wees om ten spyte van hul werkskladings en omstandighede waarin hulle werk, steeds effektiewe dienste te lewer. Dienslewering mag ’n emosionele impak op maatskaplike werkers hê. Dit kan meebring dat hulle moontlik hul eie emosies op die agtergrond moet skuif of onderdruk, wat hulle met onverwerkte gevoelens kan laat. Maatskaplike werkers ontvang wel supervisie wat volgens literatuur op die drie funksies van supervisie fokus, naamlik die administratiewe funksie, die onderrigfunksie en die ondersteuningsfunksie. Dit blyk egter dat die eerste twee funksies van supervisie voorkeur geniet en daar moontlik nie genoegsaam op die ondersteuningsfunksie van supervisie, wat sowel emosionele as taakgerigte ondersteuning insluit, gefokus word nie. In hierdie studie is daar dus ondersoek ingestel na wat maatskaplike werkers se ervaring van ondersteuning as ’n funksie van supervisie binne die konteks van hul spesifieke diensleweringsveld (kinderbeskerming) is. Indien hierdie ervaring bekend is, kan aanbevelings vir die praktyk en ook vir opleiding gemaak word ten einde die effektiwiteit van ondersteuning as ’n funksie van supervisie in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies te verhoog. Dit kan moontlik lei tot meer werksbevrediging by maatskaplike werkers in hierdie veld en hulle daartoe in staat stel om kwaliteit dienste te lewer.

Die navorsingsvraag het volgens Fouché en De Vos (2011:89) asook Hofstee (2006:85) ten doel die duidelike stel van vrae gebaseer op goed ontwikkelde kennis van vorige navorsing en teorie, asook die navorser se eie idees en spekulasies oor wat sy graag beantwoord wil hê ten opsigte van die onderwerp. Soos Hofstee (2006:85), beveel Leedy en Ormrod (2010:56) ook aan dat die navorsingsonderwerp omskryf word in ’n vraag sodat dit wat die navorser wil ondersoek, beantwoord kan word. Die volgende navorsingsvraag is vir die doel van hierdie studie geformuleer:

- Wat is maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie?

2. NAVORSINGSDOELSTELLING EN -DOELWITTE

Fouché en De Vos (2011:94) en Hofstee (2006:86) definieer ’n doelstelling as die beplande uitkoms waarop die navorsing gerig is, terwyl doelwitte die stappe is wat geneem moet word om die doelstelling van die studie te bereik. Doelwitte is dus meer konkreet, meetbaar en is spesifieke, duidelike en bondige stellings oor die beoogde uitkomste van die navorsing.

Die doelstelling vir hierdie studie is om deur middel van ’n beskrywende kwalitatiewe ontwerp maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en beskryf.

Om bogenoemde doelstelling te bereik, is die volgende spesifieke doelwitte gestel:

- Om ’n empiriese studie te onderneem ten einde maatskaplike werkers in diens van kindersbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en te beskryf.

- Om op grond van die bevindings en gevolgtrekkings van die studie aanbevelings te maak aan die besture van kinderbeskermingsorganisasies ten opsigte van die effektiewe benutting van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers.

3. SENTRALE TEORETIESE STELLING

Die bekendmaking van maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie kan bydra tot aanbevelings wat in hierdie verband aan supervisors en bestuurders gemaak kan word. Dit mag moontlik lei tot effektiewer benutting van die ondersteuningsfunksie van supervisie in maatskaplike werk en moontlik die effektiwiteit van maatskaplike werkers se dienslewering en werksbevrediging

verhoog. Sodoende kan maatskaplike werkers se emosionele welstand moontlik bevorder word.

4. NAVORSINGSMETODOLOGIE

4.1 Literatuurstudie

Vir die doel van die ondersoek is wetenskaplike bronne soos boeke, joernale, vaktydskrifte, afgehandelde navorsingsbronne en databasisse (EBSCOhost, Google Scholar, SA ePublications) benut vir die daarstel van 'n literatuurstudie. Die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie, as teoretiese raamwerk vir die studie, asook dienslewering in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies, supervisie in maatskaplike werk en die ondersteuningsfunksie van supervisie is vir die doel van die literatuurstudie bespreek. Soos beskryf deur Creswell (2007:30) asook Delport, Fouché en Schurink (2011:305) is 'n literatuurkontrole na afloop van die studie onderneem, om data te verifieer.

4.2 Navorsingsbenadering en -ontwerp

Daar is vir die doeleindes van hierdie studie van die kwalitatiewe navorsingsbenadering (Bless *et al.*, 2006:43, 44; Creswell, 2009:26; Fouché & De Vos, 2011:91) gebruik gemaak. Volgens Creswell (2009:4) asook Leedy en Ormrod (2010:94) bied hierdie benadering die geleentheid om individue se betekenis wat hulle aan 'n sosiale situasie verleen, in geheel te verken en begrip te ontwikkel vir die ervaring en betekenis wat hulle aan 'n werklike lewensituasie gee.

Die beskrywende kwalitatiewe navorsingsontwerp is vir die doel van die studie benut. Hierdie ontwerp verskaf beskrywende kwalitatiewe bevindings wat naby aan die werklike ervaring, soos verskaf deur die deelnemers, is (Sandelowski, 2010:78). Dit is volgens Sandelowski (2010:78) veral nuttig vir die analisering en ontwikkeling van insig in data wat in 'n spesifieke situasie ingesamel is, wat minder staatmaak op die navorser se eie interpretasie van data. Op so 'n wyse bly navorsers na aan hul data en na aan die woorde en gebeure soos deur die deelnemers verskaf. Soos beskryf deur Botma, Greef, Mulaudzi en Wright (2010:194) asook Sandelowski (2010:78) is 'n beskrywende kwalitatiewe studie dus gefokus op die omvattende opsomming van 'n verskynsel of gebeure in die alledaagse lewe en nie op die interpretasie

daarvan nie. In hierdie studie is daar van hierdie ontwerp gebruik gemaak om ondersoek in te stel na die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies, ten einde begrip te ontwikkel vir die deelnemers se ervarings sonder om dit te interpreteer.

4.3 Steekproeftrekking

Vervolgens word die populasie, steekproefnemingsmetode en steekproefgrootte bespreek.

4.3.1 Populasie

Die populasie is volgens Bless *et al.* (2006:98) en Strydom (2011a:332) 'n totale stel persone wat die fokus van die navorsingsonderwerp is. Vir die doel van hierdie studie bestaan die populasie uit geregistreerde maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies in die Kaapse Wynland Distriksmunisipaliteit. Die Kaapse Wynland Distriksmunisipaliteit sluit Franschhoek, Paarl, Stellenbosch en Wellington in.

4.3.2 Steekproefnemingsmetode

Vir die doeleindes van hierdie studie is gebruik gemaak van doelgerigte nie-waarskynlikheidssteekproefneming soos deur Bless *et al*. (2006:105), Creswell (2007:120) asook Strydom en Delport (2011a:392) beskryf. Hierdie metode, soos beskryf word deur genoemde outeurs, vereis dat navorsers op die korrekte deelnemers sal besluit, aangesien deelnemers wat die beste begrip en insig van die verskynsel of probleem het en in staat sal wees om dit te verwoord, geselekteer moet word. In die lig van bogenoemde is daar dus doelbewus deelnemers gewerf wat verteenwoordigend is van die populasie van maatskaplike werkers wat deel van die steekproef gevorm het. Die volgende insluitingskriteria is van toepassing:

- Geregistreerde maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies;
- werksaam in die Kaapse Wynland Distriksmunisipaliteit;
- met ten minste een jaar ervaring in die veld van kinderbeskerming en blootstelling aan supervisie;
- Afrikaans of Engels magtig is; en
- instem tot vrywillige deelname.

Maatskaplike werkers moes ten minste een jaar ervaring in die spesifieke veld van kinderbeskerming gehad het, ten einde bewus te wees van die eise wat in hierdie veld aan maatskaplike werkers gestel word. Verder sou dit ook beteken dat hulle wel blootstelling aan supervisie gehad het.

4.3.3 Steekproefgrootte

Volgens Strydom en Delport (2011a:391) is daar in kwalitatiewe navorsing nie spesifieke vereistes ten opsigte van die grootte van die steekproef nie, maar moet daar wel gepoog word om data in te samel tot dataversadiging bereik is. In aansluiting hiermee noem Guest, Bunce en Johnson (2006:60, 78) dat dataversadiging gewoonlik binne die eerste ses tot twaalf onderhoude plaasvind. In hierdie studie het versadiging na ongeveer agt onderhoude plaasgevind.

In die Kaapse Wynland Distriksmunisipaliteit is daar elf kinderbeskermingsorganisasies. Vir die doeleindes van hierdie studie is die provinsiale besture van al die organisasies telefonies en skriftelik genader om toestemming te verleen soos beskryf deur Bless *et al*. (2006:145) en Strydom (2011b:333). Nege organisasies het ingestem dat hul maatskaplike werkers by die steekproef ingesluit mag word. ’n Telefoniese uitnodiging is aan maatskaplike werkers gerig om deel te neem aan die studie, waarna ’n inligtingsdokument en toestemmingsvorm aan belangstellendes verskaf is. Onderhoude is gevoer met tien maatskaplike werkers wat voldoen het aan die kriteria vir steekproefneming. Onderhoude is gevoer tot ’n versadigingspunt bereik is, waar geen nuwe inligting meer ingewin is nie en temas begin herhaal het, soos aanbeveel deur Bless *et al.* (2006:107). Na afhandeling van die onderhoude is ‘n verdere agt maatskaplike werkers geselekteer en by ‘n fokusgroepbespreking betrek.

4.4 Data-insameling

Volgens Fouché en Schurink (2011:324) moet navorsers reeds in die beginfase van die navorsing bepaal hoe data ingesamel gaan word sodat daar ’n logiese verband tussen die navorsingsvraag, navorsingsontwerp, insameling van data en analisering van data sal wees. Die primêre metodes van data-insameling in kwalitatiewe navorsing is volgens Marshall en Rossman (2011:137) direkte waarnemings, indiepte onderhoude en dokument-analise. Vir die doeleindes van hierdie studie is gebruik gemaak van indiepte onderhoude, waarna ’n

fokusgroep benut is met die doel om aanvanklike bevindings te verifieer en ruimte te laat vir enige verdere data wat na vore sou kom. Vervolgens word ’n uiteensetting gegee van hoe data ingesamel is ten einde die navorsingsvraag van die studie te beantwoord.

Onderhoude en fokusgroepe word vervolgens bespreek:

- *Onderhoude*

  Onderhoudvoering is volgens Greeff (2011:342) asook Marshall en Rossman (2011:142) die algemeenste wyse van data-insameling in kwalitatiewe navorsing. Ongestruktureerde, indiepte, een-tot-een onderhoude, met een vraag om die onderhoud te inisieer (Bless *et al.,* 2006:116, 119; Greeff, 2011:349) is gevoer met individuele maatskaplike werkers by hul onderskeie kantore. Die vraag “Vertel my meer oor jou ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie in die lewering van dienste by ’n kinderbeskermingsorganisasie” is gestel tydens die aanvang van elke onderhoud. Soos aanbeveel deur Creswell (2007:135, 141), Greeff (2011:359) en Strydom (2011a:330) is daar met die toestemming van deelnemers gebruik gemaak van digitale klankopnames om die onderhoude op te neem. Digitale klankopnames is getranskribeer om volledig bestudeer te word na afloop van onderhoude. Die gemiddelde lengte van onderhoude was sestig minute lank.

- *Fokusgroepe*

  In Botma *et al.,* (2010:210) asook Greeff (2011:360), word ’n fokusgroep omskryf as ’n noukeurig beplande bespreking wat ontwerp is om data in te win deur die benutting van groepinteraksie ten opsigte van ’n spesifieke onderwerp. Fokusgroepe kan ook, soos beskryf deur Marshall en Rossman (2011:149), benut word om aanvanklike bevindings in ’n studie te verifieer. Nadat data deur middel van indiepte onderhoude ingesamel is en dit voorlopig geanaliseer is, is hierdie bevindings deur die benutting van ’n fokusgroep geverifieer asook ruimte gelaat vir moontlike verdere data wat na vore sou kom. Agt maatskaplike werkers, wat nie voorheen in die studie ingesluit was nie en wat voldoen aan die kriteria vir steekproefneming, is by die fokusgroep betrek. Op hierdie wyse is die aanvanklike bevindings bevestig en het bygedra tot ’n ryk beskrywing van die deelnemers se ervarings.

Tydens data-insameling is daar ook van waarneming en veldnotas gebruik gemaak en word dit vervolgens bespreek.

- *Waarneming*

  Waarneming is essensieel tot kwalitatiewe navorsing volgens Marshall en Rossman (2011:139). Volgens Maree (2007:83) is waarneming 'n sistematiese proses waar navorsers gebruik maak van hul sintuie en intuïsie om inligting in te win vir dieper insig en begrip van dit wat waargeneem word. Om korrekte waarnemings te maak moet navorsers volgens Greef (2011:343) vaardig wees in onderhoudvoering en weet wat om in ag te neem, bewus wees van slaggate, korrekte kommunikasietegnieke gebruik en fokus op inhoud en proses sowel as "wat" gesê en "hoe" dit gesê word. Nie-verbale kommunikasie is waargeneem.

- *Veldnotas*

  Veldnotas is volgens Greeff (2011:359) asook Marshall en Rossman (2011:139) geskrewe notas van wat die navorser hoor, sien, voel, ervaar en oordink; dit sluit empiriese waarnemings en persoonlike interpretasies in. Volgens Greeff (2011:359) moet dit die kronologiese beskrywing van wat in die navorsingsproses met die deelnemer gebeur het, bevat. In hierdie studie is daar tydens onderhoude en die fokusgroep gebruik gemaak van veldnotas om waarnemings asook persoonlike refleksies neer te skryf.

4.5 Data-analise

Bless *et al.* (2006:163) beskryf data-analise as 'n proses waardeur data hersien, geïnterpreteer en opgesom word. Vir die doeleindes van hierdie studie is die data van die ongestruktureerede onderhoude geanaliseer en het die inligting wat hier na vore gekom het die bespreking van die fokusgroeponderhoude gerig. Albei stelle data (ongestruktureerde onderhoude en fokusgroep-besprekings) is volgens die stappe van Marshall en Rossman (2011:209) geanaliseer. Hierdie stappe word vervolgens bespreek.

- Tydens die eerste stap is die ingesamelde data georganiseer, getranskribeer en voorberei vir analise soos deur Marshall en Rossman (2011:210) aanbeveel.
- In die tweede stap het die navorser die getranskribeerde onderhoude deurgelees ten einde, soos deur Schurink, Fouché en De Vos (2011:408) voorgestel, die data haar eie te maak,

deel te word van die data en ’n algemene mening daaroor te vorm. Marshall en Rossman (2011:210) beskryf dit as “onderdompeling” in die data.

- Gedurende die derde stap is alle ingesamelde inligting, wat transkripsies sowel as waarnemings en veldnotas insluit, weer deurgelees om temas, sub-temas en kategorieë te gegenereer en te kontroleer (Marshall & Rossman, 2011:212; Schurink *et al*., 2011:408).

- In die vierde stap is data gekodeer en in die kantlyn aangeteken om sodoende tussen temas, sub-temas en kategorieë te onderskei en om die tendense voor te stel (Marshall & Rossman, 2011:212; Schurink *et al*., 2011:410-415). Alle data is georganiseer volgens temas en as deel van die proses is data geëvalueer om te sien of inligting geskik, geloofwaardig en bruikbaar is (Hofstee, 2006:147).

- Die vyfde stap volgens Marshall en Rossman (2011:213, 214) is die skryf van analitiese memorandums of aantekeninge. Tydens hierdie stap is die geïdentifiseerde temas, wat ook die sub-temas en kategorieë ingesluit het, beskryf en aanhalings/narratiewe van individue is ingesluit.

- Stap ses het die interpretasie van die data en die soek van alternatiewe betekenisse behels. ’n Literatuurkontrole is uitgevoer soos deur Creswell (2009:27) asook Marshall en Rossman (2011:219) uiteengesit ten einde bestaande literatuur met die temas, sub-temas en kategorieë wat in die studie ontwikkel is, te vergelyk.

  Die ingesamelde inligting is bespreek aan die hand van ’n literatuurkontrole om die kategorieë, temas en storielyne te bevestig, te ondersteun of te weerlê en die bevindings van die data is duidelik weergee in geskrewe vorm.

- Stap sewe behels die skryf van die verslag vir die aanbieding van die studie (Marshall & Rossman, 2011:222) en die navorsingsverslag is in die vorm van ’n artikel geskryf.

4.6 Etiese aspekte

Die navorser het haar navorsing as ’n projek van die Sentrum vir Kinder-, Jeug- en Familiestudies gedoen en etiese klaring is vanaf die Noordwes-Universiteit verkry om te verseker dat die studie aan etiese riglyne voldoen. Die etieknommer vir hierdie projek is NWU-00060-12-A1. As maatskaplike werker wat geregistreer is by die South African Council for Social Service Professions (SACSSP) was die navorser ten alle tye verplig om die etiese

kode na te kom en altyd in beste belang van haar professie en die deelnemers te handel, deur hulle op ’n professionele wyse en met integriteit, begrip en respek te hanteer.

Etiese aspekte soos weergegee deur Bless *et al*. (2006:142-146), Hofstee (2006:118, 210) en Strydom (2011c:115-129) is in hierdie studie in ag geneem en word vervolgens aan die hand van hierdie outeurs bespreek.

- *Vermyding van skade*

  Skade verwys volgens genoemde outeurs na fisiese of emosionele ongemak. Die navorsingstudie is gebaseer op wetenskaplike gronde asook goed omskryfde metodologie om te verseker dat deelnemers geen fisiese of emosionele ongemak ervaar nie. Deelnemers is vooraf voorberei en ingelig oor die studie en daar is gepoog om sensitief te werk te gaan met die insameling van data. Die navorser was sensitief vir enige ongemak wat tydens onderhoude kon ontstaan en het gevolglik die onderhoude gevoer in ’n omgewing waar die deelnemers veilig en geborge kon voel. Ten einde skade te vermy is daar gepoog dat die finale verslag akkuraat, duidelik, spesifiek en objektief saamgestel word, sodat dit geen deelnemer benadeel nie.

- *Vrywillige deelname*

  Volgens die genoemde outeurs sou dit oneties wees om deelnemers te dwing om deel te neem aan enige studie. Met die aanvang van onderhoude is deelnemers ingelig dat hulle vrywillig deelneem aan die navorsing en ter enige tyd mag onttrek. Soos voorgestel is voldoende inligting rakende die studie vooraf aan deelnemers verskaf sodat hulle ’n weldeurdagte besluit ten opsigte van deelname kon maak, almal het vrywillig deelgeneem.

- *Ingeligte toestemming en misleiding*

  Tydens die aanvang van die studie is toestemming verkry van die Noordwes-Universiteit, die provinsiale besture van die kinderbeskermingsorganisasies en vanaf deelnemers. Die kinderbeskermingsorganisasies en alle deelnemers het eers hul toestemming verleen tot deelname na ontvangs van voldoende inligting oor die navorsingstudie en inligting ten opsigte van risiko’s en verwagte uitkomste van die studie. ’n Inligtingstuk en ingeligte toestemmingsbrief is opgestel en aan elke deelnemer voorsien (Bylaag A).

- *Skending van privaatheid*

  Deelnemers is skriftelik in die inligtingstuk verseker van konfidensialiteit en anonimiteit deur die gebruik van nommers in plaas van name tydens die analisering van data. Slegs die navorser het toegang tot die identiteit van deelnemers gehad en geen name of identifiserende besonderhede is bekend gemaak nie. Die navorser het hierdie beginsel nagekom en verseker dat die identiteit van deelnemers anoniem en konfidensieel bly.

- *Weiering van terapie*

  Indien deelnemers dit sou benodig, sou die toepaslike verwysing van deelnemers nie geweier word nie, maar met hul toestemming verwys word vir ondersteuning by ’n geskikte onpartydige berader/sielkundige. Tydens hierdie studie was dit egter nie nodig om enige deelnemer vir hierdie doel te verwys nie.

- *Kompensasie*

  Deelname was vrywillig, deelnemers was hieroor ingelig en geen kompensasie is aan deelnemers gegee nie. Alhoewel deelnemers geen finansiële kompensasie uit hul deelname aan die navorsing ontvang het nie, word daar gehoop dat hulle wel voordeel uit die navorsing mag ontvang deurdat die bevindings van die studie moontlik in ag geneem sal word in toekomstige supervisiedienste aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies.

- *Terugrapportering*

  Na afloop van die onderhoude is daar aan deelnemers ’n kans gegee om terug te rapporteer oor hul ervaring van die onderhoude, sodat enige probleme wat die deelnemers kon ervaar as gevolg van die navorsingservaring reggestel kon word. Die terugvoer wat van deelnemers ontvang is, het daarop gedui dat hulle die onderhoude as positief ervaar het. Na voltooiing van die studie sal die finale dokument aan deelnemers beskikbaar gestel word.

- *Bevoegdheid van die navorser*

  Die navorser is ’n geregistreerde maatskaplike werker met meer as twintig jaar ervaring in die veld van gesinsorg- en kinderbeskermingsdienslewering. Sy het sewe jaar ervaring as supervisor en beskik oor kennis in die veld van maatskaplikewerkteorie, supervisie, beleid

en wetgewing, wat haar bevoeg maak om hierdie studie te onderneem. Navorsing is ook onder leiding van ’n studieleier onderneem.

- *Publikasie van bevindings*

  Die navorsingsbevindings van die studie is so akkuraat en objektief as moontlik opgeteken en beskikbaar gestel in die geskrewe vorm van hierdie verhandeling. Die publikasie (Afdeling B) met bevindings en aanbevelings wat uit hierdie studie voortvloei en ook in Afdeling C bespreek word, sal aan belanghebbende partye, soos die besture van die betrokke kinderbeskermingsorganisasies, supervisors en maatskaplike werkers, beskikbaar gestel word asook aan ’n joernaal voorgelê word vir moontlike publikasie.

- *Stoor van data:*

  Die digitale klankopnames is slegs vir navorsergebruik en sal vir ’n tydperk van vyf jaar op ’n digitale kompakskyf by die Noordwes-Universiteit gestoor word voordat dit vernietig sal word.

4.7 Vertrouenswaardigheid

Die vertrouenswaardigheid van navorsing is volgens Bless *et al.* (2006:149) ’n belangrike aspek tydens die uitvoer van ’n navorsingsprojek. Daar is deurgaans gepoog om geloofwaardig, neutraal, konsekwent, paslik en deursigtig, soos voorgestel deur Golafshani (2003:601) en Schurink *et al.* (2011:419), op te tree. Om vertrouenswaardigheid te verseker, beklemtoon en verwys Schurink *et al.* (2011:419) na die volgende vier konsepte van Lincoln en Guba:

- *Geloofwaardigheid*

  In kwalitatiewe navorsing is die navorser die instrument wat benut word om data in te samel. Die navorsing moet dus geloofwaardig wees, vertrou kan word en van hoë kwaliteit wees (Golafshani, 2003:597). Geloofwaardigheid behels volgens Botma *et al.* (2010:292) dat die perspektief van deelnemers so duidelik as moontlik deur die navorser weergegee moet word. Geloofwaardigheid is verseker deur die benutting van verskeie onderhoudsvoeringstegnieke, soos parafrasering, klarifikasie, reflektering, aanmoediging, opmerkings en opsommings, ten einde met deelnemers te kontroleer dat die navorser dit wat

deur hulle weergegee word, korrek interpreteer. Verder is daar van ’n fokusgroep gebruik gemaak om na afloop van voorlopige data-analise die geïdentifiseerde temas te verifieer.

- *Oordraagbaarheid*

  Dit is volgens Bless *et al*. (2006:156) belangrik om te besluit op watter wyse daar verseker gaan word dat die data wat ingesamel word, geldig sal wees in alle situasies. Oordraagbaarheid word deur Schurink *et al.* (2011:420) beskryf as die oordra van bevindings van een studie na die konteks van ander studies en ander deelnemers. In hierdie studie is daar gepoog om die metodologie so duidelik as moontlik te beskryf en toe te pas ten einde die konstruk van oordraagbaarheid te verseker. Verder is daar ook gepoog om ’n ryk beskrywing van data te gee.

- *Vertroubaarheid*

  Volgens Schurink *et al.* (2011:420) moet die navorsingsproses bestuur word en deursigtig wees ten opsigte van die ouditspoor of die sistematiese dokumentasie van die navorsingstorie. Die navorser het stapsgewys en logies die navorsingsproses, verwerking van data en kodering uiteengesit en gedokumenteer. ’n Onafhanklike kodeerder is verder benut om die temas te verifieer wat uit die transkripsies verkry is.

- *Bevestigbaarheid*

  Botma *et al*. (2010:292) verwys na bevestigbaarheid as die objektiwiteit en bevestigbaarheid van die data. Deur die benutting van ’n literatuurkontrole is bevindings geverifieer met vorige bevindings en interpretasies in soortgelyke studies, soos beskryf deur Schurink *et al*. (2011:421). Transkripsies, veldnotas en waarnemings is deurgaans met mekaar vergelyk en data deurlopend gekontroleer om objektiwiteit te verseker. Daar is voortdurend oor die navorsingsproses gereflekteer en refleksie het ook na afloop van elke onderhoud plaasgevind ten einde eie interpretasies te vermy.

5. KEUSE EN STRUKTUUR VAN NAVORSINGSVERSLAG

Die navorsingsverslag word in ’n artikelformaat aangebied en sien soos volg daarna uit:

Afdeling A

Deel 1: Inleiding en oriëntering tot die studie
In hierdie deel is ’n inleiding tot die studie gegee wat ’n probleemstelling en die metodologie wat in hierdie studie gevolg is, bespreek.

Deel 2: Literatuurstudie
Deel 2 bied ’n literatuurstudie ten opsigte van die volgende onderwerpe: Die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie, wat as teoretiese raamwerk vir die studie dien; dienslewering van die maatskaplike werker binne die konteks van ’n kinderbeskermingsorganisasie; asook supervisie in maatskaplike werk en die ondersteuningsfunksie van supervisie.

Afdeling B

Hierdie afdeling behels ’n artikel wat volgens die riglyne van die vaktydskrif *Social Work/ Maatskaplike Werk* geskryf is en waarin die bevindings van die empiriese studie weergegee word.

Afdeling C

In hierdie afdeling word die opsomming, gevolgtrekkings en aanbevelings van die studie aangebied.

DEEL 2

LITERATUURSTUDIE

1. INLEIDING

’n Literatuurstudie behels volgens De Vos en Strydom (2011:35) ’n stel idees, brokkies vae inligting of goed geformuleerde stellings oor die aard van die verskynsel wat in die studie nagevors word. Volgens Hofstee (2006:91) bied ’n literatuurstudie verder ’n teoretiese basis vir die spesifieke bevindings van die studie.

In Deel 1 is ’n breë oorsig van die rasionaal en probleemstelling vir hierdie studie gegee, die navorsingsvraag, doelstelling en doelwitte tesame met die navorsingsmetodologie, etiese aspekte en vertrouenswaardigheid is bespreek. In Deel 2 word ’n literatuurstudie onderneem waar die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie as teoretiese raamwerk vir hierdie studie bespreek word. Die dienslewering van maatskaplike werkers binne die konteks van kinderbeskermingsorganisasies, supervisie binne maatskaplike werk en die ondersteuningsfunksie van supervisie word daarna bespreek.

2. TEORETIESE RAAMWERK VIR DIE STUDIE

Vervolgens gaan die teoretiese raamwerk vir hierdie studie, naamlik die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie aan die hand van literatuur bespreek word.

2.1 Die ekologiese-sisteemperspektief

Geen entiteit kan volgens Johnson en Yanca (2007:128) verstaan word deur die entiteit in kleiner gedeeltes te verdeel en dan hierdie gedeeltes in isolasie te bestudeer nie. Om ’n geheelbeeld van individue te vorm moet hulle saam met hul omgewing bestudeer word as ’n geheel en bestaan daar ’n interaktiewe, wedersydse verhouding tussen individue en hul omgewing (Gitterman & Germain, 2008:51; Johnson & Yanca, 2007:128; Kemp, 2010:10). Volgens die ekologiese-sisteemperspektief word die individu, gesin of groep binne ’n

ekologiese milieu waargeneem (Compton *et al*., 2005:3) wat ook die interaksie tussen die persoon en die omgewing insluit (Gitterman & Germain, 2008:51; Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfried & Larsen, 2006:16; Hook *et al.*, 2002:312; Johnson & Yanca, 2007:129).

Die ontwikkelende persoon bestaan nooit, volgens Bronfenbrenner (in Hook *et al.,* 2002:313), in sosiale isolasie nie, maar binne 'n unieke sosio-politiese, historiese en ideologiese samestelling. Volgens Compton *et al.* (2005:119) sal intervensie op enige punt in die sisteem 'n effek hê op die hele sisteem omdat al die dele van die geheel interafhanklik is en mekaar wedersyds beïnvloed. Op grond van hierdie holistiese siening van die individu en dus ook die maatskaplike werker, dien die ekologiese-sisteemperspektief as teoretiese raamwerk vir hierdie studie.

Maatskaplike werkers, met hul eie persoonlike ontwikkeling, funksioneer dus binne hul eie unieke omgewing, waarbinne interaksie tussen die maatskaplike werker en die omgewing 'n beduidende rol in hul funksionering sal speel as gevolg van die interafhanklikheid van sisteme (Gitterman & Germain, 2008:51). Hierdie konsep van sistemiese interafhanklikheid word vervolgens bespreek.

2.1.1. Sistemiese interafhanklikheid

Die ekologiese-sisteemperspektief bied volgens Sheafor *et al.* (2002:54) 'n raamwerk waarbinne begrip ontwikkel kan word van die aanpassing van individue by die veranderende omgewing. Individue en hul omgewing het volgens Johnson en Yanca (2007:13) beide behoeftes sowel as die bronne wat hierdie behoeftes kan bevredig. Deur in mekaar se wedersydse behoeftes te voorsien, is daar harmonie en 'n balans tussen individue en hul omgewing.

In hierdie interaksie of passing tussen mense en hul omgewing word die individu se behoeftes, regte, doelwitte en kapasiteit bevredig en lei dit tot ontwikkeling en bevredigende sosiale funksionering van die mens in sy omgewing. Ontstaan daar steurnisse tussen die normale aanpasbare balans, kan dit lei tot swak ontwikkeling, swak gesondheid en swak sosiale funksionering van die individu (Germain & Gitterman, 1990:488-499; Hepworth *et al.,* 2006:17; Sheafor *et al.*, 2002:91). Volgens Reynolds (2010:29) is die implikasie vir maatskaplike werkers dikwels stresverwante siektes en uitbranding: "*A misfit in this person-environment fit principle can lead to work stress in the worker*" (Reynolds, 2010:29).

Lewenstressors word veroorsaak deur die onverenigbaarheid of versteuring in balans tussen die behoeftes en die vermoë van individue, en die kwaliteit van die omgewing. Stres ontstaan wanneer individue in ’n situasie geplaas word om ’n probleem op te los sonder die nodige persoonlike en omgewingshulpbronne tot hul beskikking. Lewenstressors (behoeftes of probleme), manifesteer op drie interafhanklike vlakke, naamlik eerstens tydens ontwikkelingsoorgange, tweedens tydens sosiale of statusoorgange en derdens tydens traumatiese lewensgebeurtenisse of omgewingsdruk, soos onsimpatieke organisasies, sosiale netwerke of verhoudings en fisiese strukture (Germain & Gitterman, 1990:488-499; Hepworth *et al.*, 2006:17; Sheafor *et al.*, 2002:91). Soos genoem deur Jones (2010:1) word maatskaplike werkers voortdurend blootgestel aan veranderende beleide, praktyke en nuwe wetgewing met ’n ernstige tekort aan hulpbronne wat dus verdere spanning of stres kan meebring wat die balans tussen individu en omgewing kan versteur.

Individue ontwikkel sekere oorlewingstrategieë of spesifieke gedrag om lewenstressors te hanteer. Suksesvolle oorlewingstrategieë hang van verskeie omgewings- en persoonlike hulpbronne af. Die ontwikkeling van oorlewingstrategieë van die maatskaplike werker is belangrik en maatskaplike werkers se eie karaktereienskappe en persoonlikhede speel ook ’n rol in die dinamiese verhoudings met hul omgewing, wat bestaan uit hul verhoudings met kliënte, kollegas, supervisors en gesinslede. Die dinamiese verhouding tussen die maatskaplike werker (as individu) en die konteks verwys daarna dat die individu nie bloot deur sy omgewing beïnvloed word nie, maar dat dit ’n wedersydse, groeiende entiteit is wat geleidelik die individu se sosiale milieu verander. Individue vorm betekenis uit elke ervaring en skep so hul eie realiteit (Germain & Gitterman, 1990:488-499; Hepworth *et al.*, 2006:17; Sheafor *et al.*, 2002:91).

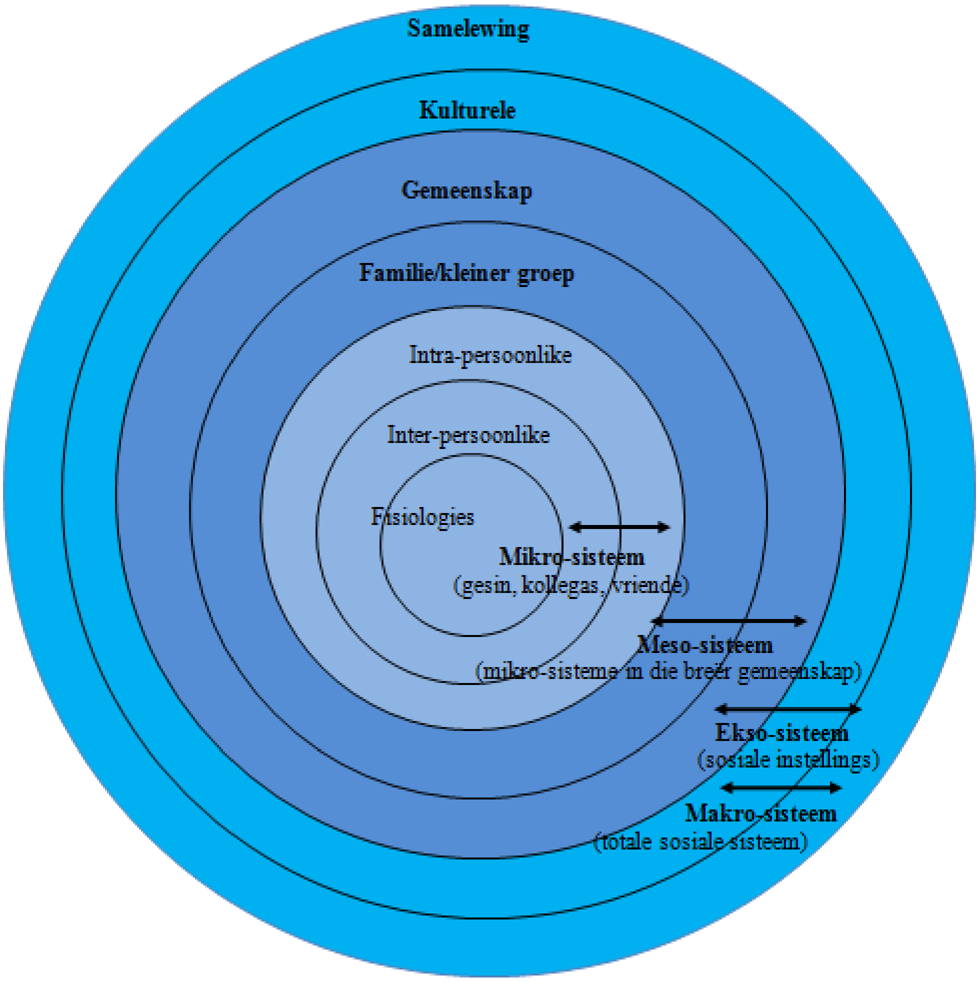
Individue is afhanklik van sosiale netwerke wat dien as ’n ondersteuningsbasis en ’n buffer teen die impak van lewenstressors en vorm verwantskappe vir die behoefte na gebondenheid, vriendskappe, positiewe familieverhoudings en ’n gevoel van behoort aan (Germain & Gitterman, 1990:488-499; Hepworth *et al.*, 2006:17; Sheafor *et al.*, 2002:91). Volgens die navorser moet maatskaplike werkers binne kinderbeskermingsorganisasies geborgenheid ervaar en kan kollegas en supervisors as ondersteuningsbasisse dien.

Bronfenbrenner (1979) het die Ekosistemiese model ontwikkel om hierdie voortdurende wisselwerking tussen die individu en die omgewing te beskryf. Hierdie model word vervolgens bespreek.

2.1.2. Die ekosistemiese model

Die wisselwerking binne die menslike ekologiese sisteem kan as konsentriese sirkels voorgestel word. Bronfenbrenner (in Hook *et al.*, 2002:314) identifiseer vier sisteme in die menslike ekologiese sisteem. Die grense tussen hierdie sisteme is egter deurdringbaar en die sisteme is voortdurend in interaksie daarom sal 'n verandering in die een sisteem tot verandering in 'n ander lei.

Vervolgens word Bronfenbrenner se ekosistemiese model in Figuur 1 aangebied waarna 'n beskrywing van elke sisteem gegee sal word.



Figuur 1: Bronfenbrenner se ekosistemiese model (Aangepas uit Bronfenbrenner, 2005:111)

- *Die mikro-sisteem*

  Die mikro-sisteem is 'n patroon van aktiwiteite, rolle en interpersoonlike verwantskappe wat deur die ontwikkelende persoon in sy onmiddellike situasie, met spesifieke fisiese en materiële eienskappe, ervaar word (Bronfenbrenner, 1979:22). Die mikro-sisteem word beskou as die individu en sy onmiddellike sisteme waar voortdurende interaksie en wedersydse beïnvloeding plaasvind. Bronfenbrenner (2005:11) en Hook *et al*. (2002:316) is van mening dat die individu die sentrale rol in die ekosisteem speel, aangesien alle gebeure en ondervindings geïnterpreteer word volgens hoe dit verband hou met die individu en die invloed daarvan op die individu. Binne hierdie sisteem neem die individu deel aan aktiwiteite en verwantskappe, waar rolle vervul en daaglikse interaksie bewerkstellig word. Verhoudings binne die mikro-sisteem behels interaksie met familie, vriende, die portuurgroep en ander eksterne faktore, soos byvoorbeeld die fisiese behoefte aan voedsel, 'n skuiling, sekuriteit en veiligheid. Bronfenbrenner (2005:11) en Hook *et al.* (2002:317) beskou die mikro-sisteem as die onmiddellike omgewing of gesin waarin 'n persoon binne 'n gegewe oomblik in sy lewe optree en waar 'n spesifieke rol vertolk word. Die gebeure binne hierdie alledaagse omgewing het 'n direkte invloed op individue en hul daaglikse funksionering. Vir die doeleindes van hierdie studie kan die mikro-sisteem as maatskaplike werkers en hul onmiddellike omgewings gesien word.

- *Die meso-sisteem*

  Die meso-sisteem is 'n sisteem van twee of meer mikro-sisteme (Hook *et al*., 2002:317). Volgens Bronfenbrenner (2005:11) en Hook *et al*. (2002:317) is die meso-sisteem dus 'n stel mikro-sisteme wat bydra tot die persoon se ontwikkeling binne 'n sekere ontwikkelingsperiode en verwys dit na die verhouding tussen byvoorbeeld die individu se gesin en die woonbuurt of tussen sy werk en die omgewing. Hoe sterker en meer divers die verbintenis tussen die mikro-sisteme is, hoe groter is die positiewe invloed wat die meso-sisteem op die ontwikkelende persoon het. Hier word verwys na die interaksie van mikro-sisteme met mekaar, met die individu as primêre skakel tussen die verskillende sisteme (Bronfenbrenner, 2005:11; Germain & Gitterman, 1990; Hook *et al*., 2002:317). Die meso-sisteem verteenwoordig die organisatoriese of institusionele faktore wat struktuur gee aan die omgewing waarin individue hulle bevind, die stel reëls waarvolgens hulle binne die omgewing moet optree of omgaan met hul familielede, vriende, bure en kennisse. Vir die doel van hierdie studie behels die meso-sisteem die verhouding tussen die maatskaplike

werker en haar/sy supervisor en kollegas, asook die verhouding tussen die organisasie en die supervisor, en die verhouding tussen die kliënt en die gemeenskap.

- *Die ekso-sisteem*

  Die ekso-sisteem verwys na die sosiale omgewing of organisasie buite individue se onmiddellike ervaring, maar wat tog hul funksionering in die mikro- en meso-sisteem kan affekteer (Hook *et al*., 2002:317). Hierdie sisteem verwys volgens Bronfenbrenner (2005:80-81) en Hook *et al*. (2002:318) na die "gemeenskap"-omgewing van individue soos byvoorbeeld 'n lewensmaat se werkplek, mediese fasiliteite, opvoedkundige instellings, vervoer en ontspanningsbronne. Vir die doeleindes van hierdie studie kan die ekso-sisteem al bogenoemde voorbeelde insluit.

- *Die makro-sisteem*

  Die makro-sisteem is die sosiale milieu buite die persoon se onmiddellike ervaringsveld, die sosiale strukture wat die individu beïnvloed, grense stel of wat bepaal wat in 'n spesifieke struktuur gebeur (Hook *et al*., 2002:318). Hierdie strukture is onder andere die gemeenskap; kulturele, sosiale, opvoedkundige en politiese sisteme; die verspreiding van hulpbronne, dienste, informele netwerke, kommunikasie en vervoerfasiliteite; en die regeringsinstansies op plaaslike sowel as nasionale vlak. Alhoewel die makro-sisteem nie 'n direkte invloed op die individu het nie, het die makro-sisteem 'n invloed regdeur die interaksie van al die ander sisteme met mekaar (Bronfenbrenner, 2005:81; Hook *et al*., 2002:318). Vir die doeleindes van hierdie studie behels die makro-sisteem die totale diensleweringsisteem waarbinne die maatskaplike werker funksioneer, en sluit ook beleid en dienslewering in.

2.2 Gestalt-veldteorie

Soos reeds bespreek, beskou die ekologiese-sisteemperspektief die individu as 'n entiteit wat nie in isolasie kan bestaan nie (Meyer *et al.,* 2008; Bronfenbrenner, 2005:15; Hook *et al.,* 2002:312). In aansluiting hierby beskryf Gestalt-veldteorie die individu as 'n geheel binne 'n lewensruimte wat die interne persoon en die omgewing insluit (Joyce & Sills, 2006:24; Kirchner, 2000:5; Schultz 2012:17; Yontef, 1993:3). Die Gestalt-veldteorie is een van die drie teoretiese pilare van Gestaltterapie. Volgens Parlett (1991:71), Resnick (2009:2) en Schultz

(2012:2) is hierdie drie pilare Gestalt-veldteorie, fenomenologie en dialoog. Vir die doeleindes van hierdie studie sal Gestalt-veldteorie verder bespreek word.

Die term “Gestalt” sluit die onderskeie konsepte van fatsoen, patroon, totale vorm en konfigurasie in. Dit dui op die strukturele entiteit wat beide anders en in totaal meer is as die som van sy afsonderlike dele (Nelson-Jones, 2002:109; Yontef & Jacobs, 2011:310). Die konsep Gestalt kan dus beskou word as ’n entiteit of geheel waarvan die totaal meer as sy samestellende dele is, met ’n sekere mate van struktuur en wat nog steeds herkenbaar as ’n geheel is, solank die verhouding tussen die dele bly bestaan (Gouws in Blom, 2004:3). Die term “veld” moet volgens Schultz (2012:17) nie as sinoniem met omgewing beskou word nie. Veld verwys volgens hierdie outeur nie net na ’n aspek of ’n element nie, dit sluit die fisiologiese en sielkundige prosesse van ’n individu sowel as die omgewingsinvloede in.

Gestalt-veldteorie fokus volgens Yontef (1993:3) op hoe die wêreld georganiseer is, hoe die wêreld werk, hoe die “self” of organisme in stand gehou word en hoe verandering plaasvind. Ten einde hierdie beginsels van die veldteorie te verstaan, word holisme, konteks (hoe die wêreld georganiseer is) en proses (hoe die self in standgehou word en hoe verandering plaasvind), as sentrale konsepte van Gestalt-veldteorie, vervolgens bespreek. Hierdie bespreking sal toegelig word deur ook te verwys na Parlett (1991:72) se vyf beginsels van die veldteorie.

2.2.1 Drie konsepte van Gestalt-veldteorie

2.2.1.1 Holisme

Corey (2005:193) en Johnson en Yanca (2007:409) is van mening dat Gestalt-veldteorie die individu holisties beskou, dat ontwikkeling van die self deur bewuswording plaasvind en dat elke individu verantwoordelikheid moet aanvaar vir sy eie bestaan. Corey (2005:194) is verder van mening dat Gestalt-veldteorie gebaseer is op die beginsel dat die individu gesien moet word in die konteks of omgewing, as deel van ’n voortdurende veranderende veld. Volgens Yontef en Jacobs (2011:343) kan die individu nie gedefinieer word deur die verskeie komponente waaruit hy bestaan, individueel te beskou nie. Die individu kan slegs verstaan word as ’n georganiseerde, interaktiewe, verbinde en interafhanklike totaliteit binne die sisteem waarvan hy ’n betekenisvolle komponent is (Clarkson 2002:8; Kirchner, 2000:5).

Hierdie holistiese siening behels volgens Blom (2004:9) asook Yontef en Jacobs (2011:343) dat die mens inherent self-regulerend is, dat daar ’n groei georiënteerdheid is en dat die individu en sy probleme nie apart van sy omgewing verstaan kan word nie. Die veld is ’n geheel waarin die dele in onmiddelike verhouding met mekaar reageer en geen deel van die veld word onaangeraak gelaat deur ander gebeurtenisse in die veld nie (Yontef, 1993:3). Die fundamentele beginsel van holisme is dat alle elemente in die wêreld oorleef in ’n veranderende proses van gekoördineerde aktiwiteite en dat die individu se konteks en die omgewing waarin hy funksioneer, sy ervaring en ontwikkeling beïnvloed (Yontef & Jacobs, 2011:343). Deurdat die individu self-regulerend en groei georiënteerd is, word ervarings, sensasies, beelde, energie, belangstellings en aktiwiteite rondom behoeftes georganiseer totdat dit vervul is en kan individue nie oorleef sonder die omgewing nie, deurdat hulle die omgewing nodig het om te voldoen aan hierdie behoeftes (Aronstam, in Blom, 2004:9). Volgens Kirchner (2000:6) ontwikkel behoeftes nie slegs van binne of van buite die individu nie, maar is daar ’n samewerkende effek. Hierdie beskouinge sluit by Parlett (1991) se beginsel van organisasie aan.

- *Die beginsel van organisasie*

  Wat individue dink, voel en doen word gebaseer op hul interaksie en bestaan met hul omgewing of die totale situasie. Op hierdie wyse word betekenis aan situasies verleen. In hierdie verband meld Lewin (in Parlett 1991:72) as volg: “*Whether or not a certain type of behaviour occurs depends not on the presence or absence of one fact or a number of facts viewed in isolation, but upon the constellation (the structure and forces) of the specific field as a whole. The ‘meaning’ of the fact depends upon its position in the field*”. Hieruit blyk dit dus dat alles in die veld met mekaar verbind is en die betekenis afgelei is van die totale situasie. Wat as toevallig blyk, is inderwaarheid georganiseerd. Hierdie betekenisse kan egter verander as die situasie verander, wat die klem op interafhanklikheid plaas (Burley, 2009:83; Parlett, 1991:72-74; Phillipson, 2001:16).

Die veld waar individue mekaar ontmoet, word beïnvloed deur wat elkeen daarheen bring. Dit sluit onder meer menings, gewoontes van interaksie, teoretiese oriëntasie, verwagtinge en kulturele verskille in (Burley, 2009:83; Parlett, 1991:72-74).

2.2.1.2 Konteks

Hoe die wêreld werk word volgens Yontef (1993:3) bepaal deur die veld. Parlett (1991:72) is van mening dat die erkenning van en die konstante agtergrond-bewustheid dat alles deel is van die veld, sentraal in die Gestalt-veldteorie staan. Die veld is ook voortdurend in beweging en sluit ook geskiedenis van die veld in. Hierdie veld bestaan dus uit die interne wêreld van die individu, die eksterne omgewing en die dinamies veranderende verhouding tussen hulle (Joyce & Sills, 2006:24). By die interne veld van die individu word sintuie, liggaam, emosies en intellek ingesluit. Die omgewingsfaktore kan egter ook faktore wees wat ’n indirekte invloed op die individu het, soos die ekonomiese stand van die land. Die veld is egter volgens Jones (2010:1) in konstante verandering wat onsekerhede en spanning tot gevolg kan hê.

Enige deel van die veld waarop die individu fokus, is ’n deel van ’n groter veld of ’n veld binne ’n veld. Die verwantskap tussen dele van die veld en die uitwerking wat almal op mekaar het, beteken dat die veld voortdurend in beweging, voortdurend in verhouding en voortdurend in proses is (Parlett, 1991:72). Verder is alles deel van ’n groter veld en bestaan uit ’n sistematiese web van verhoudings (Yontef, 1993:298). ’n Beginsel wat volgens Phillipson (2001:18) verwant is aan hierdie idee is die beginsel van moontlike relevansie, waar belangrike aspekte van ’n persoon se ervarings moontlik in hierdie spesifieke situasie ’n rol kan speel. In aansluiting hierby word Parlett (1991) se beginsel van uniekheid asook die beginsel van moontlike relevansie soos volg bespreek.

- *Die beginsel van uniekheid*

  Elke situasie en elke individuele situasieveld is uniek. Situasies verskil en omstandighede is nooit presies dieselfde nie. Alle individue het verskillende perspektiewe, al bevind hulle hul in dieselfde situasie sal hulle verskillende betekenisse daaraan heg (Burley, 2009:83; Parlett, 1991:73). Volgens hierdie beginsel is alle veralgemenings tydelik en onderhewig aan voortdurende verandering. Dit verg respek en geduld om dubbelsinnigheid en onsekerheid wat hieruit voortspruit, te hanteer (Parlett, 1991:73). In die lig hiervan moet daar gepoog word dat veralgemenings nie gemaak word nie.

- *Die beginsel van moontlike relevansie*

  Moontlike relevansie beteken dat enige deel van die veld moontlik relevant is tot die situasie en dat dit nodig kan wees om aangespreek te word. Alle dele van die veld is deel van die

geheel en kan potensieel betekenisvol wees (Parlett, 1991:74). Sekere dele van die veld kan volgens Parlett (1991:74) "onsigbaar" wees, maar moet nie oor die hoof gesien word nie.

2.2.1.3 Proses

Gestalt-veldteorie fokus op die proses eerder as die inhoud en op hoe die individu optree eerder as op hoekom die individu so optree (Corey, 2005:193). Volgens Mackewn (2003:54), Phillipson (2001:6) en Yontef (2005:53) word die realiteit van die individu fenomenologies binne die veld gevorm deur subjektiewe belewenisse van ervaring en samevloeiing van gebeurtenisse in die hier-en-nou. 'n Belangrike konsep wat in Gestalt-veldteorie geïntegreer is, is die konsep van *Prägnanz*, wat verwys na die idee dat "*the field forms itself in as orderly a way as possible – with as much cleanness and definiteness – directedness and economy, stability and strength, as the global conditions allow*" (Yontef, 1993:246). Dit sluit aan by die beginsel van samevloeiing en die beginsel van verandering soos beskryf deur Parlett (1991:73)

- *Die beginsel van samevloeiing*
  Hierdie beginsel dui op die feit dat die samevoeging van invloede in die huidige veld die huidige gedrag "verduidelik" (Parlett, 1991:73). Individue word nie deur hulle verlede, wat nie meer vir hulle bestaan nie, beïnvloed nie maar word beïnvloed deur herinneringe van die verlede en kies hulle watter van die ontelbare herinneringe, verwagtinge en lesse uit die verlede in die hede (hier-en-nou) ingebring word. Die herinneringe uit die verlede asook die verwagtinge van die toekoms vorm deel van die individu se huidige ervaring van die veld. Volgens Gestalt-veldteorie verander individue gedurig hul patroon van onthou en die manier hoe hulle die lesse uit hul kinderjare in verband bring met hul hede (Burley, 2009:83).

- *Die beginsel van verandering*
  Die veld is voortdurend in 'n proses van verandering terwyl individue 'n balans of homeostase moet vind met hul omgewing. Deurdat die veld voortdurend besig is om te verander, is ervarings dus eerder tydelik as permanent en is niks staties nie. Wat voorheen vir bevrediging van behoefte gewerk het, moet nou moontlik aangepas word met nuwe omgewingsmoontlikhede; niemand kan dieselfde ervaring twee keer ervaar nie (Burley, 2009:83; Parlett, 1991:74).

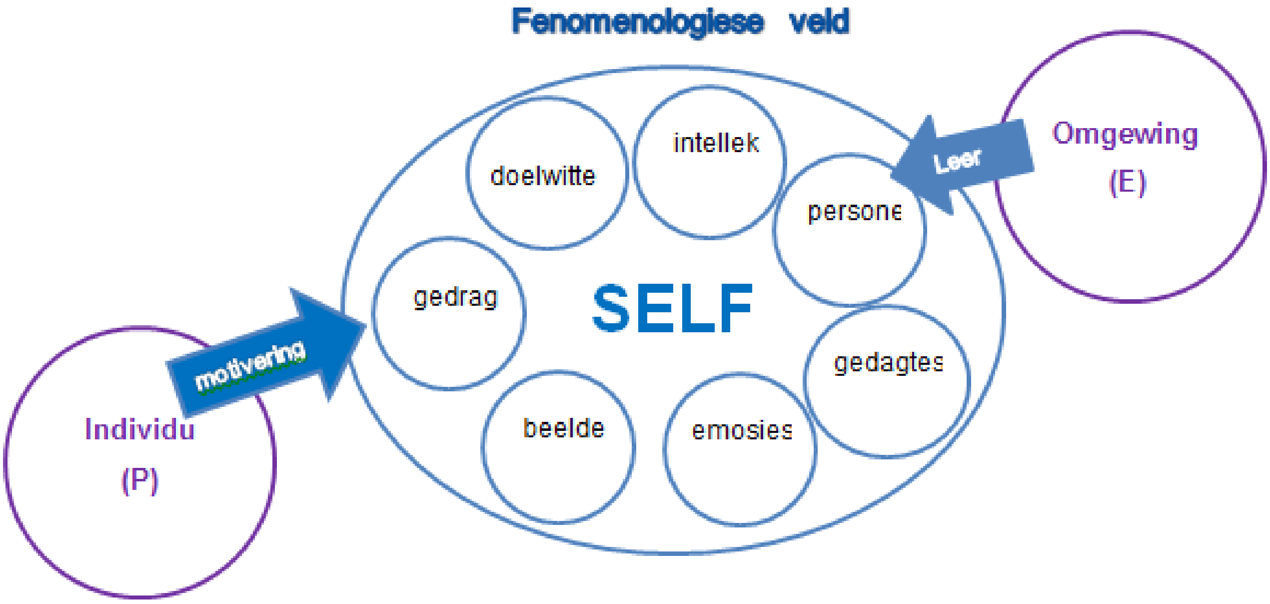
Die individu se ervaring, die intiemste van menslike prosesse, en wat die individu gewoonlik as “privaat eiendom” beskou, is ook ’n veld-verskynsel en volgens Yontef (1993:305) onderworpe aan dieselfde organisasieprosesse van die veld. Hierdie ervarings, insluitend die ervaring van die self, is ’n manifestasie van *Prägnanz*; met ander woorde velde organiseer in figure en grond in die mees gevorderde, komplekse, gedifferensieerde en uniforme wyse, gegewe die beskikbare hulpbronne van die veld van die individu (Jacobs, 2004:43).

Die uitbreiding van die veldbeginsels asook verdere definiëring van die veldbeginsel het volgens Schultz (2012:17) nuwe begrip ontwikkel en bygedra tot die ontwikkeling van ’n veldperspektief, die fenomenologiese veld model.

2.2.2 Fenomenologiese veldmodel

’n Belangrike element van Gestalt-veldteorie, is die verskil tussen ’n begrip van ’n veld as ’n fisiese verskynsel en as ’n manier van dink oor die menslike ervaring (Schultz, 2012:17). Kurt Lewin beskryf hierdie veld as die lewensruimte: “*Life space includes all facts which have existence for the person and excludes those which do not. It embraces needs, goals, unconscious influences, memories, beliefs, events of political, economic, and social nature, and anything else that might have direct effect on behaviour*” (Marrow, in Schultz, 2012:17).

Volgens Lewin bestaan die individu se lewensruimte uit die persoon (P) plus sy kontak met die omgewing (E) of leefwêreld. Lewin plaas alle ondervindings, insluitend die persoon se sin van self, binne die raamwerk van die lewensruimte en kyk na ervaring asook gedrag as ’n uitdrukking van die interaksie tussen ’n persoon en sy of haar omgewing (Rodgers, 2006:228; Schultz, 2012:17). In Figuur 2 word hierdie lewensruimte soos volg geïllustreer.



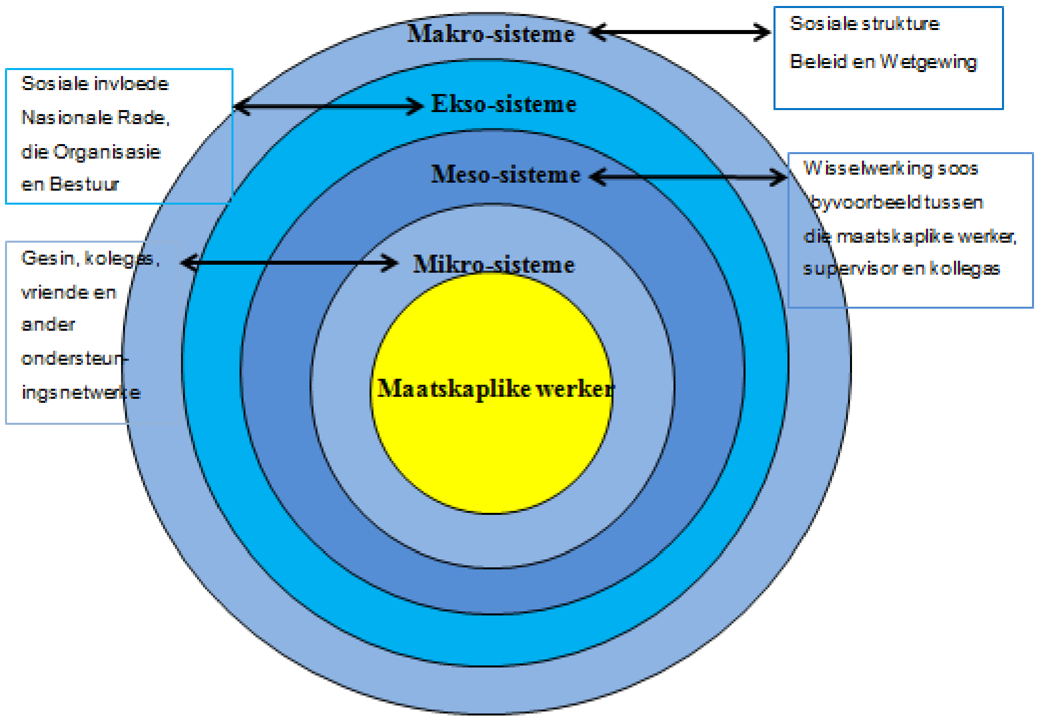
Figuur 2: Die lewensruimte en die fenomenologiese veld

Die middelste sirkel verteenwoordig die leefwêreld van die individu. Interne motivering van die individu (P) asook leer vanuit die omgewing (E) speel ‘n rol wanneer die individu inligting ontvang en betekenis daaraan heg. ’n Individu se gedrag kan slegs beskryf of begryp word deur die kombinasie van die individu en omgewing in ag te neem (Rodgers, 2006:229). Lewin beskou die proses van betekenisvorming as ’n belangrike aspek van die Gestalt-veldteorie, en erken subjektiewe ervaring as een van die veldkragte wat nodig is om ingesluit te word. Binne ’n veld oefen kragte invloed uit op mekaar in onvoorspelbare, nie-lineêre maniere (Rodgers, 2006:228; Shultz, 2012:17).

2.3 Toepassing op die studie

Uit bogenoemde bespreking blyk dit dat volgens beide die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie die ontwikkeling van die individu nie bestudeer kan word deur slegs op interne prosesse te fokus nie. Daar moet terselfdertyd ook gekyk word na die omgewing waarbinne die individu funksioneer. Hierdie omgewingsfaktore speel volgens beide teorieë ’n rol in die funksionering van die individu.

In Figuur 3 en in Figuur 4 word hierdie onderskeie uitgangspunte skematies voorgestel en afsonderlik van toepassing gemaak op die studie.



Figuur 3: Die ekosistemiese model soos toegepas op die studie (Soos aangepas uit Bronfenbrenner, 2005:111).

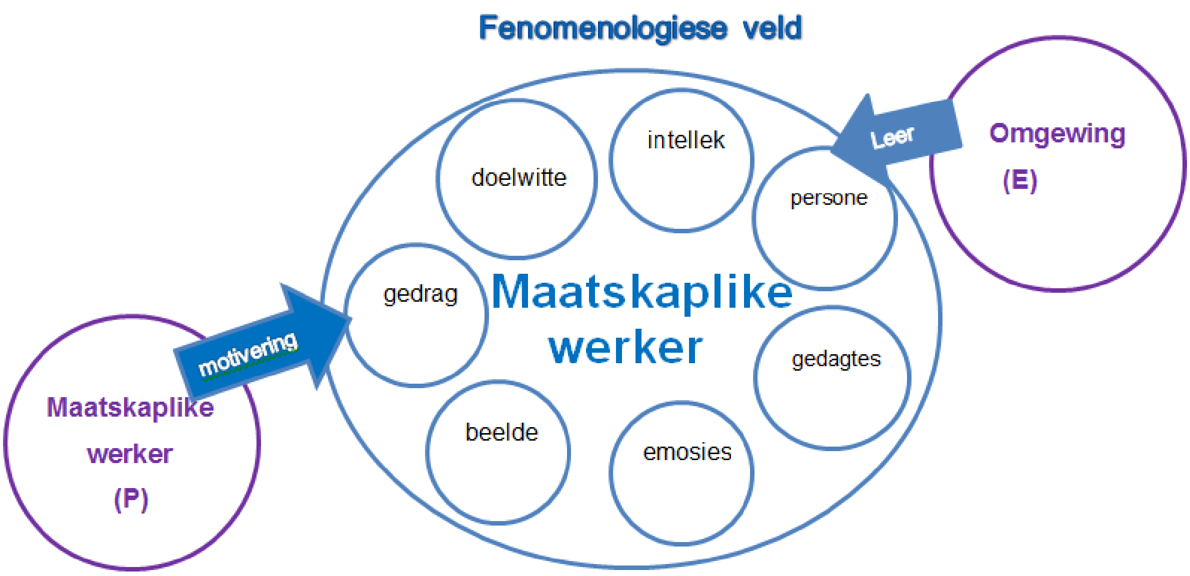
Die *mikro-sisteem* behels die maatskaplike werker se interpersoonlike verwantskappe. Die gebeure binne die alledaagse omgewing van die mikro-sisteme het ’n direkte invloed op maatskaplike werkers, hul daaglikse funksionering en kan ’n rol speel in hul professionele lewe. Hierdie sisteme sal maatskaplike werkers se gesinne en kollegas, die funksionering van die gesinne en die werkplek, en die dinamiese verhoudings tussen die maatskaplike werkers en lede van hul gesinne en kollegas insluit.

Die *meso-sisteem* verteenwoordig ’n stel mikro-sisteme wat bydra tot die maatskaplike werkers se ontwikkeling binne ’n sekere ontwikkelingsperiode. Dit sluit die verhouding tussen die maatskaplike werker, supervisor en die organisatoriese of institusionele faktore wat struktuur gee aan die omgewing waarin die maatskaplike werkers hulle bevind, in. Verder sluit dit ook die stel reëls waarvolgens maatskaplike werkers binne die gesin of werkplek moet optree of omgaan met hul familielede, kollegas en supervisors of die wisselwerking tussen hulle, in.

Die *ekso-sisteem* van maatskaplike werkers is die sisteme wat buite hul onmiddelike ervaringsveld lê of verwys na die sosiale omgewing of organisasie buite die maatskaplike werker se onmiddellike ervaring, maar wat tog hul funksionering in die mikro- en meso-sisteem kan affekteer. Die nasionale rade van die organisasie, die bestuur van die organisasie en ander maatskaplike instellings sal hierby ingesluit kan word.

Alhoewel die *makro-sisteem*, soos die gemeenskap, opvoedkundige en politiese stelsels, nie 'n direkte invloed op die maatskaplike werker het nie, het die makro-sisteem 'n invloed regdeur die interaksie van al die ander sisteme met mekaar. Makro-sisteme soos beleid en wetgewing speel egter 'n direkte rol in die dienslewering van maatskaplike werkers.

In die ekologiese-sisteemperspektief funksioneer individue in sisteme, netso in Gestalt-veldteorie staan individue binne 'n veld, soos in Figuur 4 geïllustreer.



Figuur 4: Die lewensruimte en die fenomenologiese veld soos toegepas op die studie

Die *self* is holisties van aard en maatskaplike werkers in diens van 'n kinderbeskermingsorganisasie kan dus nie as entiteite op sigself beskou word nie, maar sal slegs verstaan word deur die maatskaplike werkers binne hul spesifieke konteks te beskou. In beide hierdie teoretiese raamwerke bestaan individue dus nie in isolasie nie. Maatskaplike

werkers is in kontak met ander sisteme en velde en kan nie daardeur onaangeraak gelaat word nie. Daar is dus wedersydse veranderende interaksie tussen die maatskaplike werker en die omgewing. Dit is in belang van effektiewe dienslewering en ondersteuning aan maatskaplike werkers dat supervisors bewus moet wees van faktore vanuit die omgewing of sisteme in die maatskaplike werkers se milieu wat positief of negatief 'n invloed kan uitoefen op hulle dienslewering en professionele ontwikkeling.

Die konteks is die *omgewing (E)* waarin die maatskaplike werker funksioneer. Maatskaplike werkers, hul interne wêrelde of ervaringsvelde sal dus in 'n dinamiese verhouding staan ten opsigte van die direkte omgewing waarin hulle hulself bevind. Hierdie omgewingsfaktore kan faktore wees wat 'n direkte invloed op die maatskaplike werker het, soos die kinderbeskermingsorganisasies, kollegas, vriendekring of direkte familie. In die konteks van supervisie aan maatskaplike werkers in die diensleweringsveld van kinderbeskerming sal dit beteken dat supervisors bewus moet wees van ander dele van die maatskaplike werker se veld wat moontlik relevant is en aangespreek moet word.

Beide die ekologiese sisteemteorie en die Gestalt-veldteorie erken die interaksie en dinamiese aard van die *maatskaplike werker (P)* se verhouding tot die omgewing en die motivering tot bevrediging van behoeftes uit die omgewing (Joyce & Sills, 2006:24; Hook *et al.*, 2002:312). Kontak tussen die individu en die omgewing vind plaas sodra die individu die omgewing gebruik om sy behoeftes te bevredig of andersom (Blom, 2004:19; Reynolds, 2010:159).

Maatskaplike werkers maak verskillend sin van hul omgewings deur ervarings te internaliseer en 'n eie realiteit te vorm. Maatskaplike werkers en supervisors sal verskillende realiteite rondom dieselfde gebeurtenisse vorm. Dus is dit noodsaaklik om maatskaplike werkers binne hul veld te beskou, om sodoende hul persepsies van realiteit en die rol wat hierdie realiteit in hul professionele ontwikkeling speel, te kan verstaan. Vir supervisie om dus deel te wees van die maatskaplike werkers se professionele groei en ontwikkeling moet die supervisor kennis en begrip hê van al bogenoemde aspekte van die maatskaplike werker. In aansluiting hierby is Coetzer (2004:203) van mening dat herinneringe uit die verlede en eie onverwerkte trauma 'n rol speel in die maatskaplike werkers se huidige ervaring van situasies.

Die ekologiese-sisteemperspektief verwys na individue wat hul eie realiteit vorm deur ervarings binne hul omgewing (Meyer *et al.*, 2008:475). Realiteit word egter ook volgens die

Gestalt-veldteorie gevorm deur subjektiewe belewenisse van ervarings binne die veld (Mackewn, 2003:54). Dus kan maatskaplike werkers se realiteitsbelewings, ervarings en behoeftes slegs vasgestel word deur die omgewing in ag te neem. Menslike ontwikkeling is dus die produk van voortdurende interaksie, ontwikkeling van behoeftes en die bevrediging daarvan, tussen die individu en sy omgewing.

Die ekologiese-sisteemperspektief en Gestalt-veldteorie is in hierdie studie benut as teoretiese raamwerk om die interaksie tussen maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies en die ondersteuning vanuit sisteme in hul ekologie of veld te bestudeer. Maatskaplike werkers is daagliks in kontak met mense naby aan hulle en funksioneer in verskillende verhoudingsmilieus waar gemeenskappe, wetgewing, beleide, organisasies, gemeenskapsleiers, sosiale instellings, kliënte en supervisors ’n rol speel. Die uitgangspunte van die ekologiese-sisteemperspektief en Gestalt-veldteorie is dus belangrik vir hierdie studie waar dit juis gaan oor verhoudings en die ondersteuning binne hierdie verhouding in supervisie.

3. DIENSLEWERING IN DIE KONTEKS VAN KINDERBESKERMINGS-ORGANISASIES

Suid-Afrikaanse beleid en wetgewing stel sekere grense en bepalings aan die dienslewering van kinderbeskermingsorganisasies en aan maatskaplike werkers in diens van hierdie organisasies. Om dienslewering in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies te verstaan, word daar vervolgens gefokus op beleid, wetgewing en maatskaplikewerkdienslewering by kinderbeskermingsorganisasies.

3.1 Beleid

Die belangrikste beleidsvormende dokument in Suid-Afrika is Die Witskrif (Ministry for Welfare and Population Development, 1997) en daarmee saam die Verenigde Nasies se Konvensie van die Regte van die Kind (1990:1). Die Witskrif vir Welsyn (Ministry for Welfare and Population Development, 1997) staan beleidsverandering in maatskaplikewerkdienslewering voor en die doel van kinderbeskermings- en gesinsorgdienste word in hierdie dokument voorgehou as die instandhouding van gesinne. Op hierdie wyse kan

alle lede van die gesin se fisiese, sosiale en emosionele ontwikkeling, binne ’n geskikte omgewing, bevorder word. Dienslewering by kinderbeskermingsorganisasies fokus dus eerstens op voorkomende gesinsondersteuningsdienste en/of terapeutiese dienste aan gesinne, tweedens op gesinsgesentreerde dienste of kinderbeskermingsdienste en laastens op krisisingryping en statutêre dienste, wat die verwydering van kinders uit hul ouers se sorg mag insluit.

Voorkomende gesinsondersteuningsdienste streef daarna om te verhoed dat die gesin se probleme of behoeftes in 'n krisis ontwikkel (Hepworth *et al*., 2006:6). Hierdie intervensie bestaan uit die ontwikkeling van gesinslede se vaardighede asook terapeutiese dienste aan gesinslede (Cash, 2001:44; Cash & Berry, 2003:13; Sheafor *et al*., 2002:105, 106). Intervensie om gesinsinstandhouding te bevorder, sluit ook konkrete dienste in, soos hulp aan gesinne met die voorsiening van voedsel en klere asook ondersteuning met die verkryging van behuising en die reël van lewensvaardigheidsprogramme vir die gesin (Cash, 2001:44; Cash & Berry, 2003:13; Ferguson, 2001:9; Parton & Matthews, 2001:101). Hierdie outeurs is ook verder van mening dat indien intervensiedienste en krisisdienste nie suksesvol is nie, daar statutêr opgetree moet word deur kinders uit hul gesinne te verwyder.

Om bogenoemde dienslewering te verwesenlik het Suid-Afrika die Verenigde Nasies se Konvensie van die Regte oor die Kind (Unicef, 1989) aanvaar en die volgende Artikels rig verder die kinderbeskermings- en gesinsorgdienste in kinderbeskermingsorganisasies. In Artikels 19, 26, 33, 34, 35, 37 van hierdie Konvensie (Unicef, 1989) word aangedui dat staatsregerings die verantwoordelikheid het om kinders se regte te beskerm en hulle te vrywaar van geweld, verwaarlosing en mishandeling (Artikel 19), kinders se reg tot ’n eie gesin te beskerm (Artikel 20), die voordele te geniet van bestaansbeveiliging (Artikel 6), aanvaarbare lewenstandaard te verseker (Artikel 27), om voedsame voeding in ’n skoon omgewing te verseker (Artikel 24, 27) en die reg tot oorlewing en optimale ontwikkeling te bevorder (Artikel 6).

Volgens Mizrahi en Davis (2008:120) is kinderbeskermingsorganisasies die middelpunt van kinderbeskerming en gesinsinstandhouding. Die Kinderwet (Children’s Act, 38 of 2005) is hier die rigtinggewende dokument in dienslewering. Wetgewing in hierdie konteks word vervolgens bespreek.

3.2 Wetgewing

Volgens Artikel 28 van die Grondwet van Suid-Afrika (1996:1255) het elke kind onder die ouderdom van 18 jaar die reg tot versorging deur ’n gesin of ouer, of gepaste alternatiewe sorg indien die kind uit die gesinsomgewing verwyder word. Elke kind het die reg op basiese voeding, skuiling, gesondheids- en maatskaplike dienste, asook die reg om beskerm te word teen mishandeling, verwaarlosing, misbruik of vernedering. Een van die belangrikste doelwitte van die Kinderwet (38 of 2005) is ook die bevordering van die behoud en instandhouding van gesinne.

Suid-Afrika is volgens verskeie skrywers en navorsers (Barlow & Durand, 2005:389; Bride, 2007:63; Carey, 2008:1; Pols, 2011; Rape Crisis, 2011; SAPS, 2012; Van Wyngaard, 2009:3) een van die lande in die wêreld met die hoogste voorkoms van huishoudelike geweld en misdade teen kinders, wat steeds jaarliks styg. Weens die hoë voorkoms van huishoudelike geweld is daar dus ‘n verhoogde risiko vir kindermishandeling en kinderverwaarlosing. Potgieter (2009:10) en die SA Law Commission, (1998) is dit eens dat die grootste verantwoordelikheid vir die beskerming van kinders en die implementering van maatskaplike wetgewing in die Suid-Afrikaanse maatskaplike welsynsisteem tans na vrywillige maatskaplikewerkorganisasies, soos kinderbeskermingsorganisasies, gedelegeer is.

3.3 Maatskaplikewerkdienslewering by kinderbeskermingsorganisasies

In die Kinderwet (Children’s Act, 38 of 2005:334) word ’n kinderbeskermingsorganisasie omskryf as ’n wetlike persoon, geregistreer as ’n nie-winsgewende organisasie ingevolge wet 71 van 1997, met die nodige kapasiteit en ervaring om statutêre dienste in terme van die Kinderwet te verrig. Die konstitusie van so ’n organisasie moet die belange van kinders ter harte neem en voorsiening maak vir dienste met ’n fokus op die beskerming van kinders en instandhouding van gesinne.

Gesinsinstandhouding is ’n strategie om gesinne sodanig te bemagtig dat die verwydering van kinders uit hul gesinne voorkom en kinders se optimale ontwikkeling bevorder kan word (Department of Social Development, 2008:4, 5, 40, 41; Department of Social Development, 2006a). Gesinsinstandhoudingsdienste bestaan teoreties volgens Corcoron (2000:78) uit verskillende dienste, naamlik gesinsondersteuningsdienste, gesingesentreerde dienste en

krisisingrypingsdienste, wat soos genoem in die Suid-Afrikaanse milieu grotendeels die verantwoordelikheid van maatskaplike werkers binne die diensleweringsveld van kinderbeskermingsorganisasies is. In die volgende onderafdeling word daar gefokus op maatskaplike werk in aangewese kinderbeskermingsorganisasies.

3.3.1 Maatskaplike werk in aangewese kinderbeskermingsorganisasies

Die Grondwet van Suid-Afrika (1996), die Kinderwet (Children's Act, 38 of 2005:20), die Wet op Maatskaplike Werkers (110 van 1978) en die Etiese Kode vir Maatskaplike Werkers (SACSSP, 2007) verplig maatskaplike werkers tot optrede en dienslewering aan kwesbare kinders en gesinne (Braye & Preston-Shoot, 2002:63). Volgens Anderson (2000:846), Collins (2009:1173), Dillenburger (2004:216) asook Ferreira en Moller (2004:31) stel hierdie optrede en dienslewering maatskaplike werkers dikwels bloot en word hulle gekonfronteer met die negatiewe omstandighede van getraumatiseerde kinders en gesinne wat hulle moet hanteer.

3.3.1.1 Aard van dienslewering

Die Wet op Maatskaplike Werk (110 van 1978) stel dat maatskaplike werk die lewering van 'n professionele diens deur 'n maatskaplike werker beteken en het ten doel die verbetering van sosiale funksionering van die mens. Sosiale funksionering beteken die vervulling van individue in hul geheel op alle vlakke van hul bestaan in interaksie met ander individue, gesinne, groepe, gemeenskappe en situasies in hul omgewing. Hepworth *et al*. (2006:5) sluit hierby aan deur die National Association of Social Workers as volg aan te haal: "... *the primary mission of the social work profession is to enhance human well-being and help meet the basic human needs of all people with particular attention to the needs and empowerment of people who are vulnerable, oppressed, and living in poverty*". Die doel van maatskaplike werk is volgens Compton *et al*. (2005:83) "... *to assist clients in discovering their own potential abilities and in developing them, so that in the end they can solve problems by themselves*".

Die primêre doel van maatskaplike werkers by kinderbeskermingsorganisasies is om die verwydering van kinders uit hul gesinne vanweë kindermishandeling en kinderverwaarlosing te voorkom aldus Rossouw (2011). Maatskaplikewerkdienste fokus volgens beleidsdokumente, soos die Geïntegreerde Diensleweringsmodel vir Verbeterde Maatskaplike Dienste (Department of Social Development, 2006b:29) en die Witskrif vir Welsyn (Ministry for Welfare and Population Development, 1997:62), eerstens op voorkomende dienste, tweedens op vroeë intervensiedienste en derdens op statutêre dienste, om 'n ontwikkelingsgerigte beleid

tot maatskaplikewerkdienslewering te implementeer. Mizrahi en Davis (2008:403) verwys ook na die primêre voorkomingsrol van maatskaplike werk.

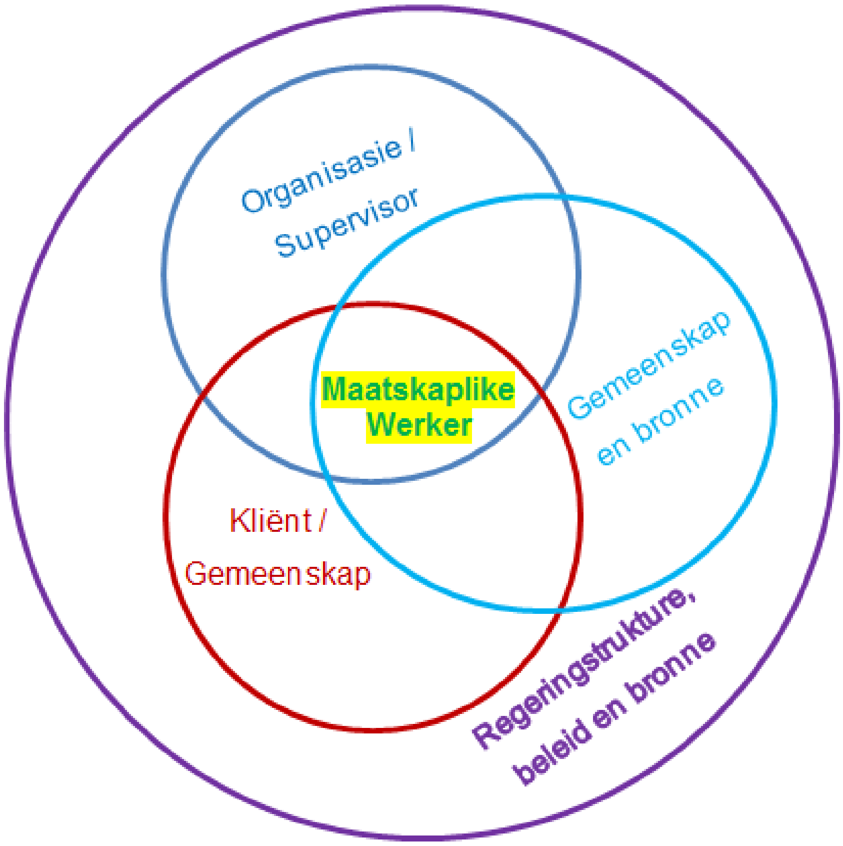
Aldus beleidsdokumente (Department of Social Development, 2006b:29; Department of Social Development, 2004a:18, 20) fokus voorkomende dienste op gesinsondersteuningsdienste, die inskakeling van gesinne by hulpbronne, dienste of netwerke om hul kapasiteit te verhoog en hul risikogedrag te beperk. Ouerleidingsprogramme, gesinsondersteuningsprogramme soos speelgroepe, en skool- of gemeenskapsgebaseerde bronne word beskryf as voorbeelde van voorkomende dienste (Armstrong & Hill, 2001:352).

Vroeë intervensiedienste impliseer die bestaan van ’n risiko, waar kinders in die gesin wel ’n behoefte mag hê tot sorg en beskerming of verwydering uit die gesin, maar waar hul lewens nog nie in gevaar is nie en minder intensiewe dienste aan hierdie gesinne gelewer kan word. Volgens Armstrong en Hill (2001:352) sluit dit gesinsgesentreerde, tuisgebaseerde en gesinsondersteuningsdienste in. Berading en opvoedkundige dienste moet beskikbaar wees vir gesinne wat probleme ervaar wat hul stabiliteit as gesin beïnvloed.

Statutêre dienste verwys na gesinne wat ’n krisissituasie beleef en waar kinders onmiddellike sorg en beskerming benodig. Dit behels dat intensiewe gesinsgesentreerde krisisdienste of intensiewe gesinsinstandhoudingsdienste aan gesinne beskikbaar moet wees (Tracey, 1995:974, 975). Hierdie dienste fokus op die onmiddellike krisis wat die gesin beleef en is daarom gerig op die herstel van die gesinsfunksionering tot die aanvaarbare minimum vlak van funksionering om die statutêre verwydering van kinders te voorkom.

Gesinsinstandhoudingsdienste het dus ten doel die lewering van intervensie aan hoërisiko-gesinne om die verwydering van kinders uit hul gesinne te voorkom en behels dat kinders veilig in hul gesinne gehou word, deur ’n krisissituasie wat die moontlikheid van verwydering veroorsaak, te stabiliseer (Corcoran, 2000:107). Tydens intervensie word die gesin se hanteringsvaardighede ontwikkel, gesinsbande versterk en gehelp om interne en eksterne bronne te identifiseer. Gebrekkige voorkomende en terapeutiese dienste (Department of Social Development, 2006b) asook die ernstige tekort aan hulpbronne (Jones, 2010:1) kan veroorsaak dat maatskaplike werkers steeds op ’n gereelde basis statutêre dienste moet lewer.

In die volgende figuur word die professionele funksionering van die maatskaplike werker in diens van ’n kinderbeskermingsorganisasies geïllustreer.



Figuur 5: Professionele funksionering

Die tussengangersrol wat die maatskaplike werker speel, tussen die individu en sy omgewing asook met die organisasie, word in bogenoemde figuur geïllustreer. Maatskaplike werkers funksioneer en lewer dienste binne hierdie rol as tussenganger, waar van al drie kante druk op hulle geplaas word in die diensleweringsproses. Die organisasie het sekere verwagtinge van byvoorbeeld programdoelwitte, terwyl die kliënt verwagtinge het rondom die oplos van probleme asook die vervul van behoeftes, terwyl die gemeenskap ’n tekort aan die nodige bronne het, verder is daar ook sekere diensleweringsverwagtinge vanaf die gemeenskap. Volgens Germain en Gitterman (2010:86) het maatskaplike werkers daagliks te doen met die tekort aan die bevrediging van mense se behoeftes uit hul omgewing en kan hulle nie die verwagte rol as tussenganger ten volle vertolk nie weens ’n tekort aan omgewingsondersteuning en bronne om die passing tussen mense en hul omgewing te verbeter deur hul behoeftes en vermoëns aan te spreek.

Jones (2010:1) is van mening dat gesinsinstandhoudingsdienste nie grootskaalse sosiale en ekonomiese probleme sal kan aanspreek nie. Blootstelling aan ’n verskeidenheid van risiko-faktore en negatiewe omstandighede, soos byvoorbeeld verlies, verlating, verwaarlosing, armoede, werkloosheid, emosionele, fisieke en seksuele mishandeling of trauma, is volgens Collins (2005:340) meestal buite die beheer van hierdie kinders asook maatskaplike werkers en is die statutêre beveiliging van kinders meer as dikwels nodig (Milligan & Stevens, 2006:9). Volgens Munro (2008:10-18) benodig maatskaplike werkers in die veld van kinderbeskerming en gesinsinstandhouding spesiale vaardighede soos vinnige, oordeelkundige optrede en effektiewe en spoedeisende analisering van inligting.

3.3.1.2 Die impak van die lewering van kinderbeskermingsdienste op maatskaplike werkers

In Suid-Afrika is die voorkoms van geweldsmisdaad ’n alledaagse gebeurtenis wat die meerderheid van die populasie direk of indirek affekteer. Daar word dikwels gesê Suid-Afrika het ’n gewelddadige kultuur en dat geweld dikwels gesien word as ’n regverdigbare en aanvaarbare wyse om probleme op te los of doelwitte te bereik (Harris, 2002:180). Hierdie hoë voorkoms van geweld verhoog die kanse van kinders vir die blootstelling aan geweld en die nodigheid van maatskaplike werkers in die veld van kinderbeskerming.

Die fisiese, emosionele en kognitiewe gevolge van direkte hulp aan slagoffers van gewelddadige misdaad kan lei tot sekondêre trauma (Figley, 2002:2, 3, 44-50). Volgens Bride, (2007:63) Lloyd *et al*. (2002:255-256), Ross en Ross (1996:197) asook Van Heugten (2011:14) dra die lae moraal, spanning, negatiwiteit van gemeenskappe, ’n gebrek aan omgewingsondersteuning en bronne, asook ’n gebrek aan erkenning en werksbevrediging verder by tot probleme soos sekondêre trauma, medelye-moegheid en uitbranding van maatskaplike werkers in hierdie veld.

Kinderbeskermingswerk het onvermydelik ’n groot emosionele impak op die maatskaplike werkers in ’n kinderbeskermingsorganisasie. Maatskaplike werkers sien kinders wat bang is en pyn beleef, ouers wat kwaad en angstig is, dit bring herinneringe van hul eie gesinslewe na vore. Maatskaplike werkers funksioneer in ’n publieke veld met hoë vlakke van onsekerheid en moontlike straf vir foute wat hulle mag begaan (Munro, 2008:135).

Bride (2007:63), Figley (2002:17), Knight (2009:63), Pryce *et al*. (2007:51) en Van Heugten (2011:24) is dit eens dat hierdie traumatiese gebeure nie net 'n negatiewe, emosionele impak op die slagoffers het nie, maar ook op die maatskaplike werkers en die effektiwiteit van hul dienslewering aan hierdie gevalle. Maatskaplike werkers hoor voortdurend stories van menslike lyding en observeer die emosies van vrees, hulpeloosheid en afgryse by oorlewendes van kriminele geweld (Figley, 2002:3; Van Heugten, 2011:25). Wanneer maatskaplike werkers voortdurend luister na stories van vrees, pyn en lyding, ervaar hulle dikwels soortgelyke vrees, pyn, lyding of hopeloosheid, juis omdat hulle omgee. Dit kan hulle emosionele energie dreineer en die effektiwiteit van dienslewering nadelig beïnvloed (Collins, 2009:1; Figley, 2002:18; Van Heugten, 2011:25). Maatskaplike werkers twyfel ook dikwels oor hul eie veiligheid, sekuriteit, uitsluiting, risiko en beheer (Lishman, 2002:97).

Maatskaplike werkers word toenemend gekonfronteer met die hoë uitdagings van die beroep. Werkloosheid, armoede, verwaarlosing, seksuele misdrywe en kriminele oortredings neem toe, terwyl toekennings van subsidies, fondse en finansiële hulp al moeiliker bekombaar word. Die verhoogde eise bemoeilik die taak van die maatskaplike werkers wat kan lei tot frustrasie in hul werk. Hierdie frustrasie mag weer aanleiding gee tot spanning, ongemotiveerdheid en werks-ontevredenheid (Bell *et al*., 2003:469; Figley 2002:18).

Botha (2000:207-220), Corey en Corey (1998:307-311) en Kadushin (1992:236-258) het die volgende aspekte geïdentifiseer as oorsake van die uitbrandingsindroom: Die administratiewe en onderrigsfunksie van supervisie; die verhouding tussen die supervisor en maatskaplike werker; kliëntsisteem; organisasie; gemeenskap asook maatskaplike werkers se persoonlikheid. Hierdie aspekte onderskryf dus die mening van skrywers soos Bronfenbrenner (1979:22), Compton *et al*. (2005:23) asook Corey en Corey (1998:258) dat probleme in die maatskaplikewerkveld veroorsaak word deur faktore in die eksterne veld (werk/omgewing) en ook in die interne veld (die self) van die werker. Skrywers soos Botha (2000:206), Corey en Corey (1998:47-50) asook Sheafor *et al*. (2002:221) en Van Heugten (2011:25) is dit eens dat werk in die hulpprofessies en meer spesifiek in maatskaplike werk, werksensitief en spanningsvol van aard is. Die spanningsvolle situasie het betrekking op die aard van maatskaplike werk, 'n gebrek aan vaardighede om die beroep te beoefen, hoë werkladings, groot bedieningsareas, swak ondersteuning van kollegas en soms veroorsaak maatskaplike werkers hul eie spanning.

4. SUPERVISIE IN MAATSKAPLIKE WERK

Supervisie is ’n formele reëling waar maatskaplike werkers hul werk hersien en daarop reflekteer. Dit hou verband met voortgesette leer en prestasiemeting (Vaktaal Komitee vir Maatskaplike Werk, 1995:64). Volgens Botha (2000:209), Caulshed en Mullender (2006:52) asook Reynolds (2010:29) kan die funksionering van bestuur, beleidsformulering en supervisie die motiveringsvlak van maatskaplike werkers betekenisvol beïnvloed. Myers en Wee (2002:195), Sexton (1999:400) en Tsui (2005:XIII, 15) sluit hierby aan deur te beweer dat maatskaplikewerksupervisie geïdentifiseer is as een van die belangrikste faktore in die bepaling van vlakke van werkstevredenheid by maatskaplike werkers en die kwaliteit van dienslewering aan kliënte. Die hoeveelheid erkenning en ondersteuning wat ’n maatskaplike werker ontvang, het ’n belangrike invloed op die algemene motiveringsvlak. Daarteenoor het gebrekkige aandag aan maatskaplike werkers se emosionele behoeftes ’n demotiverende effek op hul algemene ingesteldheid. Die selfontwikkeling van maatskaplike werkers is negatief indien hulle gebrekkige of geen ondersteuning ontvang.

Dienslewering deur maatskaplike werkers kan ernstig beïnvloed word as hulle, volgens Botha (2000:207), nie met die verwerking van spanning gehelp word nie. Volgens Botha (2000:206) en Reynolds (2010:29) moet die supervisor ’n bron van ondersteuning wees en voortdurend bewus bly van die spanningsvolle situasies waarvoor die maatskaplike werker te staan kom. Supervisie is ’n fundamentele aspek van maatskaplike werk en die kern van supervisie lê in die verhouding tussen die supervisor en maatskaplike werker (Wannacott, 2012:13).

’n Verdere omskrywing van supervisie word vervolgens gebied.

4.1 Omskrywing van supervisie

Sentraal tot maatskaplikewerkonderrig en maatskaplikewerkdienslewering staan supervisie (Botha, 2000:1). Volgens Botha (2000:11), Hawkins en Shohet (2006:50), Kadushin (1992:22-33), Nelson-Jones (2002:171) en Wannacott (2012:14) is supervisie in maatskaplike werk ’n interaktiewe leerproses om te verseker dat maatskaplike werkers ’n effektiewe en doeltreffende diens aan die kliëntesisteem lewer. Hierdie outeurs asook Tsui (2005:XVI) is verder van mening dat indien supervisie korrek toegepas word, dit die kwaliteit van dienslewering en professionele ontwikkeling bevorder en versterk. Tsui (2005:XIV) beskryf supervisie as ’n

rasionele, effektiewe en interaktiewe proses gefokus op die totale persoon van die maatskaplike werker. Hierdie fokus dek die waardes, kennis, vaardighede en emosies van die maatskaplike werker.

In die konteks van maatskaplike werk is die doel van supervisie die monitering, rigtinggewing, koördinering en evaluering van werksaamhede van die maatskaplike werker (Kadushin, 1992:18-20). Supervisie stel maatskaplike werkers in staat om effektiewer dienste te lewer, om ’n tweede opinie te verkry, bekommernisse oor intervensie te bespreek, voortgesette professionele ontwikkeling te verseker, terugvoer te ontvang op dienslewering, om emosies te verwerk en om selfbestuur te bevorder (Tsui, 2005:15). Die fokus moet dus volgens Lishman (2002:103) op die ontwikkeling van die maatskaplike werkers as persone wees, maar kan ook ontaard in ’n kontrole en instruksiesessie, eerder as ontwikkeling.

Die rol wat supervisie in maatskaplike werk speel, ontvang volgens Botha (2000:1) en die Departement Maatskaplike Werk (2006b:23) nie genoegsame erkenning in Suid-Afrika nie en is dít moontlik die oorsaak van onderprestering deur maatskaplike werkers. Pearlman en Maclan (in Coetzer, 2004:123) is van mening dat daar ’n behoefte is na opleiding in ondersteuning vir jong maatskaplike werkers wat nuut in die kinderbeskermingsveld begin. Die behoefte aan meer supervisie en ondersteuning vir maatskaplike werkers wat diens lewer in die kinderbeskermingsveld, weens die impak en dinamika van trauma, seksuele misbruik, mishandeling, verlating, verwaarlosing en aan maatskaplike werkers wat self deur traumatiese ervarings gegaan het, moet aandag geniet (Pearlman & Maclan, 1995:564). Die verhouding tussen maatskaplike werkers en hul supervisor is egter belangriker in supervisie en word vervolgens bespreek.

4.2 Supervisieverhouding

Die supervisieverhouding is volgens Tsui (2005:39) die kern van maatskaplikewerksupervisie, ongelukkig is dit gedefinieer tot ’n supervisor-maatskaplikewerkerverhouding met geen aandag aan die konteks nie. Botha (2000:218, 219) beskryf die supervisor as die persoon wat die maatskaplike werker lei in professionele groei en ook ’n geborge en betekenisvolle verhouding met die maatskaplike weker in die organisasie bou. Die verhouding tussen supervisor en maatskaplike werker is kompleks, maar ook belangrik vir individuele professionele prestasie en die bereiking van organisatoriese doelwitte (Botha, 2000:218, 219; Knight, 2009:70; Lishman,

2002:103; Wannacott 2012:13). Volgens Howe (2008:6) is een van die kenmerke van ’n goeie verhouding dat emosies erken, verstaan en aanvaar word. Hy is verder van mening dat as die verhouding ’n plek is waar maatskaplike werkers veilig voel, dit hulle in staat stel om denke en emosies te ondersoek wat hul lewens negatief kan beïnvloed. Ingram (2013:2) sluit hierby aan deur te meen emosionele aanvoeling en empatie is die basis van die skep van ’n oop en vertrouensverhouding in supervisie.

Die tydsduur en frekwensie van supervisie is volgens Tsui (2005:132) nie net ’n eenvoudige tegniese punt nie, maar beïnvloed dit dikwels die kwaliteit en ontwikkeling van die supervisie-verhouding. Die optimale tydsduur van ’n individuele supervisie-sessie is een en ’n halfuur, waar die eerste vyftien minute bestee word aan die uitruil van emosies, die supervisor moet volgens bogenoemde outeur hier die voorbeeld van openhartigheid en eerlikheid stel. Wanneer ’n atmosfeer van begrip vir mekaar se emosionele stand gevestig is, kan daar oorbeweeg word na ’n halfuur van bespreking van administratiewe aangeleenthede en die volgende vyf en veertig minute aan leerbehoeftes van die maatskaplike werker. Indien supervisie nie die volle tyd benut nie, kan dit as gevolg van ’n vertroueprobleem in die supervisieverhouding wees (Tsui, 2005:132).

Binne hierdie bepaalde verhouding tussen supervisor en maatskaplike werker geskied die ontwikkeling van kennis, vaardighede en insig deur die toepassing van die drie funksies van supervisie. Bradley *et al*. (2010:786) meen dat supervisie in kinderbeskermingsorganisasies hoë vlakke van vaardighede van supervisors vereis om te verseker dat maatskaplike werkers eties-gegronde professionele oordele kan maak. Supervisie dien as ’n metode vir die integrering van teorie en praktyk binne die drie funksies van supervisie, naamlik administratief, onderrig en ondersteunend, soos vermeld in die literatuur (Botha, 1985:239-247; Kadushin, 1992:45-291). Die funksies van supervisie word vervolgens bespreek.

4.3 Funksies van supervisie

Volgens Botha (2000:16), Kadushin (1992:227-228) en Tsui (2005:14) voorsien die *administratiewe funksie* van supervisie die organisatoriese struktuur, die organisering van alle administratiewe take, die beleid van die organisasie, die publieke verantwoordelikheid van die organisasie teenoor die gemeenskap en donateurs of befondsers. Die administratiewe funksie gee ook struktuur en leiding aan die maatskaplike werker in die maatskaplike

hulpverleningsproses. Hier word doelwitte omgeskakel in take wat deur die maatskaplike werker verrig moet word en is dit die rol van die supervisor om toe te sien dat die organisasie se programdoelwitte bereik word (Coleman, 2003:1). Vanuit hierdie perspektief van administratiewe supervisie is die maatskaplike werker ’n werknemer en is daar tussen die supervisor en die maatskaplike werker ’n beduidende verskil in die hiërargie van mag (Tsui, 2005:14).

Die *onderrigsfunksie* van supervisie aan maatskaplike werkers verwys na die toerus en oordra van kennis, vaardighede en professionele waardes of houdings gerig op die leerbehoeftes van ’n spesifieke werkslading (Botha, 2000:89; Coleman, 2003:1; Kadushin 1992:135; Sheafor *et al*., 2002:210). Na hierdie funksie word daar deur Tsui (2005:14) verwys as professionele supervisie, waar die maatskaplike werker hanteer word as ’n ontwikkelende, helpende professionele persoon en supervisie die metode is vir professionele groei. Die onderrigfunksie is volgens Engelbrecht (2013:7) die voortsetting van die ontwikkeling van maatskaplike werkers ten einde hulle te bemagtig met kennis, vaardighede en waardes vir effektiewe uitvoering van hul werk.

Botha (2000:10, 196), Kadushin (1992:229, 230) en Sheafor *et al.* (2002:209) is van mening dat maatskaplike werk stresvol van aard is en die *ondersteuningsfunksie* van supervisie ’n belangrike rol in die voorkoming van maatskaplike werkers se ontnugtering in die beroep speel. Die ondersteuningsfunksie sluit in die versterking van die maatskaplike werker se vermoë om spanning en druk te hanteer, om meer bevoeg te voel, verhoging van motivering en om werksbevrediging te ervaar (Coleman, 2003:1). Hierdie funksie fokus volgens Tsui (2005:15) op die emosionele vereistes van maatskaplike werkers binne die werksopset. Die ondersteuningsfunksie kan emosioneel sowel as prakties van aard wees en die volgende vier tipes ondersteuning is geïdentifiseer: emosionele ondersteuning, waardering, inligtings-ondersteuning en instrumentele ondersteuning (Tsui, 2005:81). Verder is Engelbrecht (2013:7) van mening dat sielkundige en interpersoonlike ondersteuning aan maatskaplike werkers die doel van die ondersteuningsfunksie is, om maatskaplike werkers in staat te stel om hul emosionele energie wat nodig is vir effektiewe werkverrigting te mobiliseer. In die ondersteuningsfunksie van supervisie word die maatskaplike werker hanteer as ’n vriend van die supervisor en is daar ’n primêre, informele en persoonlike verhouding tussen die supervisor en die maatskaplike werker (Tsui, 2005:15).

Vir die doel van hierdie studie gaan daar vervolgens gefokus word op die ondersteuningsfunksie van supervisie.

4.4 Die ondersteuningsfunksie van supervisie

Engelbrecht (2010a:324, 335) en Hanlon (2008:1) is van mening dat die administratiewe funksie van supervisie dominant is en fokus supervisie in maatskaplike werk op die effektiewe dienslewering aan die kliënt volgens die bereiking van sekere programdoelwitte en werksprestasies. Dit mag meebring dat die ondersteuningsfunksie ondergeskik raak en meer gefokus word op slegs die ondersteuning tot die bereiking van programdoelwitte soos tereg gestel deur Kadushin (1992:229), Knight (2009:66) en Wannacott (2012:16). Dit is ook die mening van Tsui (2005:13), "*... in the hierarchy, with support almost always relegated to third place*".

Volgens Botha (2000:16), Engelbrecht (2010a:324) en Wannacott (2012:16) was daar aanvanklik in die supervisie van maatskaplike werkers gefokus op die administratiewe funksie deurdat supervisie gerig was op die bestuur van organisasies. Ondersteuning was nie aanvanklik deel van supervisie nie en bestaan daar die moontlikheid dat daar steeds minder gelet word op die ondersteuningsfunksie van supervisie, as gevolg van die historiese ontwikkeling van supervisie.

Die moontlikheid bestaan ook, as gevolg van sienings soos deur Kadushin (1992:260) en Botha (2000:260), dat die ondersteuningsfunksie as deel van die onderrigfunksie en administratiewe funksie plaasvind en volgens Kadushin (1992:260) slegs as ’n boodskap van respek, belangstelling en aanvaarding aan die maatskaplike werker oorgedra moet word. Die realiteit van verantwoording aan die publiek en befondsers (Tsui, 2005:14) kan verder lei tot die miskenning van die ondersteuningsfunksie in eie reg as volwaardige funksie van supervisie, soos beskryf deur Engelbrecht (1995:129). In ’n studie deur Engelbrecht (1995:129) word die gevolgtrekking gemaak dat die toepassing van die ondersteuningsfunksie in supervisie onderskeibaar, identifiseerbaar, meetbaar, konkreet en prakties is en dat dit ’n funksie van supervisie in eie reg is.

Die ondersteuningsfunksie van supervisie bestaan egter uit meer as slegs taakgerigte ondersteuning, maar ook uit emosionele ondersteuning aldus Kadushin (1992:225-226, 231) en

Tsui (2005:81). Taakgerigte ondersteuning behels leiding deur die bied van inligtingsondersteuning en instrumentele ondersteuning, deurdat die supervisor kennis en ervaring deel asook die maatskaplike werker geleentheid gee tot ontwikkeling van vaardighede om bevoegdheid te ervaar en onafhanklik te kan funksioneer (Tsui, 2005:15, 81). Daarteenoor behels emosionele ondersteuning volgens Tsui (2005:15, 81) die ondersteuning en versorging, die deel van emosies/gevoelens, die bevordering van selfkennis en die toon van waardering/erkenning. Beide aspekte is belangrik vir werkstevredenheid, motivering, gevoel van prestasie en verantwoordelikheid (Tsui, 2005:81).

Maatskaplike werkers wat sonder geskikte ondersteuning daagliks negatiewe optredes teenoor kinders moet hanteer, kan die gevolge van die emosionele impak volgens Botha (2000:1), Engelbrecht (2010a:332), Knight (2009:66) en Munro (2008:135) ’n permanente invloed op hierdie werkers hê, soos beroepstres, uitbranding en desensitisering. Sheafor *et al.* (2002:209) meen werksverwante stres kom algemeen voor, maar kan oorkom word indien stressors geïdentifiseer en dienooreenkomstig hanteer word. Engelbrecht (1995:129) beveel aan dat supervisors toepaslike kennis met betrekking tot stres, oorsake van stres, stresreaksies en die hantering van stres moet ontwikkeling deur byvoorbeeld toepaslike en resente vaktydskrifte te raadpleeg, stereotipe antwoorde en kitsoplossings met betrekking tot streshantering moet vermy word. Maatskaplike werkers wat aan konstante stresvolle situasies blootgestel word en nie effektiewe ondersteuning ontvang nie, is nie in staat om ’n effektiewe diens aan die kliëntesisteem te lewer nie (Kadushin, 1992:225-226, 231; Tsui, 2005:81).

Die ondersteuningsfunksie is veral van belang as hulpmiddel om werkstevredenheid te bevorder en stres of uitbranding te voorkom. Deur middel van die ondersteuningsfunksie poog die supervisor om angs en skuldgevoelens te verminder, selfvertroue en die maatskaplike werker se positiewe eienskappe te versterk, ontevredenheid te verlig, psigiese pyn te verlig en emosionele balans te help herstel (De Klerk, 1999:39-41; Van Heugten, 2011:11). Indien supervisors nie die ondersteuningsfunksie vertolk nie ontstaan daar volgens Tsui (2005:XV) ’n gaping wat behels dat maatskaplike werkers ondersteuning soek by eksterne bronne, maar dat hierdie eksterne ondersteuning nie die spanning van intra-organisatoriese dinamika kan oplos nie. Die waardevolste emosionele ondersteuning kom van onmiddellike supervisors, want dit sluit die erkenning van werksprestasie in. Die ondersteuningsfunksie verseker dat maatskaplike werkers goed voel oor hul werk (Tsui, 2005:15).

Volgens Botha (2000:207) kan ’n ondersteunende supervisor maatskaplike werkers help om optimaal te funksioneer, en kreatiwiteit en sterkpunte te identifiseer waaroor hulle self onbewus was. So ’n supervisor kan ook deur middel van ondersteuning, stres en swak dienslewering voorkom (Botha, 2000:207). Die ondersteuningsfunksie in supervisie moet dus pro-aktief toegepas word, sodat die simptome van stres en depressie vroegtydig geïdentifiseer en hanteer kan word (Reynolds 2010:29).

Supervisors moet ’n ondersteunende omgewing daarstel vir maatskaplike werkers sodat hulle ’n geleentheid gegun kan word om hul vrese, frustrasies, skuldgevoelens, mislukkings en ander gevoelens te kan artikuleer (Botha, 2000:206). Lishman (2002:104) voeg verder by dat die inhoud en proses van supervisie nie-onderdrukkend en nie-diskriminerend van aard moet wees. Bradley *et al*. (2010:778) beweer egter dat supervisie in Suid-Afrika ’n krisis beleef ten opsigte van ondersteuning aan kinderbeskermingswerkers.

Johnson en Yanca (2007:76) is van mening dat maatskaplike werkers hul eie belangrikste hulpmiddel in dienslewering is. Om egter die hulpmiddel suksesvol te benut, moet maatskaplike werkers oor die nodige selfkennis beskik om begrip te ontwikkel vir die verskil tussen hulself en die kliënt en tussen hul eie behoeftes en die van die kliënt te differensieer. Dit vereis introspeksie en reflektering om persoonlike bekommernisse, houdings en waardes na vore te bring (Johnson & Yanca, 2007:76; Lishman, 2002:99; Wannacott, 2012:13). Tydens supervisie moet volgens Johnson en Yanca (2007:76) asook Lishman (2002:104) aandag gegee word hieraan en aan die maatskaplike werkers se persoonlike ervarings van pyn, angstigheid, verwarring, geweld en spanning.

Tsui (2005:35-36) verwys na die twaalf-aksie riglyne vir supervisors soos voorgestel deur Fox. Die volgende is die ses riglyne vir die ondersteuningsfunksie van supervise:

- Onderhou en stimuleer ’n klimaat van vertroue, respek, belangstelling en ondersteuning;
- hanteer pynlike en emosionele materiaal openlik, objektief en direk;
- stel eerlik wanneer jy nie kan help nie of nie weet hoe om voort te gaan nie;
- toon empatie met die maatskaplike werker se gevoelens, houdings en gedrag;
- erken die maatskaplike werker se frustrasie, spanning en angs; en
- erken en versterk ’n prestasie en besin oor sukses sowel as mislukking.

Fox (in Tsui, 2005:35-36) beklemtoon die belangrikheid van die ondersteunende funksie as die sleutel tot die motivering van personeel en die handhawing van moraal. So lank as wat maatskaplike werkers bereid is om in hul werksposisies te bly, gelukkig voel oor hul werk en gemotiveerd is om te leer, sal hulle goed presteer in hul werk (Tsui, 2005:36). Botha (2000:206-207) sluit hierby aan en is van mening die ondersteuningsfunksie in supervisie aktiwiteite soos personeelmoraal, werksverwante stres, werkbevrediging en die werker se emosionele gesondheid moet aanspreek. Toegewydheid en motivering verhoog maatskaplike werkers se vermoëns tot effektiewe dienste en doelgerigte werk (Botha, 2000:206; Kadushin, 1992:228; Munro, 2008:135). Die ondersteuningsfunksie van supervisie behels die versekering van maatskaplike werkers van hul waarde en om hulle positief te motiveer (Coleman, 2003:1).

Die ervaring en belewenisse van persone en hul omgang met die wêreld word beïnvloed deur hul hele veld (Oaklander, 2007:7; Parlett, 2005:56). Maatskaplike werkers moet dus holisties beskou word binne hul verskillende sisteme en velde waarin hulle bestaan en wat 'n invloed op hul ervaring en funksionering het. Hierdie velde sal 'n beduidende invloed op maatskaplike werkers en hul funksionering hê en dit moet in ag geneem word vir die ondersteuning wat hulle kan benodig tydens die lewering van dienste in 'n kinderbeskermingsorganisasie (Munro, 2008:136).

5. SAMEVATTING

Deel een van hierdie afdeling dien as die inleiding tot die studie en gee 'n breë oorsig oor die spesifieke navorsingsprobleem wat in hierdie studie aangespreek is. Die navorsings-metodologie wat op die studie van toepassing is, is so duidelik as moontlik beskryf en aandag is ook aan die etiese aspekte en vertrouenswaardigheid van die studie geskenk.

In deel twee is daar gekyk na die ekologiese-sisteemperspektief asook die Gestalt-veldteorie wat as teoretiese raamwerk vir die studie dien. Daarna is dienslewering in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies breedvoerig bespreek met fokus op beleid, wetgewing en maatskaplikewerkdienslewering by kinderbeskermingsorganisasies. Daar is verder gekyk na

supervisie in maatskaplike werk en laastens is die ondersteuningsfunksie van supervisie bespreek.

In die volgende afdeling sal die bevindings van die empiriese studie aangebied word in die vorm van ’n artikel wat geskryf is volgens die riglyne van die vaktydskrif *Social Work/Maatskaplike Werk*.

BRONNELYS

Acts *see* South Africa.

Anderson, D.G. 2000. Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24(6):839-848.

Armstrong, C. & Hill, M. 2001. Support services for vulnerable families with young children. *Child and Family Social Work*, 6(4):351-358.

Barlow, D.H. & Durand, V.M. 2005. Abnormal psychology: an integrated approach. 4th ed. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.

Bell, H., Kulkarni, S. & Dalton, L. 2003. Organizational prevention of vicarious trauma. *Journal of Contemporary Human Services*, 84(4):463-470.

Benn-Zur, H. & Michael, K. 2007. Burnout, social support, and coping at work among social workers,psychologist, and nurses. *Social Work in Health Care*, 45(4):63-82.

Bless, C., Higson-Smith, C. & Kagee, A. 2006. Fundamentals of social research methods: an African perspective. Cape Town: Juta.

Blom, R. 2004. Handbook of Gestalt play therapy. Practical guidelines for child therapists. Bloemfontein: Druforma.

Botha, N.J. 1985. Onderrig vir doeltreffende dupervisie. *Maatskaplike Werk/Social Work*, 21(4):239-248.

Botha, N.J. 2000. Supervisie en konsultasie in maatskaplike werk. Stellenbosch: Druforma.

Botma, Y., Greeff, M., Mulaudzi, F.M. & Wright, S.C.D. 2010. Research in health sciences. Cape Town: Pearson.

Bradley, G., Engelbrecht, L. & Höjer, S. 2010. Supervision: a force for change? Three stories told. *International Social Work,* 53(6):773-790.

Braye, S. & Preston-Shoot, M. 2002. Social work and the law. (*In* Adams, R., *ed*. Social work themes, issues and critical debates. 2nd ed. New York: Palgrave. p. 62-73).

Bride, B.E. 2007. Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *Social Work,* 52(1):63-70.

Bronfenbrenner, U. 1979. The ecology of human development. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bronfenbrenner, U. 2005. Making Human Beings Human: Bio-ecological Perspectives on Human Development. New York: Sage.

Burley, V.R. 2009. Field theory and actionable knowledge from a living systems perspective: integrating complex theories. (*In* Burley, T., *ed*. Gatla reader key concepts in Gestalt therapy. New York. p. 82-91).

Carey, P. 2008. The effects of trauma and violence on children and adolescents. *Mental Health.* http://www.sahealthinfo.org/mentalhealth/traumaeffect. htm Date of access: 14 July 2011.

Cash, S.J. 2001. Family preservation services: the Casey family – a chronology. *Journal of Family Social Work*, 6(2):43-54.

Cash, S.J. & Berry, M. 2003. The impact of family preservation services on child and family well-being. *Journal of Social Services Research*, 29(3):1-6.

Caulshed, V. & Mullender, A. 2006. Management in social work. 3rd ed. Bassingstoke: Palgrave.

Clarkson, P. 2002. Gestalt counseling in action. London: Sage.

Coetzer, W. 2004. "Medelye-moegheid" – hantering van sekondêre traumatiese stres. *Koers,* 69(2):199-219.

Coleman, M. 2003. Supervision and the clinical social worker. *Clinical Social Work*, 3(2):1-4.

Collins, G.R. 2005. Die A-Z van berading. Kaapstad: Struik.

Collins, J. 2009. Addressing secondary traumatic stress: emerging approaches in child welfare. *Children's Voice*, March/April:10-14.

Collins, S. 2008. Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6):1173-1193.

Compton, B.R., Galaway, B. & Cournoyer, B.R. 2005. Social work process. 7th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.

Corcoron, J. 2000. Evidence-based social work practice with families: a lifespan approach. New York: Springer.

Corey, G. 2005. Theory and practice of counseling & psychotherapy. 7th ed. Belmont: Brooks/Cole.

Corey, M.S. & Corey, G. 1998. Becoming a helper. 3rd ed. Boston: Brooks/Cole.

Creswell, J.W. 2007. Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches. 2nd ed. London: Sage.

Creswell, J.W. 2009. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. 3rd ed. London: Sage.

Cunningham, M. 2003. Impact of trauma work on social work clinicians: empirical findings. *Social Work*, 48(4):451-460.

De Klerk, G.M. 1999. Faktore wat ’n demotiverende invloed op die maatskaplike werker verbonde aan die SAPD tot gevolg het: ’n maatskaplikewerk-perspektief. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch. (Verhandeling – MA).

Delport, C.S.L., Fouché, C.B. & Schurink, W. 2011. Theory and literature in qualitative research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 297-306).

De Vos, A.S. & Strydom, H. 2011. Scientific theory and professional research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 28-44).

Department of Social Development *see* South Africa. Department of Social Development.

Dillenburger, K. 2004. Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice*, 10(3):213-224.

Engelbrecht, L.K. 1995. Die toepassing van die ondersteuningsfunksie in supervisie aan voorgraadse maatskaplikewerkstudente. Stellenbosch: Universiteit van Suid-Afrika. (Verhandeling – MA).

Engelbrecht, L.K. 2010a. Yesterday, today and tomorrow: is social work supervision in South Africa keeping up? *Social Work/Maatskaplike Werk*,46(3):324-342.

Engelbrecht, L.K. 2010b. A strengths perspective on supervision of social workers: an alternative management paradigm within a social development context. *Social Work and Science Review*, 14(1):47-58.

Engelbrecht, L.K. 2012. Supervisie en die ondersteuningsfunksie van supervisie [Persoonlike onderhoud]. 31 Mei, Stellenbosch.

Engelbrecht, L.K. 2013. Supervision to let social workers flourish, some fundamental aspects. Department of Social Work, Stellenbosch University.

Ferguson, H. 2001. Promoting child protection, welfare and healing: the case for developing best practice. *Child and Family Social Work*, 6(1):1-12.

Ferreira, R. & Möller, R. 2004. Musiekterapie as intervensie-moontlikheid by laerskooldogters wat seksueel misbruik is. *Child Abuse Research in South Africa*, 5(2):31-40.

Figley, C. 2002. Treating compassion fatigue. New York: Brunner/Mazel.

Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2011a. Writing the research proposal. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 108).

Fouché, C.B. & Delport, C.S.L. 2011b. Introduction to the research process. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 61-76).

Fouché, C.B. & De Vos, A.S. 2011. Formal formulations. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 89-100).

Fouché, C.B. & Schurink, W. 2011. Qualitative research designs. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 307-327).

Germain, C.B. & Gitterman, A. 1990. Ecological perspective. (*In* Ginsberg *et al*. Encyclopedia of social work. 18th ed. Silver Springs: NASW. p. 488-499). http:www.uncp.edu/home/marson/348_ecological.html

Germain, C.B. & Gitterman, A. 2010. The life model of social work practice: an overview. (*In* Gray, M. & Webb, S.A., *eds*. *International Social Work*, 2:82-130. Los Angeles: Sage.

Gilgun, J.F. 2009. Direct practice evaluation: secondary trauma and practice effectiveness. University of Minnesota, USA.

Gitterman, A. & Germain, C.B. 2008. The life model of social work practice: advances in theory and practice. New York: Columbia University Press.

Golafshani, N. 2003. Understanding reliability and validity in qualitative research. *The Qualitative Report*, 8(4):597-607.

Greeff, M. 2011. Information collection: interviewing. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 341-375).

Grondwet *kyk* Suid-Afrika

Guest, G., Bunce, A. & Johnson, L. 2006. How many interviews are enough?: an experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18:59-82. Available: http://fmx.sagepub.com/content/18/1/59

Hanlon, H.T.A. 2007. Performance embedded in professional supervision – the way forward for social work. University College Dublin. (Unpublished thesis). Available: http://www.lenus.ie/hse/handle/10147/56860

Harris, B. 2002. Xenophobia: a new pathology for a new South Africa? (*In* Hook, D. & Eagle, G., *eds*. Psychopathology and social prejudice. Lansdowne: UCT Press. p. 169-184).

Hawkins, P. & Shohet, R. 2006. Supervision in the helping professions. 2nd ed. Maidenhead: Bell & Bain.

Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Rooney, G.D., Strom-Gottfried, K. & Larsen, R. 2006. Direct social work practice, theory and skills. 9th ed. Belmont: Thomson Brooks.

Hofstee, E. 2006. Constructing a good dissertation. Sandton: Interpak.

Hook, W.F., Watts, J. & Cockcroft, K. 2002. Development psychology. Lansdowne: UCT Press.

Howe, D. 2008. The emotionally intelligent social worker. New York: Palgrave Macmillan.

Ingrim, R. 2013. Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice*, 27(1):5-18.

Jacobs, L. 2004. Ethics of context and field: the practice of care, inclusion and openness to dialogue. (*In* Leë, R., *ed*. The values of connection: a relational approach to ethics. Hillsdale, NJ: The Analytic Press. p. 35-57).

Johnson, L.E. & Yanca, S.J. 2007. Social work practice: a generalist approach. 9th ed. Boston: Pearson.

Jones, S. 2010. Babies falling victim to Childcare Act. *Iolnews*. http://www.iol.co.za/news/south-africa/kwazuli-natal/babies-falling-victim-to-childcare-act-1.1005543#.UnVXBxCkP0U Date of access: 13 Aug. 2011.

Joyce, P. & Sills, C. 2006. Skills in Gestalt counseling & psychotherapy. London: Sage.
Kadushin, A. 1992. Supervision in social work. 3rd ed. New York: Columbia University Press.

Kirchner, M. 2000. Gestalt therapy theory: an overview. *Gestalt Journal* 4(3).

Knight, C. 2009. Introduction to working with adult survivors of childhood trauma. Belmont: Brooks/Cole.

Leedy, P.D. & Ormrod, J.E. 2010. Practical research: planning and design. 9th ed. Boston: Pearson.

Lishman, J. 2002. Personal and professional development. (*In* Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M., *eds*. Social work themes, issues and critical debates. 2nd ed. New York: Palgrave. p. 62-73).

Lloyd, L., King, R. & Chenoweth, L. 2002. Social work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health*, 11(3):255-265.

Mackewn, J. 2003. Developing Gestalt counseling. London: Sage.

Maree, K. 2007. First steps in research. Pretoria: Van Schaik.

Marquard, L. H. 2006. Die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika. (Verhandeling – MA).

Marshall, C. & Rossman, G.B. 2011. Designing Qualitative Research. 5th ed. London: Sage.

Mbau, M.F. 2005. The educational function of social work supervision in the Department of Heath and Welfare in the Vhembe district of the Limpopo Province. Pretoria: University of Pretoria. (Thesis – MA).

Meyer, W.F., Moore, C. & Viljoen, H.G. 2008. Personology from individual to ecosystem. 4th ed. Sandton: Heinemann.

Milligan, I. & Stevens, I. 2006. Residential child care, collaborative practice. London: Sage.

Ministry for Welfare and Population Development. 1997. White Paper for Social Welfare. Pretoria.

Mizrahi, T. & Davis, L. 2008. Encyclopedia of social work. 20th ed. (1):A-C. Washington: NASW.

Munro, E. 2008. Effective child protection. 2nd ed. London: Sage.

Myers, D.G. & Wee, D.F. 2002. Strategies for managing disaster mental health worker stress. New York: Brunner-Routledge.

Nelson-Jones, R. 2002. Essential counseling and therapy skills: the skilled client model. London: Sage.

Nelson-Jones, R. 2012. Basic counseling skills: a helper's manual. London: Sage.

Oaklander, V. 2007. Hidden treasure: a map to the child's inner self. London: Karnac.

Parlett, M. 1991. Reflection on field theory. (*In* Burley. T., *ed*. 2009. Gatla reader key concepts in Gestalt therapy. New York. p. 71-81).

Parlett, M. 2005. Contemporary Gestalt therapy: field theory (*In* Woldt, A.L. & Toman, S.M., *eds*. Gestalt therapy: history, theory and practice. Thousand Oaks: Sage. p. 41-64).

Parton, N.E. & Mathews, R. 2001. New directions in protection and family support in Western Australia: a policy initiative to re-focus child welfare practice. *Child and Family Social Work*, 6(2):97-113.

Pearlman, L.A. & Maclan, P.S. 1995. Vicarious traumatization: an empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26(6):558-565.

Pecora, J., Fraser, M.W., Nelson, K.E., McCroskey, J. & Meezan, W. 1995. Evaluating family based services. New York: Hawthorne.

Phelan, J. 2008. The profession called child and youth care work. http://www. cyc-net.org/cyc-online/cycol-0308-phelanquest. html Date of access: 16 July 2011.

Phillipson, P. 2001. Self in relation. New York: Gestalt Journal Press.

Pols: Help versorg arm kinders. 2011. *Beeld,* 27 Maart. http://m.news24.com/ beeld/ leefstyl/Nuus/Pols-Help-versorg-arm-kinders-20110526 Datum van toegang: 14 Julie.

Potgieter, De W. 2009. Kindermishandeling – die skandvlek van ons samelewing. Solidariteit Helpende Hand.

Pryce, J.G., Shackelford, K.K. & Pryce, D.H. 2007. Secondary traumatic stress and child welfare professional. Chicago: Lyceum.

Rape Crisis Cape Town Trust. 2011. Rape in South Africa http://www.rapecrisis.org.za/rape-in-sa/rape-in-south-africa Date of access: 10 Aug. 2011.

Resnick, R.B. 2009. Gestalt therapy: principles, prisms, and perspectives. (*In* Burley, T., *ed.* Gatla reader. 38th ed. New York. p. 1-20).

Reynolds, C. 2005. Gestalt therapy with children. (*In* Woldt, A.L. & Toman, S.M. Gestalt therapy: history, theory and practice. Thousand Oaks, CA: Sage. p. 153-409).

Reynolds, C. 2010. Social work responsibility towards stress management. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 46(1):26-34.

Rodgers, B. 2006. Life space mapping: preliminary results from the development of a new method for investigating counseling outcomes. *Counseling and Psychotherapy Research*, 6(4):227-232.

Ross, E. & Ross, A.G. 1996. Work stress in social work: myth or reality? *Die Maatskaplike Werk-Navorsing-Praktisyn*, 9(3):191-207.

Rossouw, P.M.L. 2011. Supervisie en maatskaplike werk in 'n kinderbeskermingsorganisasie [Persoonlike onderhoud]. 10 Aug., Stellenbosch.

SACSSP (South African Council for Social Service Professions). 2007. Policy guidelines for course of conduct of ethics and rules for social workers. Pretoria.

Sandelowski, M. 2010. What's in a name? Qualitative description revisited. *Research in Nursing & Health*, 33:77-84.

SAPS. 2010. The Crime Situation in South Africa, 2010. http://www.saps.gov .za/statistics/report/crimestats/2010/crime-situation-sa.pdf Date of access: 2 Sept. 2011.

SAPS. 2012. Crime Report 2010/2011, South African Police Service. http:saps.gov.za/statistics/crimestats/2011/crime_situation_sa.pdf Date of access: 18 March 2012.

Schultz, F. 2012. Roots and shoots of Gestalt therapy field theory historical and theoretical developments. http://www.gestalttherapy.org/_publications/RootsShootsofFieldTheory.pdf Date of access: 8 Sept. 2013.

Schurink, W., Fouché, C.B. & De Vos, A.S. 2011. Qualitative data analysis and interpretation. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 397-423).

Sexton, L. 1999. Vicarious traumatisation of counselors and effect on their workplaces. *British Journal of Guidance & Counseling*, 27(3):393-404.

Shardlow, S.M. 2002. Values, ethics and social work. (*In* Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M., *eds*. Social work themes, issues and critical debates. 2nd ed. New York: Palgrave. p. 62-73).

Sheafor, R.W., Horejsi, C.R. & Horejsi, G.A. 2002. Techniques and guidelines for social work practice. London: Allyn and Bacon.

South Africa. 2006. Children’s Act, no 38 of 2005.

South Africa. 2008. Children’s Amendment Act, no 41 of 2007.

South Africa. Department of Social Development. 2004a. Final Draft National Policy for Families. Pretoria.

South Africa. Department of Social Development. 2004b. Guidelines for early childhood development services. http://www.info.gov.za/view/DownloadFileAction?id=70066

South Africa. Department of Social Development. 2006a. Draft recruitment and retention strategy for social workers. Pretoria.

South Africa. Department of Social Development. 2006b. Integrated Service Delivery Model towards Improved Social Services. Pretoria.

South Africa. Department of Social Developments. 2008. Strategic Plan 2008-2011.

South Africa Law Commission. 1998. Review of the Child Care Act. 1998. http://www.justice.gov.za/salrcd papers/dp103_exesum _2002.pdf Date of access: 02 Sept. 2011.

Strydom, H. 2011a. Information collection: participant observation. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 328-340).

Strydom, H. 2011b. Sampling in the quantitative paradigm. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 222-235).

Strydom, H. 2011c. Ethical aspects of research in the social sciences and human services professions. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 115-129).

Strydom, H. & Delport, C.S.L. 2011a. Sampling and pilot study in qualitative research. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 390-396).

Strydom, H. & Delport, C.S.L. 2011b. Information collection: document study and secondary analysis. (*In* De Vos, A.S., Strydom, H., Fouché, C.B. & Delport, C.S.L., *eds*. Research at grass roots: for the social sciences and human service professions. 4th ed. Pretoria: Van Schaik. p. 376-389).

Suid-Afrika. 1996. Die Grondwet van Suid-Afrika, Wet 108 van 1996.

Suid-Afrika. 2007. Wet op Maatskaplike Werk, no 110 van 1978.

Tracey, E.M. 1995. Family preservation and home-based services. *Encyclopedia of social work.* 19th ed. Washington: NASW. p. 973-981.

Tsui, M. 2005. Social work supervision: contexts and concepts. Hong Kong: Sage.

Unicef. 1989. Convention on the rights of the child. Beskikbaar: http://www.inicef,org/crc/

Unicef. 2012. A summary of the United Nations convention on the rights of the child. Beskikbaar: http://www.unicef.org.uk/Documents/Publication-pdfs/UNCRC_summary.pdf

Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk. 1995. *Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk.* Hersiene en Uitgebreide Uitgawe. Kaapstad: CTP.

Van Heugten, K. 2011. Social work under pressure, how to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace. London: Jessica Kingsley.

Van Wyk, C. 2010. Beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch. (Proefskrif – PhD).

Van Wyngaard, D. 2009. Kinderversorgers se emosionele belewenisse en hantering van kontakgrensversteuring: ’n beskrywende studie. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika. (Verhandeling – MA).

Wannacott, J. 2012. Mastering social work supervision. London: Jessica Kingsley.

Wette *kyk* Suid-Afrika.

Woldt, A.L. & Toman, S.M. 2005. Gestalt therapy: history, theory and practice. Thousand Oaks, CA: Sage.

Yontef, G. 1993. Awareness, dialogue, and process. Gouldsboro: The Gestalt Journal Press.

Yontef, G. 2005. Gestalt therapy theory of change. (*In* Woldt, A.L. & Toman, S.M., *eds*. Gestalt therapy, theory and practice. Thousand Oaks, CA: Sage. p.150-163).

Yontef, G. & Jacobs, L. 2011. Gestalt therapy. (*In* Corsini, R.J. & Wedding, D., *eds*. Current psychotherapies. 9th ed. Belmont: Brooks/Cole. p.342-382).

AFDELING B

ARTIKEL

DIE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE AAN MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS VAN KINDERBESKERMINGSORGANISASIES

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore and describe the experience of support as function of supervision to social workers employed by child protection organisations. In this qualitative study three themes were identified: The first theme was participants' view of support as a function of supervision, the second theme was participants' experience of support as a function of supervision and the third theme, alternative sources of emotional support. Recommendations were made to meet the supportive needs of social workers in child protection organisations, the most imperative recommendation being the opportunity for social workers to discuss emotions during supervision sessions.

DIE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE AAN MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS VAN KINDERBESKERMINGSORGANISASIES

Cecile van Huyssteen, Carlien van Wyk

INLEIDING

Maatskaplike werk is ’n verhouding-gebaseerde beroep en maatskaplike werkers werk op ’n daaglikse basis met individue wat emosionele trauma beleef (Howe, 2008:1). Dit is dikwels hierdie verhoudings en probleme met verhoudings wat die oorsprong vir die taak van maatskaplike werkers is (Hennessey, 2011:1). Dit is ’n veeleisende beroep waar werkers dikwels by statutêre organisasies of kinderbeskermingsorganisasies dienste lewer, asook blootgestel word aan gereelde veranderinge in beleid en gekonfronteer word met beperkte hulpbronne (Collins, 2008:1173).

Maatskaplikewerkdienslewering in kinderbeskermingsorganisasies word gerig deur beleidsdokumente soos Die Grondwet van Suid-Afrika (108 van 1996), Die Witskrif vir Welsyn (Ministry for Welfare and Population Development, 1997), die Verenigde Nasies se Konvensie van die Regte van die Kind (Unicef, 1989) asook wetgewing soos die Kinderwet (Children’s Act, 38 of 2005) wat fokus op die beskerming en beveiliging van kinders binne die behoud van gesinne. Maatskaplike werkers wat in hierdie konteks dienste lewer word volgens Collins (2008:1173), Cunningham (2003:457) asook Ferreira en Moller (2004:31) voortdurend blootgestel aan trauma soos verlies, verlating, verwaarlosing, armoede, werkloosheid, emosionele, fisieke en seksuele mishandeling van kinders. Maatskaplike werkers wat aan bogenoemde trauma blootgestel word, voel dikwels volgens Anderson (2000:846),

Dillenburger (2004:216) asook Lloyd, King en Chenoweth (2002:25) magteloos en dat hulle kinders nie na behore kan beveilig nie.

Hierdie trauma, soos bo genoem, het volgens Bride (2007:63), Figley (2002:17), Knight (2009:63), Munro (2011:89), Pryce, Shackelford en Pryce (2007:51) asook Van Heugten (2011:24) nie net ’n negatiewe, emosionele impak op die slagoffer nie, maar ook op die maatskaplike werker en die effektiwiteit van dienslewering kan hierdeur beïnvloed word. Howe (2008:13) beskryf die dag van ’n maatskaplike werker as “deurtrek met emosionele inhoud”. Maatskaplike werkers in die veld van kinderbeskerming moet egter steeds objektief kan bly volgens Bride (2007:63), Knight (2009:63) en Munro (2008:10-18; 2011:84, 89), en moet beskik oor die nodige vaardighede om vinnig en oordeelkundig te kan optree in die beste belang van kinders, terwyl hulle self dalk getraumatiseer word deur die omstandighede waarin kinders verkeer. Dit laat hulle dikwels met onverwerkte emosies deurdat daar van hulle verwag word om hul eie emosies op die agtergrond te skuif en te onderdruk (Bell, Kulkarni & Dalton, 2003:469; Figley, 2002:1). Collins (2009:2) asook Richter, Dawes en Higson-Smith (2004:453) is verder van mening dat werk met kinders in die konteks van kinderbeskerming uitdagend kan wees en maatskaplike werkers dikwels emosies van woede, hartseer, wanhoop, hulpeloosheid, irritasie, frustrasie, sinisme en verlies aan selfvertroue ervaar. Die vraag ontstaan egter watter ondersteuning daar vir maatskaplike werkers in hierdie verband beskikbaar is?

As maatskaplikewerksupervisie, soos beskryf deur Tsui (2005:xiii), een van die belangrikste faktore in die bepaling van die kwaliteit van dienslewering, die professionele ontwikkeling en die werkstevredenheidsvlakke van maatskaplike werkers is, behoort ondersteuning aan maatskaplike werkers binne supervisie aangespreek te word. Supervisie in maatskaplike werk

is volgens die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:64) ’n formele situasie waar maatskaplike werkers hul werk hersien en daarop reflekteer. Volgens Botha (2000:11), Hawkins en Shohet (2006:52), Kadushin (1992:22-33) en die Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk (1995:63) is supervisie ’n interaktiewe leerproses binne die raamwerk van die drie funksies van supervisie en word daar gestreef na die integrering van teoretiese kennis by die praktyk en dat ’n effektiewe, doeltreffende diens aan die kliëntesisteem gelewer kan word. Die supervisiemodel van Kadushin (1992:45-291) fokus op drie funksies, naamlik die administratiewe, onderrig- en ondersteuningsfunksie soos ook beskryf in Ingram (2012:15) en Tsui (2005:15).

Die administratiewe funksie van supervisie voorsien volgens Botha (2000:10) en Kadushin (1992:227-228) organisatoriese struktuur aan maatskaplike werkers en die aanbied van leiding in die hulpverleningsproses. Hierdie fokus reflekteer volgens Tsui (2005:15) ook die organisasie se aanspreeklikheid teenoor die gemeenskap en befondsers. Die onderrigfunksie behels volgens dieselfde outeurs (Botha, 2000:10; Kadushin, 1992:135; Tsui, 2005:15) die toerus van maatskaplike werkers met kennis, vaardigheid en professionele waardes gerig op die leerbehoeftes gekoppel aan ‘n spesifieke werkslading. Hierteenoor fokus die ondersteuningsfunkie van supervisie volgens Kadushin (1992:225-226, 231) en Tsui (2005:81) op emosionele sowel as taakgerigte ondersteuning. Emosionele ondersteuning behels volgens Tsui (2005:15, 81) die ondersteuning, versorging en deel van emosies, die bevordering van selfkennis en die toon van waardering/erkenning, terwyl taakgerigte ondersteuning leiding bied deur middel van inligtingsondersteuning en instrumentele ondersteuning. Laasgenoemde behels die deel van kennis/ervaring en die geleentheid aan maatskaplike werkers om vaardighede te ontwikkel om bevoeg te voel/selfvertroue te bou en om onafhanklik te funksioneer.

Volgens Bradley, Engelbrecht en Höjer (2010:778), Engelbrecht (2010a:324, 335) en Hanlon (2008:1) ontvang die administratiewe funksie en onderrigfunksie van supervisie voorkeur en word daar nie genoegsaam op die ondersteuningsfunksie van supervisie gefokus nie. Collins (2008:1181), Tsui (2005:13) en Wannacott (2012:16) sluit hierby aan deur te vermeld dat die ondersteuningsfunksie ondergeskik raak en dat daar meer gefokus word op ondersteuning tot die bereiking van programdoelwitte vir ekonomiese doeltreffendheid en effektiwiteit, wat verder lei tot 'n fokus op meetbare insette en uitkomste ten koste van die proses van maatskaplike werk. Volgens Collins (2008:1181) beïnvloed die klem op aanspreeklikheid en bereiking van programdoelwitte die gebrek aan aandag wat gegee word in supervisie aan die emosionele inhoud van interaksie met kliënte en die onderdrukking van emosies. Hierdie ervaring van supervisie bemoeilik die uitspreek van gevoelens van angs, onsekerheid, plesier en begeertes teenoor 'n supervisor. Gevolglik is daar minder ondersteunende versorging binne supervisie en ervaar maatskaplike werkers moontlik minder bevrediging tydens die ondersteuningsfunksie van supervisie.

Collins (2008:1181), Myers en Wee (2002:195), Sexton (1999:400) en Tsui (2005:15, 36) is van mening dat die hoeveelheid ondersteuning, erkenning, waardering, lof en positiewe terugvoer wat maatskaplike werkers in supervisie ontvang, 'n invloed op hul algemene motiveringsvlak asook werkstevredenheid het en dat gebrekkige aandag aan maatskaplike werkers se emosionele behoeftes 'n demotiverende effek op hul algemene ingesteldheid en selfontwikkeling het. Die ondersteuningsfunksie van supervisie is die geleentheid waar maatskaplike werkers ondersteuning ontvang vir die hantering van die emosionele eise van die beroep en die bou van selfvertroue (Collins, 2008:1181).

Dit is vervolgens belangrik dat supervisors die maatskaplike werkers in die konteks van hul omgewings, asook in die konteks van die wedersydse wisselwerking tussen individue en hul omgewings, waarneem. Verhoudings ontwikkel binne hierdie wisselwerking en emosionele reaksie ontstaan weer as gevolg van gebeure en omstandighede binne die wisselwerkende omgewing (Hennessey, 2011:1; Ingrim, 2012:5; Ingrim, 2013:7). Maatskaplike werkers moet dus in totaliteit gesien word met in ag neming van hul diensleweringsveld en die wisselwerkende effek tussen maatskaplike werkers en hul omgewing. Juis daarom dien die ekologiese-sisteemperspektief soos beskryf deur Johnson en Yanca (2007:406) asook Sheafor, Horejsi en Horejsi (2002:91) en die Gestalt-veldteorie soos beskryf deur Blom (2004:19) en Parlett (2005:44-45) as teoretiese raamwerk vir hierdie studie. Beide hierdie benaderings fokus op die rol wat omgewingsfaktore speel op die funksionering van die individu. Die ekologiese-sisteemperspektief beskou die individu as ’n entiteit wat nie in isolasie kan bestaan nie (Bronfenbrenner, 2005:15; Hook, Watts & Cockcroft 2002:312; Meyer, Moore & Viljoen 2008:475). In aansluiting hierby beskryf Gestalt-veldteorie die individu as ’n geheel binne ’n lewensruimte wat die interne persoon en die omgewing insluit (Joyce & Sills, 2006:24; Kirchner, 2000:5; Schultz 2012:17; Yontef, 1993:3). Dit is dus belangrik dat maatskaplike werkers wat in die konteks van kinderbeskerming werk, ook in hierdie konteks beskou moet word.

Alhoewel studies ten opsigte van beroepstres (Van Wyk, 2010), sekondêre trauma (Collins, 2009; Marquard, 2006), “medelye-moegheid” (Coetzer, 2004) en die rol van supervisie in hierdie verband (Bradley *et al.*, 2010; Engelbrecht, 1995, 2010a, 2010b; Hanlon, 2008; Mbau, 2005; Tsui, 2005) wel bestaan, kon geen spesifieke studies ten opsigte van die ondersteuningsfunksie van supervisie vir maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies en die maatskaplike werkers se ervaring ten opsigte van hierdie

ondersteuning gevind word nie. Engelbrecht (2012) is van mening dat daar nog ’n groot behoefte aan navorsing oor supervisie en die ondersteuningsfunksie van supervisie bestaan.

Die navorsingsprobleem vir die doel van hierdie artikel kan soos volg saamgevat word: Dienslewering in die konteks van kinderbeskerming kan ’n emosionele impak op maatskaplike werkers hê en die effektiwiteit van dienslewering beïnvloed deurdat emosies dikwels onderdruk word en tot onverwerkte emosies kan lei. Maatskaplike werkers ontvang wel supervisie, maar blyk dit dat die administratiewe asook die onderrigfunksie voorkeur geniet en daar moontlik nie genoegsaam op die ondersteuningsfunksie van supervisie, wat sowel emosionele as taakgerigte ondersteuning insluit, gefokus word nie. In hierdie studie is daar dus ondersoek ingestel na maatskaplike werkers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie in die veld van kinderbeskerming. Indien hierdie ervaring bekend is, kan aanbevelings vir die praktyk asook vir opleiding gemaak word ten einde effektiwiteit van ondersteuning as ’n funksie van supervisie in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies te verhoog. Dit mag moontlik lei tot meer werksbevrediging by maatskaplike werkers in hierdie veld en hulle daartoe in staat stel om kwaliteit dienste te lewer. Die volgende navorsingsvraag is geformuleer:

- Wat is maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie?

DOELSTELLING

Die doelstelling vir hierdie studie is om deur middel van ’n beskrywende kwalitatiewe ontwerp maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van

ondersteuning as funksie van supervisie te verken en beskryf. Die volgende spesifieke doelwitte is gestel:

- Om ’n empiriese studie te onderneem ten einde maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en te beskryf.
- Om op grond van bevindings en gevolgtrekkings van die studie aanbevelings te maak aan die besture van kinderbeskermingsorganisasies ten opsigte van effektiewe benutting van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers.

NAVORSINGSMETODOLOGIE

Navorsingsontwerp

Die beskrywende kwalitatiewe navorsingsontwerp soos beskryf deur Sandelowski (2010:78) is benut om die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies te ondersoek om sodoende nuwe insigte te ontwikkel. Hierdie ontwerp word volgens Botma, Greeff, Malaudzi en Wright (2010:194) asook Sandelowski (2010:78) benut om deelnemers se betekenis, waarde en die implikasie wat hierdie verskillende betekenisse vir sosiale interaksie inhou, te beskryf en te begryp sonder om staat te maak op navorsers se interpretasie daarvan. Daar word gebruik gemaak van omvattende opsommings van deelnemers se eie werklike belewenisse. Navorsers bly dus so na as moontlik aan hul data en aan die woorde soos deur deelnemers verskaf. Daar is op hierdie ontwerp besluit om die risiko van eie persoonlike interpretasies te verminder.

Deelnemers

’n Doelgerigte nie-waarskynlikheidssteekproefneming is benut, waar die steekproeftrekking gebaseer is op navorsers se oordeelsvermoë ten opsigte van die eienskappe van die

verteenwoordigende populasie in die steekproef (Bless, Higson-Smith & Kagee, 2006:106; Creswell, 2007:120; Strydom & Delport, 2011b:392). Tien Afrikaans/Engels sprekende deelnemers is vir die doel van ongestruktureerde onderhoude gewerf uit die populasie van maatskaplike werkers by die elf kinderbeskermingsorganisasies in die Kaapse Wynland Distrik. Maatskaplike werkers moes ten minste een jaar ervaring in die veld van kinderbeskerming gehad het asook blootstelling aan supervisie. Verder moes hulle bereid gewees het om vrywillig aan die studie deel te neem (Bless *et al.*, 2006:105; Creswell, 2007:120; Strydom & Delport, 2011:392). ’n Verdere agt deelnemers is op dieselfde wyse betrek in ’n fokusgroep, wat benut is om aanvanklike bevindings van die studie te verifieer asook ruimte te laat vir enige verdere data wat na vore sou kom (Marshall & Rossman, 2011:149).

Navorsingsprosedure

Toestemming en etiese klaring vir die uitvoering van die studie is verkry deur die Etiekkomitee van die Noordwes-Universiteit (NWU-00060-12-A1), asook skriftelik vanaf die provinsiale besture van die betrokke kinderbeskermingsorganisasies. Hierna is potensiële deelnemers telefonies uitgenooi om aan die studie deel te neem. Die aard en doel van die studie is met die deelnemers bespreek en ’n toestemmingsvorm tot vrywillige deelname is onderteken. Deelnemers is meegedeel dat hulle op enige punt van die studie mag onttrek en dat alle inligting konfidensieel hanteer sal word. Verdere etiese aspekte soos beskryf deur Bless *et al.* (2006:142-146), Hofstee (2006:118, 210) en Strydom (2011:115-129) wat ook in ag geneem is, was om te vermy dat enige deelnemer fisiese of emosionele ongemak ervaar; dat indien deelnemers dit sou benodig, toepaslike verwysing vir terapie nie geweier sal word nie, maar hulle met hul toestemming verwys word na ’n geskikte onpartydige berader/sielkundige; die

onderneming om terugvoer aan deelnemers te gee na afloop van die studie; die publikasie van bevindings; en die stoor van data vir ’n tydperk van vyf jaar by die Noordwes-Universiteit.

Data-insameling

Daar is van ongestruktureerde, indiepte, een-tot-een onderhoude gebruik gemaak, met een vraag om die onderhoud te inisieer (Bless *et al.*, 2006:116, 119; Greeff, 2011:349). Onderhoude is met tien maatskaplike werkers gevoer. Die vraag “*Vertel my meer oor jou ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie in die lewering van dienste by ’n kinderbeskermingsorganisasie?*” is aan deelnemers gestel tydens die aanvang van die onderhoud. Die doel van indiepte onderhoude is nie om antwoorde op sekere vrae te kry, of ’n hipotese te toets of om te evalueer nie, maar is gerig op die verstaan van die ervaring van deelnemers en die betekenis wat hulle daaraan heg (Greef, 2011:348). Daar wou dus verstaan word wat deelnemers se ervaring van die ondersteuningsfunksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van ’n kinderbeskermingsorganisasie is. Verskeie onderhoudsvoeringstegnieke, soos parafrasering, klarifikasie, reflektering, aanmoediging, opmerkings en opsommings, is tydens die onderhoude gebruik.

Die onderhoude is getranskribeer en ’n aanvanklike analise van data is gedoen deur moontlike temas, sub-temas en kategorieë te genereer (Marshall & Rossman, 2011:210-212). Om die aanvanklike bevindings te verifieer en om moontlike verdere data in te win, is ’n fokusgroep met agt deelnemers, wat voldoen aan die insluitingskriteria, benut. Fokusgroepe, soos beskryf deur Marshall en Rossman (2011:149), kan benut word om aanvanklike bevindings in ’n studie te verifieer. Waarneming en veldnotas, soos aanbeveel deur Greeff (2011:359) asook Marshall en Rossman (2011:139) is as hulpmiddels vir data-insameling benut.

Data-analise

Reeds tydens data-insameling is gelet op moontlike temas en sub-temas wat na vore gekom het en is data daarvolgens georden soos aanbeveel deur Hofstee (2006:148) asook Schurink, Fouché en De Vos (2011:405). Ten einde ingevorderde data te analiseer, is gebruik gemaak van Marshall en Rossman (2011:207) se beskrywing van data-analise as ’n proses waardeur data georden, hersien, gestruktureer, geïnterpreteer en opgesom word, met die doel om die onderwerp te beskryf en te verduidelik. Daar is verskeie kere deur alle transkripsies gelees om vergewis te wees van die inhoud en om bekend te word met die ingesamelde inligting. Kleurkodes is gebruik om die inligting te kategoriseer volgens hooftemas en verder te kodifiseer volgens sub-temas. Die ingesamelde inligting is gekategoriseer volgens temas en beskryf (Schurink *et al*., 2011:410-415).

Die nagaan en hersiening van transkripsies, asook die veldnotas en waarnemings het bygedra tot die verfyning van temas, sub-temas en kategorieë. Bevindings is verder gekontroleer en geverifieer deur ’n literatuurkontrole.

Vertrouenswaardigheid

Om vertrouenswaardigheid te verseker, is die vier konstrukte van vertrouenswaardigheid, naamlik geloofwaardigheid, oordraagbaarheid, vertroubaarheid en bevestigbaarheid, soos geïdentifiseer deur Lincoln en Guba (1985) en beskryf deur Schurink *et al.* (2011:419), toegepas. Die eerste konsep van geloofwaardigheid is verkry deur deurgaans op te tree as geloofwaardig, neutraal, bevestigend, konsekwent, afhanklik, paslik en deursigtig, soos voorgestel deur Golafshani (2003:597, 601) en Schurink *et al.* (2011:419). Soos aanbeveel deur Bless *et al*. (2006:156) is die metodologie so deeglik moontlik beskryf en toegepas sodat die tweede konsep van oordraagbaarheid verseker is en die navorsingsbevindings oordraagbaar

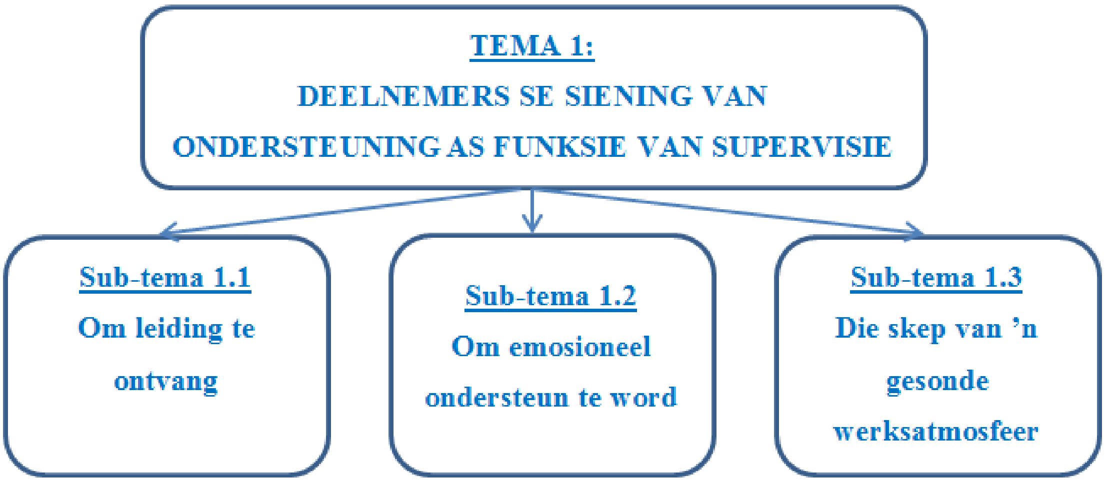
sal wees na ander situasies binne dieselfde konteks as hierdie studie. Die derde konsep van vertroubaarheid is bereik deur ’n gedetailleerde beskrywing van data-insameling, ’n stapsgewyse en logiese uiteensetting van die verwerking van data, kodering en herkodering asook die benutting van ’n eksterne kodeerder. Ten laaste is die konsep van bevestigbaarheid bereik deur data en literatuur te korreleer en bewys te lewer wat ooreenstem met vorige bevindings en interpretasies, soos beskryf deur Schurink *et al*. (2011:421).

BESPREKING VAN BEVINDINGS

Uit die indiepte onderhoude en fokusgroep met deelnemers en na aanleiding van ’n proses van data-analise (Marshall & Rossman, 2011:207; Schurink *et al*., 2011:410-415) kon temas, sub-temas en kategorieë geïdentifiseer word wat die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies beskryf. Die volgende drie temas is geïdentifiseer: (1) Deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie; (2) Deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie en (3) Alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning. Hierdie temas sal vervolgens telkens in ’n figuur weergegee word en daarna aan die hand van aanhalings uit die getranskribeerde onderhoude bespreek en met literatuur ondersteun word.

TEMA 1: DEELNEMERS SE SIENING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE

Die eerste tema verteenwoordig deelnemers se siening oor wat die ondersteuningsfunksie van supervisie behoort te wees. Die betrokke temas en sub-temas word vervolgens in Figuur 1 weergegee, waarna dit bespreek sal word.



Figuur 1: Tema een: Deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie

Sub-tema 1.1: Om leiding te ontvang

Dit is volgens Botha (2000:10) en Kadushin (1992:227-228) belangrik dat maatskaplike werkers leiding ontvang en rigting aan hulle gegee word in die hulpverleningsproses. Uit die bevindings van hierdie studie blyk dit dat deelnemers ondersteuning in supervisie sien as 'n plek waar hulle leiding kan ontvang oor *diensleweringsbesluite* asook *werksladingbestuur en beplanning*.

Diensleweringsbesluite

Soos deur Kadushin (1992:225-226, 231) en Tsui (2005:15, 81) beklemtoon, was dit ook in hierdie studie duidelik dat deelnemers ondersteuning sien as om leiding te ontvang in alledaagse besluitneming in die konteks van dienslewering. Deelnemers sien leiding in terme van diensleweringsbesluite verder op twee vlakke. Die eerste vlak behels leiding wanneer daar 'n krisis is en die volgende aanhaling illustreer hierdie tipe leiding: "*… daar is soms 'n krisis … jy* [moet] *nou 'n besluit maak … Ek sien ondersteuning as help, leiding, advies.*" Dit sluit

aan by die mening van Doyle (2012:221) dat kinderbeskermingswerkers leiding benodig in krisissituasies en krisisintervensie.

’n Tweede vlak van leiding wat benodig word, wat ook deur Doyle (2012:228) bespreek word, is leiding in die algemeen, waar maatskaplike werkers in ’n doodloopstraat beland en leiding benodig in terme van dienslewering. Die volgende aanhalings bevestig hierdie siening van deelnemers:

> “*Supervisie, as ek daaraan dink dan dink ek aan ondersteuning wat ek kan kry, bietjie die bespreking van gevalle* [wat ek] *nie seker is hoe om verder te hanteer nie, om die proses verder te vat nie …* [’n] *supervisor* [het] *meer ervaring … kan vir jou beter leiding gee in jou besluite … as jy net iemand anders se mening kan kry, dan gee dit net weer vir jou ’n geleentheid om bietjie breër en wyer te dink*”.

> “*Dit* [supervisie] *help jou ook om perspektief te kry … oor sekere dinge … Waar jy miskien in ’n doodloopstraat kom kan jou supervisor weer vir jou op die regte perspektief sit … Ek voel* [in] *supervisie, gaan dit basies* [oor] *om vir die werker mos leiding te gee … mens het soms die behoefte om net te weet is ek op die regte pad. Kan ek maar aangaan met die inligting? Dat mens nie verkeerd handel* [nie].”

’n Ander deelnemer het leiding verder omskryf as: “… *needs to guide you in the right direction ... you* [the supervisor] *are there to guide … the manager* [supervisor] *must give me the case, with instructions what I must do on it*”. Dit sluit aan by literatuur van Botha (2000:206) en Engelbrecht (2013:12) dat supervisors leiding moet verskaf, maar hierdie outeurs beklemtoon ook dat supervisors nie die onafhanklikheid en kreatiwiteit van maatskaplike werkers moet ondermyn en so die ontwikkeling van hul sterkpunte en

professionaliteit belemmer nie. Indien supervisors alle aksies inisieer, kan dit lei tot gevoelens van onbevoegdheid, magteloosheid, frustrasie en mislukking by maatskaplike werkers.

Werksladingbestuur en beplanning

'n Verdere aspek wat ten opsigte van die ontvang van leiding na vore gekom het, is dat supervisie die ondersteuning van maatskaplike werkers ten opsigte van gesonde werksladingbestuur ten doel moet hê. Dit sluit die monitering van keerdatums en maandelikse beplanning in. Een deelnemer het byvoorbeeld genoem dat die supervisor moet opvolg waarom sy nog nie by sekere take uitgekom het nie, terwyl 'n ander dit as volg verwoord: "… *she* [the supervisor] *must also give you* [the social worker] *pen dates on it* [cases] ... [It] *keeps … the manager* [supervisor] *in line* [with] *what your pupils are doing … so for me, planning with the supervisor, giving guidance is extremely, I can't stress, extremely important*". Kadushin (1992:225-226, 231) en Tsui (2005:15, 81) beklemtoon die belangrikheid van leiding wat aan maatskaplike werkers gebied word in die konteks van werksladingbestuur en beplanning ten opsigte van hoë gevalleladings. Deelnemers in hierdie studie ag dit as 'n belangrike komponent in die ondersteuningsfunksie van supervisie en veral wanneer gevalleladings hoog is en groot bedieningsareas van toepassing is. Indien maatskaplike werkers nie ondersteuning in hierdie verband ontvang nie, kan dit lei tot gevoelens van oorweldiging en magteloosheid, soos ook beklemtoon deur skrywers soos Botha (2000:206), Corey en Corey (1998:47-50) asook Sheafor *et al*. (2002:221) en Van Heugten (2011:25).

Sub-tema 1.2: Om emosioneel ondersteun te word

Deelnemers in hierdie studie sien die ondersteuningsfunksie in supervisie ook as 'n plek waar hulle emosioneel ondersteun kan word. Dit sluit *beskerming binne die dienslewerings-omgewing* asook die geleentheid vir *emosionele ontlading* in. Die belangrikheid van

emosionele ondersteuning word in die literatuur ook deur Ingrim (2013:15) en Munro (2011:91) beklemtoon.

Beskerming binne die diensleweringsomgewing

Die verwagting dat ’n supervisor ’n beskermingstaak moet vervul, het duidelik in hierdie studie na vore gekom. Deelnemers is van mening dat hulle beskerming verlang teen moeilike kliënte en gemeenskappe. Dit word deur die volgende aanhalings bevestig:

> “*Ek sien ondersteuning as ... wat ookal jy gedoen het, is half, I’ve got your back ...* [jy moet] *nie uitgelewer voel* [nie]”.

> “*Ondersteuning is maar dat ek weet sy* [die supervisor] *het my back ...* [dit is] *vir my gerusstellend ... dat sy my back het ... dat sy my sal verdedig as dit nodig is*”.

Maatskaplike werkers voel dikwels uitgelewer aan kliënte en gemeenskappe en is dit volgens Botha (2000:208) dikwels ’n bron van spanning by maatskaplike werkers. Dit sluit aan by literatuur dat organisasies, besture en supervisors die taak het om maatskaplike werkers te beskerm en hulle veilig te laat voel binne hul diensleweringsomgewing (Caulshed & Mullender, 2006:51-52; Myers & Wee, 2002:195; Tsui, 2005:15).

In die volgende aanhaling word dit bevestig dat deelnemers van hul supervisors verwag om beskikbaar te wees en hulle te beskerm: “*… we do not have a support system for social workers in general. Who protects us? ... they* [clients] *... bully* [social workers] *in public, what do I do ... supervisors need to be clued up with everything, to be able to support your workers out there*”. Dit word deur Myers en Wee (2002:195) bevestig dat maatskaplike werkers wat nie die nodige beskerming ervaar nie, ’n tekort aan motivering en wanhoop kan ervaar.

Emosionele ontlading

Die betrokke maatskaplike werkers in hierdie studie verwag om die geleentheid te kry om oor hul emosies te reflekteer asook vir die ontlading van emosies: "… *daai* [emosionele] *ondersteuning … is persoonlik … dit* [is] *mos hoe voel jy? Is jy oraait?*" 'n Ander deelnemer het haar behoefte soos volg verwoord: "… *so een keer 'n maand my 'n kans gee om te praat oor die goed* [emosies] *… mens kan ook oor die foon* [praat]*, maar ja, ek sou sê ek sien dit as emosionele ondersteuning*". 'n Ander deelnemer het verder gestel: "… *jy hoef nie 'n kind te verwyder om getraumatiseerd te wees nie, alledaagse goeters met kliënte, hulle skree en vloek … wil* [jou] *verwurg en daai goed … Debriefing is mos maar net om oor jou gevoelens te praat en my emosie*[s]*, dat iemand net dit vir jou bevestig, dat jy die reg het om so te voel.*"

Hierdie mening van deelnemers sluit aan by die mening van Johnson en Yanca (2007:76) asook Lishman (2002:104) dat aandag gegee moet word aan maatskaplike werkers se persoonlike ervarings van pyn, angstigheid, verwarring, aggressie en spanning, om so beroepstres, uitbranding en desensitisering te voorkom. Ondersteuning in hierdie opsig moet beskikbaar wees, om te let op maatskaplike werkers se emosionele stand en dat emosies nie as nietig of onbenullig beskou moet word nie. Supervisie behoort volgens Tsui (2005:15) maatskaplike werkers in staat te stel om emosies te verwerk en om eie selfbegrip te bevorder.

Sub-tema 1.3: Die skep van 'n gesonde werksatmosfeer

Die skep van 'n gesonde werksatmosfeer word as een van die rolle van die supervisor in die ondersteuningsfunksie van supervisie beskou, dit sluit die hantering van konflik tussen kollegas en die handhaaf van gesonde verhoudings binne die kantooropset in. Hierdie siening van deelnemers is in lyn met Botha (2000:222) se mening dat 'n gesonde werksatmosfeer, waar maatskaplike werkers aanvaarding ervaar, van groot belang is. Konflik in die werkplek plaas

onnodige ekstra spanning op maatskaplike werkers, terwyl die veld van maatskaplike werk reeds veeleisend van aard is. Hierdie siening van deelnemers word deur die volgende aanhalings geïllustreer:

> "*… dit beteken* [die] *supervisor moet beskikbaar wees ... as daar byvoorbeeld probleme binne die kantoor self is ... as daar konflik in die werksplek is ... Dat daar 'n objektiewe persoon kom en dan verdere stappe neem.*"

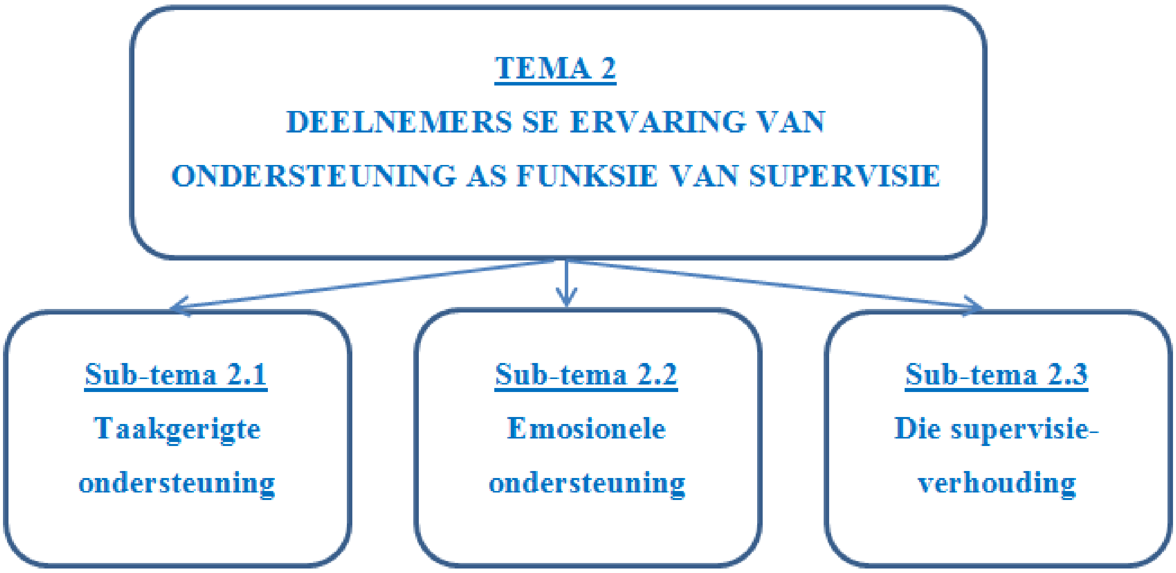
> "*… as 'n mens in 'n span werk* [is dit belangrik] *dat die supervisor moet waarneem wat binne 'n span aangaan en dit moet kan hanteer ... soos byvoorbeeld wanneer twee kollegas nou konflik het ... want dit affekteer die atmosfeer binne die werksplek en dit affekteer die res van die span*".

Uit die voorafgaande standpunte is dit duidelik dat alhoewel deelnemers die skep van gesonde werksatmosfeer as 'n ondersteuningsfunksie van supervisie beskou, dit nie noodwendig plaasvind nie en dat deelnemers ondersteuning in die opsig as 'n behoefte ondervind. Die volgende aanhaling som die mening van deelnemers op: "*… supervisors voel nie dat dit is hulle verantwoordelikheid om die klimaat in die kantoor te skep nie ...* [dit is] *juis daai supervisor wat die leiding moet neem*". Hierdie bevinding sluit ook aan by navorsing deur Odendaal (2008) waarin dit blyk dat konflik tussen kollegas spanning veroorsaak wat 'n direkte invloed op dienslewering kan hê en aangespreek moet word deur supervisie.

Tema een het op deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie gefokus. In die volgende tema val die fokus op deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie.

TEMA 2: DEELNEMERS SE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE

Tema twee beskryf hoe deelnemers die ondersteuningsfunksie van supervisie ervaar. Die betrokke tema en sub-temas word vervolgens in Figuur 2 weergegee, waarna dit bespreek sal word.



Figuur 2: Tema twee: Deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie

Sub-tema 2.1: Taakgerigte ondersteuning

Deelnemers beskryf hul ervaring van taakgerigte ondersteuning onder die volgende vyf aspekte: *leiding ten opsigte van diensleweringsbesluite, ondersteuning in gesonde administratiewe praktyk en werksladingbestuur, ondersteuning ten opsigte van professionele ontwikkeling, fasilitering van deelnemende besluitneming* en *beskikbaarheid van supervisie*. Dit sluit aan by die mening van Tsui (2005:15, 81) dat taakgerigte ondersteunig verwys na die

deel van inligting, kennis, ervaring en die verskaf van vaardighede om die taak wat van maatskaplike werkers vereis word, te verrig.

Leiding ten opsigte van diensleweringsbesluite

Die meerderheid deelnemers het positiewe ervarings ten opsigte van leiding in diensleweringsbesluite, soos geïllustreer deur die volgende aanhalings:

> "*Ek soek mos altyd 'n tweede opinie,* [die supervisor] *help vir my met die beplanning as ek vra. Sy is altyd daar om te help."*
>
> "*Ek* [kry] *baie ondersteuning van my supervisor,* [ek] *sal saam met haar sit en die saak aan haar verduidelik en dan sal sy nou vir my leiding gee.*"

Hierdie ervarings van ondersteuning sluit nou aan by die administratiewe en onderrigfunksies van supervisie. Asook by die sienings van Botha (2000:221) en Kadushin (1992:260) dat die ondersteuningsfunksie as deel van die onderrigfunksie en administratiewe funksie plaasvind.

Daar was egter ook deelnemers wat gevoel het hulle geen leiding ten opsigte van diensleweringsbesluite ervaar nie, een het die behoefte as volg uitgespreek: "*Ek sê nie dat* [maatskaplike werkers] *met supervisie ... gespoon feed moet word nie, maar ek dink as daar ondersteuning is dan prevent dit net dat jy as maatskaplike werker* [nie] *negatief raak nie. So as daar iemand is wat jy na* [toe] *kan gaan wat vir jou leiding gee as jy nou raadop is, dan is dit goed.*"

Soos deur Engelbrecht (2010:331a), Hanlon (2008:1) en Kadushin (1992:22) bespreek, blyk dit ook in hierdie studie dat supervisie gefokus is op die effektiewe dienslewering aan die kliënt volgens die bereiking van sekere programdoelwitte en werkprestasies en dat die ondersteuningsfunksie daarmee verlore kan gaan. Een deelnemer noem soos volg in hierdie

verband: “*Maatskaplike supervisors is so gefokus op die take wat gedoen moet word en die targets, dat die ondersteuning daarmee baie* [keer] *verlore gaan.*”

Ondersteuning in gesonde administratiewe praktyk en werksladingbestuur

Uit die empiriese data kom dit na vore dat deelnemers oorweldig voel deur hul werksladings en die meerderheid nie ervaar dat hulle ondersteuning in gesonde administratiewe praktyk en werksladingbestuur tydens supervisie ontvang nie. ’n Moedeloosheid word bespeur met stellings soos:

> “… [Die supervisors moet] *vra hoekom het jy nie by sekere dinge uitgekom nie … partykeer* [het ons ’n] *rede hoekom ons nie by sekere goed uitkom nie … mens* [moet met] *mekaar kan gesels en miskien keerdatums vaslê of so*”.
>
> “*Ek kry nie die ondersteuning om my te help om die lading te deel nie, so you just have to deal with it en dit lei tot uitbranding en baie keer is dit ook die rede hoekom werkers bedank, want hulle is nie gelukkig nie en daar is nie ondersteuning nie.*”

Hierdie bevindings sluit aan by die beklemtoning deur Botha (2000:132) en Strydom (2008:211) van die uitermate hoë gevalleladings van maatskaplike werkers in die veld van kinderbeskerming in Suid-Afrika. Verdere navorsing deur September (2007:67, 101) en September en Blackenberg (2004:28, 29) bevestig hierdie onhanteerbare hoë gevalleladings in Suid-Afrika en dat hierdie hoë gevalleladings die lewering van kinderbeskermingsdienste belemmer asook lei dit tot ’n gebrek aan werksmotivering en werkstevredenheid.

’n Deelnemer het ook verwys na die ongelyke verdeling van gevalleladings, dat een area byvoorbeeld ’n groter risiko-area is en die rotering van poste voorgestel. Maatskaplike werkers moet ondersteun word om hierdie ekstra druk en spanning te hanteer voordat dit soos beskryf

deur Botha (2000:10, 206), Kadushin (1992:229), Tsui (2005:81) en Van Heugten (2011:25) lei tot gevoelens van magteloosheid en uitbranding. ’n Ander deelnemer het gemeld van gereelde vakante poste, wat veroorsaak dat gevalleladings verdubbel, deurdat daar van maatskaplike werkers verwag word om vir onbepaalde tydperke hierdie posladings ook te hanteer, soos ook vermeld deur Strydom (2008:282).

Ondersteuning ten opsigte van professionele ontwikkeling

Die meerderheid deelnemers ervaar nie ondersteuning ten opsigte van hul professionele groei nie, wat bevestig word deur aanhalings soos byvoorbeeld die volgende: "*Okay, die helfte van my jare wat ek nou al werk was dit* [professionele ontwikkeling] *eintlik absent … maar die ander helfte het ek darem ondersteuning gekry … Om vars van universiteit af te kom in ’n werksplek in en te begin* [werk] *is nie net die teorie* [belangrik] *nie. Jy voel jy word in die diepkant ingegooi, en as daar nie supervisie … effektiewe leiding is nie, dink ek dit kan vir jou negatief maak en dit maak jou moeg. Dit brand jou uit.*"

In maatskaplike werk en veral in die diensveld van kinderbeskerming is professionele ontwikkeling en groei van kardinale belang. Maatskaplike werkers moet deurentyd op hoogte bly met nuwe verwikkelinge in hierdie veld sowel as voortdurende verandering van wetgewing en beleid (Collins, 2009:1173; Jones, 2010:1). Stellings soos hierbo bevestig literatuur en navorsing van Brown en Neku (2005:309) en Strydom (2008:173) dat daar in die veld van kinderbeskerming ’n tekort aan indiensopleiding is.

Deelnemers was verder van mening dat ondersteuning in supervisie ten doel het om deurlopend binne die werksopset die maatskaplike werker se ontwikkelingsareas te identifiseer en die maatskaplike werker te ondersteun om dit te ontwikkel sodat die maatskaplike werker in staat

gestel word om take onafhanklik en produktief te verrig. Hierdie behoefte van deelnemers behels volgens Tsui (2005:15, 81) die aanleer van vaardighede as instrumentele ondersteuning tydens supervisie. ’n Ander deelnemer ervaar egter tans ’n groter poging deur die organisasie om maandelikse opleidingssessies ten opsigte van die ontwikkeling van vaardighede aan te bied.

Fasilitering van deelnemende besluitneming

Uit die bevindings van die studie kom die belangrikheid van deelnemende besluitneming vir maatskaplike werkers na vore, dat hulle wil ervaar dat hul mening as waardevol en sinvol deur hul supervisors en die organisasie beskou word. Dit word deur die volgende aanhalings bevestig:

> “*Dit het vir my gevoel ek praat net teen ’n muur vas. Sy* [die supervisor] *hoor nie wat ’n mens sê nie. Sy gaan net voort met wat sy in haar kop* [het] … *jy word nie gehoor nie. Jy probeer verandering bring ... ons* [moet] *maar stilbly, hulle gaan net voort* [met] *wat hulle dink is reg ... wat ek graag wil hê* [is] *dat hulle moet luister en sekere goeters moet probeer*”.

> “*Hulle* [die supervisors] *verduidelik nie hoekom en waarom nie ... hoor eers wat is ons insae ... kan dit werk, maar ... daar word nie meeting geroep nie. Hulle* [die supervisors] *sit dit* [veranderinge] *net in plek en ons moet dit net doen.*”

Ter aansluiting hierby is Botha (2000:216) en Tsui (2005:15) van mening dat in maatskaplike werk dit belangrik is dat maatskaplike werkers ervaar dat hul mening as waardevol, professioneel en sinvol deur hul supervisors en die organisasie beskou word. Indien maatskaplike werkers se mening ten opsigte van dienslewering en besluitneming binne

organisasies misken word, kan dit lei tot gevoelens van minderwaardigheid ten opsigte van hul werksvermoë en 'n negatiewe invloed op hul werkstevredenheid hê.

Een deelnemer was egter van mening dat haar deelname altyd gevra word: "… *wat is jou siening daaroor of hoe sou jy* [dit] *wou gedoen het*". Dit het haar belangrik en van waarde vir die organisasie laat voel, dat haar mening belangrik is.

Beskikbaarheid van supervisie

Supervisie is 'n integrale deel van maatskaplike werk (Botha, 2000:2; Engelbrecht, 2013:2), maar is volgens die meerderheid deelnemers nie geredelik beskikbaarheid nie. Deelnemers is van mening dat slegs een supervisor aan baie maatskaplike werkers supervisie moet gee en hulle soms moet wag vir advies en leiding, soos ook genoem deur Bradley *et al.* (2010:778). Deelnemers het ook genoem dat supervisie slegs een maal per maand plaasvind, maar dat daar dikwels iets voorval en supervisie vir daardie maand gekanselleer word. 'n Ander deelnemer het in hierdie opsig genoem dat supervisie telefonies beskikbaar is, maar dat maatskaplike werkers nie gemaklik voel om hul persoonlike gevoelens telefonies te bespreek nie.

Die behoefte ten opsigte van gereelde supervisie word deur die volgende aanhaling geïllustreer: "[Die] *ideaal sal wees as dit* [supervisie] *gereeld is ... verkieslik een keer 'n maand, maar as daar baie behoeftes is, as daar nou baie moeilike gevalle is vir leiding of as daar iets binne die kantoor gebeur het wat bespreek moet word, dan voel ek moet 'n mens die vrymoedigheid hê om te gaan na jou supervisors. So dit gaan ... oor flexibility, aanpasbaarheid*". Hierdie aanhaling sluit aan by die mening van Tsui (2005:132, 133) dat daar geen frekwensievereiste ten opsigte van supervisie is nie, maar dat dit aangepas word volgens die behoefte van die betrokkenes. Dit moet egter gereeld en konsekwent wees, ten minste een maal per maand in

spanverband en ten minste twee weekliks op individuele vlak. Die tydsduur en frekwensie van supervisie beïnvloed die kwaliteit en ontwikkeling van die supervisieverhouding asook die effektiwiteit van supervisie. ’n Ander deelnemer het die probleem as volg uitgespreek: "*Dit* [supervisie] *is nie redelik nie,* [ek het die] *gevoel gekry daar is nie ’n supervisor nie … Sy was nie altyd daar nie, so dit beteken ook sy het nie geweet wat jou gevallelading was nie.*"

Die deelnemers toon egter begrip vir die eise wat aan supervisors gestel word en spreek ook hul kommer uit oor supervisors wat oorlaai is met te veel maatskaplike werkers aan wie hulle supervisie moet verskaf en ander bestuurstake, soos ook beskryf deur Bradley *et al.* (2010:780, 781). Hierdie siening van die meerderheid deelnemers het ’n effek op die lewering van ondersteuning deurdat deelnemers noem dat:

> "[Die] *supervisor is baie besig en jy besef dit, so jy wil nie met elke drama na haar toe gaan nie.*"
>
> "*…die supervisie se tyd is so beperk en jy gaan nie nog vir haar* [supervisor] *opsaal met ander goed nie. Jou hoofdoel gaan mos net wees om gevalle te bespreek aan die einde van die dag.*"

Sub-tema 2.2: Emosionele ondersteuning

Emosionele ondersteuning is volgens Tsui (2005:15, 81) die ondersteuning en versorging, die deel van emosies, die bevordering van selfkennis en waardering of erkenning. Uit die bevindings van die studie het die volgende vier kategorieë na vore gekom: O*ntlading van emosies, toon van waardering en erkenning vir werk, begrip vir diensleweringseise* en *begrip ten opsigte van persoonlike stressors.*

Ontlading van emosies

Emosies speel ongetwyfeld 'n sentrale rol binne kinderbeskermingsorganisasies en soos een deelnemer tereg opmerk: "*… verwydering van kinders ... dit sit mos nie in my klere vas nie ... So you need to tell somebody else about it ... jy* [die supervisor] *moet luister, al hoef jy niks te sê* [nie]". In literatuur en navorsing word hierdie emosies in die veld van kinderbeskerming deur outeurs soos Bride (2007:63), Figley (2002:17), Knight (2009:63) asook Pryce *et al*. (2007:51) en Van Heugten (2011:24) bevestig. Deelnemers was dit eens dat hulle 'n behoefte het aan die ontlading en deel van hul emosies of gevoelens in hul werk met getraumatiseerde kinders en gesinne. 'n Paar deelnemers stel dit as volg:

> "*Ek identifiseer* [met] *dit definitief, want ek is 'n persoon ... Ek raak kwaad met passie, ek raak hartseer met passie ... Dit bly binne in my ... Ek doen dit* [deel van emosies] *nie noodwendig nie, maar ek voel ek kan want dit is werksverwant en dit is 'n verwydering wat ek gedoen het ... daar is net eenvoudig nie tyd om te praat oor jou gevoelens nie, want hier gaan dit nou net oor het jy die saak reg hanteer, wat is die volgende stap nou en dan word daar vergeet van jou en wat jy moes deurgemaak het*".

> "… [as] *'n persoon 'n kind moet gaan verwyder is die supervisor so gefokus* [op] *het jy die regte stappe gevolg ...* [sy] *kom nie uit by hoe het jy gevoel nie, hoe het jy dit ervaar* [nie], *wat is daai gevoelens wat jy gehad het toe jy daar moes ingaan om dit te doen?*"

Bogenoemde word bevestig deur die mening van Tsui (2005:15, 81) dat emosionele ondersteuning die ondersteuning, versorging en die deel van gevoelens behels, indien dit nie gebeur nie kan die resultaat wees soos 'n deelnemer opgemerk het "… *dan krop ek* [my emosies] *op en dan bars jou bin* [binneste] *en dan is dit 'n hele deurmekaarspul*". 'n Ander deelnemer noem dat maatskaplike werkers ondersteuning moet ontvang om "… *daai barriers om jouself te bou*". Op so 'n wyse kan daar bepaal word of dit die kliënt se emosies is en of dit

die maatskaplike werker se emosies is wat ter sprake is. Dit sluit aan by literatuur van Benn-Zur en Michael (2007:64), Cunningham (2003:458) en Figley (2002:20) wat van mening is dat die lewering van traumadienste kan lei tot teenoordrag, ’n verlies aan grense, oorbetrokkenheid, omgekeerde afhanklikheid, ongesonde binding en die verloor van die sin vir die self.

Uit die bevindings van die studie blyk dit egter dat die meerderheid van deelnemers voel hulle nie hierdie emosionele ondersteuning ontvang nie, dat supervisors fokus op leiding ten opsigte van gevalle en dat hulle graag die geleentheid wil ontvang om emosies te ontlaai. Bradley *et al.* (2010:778) noem in hierdie opsig dat supervisors dikwels nie opgelei is in supervisie nie wat teweegbring dat supervisie nie die regmatige aandag ontvang nie, dat supervisors wegskram van emosionele ondersteuning en dit maatskaplike werkers dikwels met onverwerkte emosies laat.

Supervisors is dikwels ook deel van die middelbestuurvlak (Bradley *et al.*, 2010:778) met bestuurstake wat ook hanteer moet word, wat verder teweegbring dat supervisie nie die regmatige aandag ontvang wat dit behoort te ontvang nie. Hierdie aspek word deur die volgende stelling bevestig: “[Die supervisor is] *te besig met ander goeters so sy hoor nie regtig wat ’n mens sê … iets anders in haar kop … bestuurstake*”.

Uit bevindings van die studie blyk dit dat baie deelnemers ’n moedeloosheid en hulpeloosheid beleef ten opsigte van ondersteuning as funksie van supervisie en spesifiek ten opsigte van hul eie emosionele welstand. Dit word deur die volgende aanhalings bevestig: “*jy moet maar net so met dit deel*”, “*Self cope*”, “*eintlik absent*” en “*daar was geen ontlading nie*”. ’n Ander deelnemer het genoem dat maatskaplike werkers se standaard antwoord op die vraag “Hoe

gaan dit?", soos volg daarna uitsien: "*Dit gaan goed … Dit gaan okay.* [Ons] *cope … dit is nie noodwendig die waarheid nie, maar dis half en half* [hoe] *jy voel … dit is die antwoord wat jy moet gee*".

Een deelnemer was tog van mening dat sy die nodige emosionele ondersteuning in supervisie ontvang, dat die geleenthede daar geskep word vir ontlading asook opregte belangstelling in die maatskaplike werker self. ’n Tweede deelnemer was van mening dat emosionele ondersteuning beskikbaar is as daarna gevra word, maar dat daar nie altyd die tyd is nie.

Toon van waardering en erkenning vir werk

Erkenning word reeds deur Kardushin (1992:229) as deel van die ondersteuningsfunksie beskou en blyk dit uit die bevindings van die studie dat die meerderheid deelnemers hierdie erkenning ervaar. Erkenning word aan werkers getoon deur positiewe opmerkings op verslae, die raaksien van ekstra werk wat die maatskaplike werker doen, dankie-sê briefies, bederfsessies asook ’n middag af per maand, soos een deelnemer dit uitspreek: "*Ons kry erkenning en dit is ook een van die ondersteunings wat die bestuur vir ons gee … So ons bestuur gee vir ons ’n halfdag ’n maand wat ons kan af vat … bietjie wat vir jou ’n asempie gee om te ontspan en te relax*".

Alhoewel deelnemers wel erkenning ervaar, het hulle steeds ’n behoefte aan meer erkenning deur byvoorbeeld meer verlof of positiewe terugvoer op werkprestasie te ontvang. Volgens een deelnemer moet die ondersteuningsfunksie van supervisie uitbranding aanspreek en sal erkenning dit tot ’n mate kan aanspreek. Hierdie aspek word ook deur Bride (2007:63) en Tsui (2005:81) onderskryf wat navorsers soos Himle, Jayaratne en Thynes aanhaal wat die belang van waardering, erkenning en emosionele ondersteuning beklemtoon as ’n buffer teen spanning

en druk. ’n Interessante bevinding is dat maatskaplike werkers hierdie erkenning graag “*out of the public*” wil hê en meer male net “*’n kloppie op die skouer*” vanaf hul supervisor verlang. Soos beklemtoon deur Coleman (2003:1) behels die ondersteuningsfunksie van supervisie die versekering van maatskaplike werkers van hul waarde en om hulle positief te motiveer.

Begrip vir diensleweringseise

Die meeste deelnemers ervaar oor die algemeen begrip vir die eise wat dienslewering in ’n kinderbeskermingsorganisasie aan hulle stel. Van hierdie deelnemers stel dit as volg:

> “*Op die einde van die dag sal sy* [supervisor] *verstaan as ek nie by sekere dinge uitkom nie.*”

> “*Dit is waarom* [supervisor] *ook vir my gesê het, vat dit rustig. As jy nie by ’n ding kan uitkom nie. Dit is nie die einde van die wêreld nie. Dit is nie omdat jy ’n lui werker is nie, maar jy kan nie vir jou oorwerk en aan die einde van die dag gaan jy uitgebrand wees. Want dit is hoe ek begin voel. Ek raak uitgebrand, so ek moet nou bietjie rustiger vat.*”

Daar is egter ook ander deelnemers wat meen dat hulle nie die nodige begrip ervaar vir die eise wat daar aan hulle gestel word in die lewering van kinderbeskermingsdienste binne supervisie nie en word aangedui deur stellings soos:

> *“… hulle moet kan begrip hê vir die moeilike werksomstandighede waarin ons werk, want hulle is nie daar in die gemeenskappe nie …* [ek] *was at gunpoint gewees en die werk het ’n maand na die tyd, wou hulle vir my stuur om te debrief. My supervisor het van my verwag om die volgende dag, moes ek in die werk wees. Nou waar is die begrip? Hoe gaan ek in dieselfde area in en ek was nou van eergister of gister gegunpoint? So daar is glad nie begrip vir die werksomstandighede waarin ons werk nie.*”

> “*… en hê begrip, want as ek nou vir jou* [die supervisor] *sê dit is te erg vir my … dan is dit te erg vir MY. Ek sê nie dit is te erg vir jou* [die supervisor] *nie, ek sê dit is te erg vir MY.*”

Begrip ten opsigte van persoonlike stressors

Die minderheid deelnemers is van mening dat hulle ondersteuning in supervisie vir hul persoonlike stressors ontvang. Alhoewel al die deelnemers saamstem dat hul persoonlike lewe oorspoel na hul professionele lewe (asook andersom) is die meerderheid deelnemers nie gemaklik om hul persoonlike probleme of behoeftes met hul supervisors te bespreek nie en meen hulle dat hulle nie ondersteuning in hierdie opsig kan verwag nie asook nie ontvang nie. Soos 'n deelnemer dit stel: "*Ek is nie gemaklik met persoonlik* [-e inligting nie], *ek is nie die oop persoon nie, die een wat deel nie … my persoonlike lewe is my steunpilaar, so ek sou nie wou gedruk word om my persoonlike lewe oop te maak in die werk nie"*. 'n Ander stel dit egter as volg: "*Ekke is 'n … private mens. So ek probeer altyd om my persoonlike goedjies eers soos by die huis te los, maar as ek nou iets baie moeilik is, wat ek self nie meer kan cope of deal nie, dan voel ek my supervisor is die mees geskikste een omdat ek nie voel om dit met een van my kollegas te deel nie, sal ek na my supervisor toe gaan, sodat iemand ten minste in die werksplek sal verstaan hoekom ek nie myself is nie. So in so geval sal ek my supervisor kies om mee te deel.*"

Deelnemers het egter verskillende menings oor die begrip vir persoonlike stressors, een deelnemer het byvoorbeeld aangedui dat alhoewel haar persoonlike lewe oorvloei na haar werk, kan die deelnemer nie in supervisie "*breek nie*", want daar word verwag dat maatskaplike werkers ter alle tye professioneel moet bly, terwyl 'n ander as volg van mening is: "*Ek voel jou supervisor moet weet as dinge by jou huis bad is of iets het gebeur of wat ookal en dit in ag neem met jou werksituasie.*"

Hierdie bevindings sluit aan by literatuur wat beklemtoon dat die individu binne sy omgewing bestudeer moet word om 'n geheelbeeld te vorm en kan geen entiteit volgens Gitterman en Germain (2008:51) asook Johnson en Yanca (2007:128) verstaan word deur die entiteit in kleiner gedeeltes te verdeel en dan hierdie gedeeltes in isolasie te bestudeer nie omdat daar 'n interaktiewe, wedersydse verhouding tussen die individu en sy omgewing bestaan.

Sub-tema 2.3: Die supervisieverhouding

Deelnemers ervaar dat emosionele ondersteuning afhang van die verhouding tussen die maatskaplike werker en supervisor en of daar wedersydse vertroue is. Een deelnemer stel dit as volg: "*Kyk, dit* [die deel van ervarings uit die verlede] *... hang af hoe oop jou verhouding met die supervisor is ... as dit 'n effek op jou werk het dan behoort die supervisor dit op te tel*". Hierdie bevinding word ondersteun deur Botha (2000:2006) asook Knight (2009:67) wat van mening is dat die daarstel van 'n ondersteunende omgewing nodig is sodat maatskaplike werkers 'n geleentheid gegun kan word om hul vrese, frustrasies, skuldgevoelens, mislukkings en ander gevoelens te kan artikuleer.

Aspekte wat die vertrouensverhouding en gevolglik die deel van persoonlike inligting beïnvloed, het ook na vorige gekom en word deur die volgende aanhalings gedemonstreer:

> "*... die supervisor kan nie daai* [ventilering van emosies] *rol vervul nie ... Tyd. Behalwe dit, die supervisor is ook die manager* [deel van bestuur]. *So jy kan nie altyd alles vir die supervisor sê nie.*"

> "*... op persoonlike vlak, ek fokus eintlik baie meer op positiewe goed wat my persoonlike lewe, want ek is baie versigtig om sommer iets wat negatief is, wat met my gebeur het oor te dra, want ek ervaar nou wat ek al teëgekom het dat supervisors is geneig om dit na mens toe*

terug te gooi ... vir as hulle jou wil bykom. Ek hou nie van blootstelling nie, veral op persoonlike vlak. Ja, dat dit teen my gehou sal word."

In aansluiting met bogenoemde is Engelbrecht (2010a:329, 332) en Knight (2009:65, 66) van mening dat hierdie vertrouensverhouding in supervisie selde bestaan. Daar was egter deelnemers wat wel hierdie vertroue en ondersteuning ervaar soos aangedui deur die volgende aanhalings:

"*… ek en my supervisor* [het] *'n goeie verhouding. Ek voel nie ongemaklik as ek vir haar iets moet sê of iets wil deel nie … sy gaan nie veroordeel nie*".

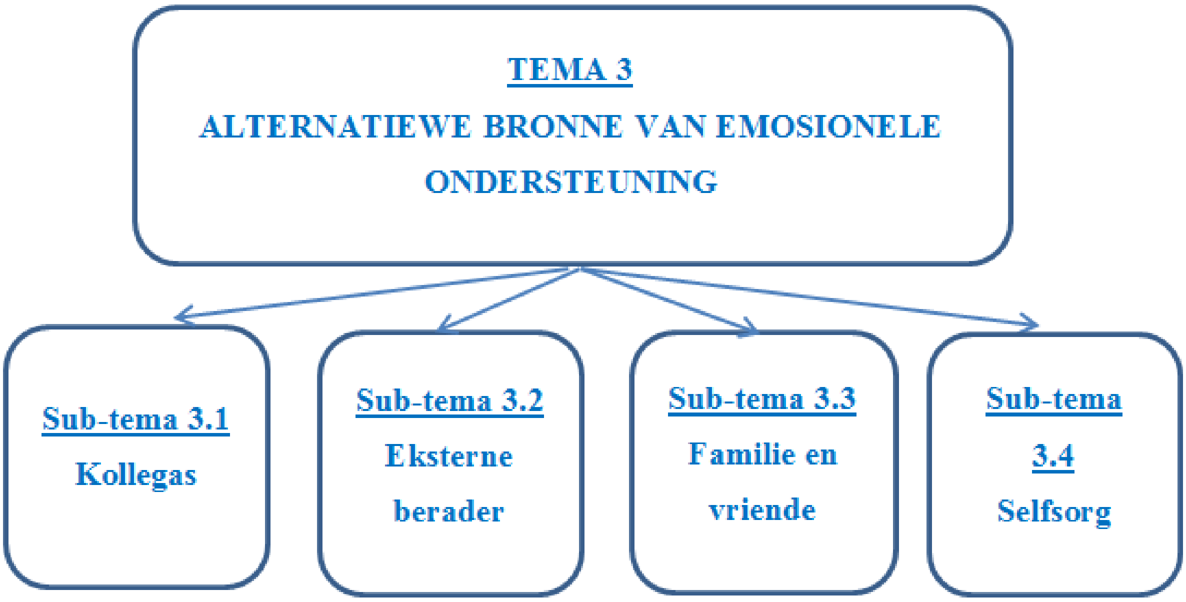
"*Ek gaan nie met elke Jan Rap en sy maat deel nie, maar die verhouding wat ons het, is 'n goeie verhouding. Sy* [die supervisor] *weet, sy is belangstellend en sy weet wat aangaan in ons lewe, en sy deel ook ... oor haar lewe ... so hoe kan ek sê, dit is wedersyds, sy is nog steeds in haar rol, maar die ondersteuning is daarso*".

Aanhalings soos: " *dat ek altyd sal probeer om nie te deel nie, ek sal so ver as moontlik probeer cope op my eie*" en "*… weet waarop hulle jou evalueer, is jy meer versigtig om oop te maak op daai gebied*", toon die wantroue wat kan onstaan as gevolg van die supervisor se evaluerings- en prestasiebeoordelingstaak wat 'n finansiële en bevorderingsimplikasie vir die maatskaplike werkers kan inhou soos bevind deur Engelbrecht (2010a:332) asook Knight (2009:65, 66).

Tema twee het gefokus op deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie. In die volgende tema val die fokus op alternatiewe emosionele ondersteuning wat deelnemers benut.

TEMA 3: ALTERNATIEWE BRONNE VAN EMOSIONELE ONDERSTEUNING

Die derde tema fokus op alternatiewe bronne wat deelnemers benut vir emosionele ondersteuning. Die betrokke tema en sub-temas word vervolgens in Figuur 3 weergegee, waarna dit bespreek sal word.



Figuur 3: Tema drie: Alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning

Sub-tema 3.1: Kollegas

Die eerste alternatiewe bron van ondersteuning wat navore gekom het, is kollegas. Sommige deelnemers is van mening dat kollegas mekaar in die kantooropset ondersteun. Een deelnemer merk egter op dat hierdie tipe van ondersteuning nie regtig van waarde is nie deurdat dit net ontaard in kla-sessies en nie produktief van aard is nie. Dit blyk verder dat daar nie altyd onderlinge vertroue tussen kollegas bestaan om hul ervarings of emosies met mekaar te deel nie. Soos een deelnemer dit verwoord: "[Ek vertel] *nie vir hulle by die werk nie, want hulle is weer mense wat geneig is om te draai* [op jou] ... *ek verwag nie eintlik advies van jou* [my

kollega] *af nie … Ek wou net gehad het hulle* [my kollegas] *moet vir my geluister het, dit is al … dit is nou van hulle … assesseer vir my*".

Deelnemers spreek die behoefte uit aan ontspanne byeenkomste soos byvoorbeeld spanbousessies waar hulle saam kan ontspan en ontlaai. Ander behoeftes is portuursupervisie en groepsupervisie. 'n Deelnemer het die volgende belangrike opmerking gemaak: "[ondersteuning lê] *in die hele kantoor eintlik. Almal is daar om vir almal te ondersteun.*" Doyle (2012:232) beskryf die positiewe effek wat ondersteuning tussen kollegas kan hê en sluit aan by bogenoemde stelling dat ondersteuning binne die hele kantoor lê, dat maatskaplike werkers begrip moet hê vir mekaar, mekaar kan help en pret saam moet hê.

Sub-tema 3.2: Eksterne berader

Volgens die bevindings van die studie het 'n noemenswaardige getal deelnemers gemeen dat hulle nie van eksterne beraders gebruik wil maak nie en word dit bevestig deur aanhalings soos: "*… eintlik, moet dit* [emosionele ondersteuning] *in supervisie lê want dit is die persoon wat die naaste veronderstel is om te wees*" en "*Ons wil nie eintlik met 'n sielkundige nog praat oor goed nie, of ons sal miskien 'n bietjie, maar jy hash* [klankbord] *dit heeltyd in jou kop en jy hash dit by die mense by die werk.*" Ander deelnemers was egter weer van mening dat ontlading en emosionele ondersteuning by 'n eksterne berader positief sal wees deurdat hierdie persoon objektief sal wees en soos een deelnemer dit verder stel: "*Ek voel eintlik dat dit goed sou gewees het as daar 'n buite persoon* [beskikbaar was] *... wat af en toe net kan inkom, en dat mens net kan ontlaai,* ['n persoon] *wat heeltemal objektief is. Dit sal uitstekend wees … Dit gaan makliker wees, want jy gaan nie dan geëvalueer word* [nie]." Tsui (2005:XV) is egter van mening dat eksterne berading nie die spanning komende van interne-organisatoriese

dinamika sal verlig nie en dat die beste ondersteuning binne supervisie is waar daar ook erkenning vir werksprestasie kan plaasvind.

Sub-tema 3.3: Familie en vriende

Die meerderheid deelnemers vind ondersteuning in hul gesinne, families en vriende. Hulle skep geleenthede vir sosiale verkeer ten einde weer hul balans te herstel, soos een deelnemer opmerk, "*… gesels oor ander dinge behalwe werk*". In navorsing deur Knight (2009:72) is dieselfde opmerking deur 'n deelnemer gemaak ten opsigte van haar persoonlike verhoudings. 'n Ander deelnemer meld egter dat dit nodig is om oor emosies te praat, maar aangesien hierdie ondersteuning nie in plek is in supervisie nie, word daar met ander mense in haar lewe daaroor gesels. Hierdie bevindings sluit aan by die mening van Germain en Gitterman (1990:488) asook Sheafor *et al.* (2002:91) dat individue afhanklik is van sosiale netwerke wat dien as ondersteuningsbasisse en buffers teen die inpak van lewenstressors en vorm individue verwantskappe vir die behoefte na verbondenheid, vriendskappe, positiewe familieverhoudings en 'n gevoel van behoort aan. Dit is dus natuurlik dat maatskaplike werkers hulle wend na familie en vriende vir ondersteuning.

Sub-tema 3.4: Selfsorg

Volgens Bride (2007:63) moet maatskaplike werkers tyd maak vir hulself en aktiwiteite wat hulle geniet ten einde die spanning en probleme van dienslewering in die kinderbeskermingsveld te verwerk. In hierdie verband noem 'n deelnemer soos volg: "*Ek dink deur te rus en nie daarmee te* [worstel nie] *... want wanneer ek huis toe gaan vat ek nooit werk huis toe* [nie] *… ek het ander goed by die huis, ek het 'n ander lewe by die huis ... dit gee my weer krag. As ek worry oor die goeters,* [sal ek] *bietjie boek lees of ek moet bietjie slaap en dan is ek oraait … Ja, dis* [in 'n boek of jou drome] *waar jy in 'n ander wêreld in gaan wat nie*

jy is nie … ons moet wegkom en jy moet ander goed in jou lewe hê wat belangrik is, jou werk moet nie jou grootste ambisie wees nie". 'n Ander deelnemer het ook die belangrikheid van geloof en gebed genoem en dat dit vir haar die nodige krag en energie voorsien. Nog 'n deelnemer beskryf haar ervaring as volg: "… *take a hot bath and or shower, or whatever. As ek kinders verwyder het, dan gaan staan ek gewoonlik onder die shower en ek was als weg, but the difficult part for me still is how to switch off.*"

Na aanleiding van die bogenoemde bespreking van bevindings word daar vervolgens sekere gevolgtrekkings gemaak.

GEVOLGTREKKINGS

Die doel van die studie was om te verken en te beskryf wat maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie is. Uit die bevindings het dit geblyk dat dienslewering in hierdie veld 'n uitdagende taak kan wees en dat ondersteuning as funksie van supervisie op verskeie vlakke ervaar word, maar dat daar ook sekere behoeftes in hierdie opsig na vore gekom het.

Die volgende drie temas het in hierdie studie na vore gekom. Die eerste tema handel oor wat maatskaplike werkers se siening is en wat hulle meen ondersteuning as funksie van supervisie behoort te behels. Hieruit blyk dit dat maatskaplike werkers in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies veral twee aspekte geïdentifiseer het, naamlik dat daar tydens die ondersteuningsfunksie in supervisie leiding asook emosionele ondersteuning aan maatskaplike werkers gebied moet word. Die tweede tema handel oor maatskaplike werkers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie. Hieruit blyk dit dat die deelnemers ervarings rakende emosionele ondersteuning asook taakgerigte ondersteuning het. Die

belangrikheid van die supervisieverhouding blyk onderliggend te wees tot die suksesvolle ondersteuning van maatskaplike werkers in hierdie opsig. Dit blyk dat sommige maatskaplike werkers wel van mening is dat hulle die nodige ondersteuning ontvang, maar dat daar definitief ook sekere behoeftes na vore gekom het. Die grootste behoefte van maatskaplike werkers in hierdie studie is om die geleentheid in supervisie gebied te word om emosies te ontlaai in die konteks van ’n vertrouensverhouding met ’n supervisor. Aangesien maatskaplike werkers binne sisteme en in verskillende velde funksioneer, blyk dit dat hulle nie noodwendig net op die ondersteuningsfunksie van supervisie vir ondersteuning staatmaak nie. In die derde tema wat in hierdie studie na vore gekom het, blyk dit gevolglik dat maatskaplike werkers ook alternatiewe ondersteuning van ander sisteme of velde ontvang, soos kollegas, familie en vriende.

Die teoretiese raamwerk vir hierdie studie fokus op die interaksie tussen individue en hul omgewing. Dit is dus onvermydelik dat maatskaplike werkers onaangeraak deur hul werkskonteks gelaat sal word. ’n Gebeurtenis in een sisteem/veld het dus ook ’n invloed op ander sisteme in die veld. Maatskaplike werkers wat in diens van ’n kinderbeskermings-organisasie staan, word uit die aard van die dienste wat hulle lewer en die uitdagings waarvoor hulle te staan kom, blootgestel aan gebeure in ander sisteme en word daardeur geraak. Dit beklemtoon die belangrikheid daarvan dat die nodige erkenning aan die ondersteuningsbehoeftes van maatskaplike wekers by kinderbeskermingsorganisasies gegee moet word en die belangrikheid van ondersteuning as ’n funksie van supervisie in hierdie konteks.

AANBEVELINGS

Daar word aanbeveel dat die ondersteuningsfunksie van supervisie, soos aanbeveel in die literatuur, toegepas word op alle vlakke van ondersteuning en dat meer erkenning gegee sal word aan die emosionele behoeftes van maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies. Dit sluit veral die geleentheid tydens supervisie in vir die ontlading van emosies in ’n veilige omgewing waar daar ’n vertrouensverhouding bestaan. Binne hierdie veilige omgewing moet die nodige sekuriteit, begrip en waardering vir maatskaplike werkers getoon word.

SLOTGEDAGTES

Maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies staan daagliks voor bepaalde uitdagings wat ’n effek het op hulle as persoon sowel as op hul dienslewering. Die ondersteuningsfunksie van supervisie is dus baie belangrik om aan maatskaplike werkers die nodige emosionele ondersteuning asook taakgesentreerde ondersteuning te bied in die uitvoering van hul daaglikse take. Indien hulle die nodige ondersteuning ontvang, kan dit lei tot meer werkstevredenheid en tot kwaliteit dienslewering van maatskaplike werkers in kinderbeskermingsorganisasies.

BIBLIOGRAFIE

ACTS *see* South Africa.

ANDERSON, D.G. 2000. Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. **Child Abuse & Neglect,** 24(6):839-848.

BELL, H., KULKARNI, S. & DALTON, L. 2003. Organizational prevention of vicarious trauma. **Journal of Contemporary Human Services,** 84(4):463-470.

BENN-ZUR, H. & MICHAEL, K. 2007. Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologist, and nurses. **Social Work in Health Care,** 45(4):63-82.

BLESS, C., HIGSON-SMITH, C. & KAGEE, A. 2006. **Fundamentals of social research methods: an African perspective.** Cape Town: Juta.

BLOM, R. 2004. **Handbook of Gestalt play therapy. Practical guidelines for child therapists.** Bloemfontein: Druforma.

BOTHA, N.J. 2000. **Supervisie en konsultasie in maatskaplike Werk.** Stellenbosch: Druforma.

BOTMA, Y., GREEFF, M., MULAUDZI, F.M. & WRIGHT, S.C.D. 2010. **Research in health sciences.** Cape Town: Pearson.

BRADLEY, G., ENGELBRECHT, L. & HÖJER, S. 2010. Supervision: a force for change? Three stories told. **International Social Work,** 53(6):773-790.

BRIDE, B.E. 2007. Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. **Social Work,** 52(1):63-70.

BRONFENBRENNER, U. 2005. **Making human beings human: bio-ecological perspectives on human development.** New York: Sage.

BROWN, M. & NEKU, R.T. 2005. A historical review of the South Africa social welfare system and social work practitioners' view on its current status. **International Social Work,** 48(3):301-312.

CAULSHED, V. & MULLENDER, A. 2006. **Management in social work.** 3rd ed. Bassingstoke: Palgrave.

COETZER, W. 2004. "Medelye-moegheid" – hantering van sekondêre traumatiese stres. **Koers**, 69(2):199-219.

COLEMAN, M. 2003. Supervision and the clinical social worker. **Clinical Social Work**, 3(2):1-4.

COLLINS, S. 2008. Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. **British Journal of Social Work,** 38(6):1173-1193.

COLLINS, J. 2009. Addressing secondary traumatic stress: emerging approaches in child welfare. **Children's Voice,** March/April:10-14.

COREY, M.S. & COREY, G. 1998. **Becoming a helper**. 3rd ed. Boston: Brooks/Cole.

CRESWELL, J.W. 2007. **Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches.** London: Sage.

CUNNINGHAM, M. 2003. Impact of trauma work on social work clinicians: empirical findings. **Social Work,** 48(4):451-460.

DILLENBURGER, K. 2004. Causes and alleviation of occupational stress in child care work. **Child Care in Practice,** 10(3):213-224.

DOYLE, C. 2012. **Working with abused children**. Hampshire: Palgrave Macmillian.

ENGELBRECHT, L.K. 1995. **Die toepassing van die ondersteuningsfunksie in supervisie aan voorgraadse maatskaplike werk studente.** Stellenbosch: Universiteit van Suid-Afrika. (M-tesis).

ENGELBRECHT, L.K. 2010a. Yesterday, today and tomorrow: Is social work supervision in South Africa keeping up? **Social Work/Maatskaplike werk,** 46(3):324-342.

ENGELBRECHT, L.K. 2010b. A strengths perspective on supervision of social workers: an alternative management paradigm within a social development context. **Social Work and Science Review,** 14(1):47-58.

ENGELBRECHT, L.K. 2012. **Supervisie en die ondersteuningsfunksie van supervisie** [Persoonlike onderhoud]. 31 Mei, Stellenbosch.

ENGELBRECHT, L.K. 2013. **Supervision to let social workers flourish, some fundamental aspects.** Department of Social Work, University of Stellenbosch.

FERREIRA, R. & MÖLLER, R. 2004. Musiekterapie as intervensie-moontlikheid by laerskooldogters wat seksueel misbruik is. **Child Abuse Research in South Africa,** 5(2):31-40.

FIGLEY, C. 2002. **Treating compassion fatigue.** New York: Brunner/Mazel.

GERMAIN, C.B. & GITTERMAN, A. 1990. Ecological Perspective. **In:** GINSBERG *et al.* **Encyclopedia of social work.** 18th ed. Silver Springs: NASW, 488-499.

GITTERMAN, A. & GERMAIN, C.B. 2008. **The life model of social work practice: advances in theory and practice.** New York: Columbia University Press.

GOLAFSHANI, N. 2003. Understanding reliability and validity in qualitative research. **The Qualitative Report,** 8(4):597-607.

GREEFF, M. 2011. Information collection: interviewing. **In:** DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. (eds) **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions.** 4th ed. Pretoria: Van Schaik, 341-375.

GRONDWET **kyk** Suid Afrika

HANLON, H.T.A. 2008. **Performance embedded in professional supervision – the way forward for social work.** University College Dublin. (Unpublished thesis). Available: http://www.lenus.ie/hse/handle/10147/56860

HAWKINS, P. & SHOHET, R. 2006. **Supervision in the helping professions.** 2nd ed. Glasgow: Bell & Bain.

HENNESEY, R. 2011. **Relationship skills in social work.** London: Sage.

HOFSTEE, E. 2006. **Constructing a good dissertation.** Sandton: Interpak.

HOOK, W.F., WATTS, J. & COCKCROFT, K. 2002. **Development Psychology.** Lansdowne: UCT Press.

HOWE, D. 2008. **The emotionally intelligent social worker.** New York: Palgrave Macmillan.

INGRIM, R. 2012. Locating emotional intelligence at the heart of social work practice. **British Journal of Social Work,** (2012):1-8.

INGRIM, R. 2013. Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? **Journal of Social Work Practice,** 27(1):5-18.

JOHNSON, L.E. & YANCA, S.J. 2007. **Social work practice: a generalist approach.** 9th ed. Boston: Pearson.

JONES, S. 2010. **Babies falling victim to Childcare Act**. Iolnews. http://www.iol.co.za/news/south-africa/kwazuli-natl/babies-falling-victim-to-childcare-act [Accessed: 13/08/2011].

JOYCE, P. & SILLS, C. 2006. **Skills in Gestalt counseling & psychotherapy**. London: Sage.

KADUSHIN, A. 1992. **Supervision in social work.** 3rd ed. New York: Columbia University Press.

KIRCHNER, M. 2000. Gestalt therapy theory: an overview. **Gestalt Journal 4(3).**

KNIGHT, C. 2009. **Introduction to working with adult survivors of childhood trauma.** Belmont: Brooks/Cole.

LISHMAN, J. 2002. Personal and professional development. **In**: ADAMS, R., DOMINELLI, L. & PAYNE, M. (eds) **Social Work Themes, Issues and Critical Debates.** 2nd ed. New York: Palgrave, 62-73.

LLOYD, L., KING, R. & CHENOWETH, L. 2002. Social work, stress and burnout: a review. **Journal of Mental Health,** 11(3):255-265.

MARQUARD, L.H. 2006. **Die voorkoms en hantering van werkstres by maatskaplike werkers.** Pretoria: Universiteit van Suid Afrika. (MA-tesis).

MARSHALL, C. & ROSSMAN, G.B. 2011. **Designing qualitative research.** 5th ed. London: Sage.

MBAU, M.F. 2005. **The educational function of social work supervision in the Department of Heath and Welfare in the Vhembe district of the Limpopo Province**. Pretoria: University of Pretoria. (MA thesis)

MEYER, W.F., MOORE, C. & VILJOEN, H.G. 2008. **Personology from individual to ecosystem.** 4th ed. Sandton: Heinemann.

MINISTRY FOR WELFARE AND POPULATION DEVELOPMENT. 1997. White Paper for Social Welfare. Pretoria.

MUNRO, E. 2008. **Effective child protection.** 2nd ed. London: Sage.

MUNRO, E.R. 2011. **The Munro review of child protection: final report - a child-centred system.** Norwich: Crown.

MYERS, D.G. & WEE, D.F. 2002. **Strategies for managing disaster mental health worker stress.** New York: Brunner-Routledge.

ODENDAAL, J. N. 2008. **Konflik in die werksplek : gevallestudie met verwysing na vyf tafeldruifuitvoerplase in die Benede-Bergrivier.** Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (MBA-verhandeling)

PARLETT, M. 2005. Contemporary Gestalt therapy: field theory. **In:** WOLDT, A.L. & TOMAN, S.M. (eds) **Gestalt therapy: history, theory and practice.** Thousand Oaks: Sage, 41-64.

PRYCE, J.G., SHACKELFORD, K.K. & PRYCE, D.H. 2007. **Secondary traumatic stress and child welfare professional.** Chicago: Lyceum.

RICHTER, L., DAWES, A. & HIGSON-SMITH, C. 2004. **Sexual abuse of chidren in South Africa.** Cape Town: HSRC.

SANDELOWSKI, M. 2010. What's in a name? Qualitative description revisited. **Research in Nursing & Health,** 33:77-84.

SCHULTZ, F. 2012. **Roots and shoots of Gestalt therapy field theory historical and theoretical developments.** http://www.gestalttherapy.org/_publications/RootsShootsofFieldTheory.pdf [Accessed: 08/09/2013].

SCHURINK, W., FOUCHÉ, C.B. & DE VOS, A.S. 2011. Qualitative data analysis and interpretation. **In:** DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. (eds) **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions.** 4th ed. Pretoria: Van Schaik, 397-423.

SEPTEMBER, R.L. 2007. Separating social welfare services and social welfare grants: challenges and opportunities. **Social Work/Maatskaplike werk,** 43(2):93-105.

SEPTEMBER, R. & BLANCKENBERG, C. 2004. **A quest for excellence in multidisciplinary schild protective services: An exploratory review.** Cape Town: Child and Youth Research and Training Programme, University of the Western Cape, Printwize.

SEXTON, L. 1999. Vicarious traumatisation of counsellors and effect on their workplaces. **British Journal of Guidance & Counselling,** 27(3):393-404.

SHEAFOR, R.W., HOREJSI, C.R. & HOREJSI, G.A. 2002. **Techniques and guidelines for social work practice.** London: Allyn and Bacon.

SOUTH AFRICA. 2006. **Children's Act, no 38 of 2005.**

STRYDOM, H. 2011. Ethical aspects of research in the social sciences and human services professions. **In:** DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. (eds) **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions.** 4th ed. Pretoria: Van Schaik, 115-129.

STRYDOM, M. 2008. **Maatskaplike werkers by gesinsorgorganisasies se perspektief op gesinsinstandhoudingsdienste aan hoërisiko-gesinne.** Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (DPhil-proefskrif)

STRYDOM, H. & DELPORT, C.S.L. 2011. Sampling and pilot study in qualitative research. **In:** DE VOS, A.S., STRYDOM, H., FOUCHÉ, C.B. & DELPORT, C.S.L. (eds) **Research at grass roots: for the social sciences and human service professions.** 4th ed. Pretoria: Van Schaik, 390-396.

SUID-AFRIKA. 1996. **Die Grondwet van Suid-Afrika, Wet 108 van 1996.**

TSUI, M. 2005. **Social work supervision contexts and concepts.** Hong Kong: Sage.

UNICEF. 1989. **Convention on the Rights of the Child.** Beskikbaar: http://www.unicef,org/crc/

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. **Nuwe woordeboek vir Maatskaplike Werk.** Hersiene en Uitgebreide Uitgawe. Kaapstad: CTP.

VAN HEUGTEN, K. 2011. **Social work under pressure, how to overcome stress, fatigue & burnout in the work place.** London: Jessica Kingsley.

VAN WYK, C. 2010. **Beroepstres en streshantering by maatskaplike werkers wat betrokke is by intervensie met seksueel misbruikte kinders.** Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (PhD-proefskrif)

WANNACOTT, J. 2012. **Mastering social work supervision.** London: Jessica Kingsley.

WETTE **kyk** Suid Afrika.

YONTEF, G.M. 1993. **Awareness, dialogue, and process.** Gouldsboro: The Gestalt Journal Press.

AFDELING C

OPSOMMING, GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

1. INLEIDING

In Afdeling B is die bevindings van hierdie studie in artikelformaat bespreek. In hierdie afdeling word daar ’n opsommende oorsig van die navorsingstudie, gevolgtrekkings en aanbevelings gegee. Daar word eerstens gekyk na die beantwoording van die navorsingsvraag, waarna aandag geskenk word aan die bereiking van die doelstelling en doelwitte van die studie. Laastens word gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak aan die hand van die navorsingsbevindings soos bespreek in Afdeling B.

2. NAVORSINGSVRAAG

Die volgende navorsingsvraag is vir die doel van die studie geformuleer: Wat is maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie? Daar is van ’n kwalitatiewe beskrywende navorsingsontwerp gebruik gemaak ten einde hierdie vraag te beantwoord.

Na afhandeling van die studie blyk dit dat daar wel daarin geslaag is om die navorsingsvraag te beantwoord. Die bevindings van die studie weerspieël maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie. Hierdie bevindings word gereflekteer in die drie temas wat tydens die analisering van data geïdentifiseer is:

Tema 1: Deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie
Tema 2: Deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie
Tema 3: Alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning

3. BEREIKING VAN DOELSTELLING EN DOELWITTE IN DIE STUDIE

Die doel van hierdie studie was om deur middel van ’n beskrywende kwalitatiewe ontwerp maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en beskryf. Vir die bereiking van hierdie doelstelling is twee doelwitte gestel en word vervolgens bespreek.

3.1 Doelwit een

- Om ’n empiriese studie te onderneem ten einde maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en te beskryf.

Hierdie doelwit is bereik deur aanvanklik ’n literatuurstudie (verwys Afdeling A: Deel 2) te onderneem wat die navorser in staat gestel het om voldoende teoretiese kennis oor die onderwerp op te bou. Vervolgens is ryk kwalitatiewe data deur middel van ongestruktureerde, indiepte, een-tot-een onderhoude ingesamel. Tien deelnemers wat aan die insluitingskriteria voldoen het, is volgens doelgerigte nie-waarskynlikheidssteekproefneming by die studie betrek. Nadat data deur middel van indiepte onderhoude ingesamel is en dit voorlopig geanaliseer is, is hierdie bevindings deur die benutting van ’n fokusgroep met agt deelnemers geverifieer asook ruimte gelaat vir enige verdere data wat na vore sou kom. Op hierdie wyse is die aanvanklike bevindings bevestig en het dit bygedra tot ’n ryk beskrywing van die deelnemers se ervarings. Die ingesamelde data is geanaliseer en in drie temas met verskillende sub-temas en kategorieë verdeel soos bespreek in Afdeling B.

3.2 Doelwit twee

- Om op grond van die bevindings en gevolgtrekkings van die studie aanbevelings te maak aan die besture van kinderbeskermingsorganisasies ten opsigte van effektiewe benutting van die ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers.

Doelwit twee is bereik deurdat die navorser in hierdie afdeling bepaalde gevolgtrekkings en aanbevelings maak oor maatskaplike werkers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie. Aanbevelings ten opsite van praktyk, opleiding en verdere navorsing is gemaak.

4. GEVOLGTREKKINGS

Gevolgtrekkings rakende die bevindings van die studie word vervolgens bespreek binne die raamwerk van die temas en sub-temas wat tydens data-analise geïdentifiseer is. Dit is egter belangrik om daarop te let dat hierdie gevolgtrekkings slegs van toepassing is op hierdie studie en nie noodwendig na ander kontekste veralgemeen kan word nie.

4.1 Deelnemers se siening van ondersteuning as funksie van supervisie

Maatskaplike werkers het bepaalde sienings ten opsigte van ondersteuning as funksie van supervisie en is daar tot die volgende gevolgtrekkings gekom.

4.1.1 Om leiding te ontvang

Maatskaplike werkers sien die ondersteuningsfunksie in supervisie as om leiding te ontvang ten opsigte van diensleweringsbesluite in ’n krisissituasie asook in die algemeen, waar hulle in ’n doodloopstraat met dienslewering beland en leiding benodig oor verdere optrede. Ondersteuning en leiding ten opsigte van gesonde werksladingbestuur, wat die daarstel en byhou van keerdatums en maandelikse beplanning insluit, word ook as deel van die ondersteuningsfunksie in supervisie gesien.

4.1.2 Om emosioneel ondersteun te word

Emosionele ondersteuning word deur maatskaplike werkers gesien as die beskerming binne die diensleweringsomgewing sodat hulle nie uitgelewer voel aan die gemeenskap, kliënte of ander professionele persone nie. Hierdie emosionele ondersteuning behels verder ook die siening dat daar geleenthede geskep moet word vir die reflektering en ontlading van emosies tydens die ondersteuningsfunksie van supervisie. Maatskaplike werkers is van mening dat hulle in moeilike omstandighede dienste moet lewer en dat die aard van kinderbeskermingsdienste daartoe aanleiding gee dat hulle met sekere emosies gekonfronteer word. Die

ondersteuningsfunksie in supervisie is volgens hulle die plek waar werkers in ’n veilige omgewing kan reflekteer oor hul emosies of dit kan ontlaai.

4.1.3 Gesonde werksatmosfeer

’n Derde siening van maatskaplike werkers behels dat die ondersteuningsfunksie van supervisie ook die skep van ’n gesonde werksatmosfeer moet insluit. Dit beteken dat supervisors bereid moet wees om konflik tussen kollegas te hanteer en ’n ondersteunende omgewing te skep.

4.2 Deelnemers se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie

Volgens die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie, bestaan ’n individu nie in isolasie nie, maar is maatskaplike werkers daagliks in kontak met mense naby aan hulle en funksioneer hulle in verskillende verhoudingsomgewings (en in hierdie studie ook in die kinderbeskermingsomgewing). Dit blyk uit hierdie studie dat maatskaplike werkers se ervaring van die ondersteuningsfunksie van supervisie op drie vlakke lê, naamlik taakgerigte ondersteuning, emosionele ondersteuning asook die supervisieverhouding.

4.2.1 Taakgerigte ondersteuning

Taakgerigte ondersteuning behels in die eerste plek leiding ten opsigte van diensleweringsbesluite wanneer maatskaplike werkers raadop is of ’n klankbord soek om hul idees mee te bespreek of ’n tweede opinie te verkry vir dienslewering aan kliënte. Dit behels verder ook ondersteuning in gesonde administratiewe praktyk en werksladingbestuur. Uit die aard van die tipe diens wat kinderbeskermingswerkers lewer, het hulle intense en groot gevalleladings wat soms oorweldigend kan wees. Maatskaplike werkers verlang praktiese leiding en ondersteuning in hoe om hierdie gevallelading te hanteer deur byvoorbeeld die gesamentlike opstel van ’n maandprogram en keerdatums.

’n Verdere aspek rakende taakgerigte ondersteuning is die ervaring van maatskaplike werkers dat hulle ’n behoefte het om binne supervisie ondersteun te word ten opsigte van hul professionele ontwikkeling en indiensopleiding in die veld van kinderbeskerming. Kinderbeskerming is ’n baie spesifieke diensveld met eiesoortige vaardighede en kennis. Hiermee saam ervaar maatskaplike werkers ook ’n behoefte aan deelnemende besluitneming, waar hulle ervaar dat hul mening en siening van waarde, professioneel en sinvol is. Verder

blyk dit dat die deelnemers in hierdie studie bepaalde ervarings rakende die beskikbaarheid van supervisie het. Daar kan tot die gevolgtrekking gekom word dat gereelde supervisie nie geredelik vir maatskaplike werkers beskikbaar is nie. Maatskaplike werkers se behoefte in hierdie verband is om ten minste een maal per maand formele supervisie te ontvang en ook dat ’n oopdeurbeleid gehandhaaf moet word ten einde makliker toegang tot ’n supervisor te hê indien dit verlang sou word.

4.2.2 Emosionele ondersteuning

Weens die feit dat maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies op ’n daaglikse basis blootgestel word aan die negatiewe omstandighede van kinders en gesinne, ervaar hulle die behoefte aan emosionele ondersteuning. Dit blyk uit die bevindings van die studie dat maatskaplike werkers die behoefte het om soms oor emosies te reflekteer tydens die ondersteuningsfunksie van supervisie en dat die supervisor die nodige begrip hiervoor moet toon. Weens ’n groter fokus op taakgerigte ondersteuning as emosionele ondersteuning, blyk dit dat hierdie behoefte van maatskaplike werkers nie voldoende aangespreek word in die ondersteuningsfunksie van supervisie nie.

Nog ’n belangrike aspek van emosionele ondersteuning is die toon van waardering en erkenning vir werk en prestasies. Maatskaplike werkers ervaar erkenning deur die positiewe terugvoer vanaf supervisors ten opsigte van hul werk, dit bemagtig hulle en laat hulle werksbevrediging ervaar. Tog ervaar maatskaplike werkers soms die behoefte aan meer begrip vir diensleweringseise aangesien hulle ervaar dat supervisors meer fokus op die lewering van dienste as die veiligheid van maatskaplike werkers. Maatskaplike werkers moet soms in gevaarlike situasies ingaan waar hulle blootgestel en kwesbaar gelaat word.

4.2.3 Die supervisieverhouding

Die supervisieverhouding is van deurslaggewende belang vir die ondersteuningsfunksie van supervisie. Uit die bevindings van die studie blyk dit dat nie alle maatskaplike werkers ’n oop en eerlike verhouding met hul supervisors het nie, dat daar soms wantroue bestaan deurdat die supervisor meer mag het as gevolg van haar evalueringsrol, sowel as dat die nodige respek en erkenning onbreek.

4.3 Alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning

Vanuit die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie, soos in Afdeling A, Deel 2 bespreek, is daar omgewingsfaktore wat ’n direkte invloed op die maatskaplike werker het. Hierdie omgewingsfaktore is faktore soos die kinderbeskermingsorganisasies, hul kollegas, hul vriendekring of direkte familie. Hierdie omgewingsfaktore kan ook dien as alternatiewe bronne van emosionele ondersteuning.

4.3.1 Kollegas

Alhoewel kollegas ’n belangrike rol speel in die werksomgewing van die maatskaplike werker en ’n rol speel in emosionele ondersteuning, blyk dit dat hierdie ondersteuning soms onproduktief van aard kan wees en dan tot ’n algemene gevoel van negatiwiteit en werksontevredenheid kan bydra.

4.3.2 Eksterne berader

’n Eksterne berader as alternatiewe bron van emosionele ondersteuning blyk nie die oplossing te wees vir genoegsame emosionele ondersteuning nie. Uit die bevindings van die studie blyk dit dat die meerderheid maatskaplike werkers meen dat hierdie rol eerder deur hul supervisor vertolk kan word, aangesien sy die werksomstandighede beter verstaan asook hulle beter ken.

4.3.3 Familie en vriende

’n Groot bron van emosionele ondersteuning lê in die familie en vriende van maatskaplike werkers. Alhoewel hulle nie hul emosies noodwendig met familie en vriende bespreek nie is familie en vriende ’n bron van ondersteuning, waar hulle hulself kan wees en kan vergeet van spanningsvolle werksituasies.

4.3.4 Selfsorg

Maatskaplike werkers besef ook die waarde van selfsorg. Elke individu het sy eie voorkeur van selfsorg, wat wissel van ontspan in ’n bad of stort, boek lees, bid, of byvoorbeeld om te gaan stap.

5. AANBEVELINGS TEN OPSIGTE VAN DIE STUDIE

Op grond van die afgehandelde navorsing word bepaalde aanbevelings gemaak ten einde die effektiwiteit van ondersteuning as ’n funksie van supervise in die konteks van kinderbeskermingsorganisasies te verhoog. Alhoewel hierdie aanbevelings slegs van toepassing is in die konteks van hierdie studie, kan dit moontlik ook in ’n breër konteks toegepas word en waarde hê. Vervolgens word aanbevelings ten opsigte van die praktyk, opleiding en navorsing bespreek.

5.1 Aanbevelings ten opsigte van die praktyk

Vir die praktyk word die volgende aanbevelings gemaak wat moontlik deur die besture van kinderbeskermingsorganisasies benut kan word in die ondersteuningsfunksie van supervisie aan maatskaplike werkers.

- Groter bewustheid moet by supervisors gekweek word om stresvolle situasies vroegtydig te identifiseer en ondersteuning aan maatskaplike werkers te bied ten opsigte van taakgesentreerde ondersteuning asook emosionele ondersteuning.
- Maatskaplike werkers moet leiding ontvang in die bestuur van hoë en intensiewe gevalleladings. Supervisors kan maatskaplike werkers behulpsaam wees in hul maandbeplanning, prioritisering van gevalleladings asook die daarstelling van keerdatums vir die bereiking van realistiese doelwitte.
- Individuele supervisie moet ten minste een maal per maand beskikbaar wees vir maatskaplike werkers en verder moet ’n oopdeurbeleid deur supervisors nagestreef word, sodat maatskaplike werkers vrymoedigheid kan neem om ’n supervisor te nader in ’n krisissituasie of wanneer dit benodig word.
- ’n Groter bewustheid moet by supervisors en maatskaplike werkers ontwikkel word vir die belangrikheid om emosies te bespreek en nie te onderdruk nie. ’n Geleentheid moet binne supervisie geskep word vir die reflektering en ontlading van emosies indien dit deur die maatskaplike werker benodig word.
- Dit is belangrik dat supervisors waardering en erkenning aan maatskaplike werkers toon vir maatskaplike werkers se insette en toegewydheid in dienslewering.

- Positiewe motivering deur supervisors is belangrik om maatskaplike werkers aan te moedig en te ondersteun in dienslewering.
- Supervisors moet begrip kan toon vir persoonlike stressors wat maatskaplike werkers se dienslewering kan beïnvloed asook bewus wees van faktore vanuit die omgewing of sisteme in die maatskaplike werker se veld wat positief of negatief 'n invloed kan uitoefen op die maatskaplike werker se dienslewering en professionele ontwikkeling. Indien ondersteuning in hierdie verband nie genoegsaam is nie, moet toepaslike verwysings gemaak word.
- Supervisor moet maatskaplike werkers se belange op die hart dra, hulle met respek en waardigheid hanteer om vertroue te vestig en 'n positiewe supervisieverhouding te ontwikkel, waarin die maatskaplike werker geborge en veilig voel. Indien hierdie vertroue nie ontwikkel nie blyk dit dat die ondersteuningsfunksie moontlik kan skade lei deurdat die maatskaplike werker en supervisor nie openlik en eerlik met mekaar is nie.
- Dit is belangrik dat geleenthede, byvoorbeeld spanbousessies, gefasiliteer word waar maatskaplike werkers op 'n ontspanne en sosiale vlak kan kommunikeer en ontlaai. Hierdie geleenthede kan bande tussen kollegas versterk en dien as ekstra ondersteuning binne die werksituasie.
- Selfsorg is belangrik in 'n spanningsvolle omgewing soos die veld van kinderbeskerming.

5.2 Aanbevelings ten opsigte van opleiding

Vir opleidingsdoeleindes word aanbevelings gemaak wat moontlik deur kinderbeskermings-organisasies en opleidingsinstansies benut kan word in die opleiding van voorgraadse studente, maatskaplike werkers en supervisors.

- Daar word aanbeveel dat voorgraadse studente bewus gemaak word van die eise wat aan maatskaplike werkers gestel word binne die kinderbeskermingsveld asook die ondersteuning wat tydens supervisie beskikbaar gestel word.
- Die bevordering van selfkennis lei tot begrip vir eie emosies asook die van ander en die eie unieke hantering van hierdie emosies binne stresvolle situasies. Daarom is dit belangrik dat daar geleenthede aan maatskaplike werkers gebied word om selfkennis te verhoog.
- Supervisors moet opgelei word om maatskaplike werkers te ondersteun tydens die reflektering en ontlading van emosies. Dit is egter belangrik dat hulle sal kan onderskei

tussen die emosionele ondersteuning van maatskaplike werkers en wanneer dit nodig sou wees om te verwys vir terapie.

5.3 Aanbevelings ten opsigte van navorsing

Die volgende aanbevelings word vir verdere navorsing gemaak:

- In hierdie studie is daar gefokus op maatskaplike werkers se ervaring van ondersteuning as ’n funksie van supervisie. Daar word aanbeveel dat verdere navorsing oor supervisors se ervaring in hierdie selfde konteks onderneem word.
- Daar word ook aanbeveel dat daar van ander navorsingsontwerpe en navorsingsmetodes gebruik gemaak word om die navorsingsvraag wat vir hierdie studie gestel is, te beantwoord.
- ’n Verdere aanbeveling is dat navorsing onderneem word oor die verband tussen die hoë omsetsyfer in maatskaplike werkers by kinderbeskermingdorganisasies en die gebrek aan ondersteuning as funksie van supervisie.

6. BEPERKINGS VAN DIE STUDIE

Die taalgebruik en sinskonstruksies van deelnemers tydens data-insameling was oor die algemeen nie van ’n goeie standaard nie en was ’n groot uitdaging in die analisering van data. Verder het dit geblyk dat deelnemers aanvaar het dat die navorser moet weet waarvan hulle praat (moontlik aangesien sy ook ’n maatskaplike werker is) en het sinne onvoltooid gelaat wat die analisering daarvan bemoeilik het.

Deelnemers het dikwels hul huidige ervaring van supervisie weergegee wat gekoppel was aan die ervaring van ’n spesifieke supervisor en nie ’n algemene ervaring ten opsigte van die ondersteuningsfunksies van supervisie nie.

7. SLOTOPMERKINGS

In hierdie studie is daar vanuit die ekologiese-sisteemperspektief en die Gestalt-veldteorie op die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies gefokus. Tans is daar min navorsing waar maatskaplike werkers die geleentheid gegun is om hul ervarings ten opsigte van ondersteuning as funksie van supervisie te deel. Hierdie studie het daarom gepoog om aan maatskaplike werkers die geleentheid te gee om hul subjektiewe ervarings in ’n veilige, nie-veroordelende omgewing te deel.

Uit hierdie beskrywings van ervarings was dit duidelik dat in die toenemende, veranderende veld van dienslewering in kinderbeskermingsorganisasies moet die ondersteuningsfunksie van supervisie en spesifiek emosionele ondersteuning in heroorweging geneem word. Die ondersteuningsfunksie in supervisie bepaal die vlak van motivering, werkstevredenheid en kwaliteit van dienslewering deur maatskaplike werkers. Die ondersteuningsfunksie moet ’n proaktiewe rol speel in voorkoming van stres en uitbrandingsindroom. Maatskaplike werkers wat daagliks blootgestel word aan negatiewe gebeure en trauma in ’n omgewing belaai met emosies, benodig emosionele ondersteuning binne ’n supervisieverhouding wat gekenmerk word deur vertroue en respek.

BYLAE

Bylaag A: Voorbeeld van toestemming tot deelname van deelnemers

Navrae: Mev. C. Van Huyssteen

Kontaknommer: 072 904 3315

E-pos: cecilevhuys@gmail.com

INGELIGTE TOESTEMMING TOT DEELNAME AAN NAVORSING

DIE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE AAN MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS VAN KINDERSBESKERMINGS-ORGANISASIES

Geagte Organisasie/Instansie/Deelnemer

Ek, Cecile van Huyssteen, is ’n geregistreerde student aan die Noordwes-Universiteit (Potchefstroomkampus), besig met my M-studie in maatskaplike werk. My navorsingstitel is: Die ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies. Ek benodig u hulp en versoek u vriendelik tot deelname aan hierdie studie ten einde my navorsing te voltooi.

1. DOEL VAN DIE STUDIE

Die doelstelling van die studie is om deur middel van ’n beskrywende kwalitatiewe ontwerp maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en te beskryf. Om hierdie doelstelling te bereik, word die volgende spesifieke doelwitte gestel:

- Om ’n empiriese studie te onderneem ten einde maatskaplike werkers in diens van kinderbeskermingsorganisasies se ervaring van ondersteuning as funksie van supervisie te verken en te beskryf.

- Om op grond van die bevindings en gevolgtrekkings van die studie aanbevelings te maak aan die besture kinderbeskermingsorganisasies ten opsigte van effektiewe benutting van ondersteuning as funksie van supervisie aan maatskaplike werkers.

2. PROSEDURES

As u instem om deel te neem aan die navorsing sal die navorser graag geleentheid wil hê om individueel met u of u maatskaplike werkers onderhoude te voer rakende die ervaring van ondersteuning in die konteks van supervisie.

3. POTENSIËLE RISIKO EN ONGEMAK

Geen risiko of ongemak word voorsien nie.

4. POTENSIËLE VOORDEEL VIR DEELNEMERS OF GEMEENSKAP

Met die navorsing word gepoog om by te dra tot supervisors, bestuurders en besture se bewustheid van effektiewe benutting van ondersteuning as funksie van supervisie in maatskaplike werk. Ten einde ondersteuning aan maatskaplike werkers effektief aan te spreek, wat moontlik kan lei tot meer werksbevrediging by maatskaplike werkers en hulle daartoe instaat stel om kwaliteit dienste te lewer in hierdie veld.

5. BETALING VIR DEELNAME

Deelnemers sal nie betaal word vir hul deelname aan die navorsingstudie nie.

6. KONFIDENSIALITEIT

Die onderhoude is streng vir navorsingsdoeleindes en geen name sal bekend gemaak word nie. Enige inligting wat moontlik identifiseerbaar is sal konfidensieel bly en sal slegs met die deelnemer se toestemming bekendgemaak word. Om anonimiteit te verseker sal van kodes gebruik gemaak word in plaas van name. Data sal vir ’n tydperk van vyf jaar by die Noordwes-Universiteit gestoor word.

7. DEELNAME EN ONTTREKKING

Deelname aan die studie is vrywillig en deelnemers kan ter enige tyd onttrek, sonder enige gevolge. Deelnemers het die keuse om vrae te beantwoord. Indien nodig kan die navorser die deelnemer onttrek indien die omstandighede dit vra.

8. IDENTIFISERENDE BESONDERHEDE VAN NAVORSER

Indien u enige navrae het, kontak gerus die navorser, Cecile van Huyssteen by 072 904 3315 of cecilevhuys@gmail.co.za of die studieleier, Dr Carlien van Wyk by 021 864 3593 of Carlien.VanWyk@nwu.ac.za.

9. INGELIGTE TOESTEMMING

Hiermee bevestig ek, die ondergetekende, dat die navorser, Cecile van Huyssteen, my ingelig het oor die voorgestelde studie. Ek het die bogenoemde geskrewe inligting rakende die studie ontvang, gelees en verstaan.

Dat ek bewus is dat video-opnames van my onderhoud met die navorser gemaak sal word, maar slegs vir gebruik vir die navorsing.

Ek is bewus dat die uitslag van die navorsing, insluitende persoonlike inligting, anoniem verwerk sal word in die navorsingsverslag. Ek het voldoende tyd gehad om enige vrae te vra om onduidelikhede uit die weg te ruim en verklaar uit vrye wil my bereid tot deelname aan die studie.

NAAM VAN DEELNEMER: .... (Drukskrif asseblief)

HANDTEKENING VAN DEELNEMER: ....

DATUM: ....

Bylaag B: Toestemmings van provinsiale besture van betrokke kinderbeskermings-organisasies

Toestemming 1:

From: [redacted]
Sent: 03 August 2012 11:15 AM
To: cecilevhuys@gmail.com
Cc: [redacted]
Subject: FW: Navorsings Onderhoude

Beste Cecile

Soos telefonies bespreek, het die [redacted] Hoofbestuur toestemming verleen dat jy maatskaplike werkers van [redacted] Stellenbosch, Strand, Paarl, Paarl Vallei, Noorder Paarl en Wellington kan kontak en insluit in jou navorsingstudie rondom die ondersteuningsfunksie in supervisie. Ek stuur hiermee ook hierdie epos aan die [redacted] se streekkonsultante vir die betrokke areas, nl. [redacted] (Strand en Stellenbosch) en [redacted] (3 Paarl-takke en Wellington) en versoek hulle om die betrokke takke in kennis te stel van die toestemming wat aan jou verleen is.

Soos telefonies bespreek, is deelname aan die navorsing onderhewig aan die betrokke maatskaplike werkers se persoonlike toestemming daartoe – ons kan hulle nie dwing om deel te neem nie. Ek glo egter hulle graag daaraan sou wou deelneem. Ek stuur jou volledige epos (soos hieronder) sowel as die toestemmingsbrief na die betrokke [redacted] Streekkonsultante.

Dit sal waardeer word indien jy ons op hoogte kan hou van jou navorsing en ook 'n opsomming aan ons kan voorsien na voltooiing van jou studies. Baie sterkte daarmee.

Vriendelike groete

[redacted]
NASIONALE BESTUURDER: [redacted]

NATIONAL MANAGER: [redacted]

Sel/Cell: [redacted]

Tel/Ph: [redacted]

E-pos / E-mail: [redacted]

PBO: [redacted]

NPO: [redacted]

Toestemming 2:

Me C van Huyssteen
Simonsweg 66
De Wijnlanden
STELLENBOSCH

5 Junie 2012

Geagte Me Cecile van Huyssteen

INSAKE: TOESTEMMING OM NAGRAADSE STUDIES /NAVORSING BY [redacted] ORGANISASIES UIT TE VOER

Dit is met plesier om vir u toestemming te verleen om u nagraadse studies /navorsing by die volgende [redacted] Organisasies te mag uitvoer. Die Organisasies sluit in [redacted] Wellington, [redacted] Paarl, [redacted] Stellenbosch asook [redacted] Helderberg.

Baie sterkte met u studies en as daar enige navrae is kan u die ondergetekende skakel by [redacted]

Vriendelike Groete

[redacted]

AREA BESTUURDER: KAAPSE WYNLAND

Bylaag C: Verklaring van transkribeerder

Navrae: Mev. C. Van Huyssteen

Kontaknommer: 072 904 3315

E-pos: cecilevhuys@gmail.com

VERKLARING DEUR TRANSKRIBEERDER

DIE ERVARING VAN ONDERSTEUNING AS FUNKSIE VAN SUPERVISIE AAN MAATSKAPLIKE WERKERS IN DIENS VAN KINDERSBESKERMINGS-ORGANISASIES

Ek Wendy Theron, bevestig dat ek

- toegang gehad het tot opnames van onderhoude gevoer met deelnemers;
- nie toegang gehad het tot enige inligting wat die identiteit van die deelnemers bekend sou kon maak nie;
- dat ek alle inligting en onderhoudmateriaal as konfidensieel sal beskou; en
- dat ek getrou sal bly aan hierdie ooreenkoms van konfidensialiteit rakende ingesamelde data.

Geteken te STELLENBOSCH op 17 Augustus 2012

____

Handtekening van eksterne transkribeerder

Bylaag D: Redaksionele beleid van joernaal

REDAKSIONELE BELEID VAN SOCIAL WORK/ MAATSKAPLIKE WERK

Die Tydskrif publiseer artikels, boekbesprekings en kommentaar op reeds gepubliseerde artikels uit enige gebied van die maatskaplike werk. Bydraes mag in Afrikaans of Engels geskryf word. Alle artikels moet vergesel wees van 'n Engelse opsomming van nie meer as 100 woorde nie. Alle bydraes sal krities deur ten minste twee keurders beoordeel word. Beoordeling is streng vertroulik. Manuskripte sal na die outeurs teruggestuur word indien ingrypende hersiening vereis word of indien die styl nie ooreenstem met die tydskrif se standaard nie. Artikels van minder as 2,000 woorde of meer as 10,000 woorde sal normaalweg nie oorweeg word vir publikasie. Stuur die manuskrip in 12 pt "Times Roman", dubbelspasiëring as 'n Microsoft Word dokument, elektronies aan hsu@sun.ac.za.

Verwysings moet volgens die Harvard-stelsel geskied. Verwysings in die teks: Wanneer woordelikse sitate, feite of argumente uit ander bronne gesiteer word, moet die van(ne) van die outeur(s), jaar van publikasie, en bladsynommers tussen hakies in die teks verskyn, bv. "..." (Berger, 1967:12). Meer besonderhede omtrent bronne moet alfabeties volgens die vanne van die outeurs aan die einde van die manuskrip onder die opskrif "Bibliografie" verskyn. Let op die gebruik van hoofletters en leestekens by die volgende voorbeelde.

Volgens Sanso-014 is Maatskaplike Werk/-Social Work 'n goedgekeurde navorsings tydskrif en ontvang universiteite 'n subsidie ten opsigte van artikels van personeellede wat daarin gepubliseer word. In die lig hiervan is besluit dat bladgelde van R100-00 (honderd Rand) per bladsy vir gepubliseerde artikels van die betrokke universiteit gehef word.

TWO AUTHORS/TWEE OUTEURS: SHEAFOR, B.W. & JENKINS, L.E. 1982. **Quality field**
instruction in social work. Program Development and Maintenance. New York: Longman.

COLLECTION/BUNDEL ARTIKELS: MIDDLEMAN, R.R. & RHODES, G.B. (eds) 1985. **Competent supervision, making imaginative judgements.** New Jersey: Prentice-Hall.

ARTICLE IN COLLECTION/ARTIKEL IN BUNDEL: DURKHEIM, E. 1977. On education and
society. **In:** KARARABEL, J. & HALSEY, A.H. (eds) **Power and ideology in education** New

York: Oxford University Press.

JOURNAL ARTICLE/ARTIKEL IN TYDSKRIF: BERNSTEIN, A. 1991. Social work and a new

South Africa: Can social workers meet the challenge? **Social Work/Maatskaplike Werk,** 27(3/4):222-231.

THESIS/TESIS: EHLERS, D.M.M. 1987. **Die gebruik van statistiese tegnieke vir die ontleding van gegewens in maatskaplikewerk-navorsing.** Pretoria: Universiteit van Pretoria. (M tesis)

MINISTRY FOR WELFARE AND POPULATION DEVELOPMENT 1995. Draft White Paper

for Social Welfare. **Government Gazette,** Vol. 368, No. 16943 (2 February). Pretoria:Government Printer.

NEWSPAPER REPORT/KOERANTBERIG: MBEKI, T. 1998. Fiddling while the AIDS crisis gets out of control. **Sunday Times,** 8 March, 18.

INTERNET REFERENCES/VERWYSINGS: McKIERNAN, G. 1998. **Beyond bookmarks: schemes for organising the Web.** Available: http://www.public.iastate.edu/CYBER-STACKS/CTW.htm. [Accessed: 18/06/1998].

Die Redakteur
Social Work/Maatskaplike Werk
Privaatsak X 1
Matieland
7602
Suid-Afrika