

b14429895

U.O.V.S. BIBLIOTEK

HERDIE EKSEMPLAAR MAG ONDER
GEEN OMSTANDIGHEDE UIT DIE
BIBLIOTEK VERWYDER WORD NIE

University Free State



34300001817000

Universiteit Vrystaat

DIE AANWENDING VAN TOLKE IN
MAATSKAPLIKE WERK

K. DEVENISH

DIE AANWENDING VAN TOLKE IN MAATSKAPLIKE WERK

deur

Kenith Devenish

Voorgelê om te voldoen aan die vereiste vir die graad

Philosophiae Doctor in Maatskaplike Werk

in die Fakulteit Geesteswetenskappe

Departement Maatskaplike Werk

Universiteit van die Vrystaat

Promotor: Dr. H. J. de Jager

Desember 2002

Mede-promotor: Dr. M.A. Erasmus

Bloemfontein

illus. (M)

Universiteit van die
Oranje-Vrystaat
BLOEMFONTEIN

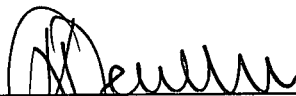
22 SEP 2003

UOVS SAZOL BIBLIOTEEK

VERKLARING:

Ek verklaar dat die proefskrif wat hierby vir die graad Philosophiae Doctor (Maatskaplike Werk) aan die Universiteit van die Vrystaat deur my ingedien word, my selfstandige werk is en nie voorheen deur my vir 'n graad aan 'n universiteit of fakulteit ingedien is nie. Ek doen voorts afstand van die outeursreg op die proefskrif ten gunste van die Universiteit van die Vrystaat.

Geteken:



Kenneth Devenish

ERKENNING

Alle dank en eer aan die Hemelse Vader wat my die insig en krag gegee het om hierdie studie te voltooi.

'n Woord van dank en waardering teenoor almal wat op 'n direkte en indirekte wyse bygedra het tot die voltooiing van hierdie studie. Veral 'n besondere woord van dank aan die volgende:

- Carina Francke vir taalversorging, leiding, gebede en ondersteuning.
- Lynn De Clercq wat as klankbord gedien het, orde in chaos gebring het asook ondersteuning gebied het.
- Prolingua vertalers spesifiek Alice, vir die vertaling (van Afrikaans na Engels) van die vraelys, opsomming en die konsepverhelderings.
- My ouers, broers en skoonsuster vir hulle aanmoediging, belangstelling en gebede.
- Dr de Jager wat bereid was om as studieleier op te tree en vir haar belangstelling, leiding en geduld.
- Dr Erasmus wat bereid was om as mede-studieleier op te tree en vir haar belangstelling, leiding en geduld.
- Dosente van ander Departemente en Fakulteite wat as klankbord gedien het.
- Maatskaplikewerkrespondente vir hulle samewerking.
- Die Suid-Afrikaanse Militêre Geneeskundige Diens, wat toestemming tot die studie verleen het en ook finansies en studieverlof toegestaan het.

HOOFSTUK 1

METODOLOGIESE ORIËNTERING

1.	Inleiding	1
1.1	Keuse van die onderwerp	2
1.2	Navorsingsprobleem	3
1.3	Navorsingsvrae	7
1.4	Doel van die studie	8
1.4.1	Doel	8
1.4.2	Doelstellings	9
1.4.2.1	Primêre doelstellings	9
1.4.2.2	Sekondêre doelstelling	9
1.4.3	Doelwitte	10
1.4.3.1	'n Literatuurstudie	10
1.4.3.2	'n Empiriese ondersoek	10
1.5	Navorsingsmetodologie en –prosedures	11
1.5.1	Literatuurstudie	12
1.5.2	Empiriese studie	12
1.6	Begrensing van ondersoek	13
1.7	Konseptualisering	13

1.7.1	Affektief (vgl. 4.2)	14
1.7.2	Begrip	14
1.7.3	Bekwaamhede	15
1.7.4	Etnisiteit (vgl. 4.2)	16
1.7.5	Faktore	16
1.7.6	Geneeskundige maatskaplike werk	16
1.7.7	Hospitaal (mediese opset)	17
1.7.8	Houding	18
1.7.9	Interpretering (vgl. 5.2)	19
1.7.10	Indikatore	19
1.7.11	Insig	19
1.7.12	Kennis	20
1.7.13	Kliënt/pasiënt	20
1.7.14	Kognitief (vgl. 4.2)	21
1.7.15	Kommunikasie (vgl. 3.2)	21
1.7.16	Kultuur (vgl. 4.2)	22
1.7.17	Maatskaplike sorg (vgl. 2.2)	22
1.7.18	Maatskaplike werk (vgl. 2.2)	22
1.7.19	Maatskaplike werker (vgl. 2.2)	22
1.7.20	Multikultureel	22
1.7.21	Multikulturaliteit (vgl. 4.2)	23
1.7.22	Multikulturele kommunikasie (vgl. 4.2)	23
1.7.23	Multikulturele maatskaplike werk (vgl. 4.2)	23
1.7.24	Onderhoudvoering (vgl. 3.2)	23
1.7.25	Sensitiwiteit	23
1.7.26	Tolking (vgl. 5.2)	24
1.7.27	Vaardigheid	24
1.7.28	Verskynsels	25
1.7.29	Veranderlikes	25
1.8	Indeling van die navorsingsverslag	26
1.9	Samevatting	27

HOOFSTUK 2

DIE ONTWIKKELING EN AARD VAN DIE MAATSKAPLIKEWERK- PROFESSIE MET SPESIFIEKE VERWYSING NA GENEESKUNDIGE MAATSKAPLIKE WERK

2.1	Inleiding	28
2.2	Konsepverheldering	29
2.3	Vroeë ontwikkeling van maatskaplike werk	31
2.4	Die ontwikkeling van maatskaplike werk in Suid-Afrika	33
2.5	Maatskaplike werk as profesie	39
2.5.1	Waardes in maatskaplike werk	39
2.5.2	Beginsels in maatskaplike werk	40
2.5.3	Etiek binne maatskaplike werk	44
2.5.4	Die maatskaplike werker as professionele persoon	47
2.5.5	Die kliënt/pasiënt	49
2.5.5.1	Die kliënt/pasiënt en sy probleem	50
2.5.5.2	Spanning	51
2.5.5.3	Weerstand	53
2.5.5.4	Die kliënt/pasiënt se persepsie van die maatskaplike werker	55
2.6	Geneeskundige maatskaplike werk	56
2.6.1	Historiese ontwikkeling	56
2.6.2	Aard en omvang van geneeskundige maatskaplike werk	57

2.6.3	Rol van die geneeskundige maatskaplike werker	59
2.6.3.1	Verhouding met die kliënt/pasiënt	59
2.6.3.2	Verhoudings binne die hospitaal	60
2.6.3.3	Verhoudings buite die hospitaal	60
2.6.4	Pligte van die geneeskundige maatskaplike werker	62
2.6.4.1	Pligte ten opsigte van die kliënt/pasiënt en sy gesin	63
2.6.4.2	Pligte ten opsigte van die hospitaal	66
2.6.4.3	Pligte ten opsigte van die multidissiplinêre span	67
2.6.4.4	Pligte ten opsigte van die gemeenskap	69
2.6.5	Eise en verwagtinge waaraan die geneeskundige maatskaplike werker moet voldoen	71
2.7	Samevatting	73

HOOFSTUK 3**ONDERHOUDVOERING IN DIE GEVALLEWERKPROSES**

3.1	Inleiding	75
3.2	Konsepverheldering	76
3.3	Die ontstaan van onderhoudvoering	79
3.4	Verskillende vorme van onderhoudvoering	81
3.5	Benaderings, teorieë en modelle in maatskaplikewerk- onderhoudvoering	84
	3.5.1 Sistemiese benadering	86
	3.5.2 Gestalt-teorie	87
	3.5.3 Sosiale interaksie-model in onderhoudvoering	89
3.6	Tegniese en rolle in onderhoudvoering	95
3.7	Kwalifiserende faktore vir onderhoudvoering	97
3.8	Die fases van onderhoudvoering in gevallewerk	100
	3.8.1 Aanvangsfase	108
	3.8.2 Ontwikkelingsfase	114
	3.8.3 Afsluitingsfase	115
3.9	Kommunikasie in onderhoudvoering	116
	3.9.1 Proses van kommunikasie	117
	3.9.2 Kwalifiserende faktore wat kommunikasie kan beïnvloed	129
3.10	Samevatting	131

HOOFSTUK 4

MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

4.1	Inleiding	134
4.2	Konsepverheldering	135
4.3	Multikulturele maatskaplike werk	146
4.3.1	Faktore wat kognitiewe en affektiewe multikulturele maatskaplikewerkbegrip en sensitiwiteit bewerkstellig	151
4.3.2	Faktore om multikulturele begrip en sensitiwiteit in maatskaplike werk te verbeter	157
4.3.3	Saamgestelde faktore om multikulturele begrip en sensitiwiteit in maatskaplike werk te bewerkstellig	171
4.3.4	Faktore wat multikulturele maatskaplike dienslewering kan beïnvloed	173
4.3.5	Opleiding van maatskaplike werkers	180
4.4	Multikulturele kommunikasie	182
4.4.1	Wedersydse beïnvloeding van kommunikasie en kultuur	187
4.4.2	Misverstande tydens multikulturele kommunikasie	191
4.4.3	Faktore wat multikulturele kommunikasie kan beïnvloed	192
4.4.3.1	Ontwikkel kennis: om begrip te bewerkstellig	192
4.4.3.2	Ontwikkel vaardighede: aanpassing by ander	195
4.4.3.3	Ontwikkel motivering en/of houding: strategieë om ander te aanvaar	196
4.4.3.4	Tolkbenutting as 'n strategie om multikulturele probleme te oorbrug	201
4.5	Samevatting	202

HOOFSTUK 5

TOLKBENUTTING AS KOMMUNIKASIEKANAAL TYDENS
MULTIKULTURELE ONDERHOUDVOERING

5.1	Inleiding	204
5.2	Konsepverheldering	205
5.3	Tolkbenutting	207
5.3.1	Ontwikkeling van tolkbenutting in Suid-Afrika	207
5.3.2	Tolkbenuttingsimplikasies van 'n meertaligheidsbeleid in Suid-Afrika	208
5.3.3	Modelle in skakeltolkbenutting	212
5.3.3.1	Die linguistiese model	215
5.3.3.2	Telefoontolking (as 'n tipe van die linguistiese model)	216
5.3.3.3	Die multidissiplinêrespan-model	218
5.3.3.4	Kliëntgesentreerde model	219
5.3.4	Tolkstyle en -rolle	220
5.4	Aspekte van tolking en die tolkproses	223
5.4.1	Opleiding van tolke	223
5.4.2	Noodsaaklikheid van tolke	228
5.4.2.1.	Die noodsaaklikheid van tolke in die hospitaalkonteks	228
5.4.2.2.	Tolke as deel van die multidissiplinêre span	235
5.4.3	Bekwaamhede van die tolk	237
5.4.3.1	Kennis ten opsigte van tolking	237
5.4.3.2	Vaardigheid ten opsigte van tolking	239
5.4.3.3	Houding ten opsigte van tolking	241
5.4.4	Standaarde vir professionele tolkgedrag en etiese kodes	243
5.4.4.1	Gedragkode vir tolking	243
5.4.4.2	Etiese kode vir tolking	245

5.4.5	Verantwoordelikheid en aanspreeklikheid tydens die tolkproses	249
5.4.5.1	Aanpreeklikheid volgens die Grondwet	250
5.4.5.2	Aanspreeklikheid van die organisasie, maatskaplike werker en die tolk	252
5.4.5.3	Basiese menseregbeginsele	255
5.5	Die tolkproses (as deel van onderhoudvoering)	258
5.5.1	Voorstelling van tolking binne die kommunikasieproses	258
5.5.2	Glasser se riglyne vir die tolkproses	262
5.5.3	Faktore wat in ag geneem behoort te word tydens die tolkproses in onderhoudvoering	264
5.5.3.1	Voor die tolkproses	265
5.5.3.2	Verskynsele wat in ag geneem behoort te word tydens tolking	268
5.5.3.3	Verskynsele in tolking wat akkuraatheid kan beïnvloed	270
5.5.3.4	Algemene faktore wat in ag geneem behoort te word tydens tolking	272
5.6	Bekwaamhede van die maatskaplike werker ten opsigte van tolking	275
5.6.1	Kennis ten opsigte van die tolkproses	276
5.6.2	Vaardigheid ten opsigte van die tolkproses	278
5.6.3	Houding ten opsigte van die tolkproses	280
5.7	Waarskynlike indikatore vir 'n riglyn vir die maatskaplikewerk-tolkproses	281
5.7.1	Voor-onderhoudfase	282
5.7.2	Aanvangsfase	285
5.7.3	Ontwikkelingsfase	287
5.7.4	Afsluitingsfase	290
5.7.5	Na-onderhoudfase	291
5.8	Samevatting	292

HOOFSTUK 6

**'N EMPIRIESE ONDERSOEK NA DIE AANWENDING VAN TOLKE IN
MAATSKAPLIKE WERK**

6.1	Inleiding	293
6.2	Doel van die navorsing	294
6.3	Metode van data-insameling	295
6.4	Loodsondersoek en resultate	295
6.5	Aspekte wat 'n rol kan speel tydens die insameling en interpretering van die data	297
6.6	Resultate verkry vanuit die ingevulde vraelyste	298
6.6.1	Kliënte-/pasiëntegroep	298
6.6.1.1	Respondente se taal	299
6.6.1.2	Kliënte-/pasiëntegroep se taal	301
6.6.2	Tolkbenutting	302
6.6.2.1 (a)	Persentasie tolkonderhoude per maand	302
6.6.2.1 (b)	Toename en/of afname in tolkbenutting per maand	303
6.6.2.2	Omstandighede wat tolkbenutting noodsaak	305
6.6.2.3	Tipe tolk gebruik en teenprestasie vir die tolk	306
6.6.2.4	Organisasie se tolkbeleid	308
6.6.2.5	Aanspreeklikheid van die professionele en nie-professionele tolk	309
6.6.2.6	Aanspreeklikheid van die maatskaplike werker	311

6.6.2.7	Aanspreeklikheid van die organisasie	312
6.6.2.8	Etiese en/of gedragskode vir 'n tolk	313
6.6.2.9	Bekwaamhede van die tolk	314
6.6.2.10	Bekwaamhede van die maatskaplike werker	318
6.6.3	Tolkproses in die algemeen	323
6.6.3.1	Doeltreffende multikulturele maatskaplikewerk- onderhoudvoering	323
6.6.3.2	Tegniese benut tydens tolkbenutting	324
6.6.3.3	Hoe word die tolk benut?	326
6.6.3.4	Verskynsels en/of faktore wat tolking kan beïnvloed	327
6.6.3.5	Faktore wat doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit tydens tolkbenutting kan beïnvloed	329
6.6.4	Generiese fases van die tolkproses	331
6.6.4.1	Kontrak met die klient/pasiënt en die tolk	331
6.6.4.2	Voor-onderhoudfase	332
6.6.4.3	Aanvangsfase	333
6.6.4.4	Ontwikkelingsfase	334
6.6.4.5	Afsluitingsfase	336
6.6.4.6	Na-onderhoudfase	340
6.6.4.7	Onderhoudfases	340
6.6.4.8	Opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting	342
6.6.4.9	Aanbevelings deur die respondente	343
6.7	Slotsom	344

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1	Inleiding	348
7.2	Navorsingsprobleem, -vrae en die doel van die studie	349
7.3	Gevolgtrekkings	351
7.3.1	Generiese fases van die maatskaplikewerkonderhoud	352
7.3.1.1	Voor-onderhoudfase	353
7.3.1.2	Aanvangsfase	353
7.3.1.3	Ontwikkelingsfase	355
7.3.1.4	Afsluitingsfase	356
7.3.1.5	Na-onderhoudfase	357
7.3.2	Bekwaamhede van die maatskaplike werker	357
7.3.3	Indikatore vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting	359
7.3.4	Faktore, indikatore en/of veranderlikes wat die tolkbenuttingsproses kan belemmer	361
7.4	Doelbereiking en beantwoording van die navorsingsvrae	364
7.5	Aanbevelings	365
7.5.1	Maatskaplikewerkpraktyk	365
7.5.2	Maatskaplikewerkteorie	366
7.5.3	Maatskaplikewerkopleiding	366
7.5.4	Maatskaplikewerknavorsing	367
7.5.5	Maatskaplikewerkbeleid	367
7.6	Slotsom	368

HOOFSTUK 8

INDIKATORE VIR 'N RIGLYN TYDENS DIE AANWENDING VAN TOLKE IN MAATSKAPLIKE WERK

8.1	Inleiding	369
8.2	Tolkbenutting	370
8.2.1	Omstandighede wat tolkbenutting noodsaak	370
8.2.2	Teenprestasie vir die tolk	370
8.2.3	Tolkbeleid	371
8.2.4	Aanspreeklikheid van die organisasie	371
8.2.5	Aanspreeklikheid van die maatskaplike werker	371
8.2.6	Aanspreeklikheid van die professionele tolk	372
8.2.7	Aanspreeklikheid van die nie-professionele tolk	373
8.2.8	Aspekte vir 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk	374
8.2.9	Bekwaamhede van die tolk	376
8.2.9.1	Kennis ten opsigte van tolking	377
8.2.9.2	Vaardighede ten opsigte van tolking	378
8.2.9.3	Houding ten opsigte van tolking	380
8.2.10	Bekwaamhede van die maatskaplike werker	381
8.2.10.1	Kennis ten opsigte van die tolkproses	382
8.2.10.2	Vaardigheid ten opsigte van die tolkproses	383
8.2.10.3	Houding ten opsigte van die tolkproses	385
8.3	Die tolkproses in die algemeen	386
8.3.1	Aspekte vir doeltreffende multikulturele maatskaplikewerk- onderhoudvoering	387

8.3.2	Tegnieke wat benut word tydens die tolkproses	387
8.3.3	Aanwending van die tolk	388
8.3.4	Verskynsels en/of faktore wat die tolkproses negatief kan beïnvloed	388
8.3.5	Indikatore om doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit tydens die tolkproses te bewerkstellig	389
8.3.6	Indikatore wat moontlik die tolkproses kan beïnvloed	394
8.4	Generiese fases van die tolkproses	394
8.4.1	Voor-onderhoudfase	395
8.4.2	Aanvangsfase	397
8.4.3	Ontwikkelingsfase	399
8.4.4	Afsluitingsfase	402
8.4.5	Na-onderhoudfase	403
8.5	Ten slotte	404

BRONNELYS	406
BYLAE A (Afrikaanse vraelys)	431
BYLAE B (Engelse vraelys)	449
OPSOMMING	467
SUMMARY	470
CLARIFICATION OF CONCEPTS	473

FIGURE

Figuur 1: Verhouding tussen benadering, teorie en model	85
Figuur 2: Onderhoudvoeringsproses volgens Millar	90
Figuur 3: Maslow se hiërargie van behoeftes	102
Figuur 4: Die kommunikasieproses volgens Bendix	128
Figuur 5: Grafiese voorstelling om multikulturele maatskaplikewerkbegrip en sensitiwiteit te bewerkstellig	158
Figuur 6: Faktore om multikulturele begrip en sensitiwiteit in maatskaplike werk te bevorder	161
Figuur 7: Voorstelling van verskillende kulture	189
Figuur 8: Wedersydse beïnvloeding van kultuur en kommunikasie	190
Figuur 9: Voorstelling van kommunikasieproses met behulp van 'n tolk	201
Figuur 10: Voorstelling van die kommunikasieverhouding met behulp van 'n tolk volgens Bendix	260
Figuur 11: Die onderhoudproses volgens Gentile	261
Figuur 12: Eerste taal van die respondente	299
Figuur 13: Tale wat die klënte-/pasiëntegroep praat	301
Figuur 14: Persentasie tolkonderhoude per maand	303

Figuur 15: Tegnieke benut tydens onderhoudvoering met behulp van 'n tolk 325

Figuur 16: Onderhoudfases wat aktief benut word 341

TABELLE

Tabel 1: Ander tale wat die maatskaplike werkers magtig is 300

Tabel 2: Tolke benut deur die maatskaplike werkers 307

Tabel 3: Aanspreeklikheid van die professionele en/of nie-professionele tolk 309

Tabel 4: Aanspreeklikheid van die maatskaplike werker 311

Tabel 5: Kennis van die tolk 315

Tabel 6: Vaardigheid van die tolk 316

Tabel 7: Houding van die tolk 317

Tabel 8: Kennis van die maatskaplike werker 319

Tabel 9: Vaardigheid van die maatskaplike werker 320

Tabel 10: Houding van die maatskaplike werker 321

Tabel 11: Die benutting van die tolk 326

Tabel 12: Verskynsels en/of faktore wat deur die maatskaplike werker beïnvloed kan word tydens tolkbenutting en wat 'n negatiewe invloed op tolking mag hê. 327

Tabel 13: Verskynsels en/of faktore deur die tolk veroorsaak tydens tolkbenutting en wat tolking negatief kan beïnvloed	328
Tabel 14: Vaardighede benut tydens die ontwikkelingsfase	335
Tabel 15: Aspekte benut tydens die afsluitingsfase	336
Tabel 16: Faktore wat die tolkproses kan beïnvloed	338

HOOFSTUK 1

METODOLOGIESE ORIËTERING

1. INLEIDING

Die belangrikste hulpmiddel in maatskaplike werk is onderhoudvoering. Dit behels nie net gesprekke tussen die maatskaplike werker en sy kliënt/pasiënt nie, maar ook met onder andere die multidissiplinêre span, die kliënt/pasiënt se werkgever, bure en kinders se onderwysers, met gemeenskapsleiers en met die supervisor van die maatskaplike werker. Onderhoudvoering met hierdie persone is noodsaaklik vir volledige maatskaplike werk.

Tydens onderhoudvoering ontstaan 'n proses waar inligting tussen minstens twee persone uitgeruil word. Die proses kan as vakkundig aangedui word slegs as daar van besondere vakkennis gebruik gemaak word, maar ook net as die betrokkenes mekaar ten volle kan verstaan. Indien een of meer van die betrokkenes 'n taal praat wat elkeen nie verstaan nie, is dit wenslik om, met die oog op groter begrip van 'n tolk gebruik te maak. Die tolk speel in so 'n opset 'n sleutelrol om inligting uit te ruil, indrukke te toets en motiverings oor te dra. Hy¹ moet in staat wees om gevoelens en inligting, soos bedoel, korrek weer te gee. Dit plaas 'n groot verantwoordelikheid op die tolk, asook op die maatskaplike werker, of ander vakkundige persoon.

Uit die literatuur is dit duidelik dat daar tans geen toegespitste werkbare maatskaplike werk tolkbenuttingsriglyn bestaan nie, daarom behoort 'n voorgenome raamwerk doeltreffender maatskaplikewerkdienlewering aan die kliënt/pasiënt tot gevolg te hê. Faktore word in hierdie studie aangedui wat 'n

¹ Hoewel daar vir die doel van hierdie studie deurgaans van die manlike aanspreekvorm gebruik gemaak word, wanneer in die teks na die mens of die persoon verwys word, sluit dit by implikasie vroue in.

moontlike invloed op tolkbenutting kan hê en daaruit word indikatore vir 'n riglyn bepaal wat aanvaarbare tolkbenutting in die maatskaplikewerkdienlewering daarstel.

1.1 KEUSE VAN DIE ONDERWERP

Volgens die Departement van Buitelandse Sake kom 'n toenemende getal immigrante na Suid-Afrika wat nie Afrikaans of Engels magtig is nie. Hierdie grootskaalse hervestiging van mense in 'n spesifieke streek, verhoog die behoefte aan maatskaplike hulpverlening wanneer by 'n omgewing aangepas moet word. Uit die sensusopname van 1996 blyk dit dat talle Suid-Afrikaanse burgers nie Afrikaans of Engels magtig is nie. In die navorser se eie werkkring, die Suid-Afrikaanse Nasionale Weermag (SANW), is ondervind dat die inskakeling van weermagdele uit die voormalige buurstate vanaf 1994 die behoefte aan tolke verhoog het.

Uit gesprekke met kollegas het dit geblyk dat hulle toenemend van tolke gebruik moet maak en dat hulle onseker is hoe om dit te doen. In die navorser se M-studie (Devenish, 1996) het die respondente die behoefte aan 'n riglyn vir tolkbenutting uitgespreek. Dieselfde behoefte is uitgespreek tydens werksessies in die hospitaalopset. Dit is verder onderstreep deur Botha (1997:7) wat daarop wys dat maatskaplike werkers erns met geletterdheid, tolkdienste en vertaling moet maak omdat verstaanbare taal en taalvaardigheid die voertuig vir ontwikkeling is. Op grond van hierdie behoefte-aanduidings is 'n beperkte ondersoek gedoen wat aangetoon het dat geen werkbare riglyn vir maatskaplikewerktolkbenutting bestaan nie.

Die Universiteit van die Vrystaat (UV) se Taalfasiliteringsprogram as deel van die Eenheid vir Taalfasilitering en Bemagtiging (ETFB) het aan 'n Staande Komitee van die Departement Pensioene, Gesondheid en Welsyn van die Vrystaatse

Wetgewer voorgestel dat die opleiding en verskaffing van tolke in gesondheids- en welsynsdienste verpligtend moet wees. Volgens ETFB bestaan daar in hulle gemeenskapstolkprojek 'n dringende behoefte aan opleiding van professionele tolke by al die provinsiale hospitale in Bloemfontein. Hierby konstateer Erasmus (1996:7) dat dit die reg van die kliënt/pasiënt is om in sy eie taal bedien te word.

Navrae by die Nasionale Navorsingstigting (NNS) het aangetoon dat met die ontvangs van hierdie studie, die 1996 ondersoek van Devenish die enigste was wat tot 1997 op die terrein van tolkbenutting in maatskaplike werk gedoen is.

1.2 NAVORSINGSPROBLEEM

Die navorsingsprobleem lê daarin dat maatskaplikewerkdienste sonder tolkbenutting belemmer word in gevalle waar die maatskaplike werker onderhoude moet voer in 'n taal wat die betrokke persoon, in hierdie geval die kliënt/pasiënt, nie verstaan nie. Omdat maatskaplike werk op volle begrip en insig steun, is dit veral die maatskaplikewerkkliënt/pasiënt wat benadeel word as die boodskap tussen die sender en ontvanger versteur word.

Maatskaplike werk as 'n professionele diens is gerig op beter maatskaplike funksionering ten einde die lewenskwaliteit van die individu, gesin, groep en gemeenskap te verhoog deur onder meer die afstemming van behoeftes en hulpbronne op mekaar (De Jager, 1993:1). Maatskaplike werk fokus veral op drie primêre metodes, naamlik maatskaplike gevallewerk, groepwerk en gemeenskapswerk. By al hierdie metodes geld deurgaans dieselfde maatskaplikewerkbeginsels (vgl. 2.5), maar elke metode beskik ook oor sy unieke eienskappe. Daarom gaan die studie veral fokus op die eerste fase van die onderhoudproses, naamlik die assesseringsonderhoud in gevallewerk. Indikatore gaan bepaal word wat die maatskaplike werker-in-praktyk kan toerus om multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk te kan toepas en

sodoende die probleem oorkom waar die betrokkenes nie mekaar se taal verstaan nie. Hoewel een-tot-een kommunikasie die basis van al die metodes vorm, is die verskil in die onderhoudproses geleë.

Die doel van multikulturele maatskaplike werk is om kliënte/pasiënte van hulp te wees met probleme wat hulle mag ondervind, om transaksies of interaksies tussen die betrokkenes en hulle omgewing te verifieer en om goeie samewerking tussen die maatskaplike werker (hulpbronne) en die betrokkenes met spesifieke behoeftes, te bewerkstellig (Devore en Schlessinger, 1996:145). Multikulturele onderhoudvoering het tot gevolg dat sekere veranderlikes soos klas, kleur, ouderdom en seksuele voorkeur die sosiale afstand tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt bepaal en dan die begrip tussen partye kan beïnvloed (Devore en Schlessinger, 1996:109). Volgens hierdie skrywers vorm kennis, waardes en vaardigheid die faktore van etnies sensitiewe begrip (vgl. 4.3).

Die navorser poog om in hierdie studie te fokus op die besondere bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding in maatskaplike werk en om dit toe te lig. Aangesien die maatskaplike werker se professionele bevoegdheid onderskryf kan word deur sy bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding, gaan die navorser indikatore vir multikulturele maatskaplike werk met tolkbenutting aan die hand van hierdie bekwaamhede weergee.

Ten einde 'n effektiewe diens te lewer, is dit noodsaaklik dat die betrokkenes soos die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt wedersydse sensitiewe begrip vir mekaar se kultuur en taal sal toon. Volgens die NNS (1997) blyk sewe uit agt maatskaplike werkers blank te wees en 'n drastiese verandering is nie binne vyf jaar moontlik nie. Dit het noodwendig tot gevolg dat die wit maatskaplike werker multikultureel móét werk en dan meestal sonder die nodige vaardigheid in bovermelde verband.

Alhoewel multikulturele verhoudingskunde tans in die maatskaplikewerkopleiding aan die Universiteit van die Vrystaat ingesluit word, bly die taalkwessie 'n probleem. Dit impliseer dat tolke benut moet word, want die maatskaplike werker is meestal nie die taal van die kliënt/pasiënt magtig nie.

Onderhoudvoering, waartydens kommunikasie deur middel van taal die primêre bousteen is, vorm 'n integrale deel van die maatskaplike hulpverleningsproses. Effektiewe kommunikasie het ten doel om die boodskap soos bedoel in woorde, in so 'n mate te omskryf dat die persoon (die sender) maksimaal deur die ontvanger van die boodskap verstaan kan word. Waar taal- en kultuurverskille tussen die sender en die ontvanger daarvan bestaan, gebeur dit dat die bedoelde betekenis van die boodskap in die kommunikasieproses verlore kan gaan.

'n Oplossing vir multikulturele dienslewering (waar taal 'n probleem is) het geblyk die benutting van tolke te wees, maar tydens die tolkbenuttingsproses bestaan die moontlikheid dat die teenwoordigheid van 'n derde persoon tydens die onderhoud die vertroulikheidsbeginsel kan beïnvloed, wat op sy beurt weer 'n invloed op die kommunikasie van die boodskap kan hê. Tolkbenutting geskied in multikulturele kommunikasie waar die betrokkenes soos die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal magtig is nie en daar dan van 'n tolk gebruik gemaak moet word. Omdat die tolkbenuttingsproses nog nie voldoende toegelig is om reg aan tolkbenutting te laat geskied nie, bly indikatore soos vergoeding van die tolk, etiese aspekte, beginsels en waardes tydens tolkbenutting, kultuur, taal en magsafstand onder andere in die slag. Tolk word tans deur maatskaplike werkers tydens onderhoudvoering benut sonder dat die maatskaplike werker en/of die tolk opgelei is in tolkbenutting, of dat daar 'n werkbare maatskaplikewerkriglyn vir effektiewe tolkbenutting bestaan.

Aangesien die opleiding van maatskaplike werkers en maatskaplikewerktolke ten opsigte van tolkbenutting nie in die afsienbare toekoms moontlik blyk te wees nie, kan die daarstelling van 'n riglyn vir maatskaplikewerktolkbenutting, bydra tot 'n

meer effektiewe dienslewering. Die besondere bydrae van hierdie studie is in die daarstelling van indikatore vir 'n sodanige riglyn geleë (vgl. Hoofstuk 8).

Om as maatskaplike werker in staat te wees om 'n effektiewe diens aan multikulturele kliënte/pasiënte te lewer, moet die verskeie faktore wat die omvattende hulpverleningsproses kan beïnvloed, aandag geniet. Dit is belangrik dat hierdie verrekenbare faktore soos kultuur, geloof en magsafstand, wetenskaplik bestuur word. Deur die indikatore vir 'n toekomstige riglyn aan die hand van die maatskaplike werker se bekwaamhede, in die assesseringsonderhoud toe te lig, behoort die maatskaplikewerkonderhoud meer effektief te verloop. Hiermee word die noodsaaklikheid van dié navorsing beklemtoon.

Die navorsingsprobleemstelling behels onder meer die volgende aspekte:

- Maatskaplike werk onder betrokkenes wat nie die maatskaplike werker se taal verstaan nie, kan op ondoeltreffende maatskaplike werk dui.
- Die klem val op werk onder nie-westerse kliënte/pasiënte, wat 'n bepaalde probleem ondervind met westerse begrippe en werkwyses wat nie in die afrika-konteks inpas nie.
- Daar is nie voldoende maatskaplike werkers wat in staat is om elke kliënt/pasiënt in sy moedertaal te verstaan of doeltreffende hulpverlening te bied nie.
- Daar moet van tolke gebruik gemaak word wat nie maatskaplik opgelei is nie, maar daar bestaan nie 'n gestruktureerde werkwyse en standaard om effektiewe vakkundige simbiose daar te stel nie.

Die navorsingsprobleme kulmineer in die benutting van nie-professionele tolke tydens multikulturele maatskaplike werk waar die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie aan dieselfde kultuur behoort nie en ook nie mekaar se taal verstaan nie. Daar bestaan tans geen riglyn vir maatskaplikewerktolkbenutting om hierdie probleem aan te spreek nie.

1.3. NAVORSINGSVRAE

Hierdie studie word gerig deur die uitgangspunt dat multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk 'n komplekse verskynsel is wat slegs in sy volheid verreken en verken kan word, indien daar op 'n veelheid van faktore/indikatore uit 'n geheelbenadering gefokus word. Voorts word van die standpunt uitgegaan dat geen enkele faktor as kousaal tot multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk beskou kan word nie, maar dat 'n holistiese (sistemiese en ekologiese) perspektief gevolg moet word, waar nie gefokus word op 'n liniêre kousaliteit nie, maar op die konstante vloei van interaksie tussen die ekologiese ontleding en die sistemiese benadering, dus sirkulêre kousaliteit.

Die navorsingsvrae wat hierdie studie op grond van 'n uiteensetting van die navorsingsprobleem rig, is die volgende:

- Benut die maatskaplike werker-in-praktyk tans al vyf generiese fases van maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, naamlik voor-onderhoudfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en na-onderhoudfase effektief?
- Watter faktore/indikatore/veranderlikes belemmer volgens die literatuur en die maatskaplike werker die tolkbenuttingsproses tydens maatskaplikewerkonderhoudvoering?

- Watter indikatore behoort volgens die literatuur en die maatskaplike werker ingesluit te wees in 'n maatskaplikewerkriglyn vir tolkbenutting, aan die hand van die bekwaamhede en generiese fases van die maatskaplikewerkassesseringsonderhoud?
- Oor watter bykomende kennis, vaardighede en houdings behoort die maatskaplike werker te beskik om effektiewe tolkbenutting tot gevolg te hê?

1.4 DOEL VAN DIE STUDIE

Die doel, doelstellings en doelwitte wat die studie rig, word soos volg aangedui:

1.4.1 Doel

Die oorkoepelende doel van hierdie studie is om die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele onderhoudvoering, veral tydens die assesseringsonderhoud, in maatskaplike werk te beskryf, deur op multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk te fokus. Die verkenning en beskrywing van genoemde aspekte kan die maatskaplike werker wat van tolke gebruik moet maak, moontlik tot begrip en insig in tolkbenutting lei. Dit beklemtoon voorts die noodsaaklikheid om daardie indikatore vir 'n riglyn aan te dui wat aantoon dat aanvaarbare tolking in 'n maatskaplikewerksituasie plaasvind ten einde die etiese en morele verantwoordelikheid ten opsigte van die professie, die kliënt/pasiënt en die tolk, na te kom.

1.4.2 Doelstellings

Ten einde bogenoemde doel te bereik, word die volgende primêre en sekondêre doelstellings vir die studie onderskei:

1.4.2.1 Primêre doelstellings

Die primêre doelstellings van die studie sluit in:

- 'n Literatuurstudie om multikulturele maatskaplikewerk-
onderhoudvoering met behulp van 'n tolk toe te lig en te beskryf.
- 'n Empiriese ondersoek om die ondersoekvrae te beantwoord.
- Die literatuurstudie en empiriese ondersoek kulmineer in
gevolgtrekkings wat kan lei tot aanbevelings oor wat in 'n riglyn
gestel behoort te word.

1.4.2.2 Sekondêre doelstelling

As sekondêre doelstelling van die studie word daarna gestreef om:

- Die resultate van die navorsing beskikbaar te stel aan
dienslewerende maatskaplikewerkinstansies sodat die nodige begrip
en insig in die tolkbenuttingsproses verkry kan word ten einde die
maatskaplikewerkprofessie sowel as tolkpraktyk en die Eenheid vir
Taalfassilitering en -bemaatiging (ETFB) se kennisraamwerk uit te
bou.

1.4.3 Doelwitte

Die volgende doelwitte word onderskei:

1.4.3.1 'n Literatuurstudie

'n Onderneming van 'n literatuurstudie om:

- Die ontwikkeling van multikulturele maatskaplikewerkdienlewering aan te toon.
- Die ontwikkeling van onderhoudvoering in maatskaplike werk, multikulturele kommunikasie en tolkbenutting te verken en te beskryf sodat die nodige begrip en insig verkry kan word.
- Kommunikasie, met spesifieke verwysing na multikulturele kommunikasie, te bestudeer.
- Die huidige beoefening van tolkbenutting te verken, te omskryf en te analiseer, en die verskynsel in totaliteit te verreken.

1.4.3.2 'n Empiriese ondersoek

'n Empiriese ondersoek om die indikatore wat die tolkbenuttingsproses beïnvloed, te verken, wat behels:

- Die opstelling van 'n gestruktureerde vraelys om, aanvullend tot die literatuurstudie, menings uit die praktyk te verkry sodat bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak kan word.
- Verkryging van samewerking van respondente wat die totale universum van geneeskundige maatskaplike werkers vanuit hospitale in die Vrystaat insluit, vir die invulling van die vraelyste.

- Verwerking van data.
- Die opstelling van bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings.
- Finalisering van die navorsingsverslag.

1.5 NAVORSINGSMETODOLOGIE EN –PROSEDURES

Hierdie maatskaplikewerkstudie, met kennisname van ander bevindings, sluit dissiplines soos Kommunikasiekunde, Maatskaplike Werk, Antropologie, Sielkunde, Etiek en Tolkpraktyk in. Daar word uit 'n verkennend-beskrywende perspektief gewerk om die ontwikkeling van die multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses met behulp van 'n tolk toe te lig sodat begrip en insig in tolkbenutting binne maatskaplike werk verkry kan word.

Deur gebruik te maak van kwantitatiewe navorsing as navorsingsmetode, word die prosedure gevolg van die daarstelling van 'n omvattende literatuurstudie wat deur 'n empiriese ondersoek aangevul word. Kwantitatiewe navorsing konsentreer op die meetbare aspekte van menslike gedrag, om navorsingsvrae te beantwoord en om menslike gedrag waarskynlik te voorspel en te beheer (Mouton en Marais, 1990: 163; De Vos, 2000:239). Universele veronderstellings en veralgemenings (soos dat die maatskaplike werker-in-praktyk weet hoe om tolke te benut) word in 'n kwantitatiewe navorsingraamwerk as vertrekpunt gebruik.

Die navorser maak dus van 'n verkennend-beskrywende navorsingsontwerp gebruik. 'n Verkennende studie het ten doel om 'n realitief onbekende terrein te ondersoek. Die oogmerke met sodanige verkenning is onder andere om nuwe insigte oor die domeinverskynsel te bekom; as 'n voorondersoek tot 'n meer gestruktureerde studie van die verskynsel; om sentrale konsepte en konstrakte te ekspliseer en om prioriteite vir verdere navorsing vas te stel. Verkennende navorsing word gedoen deur 'n oorsig van bestaande, toepaslike literatuur; 'n opname onder mense wat praktiese ervaring van die probleem het en 'n ontleding van insig-stimulerende voorbeelde te maak. So 'n studie is gerig op die verkryging van insig en verwerwing van begrip. Die navorser se doelstelling

is derhalwe om dit wat bestaan akkuraat en noukeurig volgens 'n kwantitatiewe werkwyse in te samel en te beskryf (Grinnell, 1988: 301; Mouton en Marais, 1992: 45; Babbie, 1999: 72).

Data word ingesamel deur vraelyste aan die totale populasie maatskaplike werkers wat in hospitale in die Vrystaat werksaam is, voor te lê. Die vraelyste word persoonlik deur die respondente in die teenwoordigheid van die navorser ingevul en deur telefoniese onderhoude opgevolg om onduidelikhede uit te skakel. Op hierdie wyse kan 'n 100% responskoers verseker word.

1.5.1 Literatuurstudie

'n Verkennend-beskrywende studie word gedoen waar 'n sistemiese en ekologiese benadering gevolg word om die kompleksiteit van die benutting van tolke in maatskaplike werk te verreken en te beskryf sodat begrip en insig in die maatskaplikewerktolkbenuttingsproses verkry kan word.

Deur gebruik te maak van bestaande en beskikbare Suid-Afrikaanse literatuur in Afrikaans en Engels soos boeke, tydskrifte, verhandelings en skripsies in biblioteke (veral die UV-SASOL-biblioteek) en deur interbiblioteekdienste (wat internasionale bronne en die internet insluit) word inligting verkry. 'n Vraelys word ontwikkel uit die faktore soos uit die literatuurstudie verkry en word gebruik vir die insameling van inligting by maatskaplike werkers wat in die ondersoekgroep ingesluit is. Die inligting word geanaliseer om die kompleksiteit van die multikulturele maatskaplikewerktolkbenuttingsproses toe te lig en die indikatore vir 'n moontlike riglyn vir tolkbenutting daar te stel.

1.5.2 Empiriese studie

Die empiriese ondersoek is op die literatuurstudie gebaseer ten einde indikatore uit die literatuurstudie te verifieer en bykomende menings daarvoor uit die praktyk te verkry. Sodanige empiriese ondersoek dra verder by tot die verkenning van die indikatore wat die tolkbenuttingsproses beïnvloed. Die volgende werkswyse word hierin gevolg:

- Die opstelling van 'n gestruktureerde vraelys bestaande uit oop en geslote vrae, voortvloeiend uit die literatuurstudie. (Grinnell, 1988: 314; Babbie, 1999: 127).
- Die verkryging van samewerking van respondente uit die totale populasie van maatskaplike werkers wat in hospitale in die Vrystaat werksaam is.
- Na die bestudering en interpretering van ingesamelde gegewens, word die navorsingsverslag gefinaliseer.

1.6 BEGRENSING VAN DIE ONDERSOEK

Die literatuurstudie word gedoen deur gebruik te maak van inligting uit bestaande en beskikbare Suid-Afrikaanse literatuur in Afrikaans en Engels soos boeke, tydskrifte, verhandelings en skripsies in biblioteke (veral die UV-SASOL-biblioteek) en deur interbiblioteekdienste (wat internasionale bronne en die internet insluit) te benut. Persoonlike onderhoude met gesaghebbendes soos dosente in Maatskaplike Werk, Tale, Tolkpraktyk en Kommunikasiekunde word gevoer. 'n Empiriese ondersoek word van stapel gestuur op die totale populasie van maatskaplike werkers werksaam in hospitale in die Vrystaat, aangesien die Vrystaat 'n unieke streek is waar veral Afrikaans, Engels en Suid-Sotho gepraat word.

1.7 KONSEPTUALISERING

Ten einde te verseker dat eenvormige interpretasies gekoppel word aan die konsepte wat deurlopend in die verslag gebruik word, verdien die volgende begrippe nadere omskrywing. Hierdie begrippe word vervolgens alfabeties aangebied. Begrippe wat slegs in 'n bepaalde hoofstuk gebruik word, of waar dit die geheelbeeld van die spesifieke hoofstuk versterk, word in die betrokke hoofstuk omskryf en daardie begrippe word vervolgens genoem met 'n verwysing

na die betrokke hoofstuk, terwyl die eersgenoemde konsepte volledig omskryf word.

1.7.1 Affektief (vgl. 4.2)

1.7.2 Begrip

Begrip behels die vermoë om verstandelik die mening, opvatting, bevatting, idee, denkbeeld en/of voorstelling te vat en/of te verstaan (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:8). Die Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal (HAT) (1988:73) ondersteun die bron en voeg daarby dat begrip die samevatting van 'n aantal kenmerke tot 'n eenheid behels. Die woord begrip word ook gebruik om aan te dui dat 'n mens 'n saak verstaan, of ook dat 'n mens simpatiek teenoor iemand staan, byvoorbeeld om begrip te toon vir 'n werknemer se probleme (Plug, Meyer, Louw en Gouws, 1991:37). Verder behels begrip dat 'n persoon iets of 'n idee moet kop, verstaan, snap, insien, en/of goed ken (Woordkeusegids: 'n Kern Tesourus vir Afrikaans, 1993:31).

Aansluitend by bogenoemde omskryf die Groot Tesourus vir Afrikaans (1994:192) begrip as om te snap, in te sien, tot insig te kom. Dit is om agter die kap van die byl te kom, daar gaan vir 'n persoon byvoorbeeld lig op en om te sien hoe iets in mekaar steek. Begrip is dus 'n ander woord vir verstaan, dis 'n mening en/of die gevolg van om iets te begryp. Begrip van 'n saak is soms net 'n algemene idee daarvan, byvoorbeeld party mense het 'n snaakse begrip van wat reg en verkeerd is (Kernwoordeboek, 2000:52). In hierdie navorsing moet die maatskaplike werker begrip toon vir die kliënt/pasiënt se frustrasies en spanning, veral waar daar 'n tolk teenwoordig is tydens multikulturele dienslewering.

Begrip is dan van toepassing as die sender van die boodskap se bedoeling so in woorde omskryf is dat die ontvanger en die oordraer van die

boodskap wedersydse en ooreenstemmende begrip van die oorspronklike bedoelde boodskap het.

1.7.3 Bekwaamhede

Bekwaamhede kan bekom word deur die bybring van die nodige **kennis** en bedrewenheid (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:84). Die HAT (1988:77) bevestig die betekenis en sluit aan deur na bekwaamheid te verwys as om knap, in staat en/of geskik vir 'n bepaalde doel te wees. Bekwaamhede kan bekom word deur die nodige oefening en studie. As voorbeeld: 'n Persoon bekwaam hom vir sy beroep.

Plug *et al.* (1991:38) en die Woordkeusegids: 'n Kern Tesourus vir Afrikaans (1993:33) beskou bekwaamheid as die gemanifesteerde bedrewenheid soos aanleg, begaafdheid, kuns, kwalifikasie, intelligensie, talent, **vaardigheid** en/of vermoë. Die Groot Tesourus vir Afrikaans (1994: 245) ondersteun laasgenoemde en voeg ook by dat bekwaamheid daarna verwys om toegerus, opgelei, professioneel, ryk aan ondervinding, vaardig en **gemotiveerd (houding)** te wees. As iemand bekwaam is, is hy goed in sy werk. As 'n persoon hom byvoorbeeld deur studie of ander opleiding geskik maak vir werk, bekwaam hy hom (Kernwoordeboek, 2000:55). In hierdie studie word die begrip bekwaamhede aangewend om na die maatskaplike werker se professionele kennis, vaardigheid en houding te verwys, en veral na generiese, multikulturele maatskaplike werk en tolkbenutting.

1.7.4 Etnisiteit (vgl. 4.2)

1.7.5 Faktore

Faktore kan beskou word as omstandighede wat 'n invloed op 'n saak uitoefen (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:222), mede-oorsaaklik en/of 'n medewerkende krag is. Faktore wat byvoorbeeld vir die mislukking verantwoordelik was, alle faktore word in ag geneem voordat iemand beskuldig word en daar is baie faktore wat prysstygings beïnvloed (HAT, 1988:214). 'n Faktor is dus 'n oorsaak of voorafgaande gebeure wat deels verantwoordelik is vir die bepaling van iets anders (Plug et al., 1991:97).

Die Groot Tesourus vir Afrikaans (1994:7) definieer faktore as dit wat aanleiding kan gee, aanleidende oorsake is, aanleidende omstandighede is, die rasionaal of rede, die aanloop of skuld van iets, dit wat iets ontlok, uitlok, aanleiding gee of kan beïnvloed. 'n Faktor is dan 'n oorsaak of krag wat meewerk tot iets, wat 'n onderdeel daarvan uitmaak. Daar is byvoorbeeld baie faktore wat tot sukses bygedra het (Kernwoordeboek, 2000:149) en daar blyk baie faktore te wees wat kultuurbegrip en sensitiwiteit kan beïnvloed.

1.7.6 Geneeskundige maatskaplike werk

Geneeskundige maatskaplike werk: maatskaplike werk wat veral op die maatskaplike probleme as gevolg van siekte gerig is en wat in 'n kliniek, hospitaal of ander geneeskundige omgewing of in oorleg met 'n geneesheer verrig word (Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1984:15). Gespesialiseerde gebied in maatskaplike werk wat in hospitale en ander gesondheidsorgfasiliteite beoefen word en wat op die maatskaplike en persoonlike implikasies van siekte en gesondheid gerig is (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:20). Pieterse (1976:184)

se definisie is as't ware 'n samevatting van bogenoemde aspekte as hy konstateer dat geneeskundige maatskaplike werk spesifiek diens lewer aan siek mense en hulle naasbestaandes.

Hierdie omskrywings dui daarop dat 'n geneeskundige maatskaplike werker direk verantwoordelik is vir kliënte/pasiënte in die geneeskundige opset, asook hulle gesinslede. Hierdie maatskaplike werker is ook deel van die multidissiplinêre span ten einde 'n holistiese en maksimale diens aan die kliënt/pasiënt te lewer (vgl. 2.2).

1.7.7 Hospitaal (mediese opset)

Hospitaal is 'n inrigting waar siekes behandel en verpleeg word, word ook genoem 'n siekte-inrigting of 'n siekتهuis (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1980:331).

Privaathospitaal is 'n hospitaal wat nie onder gesag van die staat staan of deur die staat onderhou word nie, maar deur 'n privaat instansie bedryf word.

Staatshospitaal is 'n hospitaal wat onder gesag en beheer van die staat staan en deur die staat onderhou word.

'n Hospitaal is dus 'n inrigting (privaat of staat) waar siek mense deur die multidissiplinêre span behandel en versorg word, hetsy medies, maatskaplik of psigo-sosiaal (vgl. 2.3).

1.7.8 Houding

Gesindheid (sinoniem met houding in sekere gevalle) kan verwys na 'n denkwyse, disposisie, en/of in 'n stemming wees soos deur die bepaling aangedui, byvoorbeeld is hy godsdienstig gesind?, en hulle was ons goed-, sleg-, vyandiggesind (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:264 en HAT, 1988: 275). Gesindheid kan ook verwys na 'n persoon se geaardheid (Woordkeusegids, 1993:89) hoe hy hom gedra, wat hy doen, hoe hy optree en wandel met of sonder betaamde gedrag en houding (Groot Tesaurus vir Afrikaans, 1994:362).

'n Persoon se houding (gesindheid) is ook die manier waarop hy iets doen en hoe hy teenoor ander optree (Kernwoordeboek, 2000:221). Gesindheid en houding word as sinonieme van mekaar aangedui en wat mekaar omskryf, maar dit blyk dat laasgenoemde begrip meer benut word as eersgenoemde (gesindheid). Die navorser gaan om hierdie rede na houding verwys, waarby gesindheid by implikasie ingesluit is.

Houding is die relatief stabiele, hoofsaaklik aangeleerde ingesteldheid van die individu teenoor sekere objekte (dit wil sê persone, groepe, fisiese voorwerpe en abstrakte sake soos godsdienstige beskouings) (Plug et al., 1991:146). Die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:26) staaf laasgenoemde stelling as hy na 'n persoon se houding verwys as 'n aangeleerde predisposisie om ander persone of situasies op 'n kenmerkende en konsekwente wyse te beoordeel, te evalueer of daarop te reageer. Die maatskaplike werker moet byvoorbeeld 'n positiewe houding jeens multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk hê om effektiewe diens te kan lewer.

1.7.9 Interpretering (vgl. 5.2)

1.7.10 Indikatore

Indikatore kan omskryf word as dit wat 'n aanduiding gee, aanwysing is van, of aantoonend wys en/of iets te kenne gee of konstateer (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:343; HAT, 1988:438; Groot Tesourus vir Afrikaans, 1994:134). Verder verwys indikatore na enigiets wat 'n aanduiding gee van 'n toestand of van die verloop van 'n proses, enige verskynsel wat vertolk word as 'n aanduiding van 'n psigiese toestand, byvoorbeeld bloos as 'n indikator vir skaamte (Plug *et al.*, 1991:153). Aansluitend by laasgenoemde outeurs blyk 'n indikator te verwys na 'n objektiewe numeriese waarde wat die werklike of ideale toestand ten opsigte van maatskaplikewerkverskynsels aandui (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:28). Die doel van hierdie studie is byvoorbeeld om indikatore aan te dui vir 'n moontlike riglyn in maatskaplikewerktolkbenutting.

1.7.11 Insig

Insig verwys na die begrip of besef van iets, byvoorbeeld die maatskaplike werker wat 'n goeie begrip het van die kliënt/pasiënt se unieke probleme wat deur sy kultuur in stand gehou word (Nasionale Woordeboek, 1985:222). Insig word beskou as die bewuste besef van die betekenis of belang van 'n saak, dit wil sê die begrip, die begryp of verstaan daarvan; 'n persoon se vermoëns en psigiese prosesse, veral van sy gevoelens en motiewe. Die oplossing van 'n probleem wat in die vorm van 'n skielike en soms onverwagte ingewing opduik (Plug *et al.*, 1991:157). Aansluitend by laasgenoemde word insig ook beskou as die vermoë om probleme en situasies in perspektief te sien (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:29). Die maatskaplike werker behoort tydens multikulturele

maatskaplikewerkdienlewering begrip en insig te toon in die klient/pasiënt se kultuur om doeltreffende dienslewering tot gevolg te hê.

1.7.12 Kennis

Kennis behels die geheel van wat mens ken en/of weet, die bekendheid met, vertrouwdheid met, goeie begrip, verstand van iets en insig ten opsigte van 'n saak en/of iets (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:399 en HAT, 1988:542). Kennis kan ook vakkennis, algemene kennis, lewenswysheid, lewenservaring, geleerdheid, wetenskap, wysheid, insig, begrip, wete, informasie en/of inligting behels (Woordkeusegids, 1993:133). Kennis kan verder ook omskryf word as dit wat 'n persoon wis, besef, verstaan en/of bekwaam is om te doen (Groot Tesourus vir Afrikaans, 1994:193 en Kernwoordeboek, 2000:264).

'n Kennisgeheel word deur die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:32) gedefinieer as 'n onderskeibare versameling van gesistematiseerde en beproefde kennis, byvoorbeeld kennis van multikulturele maatskaplike werk en tolkbenutting.

1.7.13 Klient/pasiënt

Klient is volgens die Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1984:25) 'n persoon wat die professionele aandag van 'n maatskaplike werker geniet.

Klient word ook beskou as die individu, gesin, groep of gemeenskap wat (1) maatskaplike dienslewering versoek of goedkeur, (2) na verwagting sal baat by sodanige diens en (3) 'n samewerkingsooreenkoms (kontrak) met die maatskaplike werker aangaan het (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:25). Van Rooyen en Combrink (1985:78)

ondersteun hierdie definisie, maar omskryf dit verder as die persoon wat in nood verkeer en na die maatskaplike werker vir hulp verwys is of self na die maatskaplike werker kom vir hulp en vir hulpverlening aanvaar word.

Pasiënt is 'n persoon wat aan 'n fisiese of psigiese siekte, kwaal, versteuring, wanfunksionering of afwyking ly en wat weens die ongerief wat dit meebring (vrywillig of onder dwang) behandeling of terapie van 'n geneesheer of 'n lid van die multidissiplinêre span ontvang (Plug et al., 1988:268). Die Nasionale Woordeboek (1985:388) vat dit kernagtig saam deur te verwys na 'n pasiënt as 'n persoon met siekte onder doktersbehandeling.

Die saamgestelde konsep kliënt/pasiënt word vir die doeleindes van die studie benut, aangesien die pasiënt die gehospitaliseerde kliënt van die maatskaplike werker is.

1.7.14 Kognitief (vgl. 4.2)

1.7.15 Kommunikasie (vgl. 3.2)

Kommunikasie, insluitend begrippe soos gesprek en onderhoud, word vervolgens bespreek.

Gesprek: Mondelinge gedagtewisseling tussen twee of meer persone, bespreking, geselsery (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1980:266).

Kommunikasie: 'n Proses waardeur gedagtes of gevoelens met of sonder woorde (verbaal of nie-verbaal) van die sender aan die ontvanger oorgedra word. (Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1984:26; Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:34).

Doeltreffende kommunikasie (sinoniem vir effektiewe kommunikasie): Volgens Tubbs en Moss (1994:20) vind doeltreffende kommunikasie plaas wanneer die stimulus soos geïnisieer en bedoel deur die sender of bron, byna ooreenstem of rym met die stimulus soos dit deur die ontvanger verstaan of begryp en daarop gereageer word.

Onderhoud: Doelgerigte gesprekvoering tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt, of vaardigheid binne die gevallewerk, om besonderhede aangaande die aard van die kliënt/pasiënt se probleem en persoonlikheid te bekom met die oog op 'n assessering (diagnose), terwyl dit terselfdertyd 'n terapeutiese proses binne die terapeutiese verhouding is (Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1984:33).

Hierdie definisies impliseer dat kommunikasie tussen twee of meer partye op verbale en/of nie-verbale wyse plaasvind om sekere inligting oor te dra (vgl. 3.5 en 4.3).

1.7.16 Kultuur (vgl. 4.2)

1.7.17 Maatskaplike sorg (vgl. 2.2)

1.7.18 Maatskaplike werk (vgl. 2.2)

1.7.19 Maatskaplike werker (vgl. 2.2)

1.7.20 Multikultureel

Multikultureel (sinoniem vir tussenkultureel): 'n Begrip wat dui op navorsing wat gerig is op die evaluering van die effekte van sosiale en omgewingsinvloede op gedrag, deur die vergelyking en ondersoek van verskeie kulture (Plug *et al.*, 1991:373).

Multikultureel verwys na meer kulture, etnisiteite, rasse en omgewingsinvloede wat mense uniek en anders maak. Hierdie veranderlikes beïnvloed mekaar wederkerig. Vir die doel van hierdie navorsing word die konsep multikultureel gebruik wanneer na multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk verwys word.

1.7.21 Multikulturaliteit (vgl. 4.2)

1.7.22 Multikulturele kommunikasie (vgl. 4.2)

1.7.23 Multikulturele maatskaplike werk (vgl. 4.2)

1.7.24 Onderhoudvoering (vgl. 3.2)

1.7.25 Sensitiwiteit

Sensitiwiteit behels om vatbaar te wees vir gewaarwordings en met die nodige gevoel en teerheid daarop te reageer (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:903). Die HAT (1988:954) sluit by laasgenoemde aan en maan dat daar ook gelet moet word op fyngewoeligheid, byvoorbeeld om nie na sekere persone se gewig te verwys as 'n struikelblok nie. Sensitiwiteit, volgens Plug et al. (1991:321), is die toestand of vermoë om ontvanklik vir stimuli te wees en om ander se gedrag en gevoelens korrek waar te neem en gepas daarop te reageer.

Die Woordkeusegids: 'n Kern Tesaurus van Afrikaans (1993:250) bevestig bovermelde en dit blyk dat sensitiwiteit ook kan verwys na barmhartigheid, delikaatheid, diplomatie, sag wees en om met takt situasies te hanteer. Hierdie situasiehantering loop hand aan hand met waarneming, gewaarwording, bestudering en om te beken en te kan peil (Groot Tesaurus vir Afrikaans, 1994:175). As 'n persoon dus sensitief is, is hy baie gevoelig

vir ander se houding en/of opmerkings (Kernwoordeboek, 2000:504). Die maatskaplike werker moet byvoorbeeld begrip en sensitiwiteit toon vir die kliënt/pasiënt se kultuur en taal, veral as die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker nie mekaar se taal magtig is nie.

1.7.26 Tolking (vgl. 5.2)

Tolking verwys na die proses waar die maatskaplike werker van tolke gebruik maak.

1.7.27 Vaardigheid

Vaardigheid kan verwys na 'n persoon se bekwaamheid, behendigheid, bedrewenheid, kundigheid, aanleg, knapheid, vernuftigheid of gereedheid om 'n taak/aksie te verrig (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:1171), soos tegniese vaardighede en/of vaardigheid in die skryfkuns (HAT, 1988:1211; Woordkeusegids, 1993:305; Groot Tesourus vir Afrikaans, 1994:204). 'n Mens is dus vaardig as hy behendig of bedrewe is (Kernwoordeboek, 2000:660).

Vaardigheid kan ook verwys na bestaande bedrewenheid in die een of ander taak of saak. Die motoriese, kognitiewe of sosiale vaardigheid van 'n persoon is hier ter sprake (Plug *et al.*, 1991:337), asook die vermoë om kennis en waardes doelmatig en geredelik in die uitvoering of verrigting van 'n bepaalde taak toe te pas (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:65). Die maatskaplike werker behoort vaardig te wees in die kommunikasie- en onderhouvoeringsproses om doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkdienlewering met behulp van 'n tolk toe te pas.

1.7.28 Verskynsels

Verskynsels is 'n kenmerk van iets, verwys na iets wat verskyn, iets seldsaam, 'n simptoom en/of 'n fenomeen (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:1215 en HAT, 1988:1265). Hierby sluit Plug et al. (1991:566) aan en beskou verskynsels as iets wat voorkom, gebeur of waarneembaar is. Daar word ook na verskynsels verwys as 'n insident wat plaasvind, 'n rariteit en/of iets besonders wat gebeur (Woordkeusegids, 1993:330; Groot Tesaurus vir Afrikaans, 1994:17; Kernwoordeboek, 2000:690). Sekere verskynsels soos angs, spanning en misverstande mag moontlik tydens tolkbenutting voorkom.

1.7.29 Veranderlikes

Veranderlikes kan omskryf word as dit wat onbestendig, wispelturig en/of onvas is, byvoorbeeld wind wat nie uit een rigting waai nie (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:1989). Bevestigend en aansluitend hierby omskryf die HAT (1988:1231), Woordkeusegids (1993:311) en die Groot Tesaurus vir Afrikaans (1994:50) veranderlikes as iets wat van aard verander, onbetroubaar kan wees en/of beweeglik is. Dit wil sê as iets of iemand veranderlik is, kan hulle (maklik) verander, is hulle onvas en/of onbetroubaar (Kernwoordeboek, 2000:671). 'n Veranderlike is enige aspek van 'n organisme of van sy omgewing wat verskillende waardes kan aanneem, byvoorbeeld ouderdom, temperatuur, kleur van hare, hoeveelheid en intelligensie (Plug et al., 1991:379).

Vir verdere verheldering is al bogenoemde konsepte (vgl. 1.7), ook vir die Engelse leser, in Engels vertaal en aan die einde van dié studie ingevoeg (vgl. Inhoudsopgawe).

1.8 INDELING VAN DIE NAVORSINGSVERSLAG

In Hoofstuk 1 word die metodologiese oriëntering, vrae, doel, konseptualisering en indeling van die navorsing uiteengesit en Hoofstuk 2 volg hierna met 'n ondersoek na die ontwikkeling en aard van die maatskaplikewerkprofessie, asook die internasionale en nasionale ontwikkeling van maatskaplike werk wat aanleiding gegee het tot multikulturele dienslewering. Onderhoudvoering as 'n proses van maatskaplike werk word in Hoofstuk 3 bespreek. Die ontstaan, verskillende vorme van onderhoudvoering, teorieë, modelle en benaderings, asook die tegnieke en fases van onderhoudvoering word in hierdie hoofstuk toegelig. Kommunikasie as deel van onderhoudvoering word ook breedvoerig bespreek, want alhoewel dit 'n integrale proses van maatskaplike werk is, besit elk van die komponente van onderhoudvoering en kommunikasie 'n eie identiteit en kenmerke, wat vir die doel van hierdie studie afsonderlik beskryf word. Om die kompleksiteit van multikulturele kommunikasie aan te toon, is Hoofstuk 4 daarop gerig om multikulturele kommunikasie in maatskaplike werk, die aard daarvan en die faktore wat multikulturele begrip en sensitiwiteit kan beïnvloed, aan te dui. In Hoofstuk 5 word die aard van tolkbenutting en die toepassing daarvan binne multikulturele maatskaplike werk ondersoek. In Hoofstuk 6 word die empiriese ondersoek omskryf. Die gevolgtrekkings en aanbevelings van die navorsing (Hoofstuk 7) en die indikatore vir 'n riglyn vir die benutting van tolke deur die maatskaplike werker in Suid-Afrika (Hoofstuk 8) sluit die studie af.

Die navorsingsverslag (proefskrif) bestaan derhalwe uit 'n oriëntering (Hoofstuk 1), 'n uitgebreide literatuurstudie (Hoofstuk 2 – 5), 'n empiriese ondersoek (Hoofstuk 6) en Hoofstuk 7 waar gevolgtrekkings en aanbevelings saamgevat word. Die indikatore vir 'n riglyn tydens die aanwending van tolke in maatskaplike werk word as bydrae en uitkomst van hierdie studie afsonderlik in Hoofstuk 8 aangebied.

1.9 SAMEVATTING

Hierdie hoofstuk omskryf die probleem en aanleidende faktore wat hierdie studie² genoodsaak het. Uit hierdie probleemstelling waar die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal en kultuur verstaan nie, het 'n aantal navorsingsvrae ontstaan, wat as basis dien vir die doelstelling en doelwitte wat geformuleer is. Deur die doel van die studie, naamlik om die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering te verken en te beskryf, word gepoog om die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer, tot die nodige begrip en insig in tolkbenutting te lei. Die navorsingsmetode en prosedure word bespreek en die omvattende literatuurstudie word opgevolg deur 'n empiriese ondersoek waartydens alle geneeskundige maatskaplike werkers werksaam in die Vrystaat, betrek word.

Aspekte wat in verdere hoofstukke bespreek word, sluit in generiese sowel as geneeskundige maatskaplike werk (Hoofstuk 2) en onderhoudvoering in maatskaplike werk met spesifieke verwysing na modelle, teorieë en benaderings, sowel as die generiese fases van onderhoudvoering (Hoofstuk 3). In Hoofstuk 4 word lig op die onderwerp van kultuur en etnisiteit in Suid-Afrika, multikulturele maatskaplike werk en multikulturele kommunikasie breedvoerig geplaas. Tolkbenutting, tolking en die tolkproses word in Hoofstuk 5 bespreek. Die resultate, bevindings en afleidings word in Hoofstuk 6 aangebied, gevolg deur die gevolgtrekkings en aanbevelings in Hoofstuk 7. Indikatore vir 'n riglyn in tolkbenutting word as bydrae van die studie afsonderlik in Hoofstuk 8 aangebied.

Die studie streef daarna om by te dra tot die kennisraamwerk van 'n verbeterde maatskaplikewerkdiens aan kliënte/pasiënte wanneer die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie van dieselfde kultuur is nie, of verskillende tale in hul normale verkeer met hul medemens gebruik.

² Wanneer voortaan na "studie" verwys word, verwys dit na hierdie proefskrif.

HOOFSTUK 2

DIE ONTWIKKELING EN AARD VAN DIE MAATSKAPLIKWERKPROFESSIE MET SPESIFIEKE VERWYSING NA GENEESKUNDIGE MAATSKAPLIKE WERK

2.1 INLEIDING

Maatskaplike werk en –sorg word reeds sedert die voor-christelike tydperk deur die mens beoefen, maar progressiewe groei of beweging het sedertdien plaasgevind en vind nog steeds binne die professie plaas, veral aangaande multikulturele maatskaplike werk.

In hierdie hoofstuk word aandag geskenk aan 'n ondersoek van die ontwikkeling en aard van die generiese maatskaplikewerkprofessie waar sowel die internasionale as nasionale ontwikkeling aanleiding gegee het tot multikulturele dienslewering. Die bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding word ook in die hoofstuk bespreek en rig die navorsing sodoende verder. Lig word ook gewerp op die generiese maatskaplikewerkbeginsels, -waardes en –etiek wat die boustene is van maatskaplikewerkhulpverlening in generiese maatskaplike werk, geneeskundige maatskaplike werk en multikulturele maatskaplike werk. Die verhouding tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt word kortliks toegelig met die uitsluitlike doel om die uniekheid van beide te bevestig. Multikulturele onderhoudvoering is uit 'n geneeskundige maatskaplikewerkverwysingsraamwerk toegelig en die progressiewe groei wat steeds ten opsigte hiervan plaasvind, word ook bespreek. Hierdie hoofstuk handel oor 'n basis vir multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk.

2.2 KONSEPVERHELDERING

Begrippe soos maatskaplike werk, maatskaplike werker en maatskaplike sorg word binne die konteks van hierdie hoofstuk en studie meer volledig omskryf ten einde korrekte interpretasie en 'n geheelbeeld te verseker.

◦ **Maatskaplike sorg**

Maatskaplike sorg is, volgens die Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1984:39), "aktiwiteite wat die bevordering van die sosiale welsyn van die mens beoog". Pieterse (1976:39) omskryf maatskaplike sorg as die totale terrein van gemeenskapslewe wat uit maatreëls bestaan wat getref en fasiliteite wat daargestel word om die maatskaplike lewe gesond en sterk te maak en as sodanig te handhaaf. Maatskaplike sorg sluit aspekte soos gesondheidsorg, werkverskaffing, woningvoorsiening en onderwys in. Hierdie tipe dienste van maatskaplike sorg word nie deur 'n maatskaplike werker as deel van 'n doelbewuste maatskaplikewerkaksie uitgevoer nie, maar dit is dienste wat die maatskaplike funksionering van 'n gemeenskap bevorder. Voorbeeld hiervan sou onder andere wees wanneer 'n maatskaplike werker as 'n vrywilliger optree om die moraal van 'n gemeenskap positief te beïnvloed.

Die doel van welsynsdienste is om in die behoeftes te voorsien van diegene wat op die een of ander wyse maatskaplik ontwrig is of die gevaar loop om ontwrig te word. Dit wil voorkom asof welsynsdienste in werklikheid 'n breër begrip as maatskaplike sorg is (Pieterse, 1976:40).

◦ **Maatskaplike werk**

Maatskaplike werk is die professionele handeling deur 'n maatskaplike werker wat ten doel het die verhoging van die maatskaplike funksionering van individue, hetsy as enkelinge, of binne groepe of

gemeenskappe. Hierdie handeling is gerig op maatskaplike verhoudinge wat bestaan uit die wisselwerking tussen mense onderling en hulle omgewing, aldus die Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:40). Maatskaplike werk word volgens die Psigologiese Woordeboek (Plug et al., 1991:209) gedefinieer as professionele dienste wat gemik is op die verbetering van die lewenskwaliteit in 'n gemeenskap deur persone met statutêr erkende opleiding. Dit behels onder andere hulp aan individue en gesinne met betrekking tot armoede, siekte, geestesversteurings, behuising, die huwelik, kindersorg, indiensneming en sosiale aanpassing.

In die lig hiervan kan afgelei word dat maatskaplike sorg dui op algemene maatskaplike dienste ten einde in die maatskaplike behoeftes van mense te voorsien, terwyl maatskaplike werk te doen het met die vakkundige/professionele diens wat gelewer word.

o **Maatskaplike werker**

Maatskaplike werker is, volgens die Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1984:30) en die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:40), 'n behoorlik geregistreeerde persoon wat, volgens die Wet op Maatskaplike Werk 1978 (Wet 110 van 1978), maatskaplike werk mag doen. Die navorser volstaan by hierdie definisie en ondersteun dit.

Die begrippe maatskaplike sorg en maatskaplike werk is toegelig ter wille van beter begrip van die konsepte soos die navorser dit in dié hoofstuk en studie gebruik. Die studie fokus op generiese maatskaplike werk as basis vir geneeskundige maatskaplike werk en multikulturele maatskaplike werk waar dienste aan die kliënt/pasiënt gelewer word. Om bogenoemde bespreking verder toe te lig, is dit nodig dat 'n kort oorsig oor die vroeë ontwikkeling van maatskaplike werk gegee word.

2.3 VROEË ONTWIKKELING VAN MAATSKAPLIKE WERK

Alhoewel die vroeë ontwikkeling van maatskaplike werk nie daadwerklik op multikulturele maatskaplikewerkpraktyk en tolkbenutting gerig is nie, is dit nodig om 'n kort oorsig oor die ontstaan te gee om sodoende verskynsels wat 'n invloed op multikulturele maatskaplike werk kan hê, te identifiseer.

Die vroeë maatskaplikewerkdienste het op 'n instinktiewe, spontane en ongeorganiseerde wyse tot stand gekom, alhoewel hierdie dienste al in die voor-christelike tydperk deur wette georganiseer is om doeltreffender dienslewering teweeg te bring (Pieterse, 1976:19-22). Tydens die vroeë Christelike tydperk was hulpverlening persoonlik van aard en het dit uit die intieme groepslewe voortgespruit. Hierdie persoonlike en geïndividualiseerde diens het egter tydens die Middeleeue verlore geraak, maar 'n oplewing en herorganisasie het gedurende die Renaissance plaasgevind. Die oplewing is onder andere geaktiveer deur die aanleer van 'n verskeidenheid van goeie werke van barmhartigheid uit dankbaarheid jeens Christus, wie se liefde die mens tot goeie werk dwing (Pieterse, 1976:23-25).

Dit is hierdie liefde vir mense en die persoonlike en geïndividualiseerde uitreikingsdiens na alle mense wat maatskaplike werkers ook tot multikulturele dienslewering gedwing het. In hierdie verband is tolke 'dan eintlik 'n verlengstuk van die maatskaplike werker ten einde sy hulpverlening in 'n situasie waar die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie dieselfde taal gebruik nie, meer doelmatig te maak.

Hulp wat eeue lank deur die gesin, familie, buurt, plaaslike gemeenskap en kerk verleen is, was nie meer voldoende om die nuwe maatskaplike probleme die hoof te bied nie. Die gesinslewe is ontwig deur bykomende faktore soos die ontstaan en groei van stede, die klasseverskille en -konflik en groter mobiliteit, terwyl die verbreking van die intiem-persoonlike verhoudinge ook daartoe bygedra het. Sorgbehoewendheid het in 'n groter mate 'n openbare vraagstuk geword en die bestudering van maatskaplike diagnoses en die behandeling daarvan het in 'n selfstandige professie, naamlik maatskaplike

werk ontwikkel (Pieterse 1976:25; Lombaard, Weyers en Schoeman, 1991:26). Hierdie tydperk is ook gekenmerk deur die ontstaan van maatskaplike sorg en die gevallewerkm metode in maatskaplike werk. Die eerste opleiding van vrywillige werkkragte is tydens hierdie tydperk in werking gestel.

Soortgelyke probleme word vandag steeds ondervind. Die navorser is van mening dat bogenoemde indikatore soos kultuurverskille, klasseverskille en -konflikte (vgl. 4.3.4) steeds dienslewering beïnvloed.

Pieterse (1976:27) is van mening dat die nuwe sosiaal-ekonomiese toestande wat deur die Industriële Revolusie meegebring is, die grond voorberei het vir die snelle ontwikkeling op die gebied van gefundeerde maatskaplike sorg. Hy stel verder dat die opleiding van maatskaplike werkers 'n produk van die 20ste eeu is (Pieterse 1976:29). Teen die einde van die 19e eeu het maatskaplike werkers onder toesig van meer ervare werkers begin werk en in 1896 is 'n skema ingestel waarvolgens opleiding deur middel van lesings en praktiese werk gegee is. Mary Richmond stig die Skool van Maatskaplike Werk in 1898.

Maatskaplike sorg is deur eeue heen beoefen, maar soos duidelik uit die ontwikkelingsgeskiedenis blyk, het maatskaplike werk eers in die twintigste eeu as 'n selfstandige professie ontwikkel.

Reeds in die vroeë ontwikkeling van internasionale maatskaplike werk is maatskaplikewerkdienlewering deur faktore, indikatore en/of veranderlikes soos magsafstand en klasseverskille beïnvloed (vgl.4.3). Hierdie faktore, indikatore en/of veranderlikes neem met multikulturele maatskaplike werk verder toe, aangesien nog groter verskille aangaande faktore en/of veranderlikes na vore tree (vgl. 4.3 en 4.4). Tolkbenutting in multikulturele maatskaplike werk benodig gespesialiseerde maatskaplikewerkdienlewering om al hierdie faktore en/of veranderlikes te hanteer. Die ontwikkeling van maatskaplike werk in Suid-Afrika beklemtoon ook van hierdie en ander faktore, indikatore en/of veranderlikes (vgl. Hoofstuk 4 ,5, 6, 7 en 8).

2.4 DIE ONTWIKKELING VAN MAATSKAPLIKE WERK IN SUID-AFRIKA

In die Republiek van Suid-Afrika is die ontwikkeling van maatskaplike werk grootliks deur die oorlogstoestande, ontdekking van goud en verstedeliking beïnvloed (vgl. 2.3). Volgens McKendrick (1987:7) was maatskaplike werk vroeër slegs op die hulpverlening aan armes toegespits. Die wit- en swartbevolking het dieselfde basis van maatskaplike versorging gehad, naamlik dat die boerefamilies mekaar ondersteun en die stamme mekaar onderhou het. Die skrywer beklemtoon verder die familiebenadering waar gesinne van nabygeleë plase en uit die omgewing mekaar maatskaplik ondersteun het (McKendrick, 1987:6). Sedert die 18de eeu word onderskeid getref tussen die "blankes" en "nie-blankes", ook waar dit maatskaplike versorging aangaan.

Die mening word gehuldig dat hierdie onderskeid reeds die begin tree was van multikulturele maatskaplikewerkdienlewering, alhoewel die vroeë ontwikkeling van maatskaplike werk eerder 'n onderskeid tref tussen dienste aan "blank" en "nie-blank" as wat dit verwys na multikulturele maatskaplikewerkdienlewering.

Dit wil, volgens Pieterse (1976:36), voorkom asof die kerk gedurende die eerste eeu van die beskawing aan die suidpunt van Afrika, die inwoners geestelik en maatskaplik versorg het. In 1815 het die kerk ook die eerste Suid-Afrikaanse weeshuis en kindersendinghuis ingewy. Die verskillende konferensies en kongresse wat deur die kerk gehou is en wat hoofsaaklik oor die verarming van die blanke bevolking gehandel het, word deur Auret (1970:13) as die oorsprong van die kerk se welsynsdienste beskou. Die lyding wat deur die Tweede Vryheidsoorlog veroorsaak is van 1899 tot 1902, het ook verskeie vroueorganisasies tot stand laat kom wat hulp aan oorlogslagoffers verleen het (Lombaard, Weyers en Schoeman, 1991:36).

Die 20ste eeu is gekenmerk deur die armblankevraagstuk en die besorgdheid oor die welsyn van kinders en gestremde persone. Hierdie vraagstukke het gelei tot die stigting van plaaslike welsynsorganisasies en die samesmelting van landwye organisasies om eenvormige strukture en standaarde daar te stel

(McKendrick, 1987:12). Die staat het 'n bydrae gelewer deur die daarstelling van wetgewing, asook die oornome van sekere dienste wat deur die kerk daargestel is (Potgieter, 1970:28). Die eerste wette wat uitgevaardig is, was die Kindersorgwet, die wet op beheer van verbeteringsinrigtings en wette wat aanneming en onderwys beheer het.

Alhoewel maatskaplike werkers tydens die oorgangstydperk (1931-1950) opgelei is en Suid-Afrikaanse universiteite reeds sedert 1934 kursusse vir die opleiding van maatskaplike werkers aanbied, het maatskaplike werk gedurende hierdie tydperk nog nie aan al die vereistes van 'n professie voldoen nie (Potgieter, 1970:37). Daar kan gevolglik nog nie daarna verwys word as die professionele tydperk nie (Kendall, 1982:425).

In die oorgangstydperk sedert 1932 is 'n daadwerklike poging aangewend om 'n wetenskaplike onderbou met 'n interdisiplinêre grondslag as die basis vir die ontleding van die maatskaplikewerkprofessie daar te stel. Tydens die Volkskongres van 1934 is die volgende toepaslike besluite geneem (vgl. 2.5):

- Die stigting van 'n Departement van Volkswelsyn.
- Die opleiding van maatskaplike werkers aan universiteite.
- Die koördinering van welsynsaktiwiteite.
- Die bepleiting van voorkomende opheffings- en nasorgwerk om die eenheid van die gesin te behou (Pieterse 1976:44).

Die tydperk na 1950 word as die professionele tydperk in die ontwikkeling van maatskaplike sorg en -werk beskou. Teen hierdie tyd is aan al die vereistes vir 'n professie voldoen en maatskaplike werk kon as sodanig uitgebou en erken word (Kendall, 1982:425). Kendall (1982:426) meld verder dat die vyftigerjare gekenmerk word deur die konformering van die professie. Kennis, houding en vaardighede is internasionaal erken as bekwaamhede (vgl. 1.7.3) en

eenvormigheid is geskep ten einde 'n sentrale welsynspraktyk daar te stel. Die professie se formele raamwerk is uitgespel en ook internasionaal erken. Du Preez (1989:115) sluit hierby aan deur te bevestig dat die drie primêre metodes van maatskaplikewerkdienlewering, naamlik gevallewerk, groepwerk en gemeenskapswerk ook in die 1950's gevestig is. Waar daar tot dusver hoofsaaklik op gevallewerk (maatskaplikewerkintervensies met die individu en gesin) klem gelê is, kry die ontwikkeling van groep- en gemeenskapswerk in die later vyftigerjare ook hulle beslag.

Dit blyk dat daar na 1957 vir die eerste keer in Suid-Afrika spesifiek melding gemaak word van maatskaplike diens aan "nie-blankes" (Potgieter 1970:47). Volgens Pieterse (1976:58) is die beleid van afsonderlike ontwikkeling ook gehandhaaf ten opsigte van die maatskaplike dienste vir die onderskeie "nie-blanke" bevolkingsgroepe en is dienste na die betrokke staatsdepartemente oorgedra, by name die voormalige Departemente van Bantoe-Administrasie- en Ontwikkeling, Kleurlingsake en Indiërsake.

Die sestigerjare word gekenmerk deur gesins- en groepwerkontwikkeling. Korttermyn terapie en krisisingryping word as metodes uitgebrei en die metodes word as deel van die maatskaplike werker se mondering geïntegreer (Kendall, 1982:427).

Gedurende hierdie tydperk vind ontwikkeling en groei aangaande die filosofie, geskiedenis, waardes (vgl. 2.5.1) en etiek (vgl. 2.5.3) van die professie plaas. Tegnieke aangaande konsultasie, supervisie en gevallewerk is as metodes in die beoefening van maatskaplike werk ontwikkel en voorkomende en rehabiliterende benaderings is uitgebou tot 'n belangrike metode om maatskaplike welstand te bevorder (Kendall, 1982:428).

Gray (1998:9) staaf bogenoemde deur uit te lig dat hierdie tydperk internasionaal gekenmerk word as 'n era van wetenskaplike benadering tot maatskaplike vraagstukke.

Die tydperk sedert die sewentigerjare is, volgens Kendall (1982:427), die periode waar nuwe welsynswette beding en maatskaplikewerkteorieë ontwikkel is. Hierdie nuwe teorieë (vgl. 3.5) sluit die voorkomende en rehabiliterende modelle, asook die gemeenskapsgeoriënteerde model in. Maatskaplike werkers is op alle terreine van die samelewing as belangrike hulpbronne genader om die welstand van die kliënt/pasiëntsisteem te verbeter en te hanteer. Daar is veral gefokus op vroeër onderdrukte groepe, soos vroue en dwelmverslaafdes (Kendall, 1982:428).

Volgens navorsingsbronne (Gray, 1998; Du Preez, 1989; Kendall, 1982; Pieterse, 1976), was maatskaplike dienslewering toegespits op die blanke bevolking, maar met die verskuiwing van die armoedevraagstuk van die "blanke" na die "nie-blanke", is blanke maatskaplike werkers toenemend met multikulturele dienslewering gekonfronteer (vgl. 1.1).

Die inwerkingtrekking van afsonderlike ontwikkeling (apartheid voor 1994) lei tot die versnippering en oorvleueling van die welsynsdienste met die staat se implementering van verskillende welsynsdepartemente, waar elke rassegroep sy eie kultuurgroep hanteer. Hierdie gebeure lei tot onvermydelike konflik tussen die ontwikkeling van moderne maatskaplike werk en die apartheidsideologie. Hierdie situasie het, volgens Du Preez (1999:5), ook aanleiding gegee tot heelwat kritiek en ongemak in die lewering van welsynsdienste. Dit is ook in die opleidingsituasie toegepas, deurdat vyf universiteite verantwoordelik was vir die opleiding van onderskeidelik "blanke" en "nie-blanke" maatskaplike werkers.

Die mening word gehuldig dat die faktore van kritiek, ongemak en verskillende universiteite vir "blanke" en "nie-blanke" studente, moontlik die fokus van die maatskaplikewerkhulpverlening, -beginsels en -waardes beïnvloed het. Hierdie faktore het moontlik die ontwikkeling van multikulturele maatskaplike-werkdienslewering belemmer (vgl. 4.3).

Die hoofkenmerke van welsynsdienste in die tagtigerjare word kortliks deur McKendrick (1988) in vier hoofgroepe verdeel:(1) segregasie van

welsynsdienste (gebaseer op die beleid van afsonderlike ontwikkeling van die tydperk), (2) vennootskap in dienslewering tussen die staat en privaat welsynsorganisasies, (3) verwerping van sosialisme en die idee van 'n welsynstaat en (4) die wegbeweeg van die sogenaamde agtergeblewene en 'n terapeutiese fokus na 'n gemeenskapsgebaseerde en voorkomende benadering.

Booyens (1997) meen dat by terugskouing, baie van die leemtes in die welsynsbestel van hierdie era (tydperk voor 1994) te wyte is aan die gebrek aan 'n demokraties verkose regering, 'n gebrek aan 'n enkele nasionale ontwikkelingsplan vir die hele land en 'n gebrek aan 'n ontwikkelingsgeoriënteerde welsynsbeleid as onderdeel van 'n totale plan van maatskaplike ontwikkeling.

Met die verkiesing van 'n regering in 1994 het 'n nuwe era in die Suid-Afrikaanse geskiedenis aangebreek. Gedurende hierdie tydperk is die skryf van die Heropbou en Ontwikkelingsprogram (HOP) en die opstel van die Konsepwitskrif vir Maatskaplike Welsyn in 1994 (Jaarverslag Departement van Welsyn, 1996:4) van stapel gestuur.

In 1994 is die Departement van Welsyn as 'n selfstandige departement, sonder die portefeulje van gesondheid gestig, met 'n afdeling vir bevolkingsontwikkeling om die werksaamhede meer vaartbelyn te maak (Jaarverslag Departement van Welsyn, 1996:6). In die jaarverslag van die Departement van Welsyn (1995-1996) meld dr Patel, Direkteur-Generaal van die betrokke Departement, dat paradigmaskuiwe in Suid-Afrika moet plaasvind en wel in dié opsig dat beleidsbenaderings van die verlede na 'n visie vir die toekoms verander moet word. Nuwe benaderings en metodes moet ondersoek word om die vraagstukke, veral dié omtrent armoede, toe te lig (Jaarverslag Departement van Welsyn, 1996:4). Na 'n demokratiese proses waarby rolspelers en voetsoolontvangers van welsyn betrek is, het die Witskrif vir Maatskaplike Welsyn in 1997 in werking getree (Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997). Hierdie Witskrif het die paradigmaskuiwe, soos aangedui deur Patel, verder bevorder en die toepassing daarvan aangemoedig. Nuwe

benaderings binne maatskaplike werk sou daarom multikulturele maatskaplikewerkdienlewering insluit, wat bepaalde uitdagings aan die professie stel.

Hierdie studie poog om multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk vir die maatskaplikewerkpraktyk toeganklik te maak wat meer effektiewe maatskaplikewerkdienlewering tot gevolg behoort te hê (vgl. Hoofstuk 5).

Volgens die navorser word daar grootliks eerder reaktief as pro-aktief opgetree in 'n nuwe era wat deur 'n nuwe welsynsbeleid (Witskrif vir Maatskaplike Welsyn van 1997) gerig word. Die navorser wil deur middel van die studie grootliks reaktief, maar tog ook pro-aktief optree ten einde insig en begrip in multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk te bewerkstellig en die noodsaaklike indikatore vir 'n toekomstige riglyn vir tolkbenutting in maatskaplike werk aan te toon.

Opsommend kan gesê word dat die ontwikkeling van maatskaplike werk op internasionale vlak beïnvloed is deur die Industriële Revolusie omdat veral die klasseverskille, -konflik en sorgbehoewendheid, as deel van die openbare vraagstukke, ingrypende veranderings ten opsigte van hulpverlening teweeggebring het. Hierdie verandering het die grond voorberei vir die ontwikkeling van gefundeerde maatskaplike sorg.

In Suid-Afrika is aanvanklik gefokus op die armblankevraagstuk, maar die klem het later verskuif na die arm nie-blankevraagstuk. Hierdie klemverskuiwing dwing maatskaplike werkers om toenemend multikultureel diens te lewer en die benutting van tolke binne die terapeutiese proses word as gevolg hiervan 'n werklikheid.

Die ontwikkeling van maatskaplike werk het verder gelei tot die daarstelling van waardes en beginsels binne die professie wat bygedra het tot die vestiging van 'n etiese kode vir maatskaplike werk.

2.5 MAATSKAPLIKE WERK AS PROFESSIE

Tydens die vorige bespreking van die onderskeie definisies van maatskaplike werk is tot die slotsom gekom dat maatskaplike werk 'n vakkundige diens lewer (vgl. 2.3). Vir die lewering van 'n professionele diens is dit noodsaaklik dat die professie binne sekere waardes, beginsels en etiese kodes moet funksioneer. Hierdie aspekte behoort ook 'n integrale deel te wees van die maatskaplike werker se dienslewering op multikulturele vlak met behulp van 'n tolk (vgl. 4.3, 4.4, 5.5, 5.6 en 5.7).

2.5.1 Waardes in maatskaplike werk

Volgens Kadushin (1990:305) moet die maatskaplike werker subtiel bewus wees van houdingsverskille teenoor sekere kernwaardes tussen die lede van verskillende kultuurgroepe. Houding teenoor die spesifieke geslag en rolle, kinders en opvoeding, kompetisie, onafhanklikheid en afhanklikheid aangaande persoonlike probleemoplossings, mag verskil tussen die lede van verskillende kultuuragtergronde.

Talle skrywers het reeds gepoog om die waardes van maatskaplike werk te omskryf. O'Neil (1991:326) beklemtoon byvoorbeeld die waardes van maatskaplike werk wat die basis van die professie vorm, asook die missie en doel van die professie se onderbou.

Vroeë skrywers beskou geregtigheid of billikheid ("justice"), verantwoordelikheid, geestesgesondheid (Knopka, 1972), gelykheid, vryheid (Perlman, 1976) en die inherente trots en menswaardigheid van elke individu (Pilsicker, 1978:45) as van die basiese en belangrikste waardes in maatskaplike werk. Sosiale geregtigheid word deur Constable (1983:34), Cohen (1984:5) en Conrad (1988:79) as bykomende belangrike waardes beskryf. Die mens en sy basiese menseregte (Leiby, 1985:323), die verhoging van sy lewenskwaliteit en liefde en respek vir mense (Stoffberg en Gray, 1998:50) word ook ondersteun en beskryf as die basis of basiese filosofie van

maatskaplike werk. Latere skrywers soos Shabtay (1999:7) konstateer dat respek en selfbeslissingsreg as maatskaplikewerkwaardes tydens multikulturele dienslewering toegepas behoort te word.

Die mens en die erkenning van sy basiese menseregte, die wyse waarop hy hanteer moet word en die voorregte en regte waarop hy geregtig is, vorm die kern van die waardes in maatskaplike werk (vgl. 5.4.5.3). Om sodoende by te dra tot doeltreffende kommunikasie en maatskaplikewerk-dienslewering, is die toepassing van hierdie waardes die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker ook tydens multikulturele dienslewering met behulp van 'n tolk.

2.5.2 Beginsels in maatskaplike werk

Waardes vorm die onderbou van die beginsels in maatskaplike werk (O'Neil, 1991:326). Die toepassing van die beginsels in maatskaplike werk tydens die terapeutiese proses, verseker dat die kliënt/pasiënt daarin betrek word en dat hy op so 'n wyse hanteer word dat die kliënt/pasiënt bemagtig word om sy probleem te kan kommunikeer. Belangrike beginsels in maatskaplike werk sluit respek, aanvaarding, nie-veroordeling, individualisering, selfbeslissing en vertroulikheid in. Hierdie beginsels word vervolgens toegelig.

o Respek

Die belangrikheid van respektbetoning moet nie onderskat word nie. Dit behels die vermoë van die maatskaplike werker om die kliënt/pasiënt nie te antagoniseer nie, maar om "daar" te wees vir die kliënt/pasiënt. Die maatskaplike werker moet daarteen waak om nie krities in 'n negatiewe sin te wees nie of uitsprake te lewer nie en moet die boodskap van sy beskikbaarheid vir die kliënt/pasiënt, met warmte en empatie oordra. 'n Kliënt/pasiënt moet gehelp word om sy eie hulpbronne te ontdek en om sy gevoelens van pyn te verwerk (Egan, 1990:65 -69).

Respek kom ooreen met Botha en Smit (1978:35) se beginsels van eerbied en agting, waar die mens-in-nood as 'n moontlikheid of potensiaal gesien word en meer as net 'n gebruikswaarde het. Die optrede van die maatskaplike werker moet dus aan die kliënt/pasiënt die boodskap oordra dat die maatskaplike werker hom as unieke wese respekteer (vgl. 2.5.3).

o **Aanvaarding**

Die mens het op grond van sy waardigheid as mens, die reg om aanvaar te word soos hy is. Aanvaarding en empatie loop, volgens Van Rooyen en Combrink (1985:102), hand aan hand, aangesien die kliënt/pasiënt eers werklik aanvaar kan word indien die werker die kliënt/pasiënt se verwysingsraamwerk kan betree en poog om te begryp hoe die kliënt/pasiënt sake insien en begryp.

Botha en Smit (1978:36; 40) skei die begrippe aanvaarding en empatie. Empatie is volgens die genoemde outeurs sinoniem met meelewing en verwys na die begrip wat die maatskaplike werker vir die wyse waarop die kliënt/pasiënt 'n bepaalde situasie ervaar het, terwyl aanvaarding impliseer ".....dat die persoon in maatskaplike nood aanvaar word net soos hy is, met al sy gebreke en tekortkominge en dat daar in sy moontlikhede geglo word" (vgl. 2.5.2).

Aanvaarding kan dus as 'n voorvereiste gestel word vir die opbou van 'n vertrouensverhouding. Die kliënt/pasiënt sal bereid wees om tot die verhouding toe te tree wanneer hy ervaar dat sy menswaardigheid erken word en dat die werker hom onvoorwaardelik aanvaar. Shabtay (1999:9) bevestig dat maatskaplike werkers belangrike agente vir verandering en groei is en dat hulle voorstanders behoort te wees vir prosesse van aanvaarding en begrip (vgl. 2.5.3).

Die maatskaplike werker poog om deur middel van sy bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding die kliënt/pasiënt met sy probleem te help, maar dra ook sy agting vir die waardigheid van die kliënt/pasiënt as 'n skepsel van God oor. Die kliënt/pasiënt moet op 'n verbale en nie-verbale wyse agting

vir sy waardigheid as mens ervaar. Die opregte agting van die werker word weerspieël in emosionele warmte, aanvaarding en opregtheid (Van Rooyen en Combrink, 1985:101).

Egan (1990:69) sien egtheid of opregtheid as 'n stel gedragsreëls en houdings waardeur die maatskaplike werker spontaan en oop moet optree en 'n verdedigende houding vermy moet word. Die kliënt/pasiënt moet ervaar dat die maatskaplike werker konsekwent is in wat hy sê en doen.

Die egtheid van die maatskaplike werker is 'n verdere bepalende voorvereiste vir die bereidheid van die kliënt/pasiënt om tot die vertrouensverhouding toe te tree (Egan, 1990:69).

◦ **Nie-veroordelend**

Volgens Van Rooyen en Combrink (1985:102) is 'n nie-veroordelende houding deel van aanvaarding. 'n Objektiewe beoordeling van die kliënt/pasiënt se situasie as 'n werklikheid, asook die wyse hoe die kliënt/pasiënt dit sien en beleef, moet in gedagte gehou word. Die maatskaplike werker moet die kliënt/pasiënt wel laat verstaan dat 'n nie-veroordelende gesindheid nie noodwendig goedkeuring of aanvaarding van gedrag beteken nie, maar eerder die aanvaarding van hom as mens (vgl. 2.5.3). Dit is, volgens Botha en Smit (1978:41), nie die taak van die maatskaplike werker om "skuld of onskuld aan te dui nie", maar "om insig en motivering vir verandering te stimuleer".

Laasgenoemde outeurs sluit by die narratiewe teorie aan wat bepaal dat 'n saak nie as reg of verkeerd beoordeel moet word nie en dat die probleem nie as die "probleem" gesien word nie, maar dat daar eerder na die storie agter die probleem geluister moet word (Corey, 1996:428). Hierdie word bewerkstellig deur 'n nie-veroordelende beoordeling van die kliënt/pasiënt se situasie, wat noodsaak dat insig in die kliënt/pasiënt se kultuur teenwoordig moet wees tydens multikulturele dienslewering.

◦ **Individualisering**

Individualisering spruit uit die feit dat elke individu oor 'n unieke persoonlikheid beskik wat van enige ander persoonlikheid verskil. Dit behels ook unieke behoeftes en situasies, juis omdat dit anders as enige ander persoon beleef word. Die kliënt/pasiënt wil nie soos die massa benader word nie. Botha en Smit (1978:37 en 41) verwys na individualisering as die geleentheid wat aan die kliënt/pasiënt gegun word om sy situasie volgens sy vermoë te ervaar. Die manier waarop die kliënt/pasiënt sy situasie en homself ervaar is dan " uniek, eenmalig en onherhaalbaar" (vgl. 2.5.3). Individualisering sal ook neerkom op aanvaarding van die eiesoortige identiteit van elke persoon en sy betrokke kultuur.

◦ **Selfbeslissing**

Selfbeslissing is die reg wat elke mens het om oor sy eie lewe te besluit (Botha en Smit, 1978:34). Egan (1990:72-74) wys egter op die verantwoordelikheid wat daarmee gepaard gaan: die kliënt/pasiënt moet uiteindelik verantwoordelikheid vir sy eie dade en besluite neem (vgl. 2.5.3).

◦ **Vertroulikheid**

Volgens die standpunt van Botha en Smit (1978:40) blyk dit dat inligting binne die beroepsverhouding moet bly. Indien die maatskaplike werker wel die versekering gee dat die inligting vertroulik hanteer sal word, sal die kliënt/pasiënt meer geredelik saamwerk om inligting te verskaf. Alle kommunikasie tydens 'n onderhoudproses, hetsy verbaal of nie-verbaal, word as vertroulik beskou en die kliënt/pasiënt moet dit as sodanig ervaar (Egan, 1990:75) (vgl. 2.5.3).

Die toepassing van die beginsels in maatskaplike werk vorm deel van enige van die drie primêre maatskaplikewerkmetodes, maar vir die doel van hierdie studie lê die navorser klem op veral respekbetoning, aanvaarding,

selfbeslissing en vertroulikheid; aangesien hierdie aspekte binne die tolkbenuttingsproses ook aandag moet geniet ten einde die grondslag te lê vir 'n terapeutiese verhouding (vgl. 4.3 en 4.4).

Volgens die navorser beskik elke persoon oor 'n unieke persoonlikheid wat van enige ander persoonlikheid verskil, terwyl elke persoon se behoefte en situasie ook uniek is omdat hy dit anders op 'n ewe unieke wyse as enigiemand anders beleef. Soos reeds vermeld, moet die kliënt/pasiënt (met ander woorde die persoon-in-nood) ervaar dat hy as 'n unieke wese gerespekteer word, aangesien dit saam met die aanvaarding van die kliënt/pasiënt, die boustene van 'n vertrouensverhouding vorm. Daar moet in gedagte gehou word dat dit nie noodwendig goedkeuring of aanvaarding van gedrag beteken nie, maar slegs aanvaarding van die kliënt/pasiënt as mens (Godgeskape). Hiervoor is insig en begrip in die verwysingsraamwerk van die kliënt/pasiënt nodig sodat die werker die kliënt/pasiënt se siening van sake kan begryp (vgl. 4.3). Die toepassing van hierdie beginsels deur die werker behoort die multikulturele onderhoudvoeringproses doelmatig te laat verloop. Dieselfde beginsels is geldig wanneer die maatskaplike werker 'n tolk as sy verlengstuk binne hierdie proses benut (vgl. Hoofstuk 5).

2.5.3 Etiek binne maatskaplike werk

Die Wet op Maatskaplike Werk en Geassosieerde Werkers van 1978 (Staatskoerant, 1986:27-29; Staatskoerant, 1993: 11) omskryf die gedragpatroon wat maatskaplike werkers moet navolg in die beoefening van maatskaplikewerkpraktyk. Hierdie gedragslyn word as 'n gedragskode vir maatskaplike werkers daargestel waarbinne die praktyk beoefen moet word.³ In die kode word klem gelê op die kliënt/pasiënt se behoeftes en word die volgende aspekte onder andere aangespreek:

³ Vir doeleindes van hierdie studie word deurlopend na die begrip "etiese en/of gedragskode" verwys.

- Elke mens beskik oor 'n unieke waarde en potensiaal (vgl. 2.5.2), ongeag sy agtergrond, etnisiteit, geslag, geloof, ouderdom of sosio-ekonomiese- en regsposisie. Die maatskaplike werker moet dus die uniekheid van elke kliënt/pasiënt erken.
- Elke mens het die reg tot die selfverwesenliking van sy aangebore of verworwe moontlikhede en die maatskaplike werker moet daarna streef om die kliënt/pasiënt sy vermoëns tot die maksimum te laat benut.
- Die kliënt/pasiënt het die reg tot vertroulikheid tydens die maatskaplikewerkintervensies.
- Die kliënt/pasiënt se reg om te besluit om met die maatskaplike werker saam te werk al dan nie, selfs in die geval van 'n statutêre bevel, moet eerbiedig word.
- 'n Maatskaplike werker mag nie op grond van 'n kliënt/pasiënt se finansiële posisie dienslewering weier nie.
- Professionaliteit in die verhouding tussen die kliënt/pasiënt en maatskaplike werker moet te alle tye gehandhaaf word.

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die kliënt/pasiënt altyd as 'n unieke wese beskou en hanteer moet word, ongeag enige veranderlikes soos kultuur en taal. Dit is die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker om aan hierdie veranderlikes aandag te bestee en voortspruitende probleme op 'n professionele wyse te oorbrug.

Die Staatskoerant (1986:27-29 en 1993:11) publiseer onder andere die volgende duidelike reëls aangaande die praktykbeoefening van die maatskaplike werker:

- Dit is die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker om sy professionele kennis en vaardighede tot voordeel van die klient/pasiënt aan te wend.
- Maatskaplike werkers word verplig om hul persoonlike professionele beperkings te erken, maar het 'n primêre verpligting om professionele diens te lewer.
- Maatskaplike werkers moet hul praktyk op wetenskaplike kennis bedryf, op hoogte van relevante ontwikkelings bly en aan navorsing deelneem.
- Maatskaplike werkers moet aktief bly in die formulering, ontwikkeling, bepaling en implementering van professionele beleid.

Die maatskaplike werker het met ander woorde die verantwoordelikheid om sy praktyk wetenskaplik en professioneel te bedryf tot voordeel van die klient/pasiënt. Sewpaul (2000:7) is egter van mening dat die bestaan van 'n etiese en/of gedragskode nie verseker dat dit verantwoordelik nagevolg word nie. Die laasgenoemde outeur maak die stelling dat etiese en/of gedragskodes nie soos kookboeke of instruksiehandleidings werk nie, want nieteenstaande die bestaan van etiese en/of gedragskodes, word die maatskaplike werker nog daaglik met etiese situasies gekonfronteer. Etiese en/of gedragskodes word parallellopend met die sosio-politieke en historiese kontekste van die mag- en gesaghebbers geskep.

Die navorser is van mening dat die etiese en/of gedragskode van maatskaplike werk nog altyd die mensereg van die klient/pasiënt ge-eerbiedig en uitgebou het. Multikulturele dienslewering vorm deel van maatskaplikewerkpraktyk en dieselfde beginsels is dus ook hier van toepassing. Na aanleiding van hierdie kode is dit vir die navorser belangrik om te let op die beginsels van (1) vertroulikheid, (2) die reg van die klient/pasiënt dat daar nie teen hom

gediskrimineer word nie en (3) die inagneming van die ander menseregte van die kliënt/pasiënt.

Dit etiese en/of gedragskode van die maatskaplike werker is dus daarop gerig om die gedrag van die maatskaplike werker as professionele persoon te rig tot voordeel van alle betrokke partye.

2.5.4 Die maatskaplike werker as professionele persoon

Botha en Smit (1978:49) verwys na die beroepspersoonlikheid van die maatskaplike werker as die totaal van sy fisiese, psigiese en geestelike vermoëns wat aangevul word met kennis rondom die wetenskaplike fundering van die maatskaplikewerkprofessie. Die maatskaplike werker se beroepspersoonlikheid moet bestaan uit 'n "verantwoordelike en duidelike mens- en lewensbeskouing" (Botha en Smit, 1978:49). Die maatskaplike werker behoort dus oor die nodige kennis, bevoegdheid en vaardigheid te beskik om doeltreffende terapeutiese intervensies te lewer, asook oor 'n positiewe en dinamiese gesindheid en persoonlikheid.

Wanneer die maatskaplike werker multikulturele dienste met behulp van 'n tolk lewer, behoort hy die bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding uit te brei om effektiewe multikulturele maatskaplikewerkdienste te kan lewer (vgl. 5.6).

Volgens Kadushin (1990:77) moet die maatskaplike werker 'n begeerte na meer kennis hê sodat sy beroepspersoonlikheid professioneel kan ontwikkel en in stand gehou kan word.

Enkele persoonlikheidseienskappe van die maatskaplike werker word kortliks uiteengesit (Van Rooyen en Combrink, 1985:92 - 96):

- Selfbewussyn en selfkennis is belangrik, want namate die werker homself ken, raak hy meer op sy gemak met homself. Die werker kan eers sy kliënt/pasiënt verstaan indien hy homself ken en verstaan (vgl. 5.6).
- Emosionele volwassenheid behoort 'n strewe van die maatskaplike werker te wees. So 'n persoon beskik oor 'n nugter beeld van die werklikheid, is in staat om frustrasie bevredigend te verdra, impulsiewe optredes te hanteer, beskik oor die vermoë om te kan kommunikeer, poog om oplossings vir konflikte te vind, bemeester kognitiewe en motoriese take en beskik oor die vermoë om aan te pas (vgl. 4.3).
- Intelligensie is 'n voorvereiste vir die maatskaplike werker, aangesien hy in staat moet wees om ingewikkelde abstrakthede van die teorie te begryp en dit prakties te benut (vgl. 4.3).
- Deursettingsvermoë is een van die hoë eise wat in maatskaplike gevallewerk aan die maatskaplike werker gestel word omdat die werker oor die vermoë moet beskik om in sy taak te volhard (vgl. 5.6).
- Verantwoordelikheid teenoor die kliënt/pasiënt, die self en die gemeenskap is belangrik. Die werker is verantwoordelik vir rigtinggewing, beïnvloeding en ondersteuning soos ooreengekom met die kliënt/pasiënt.

Van Rooyen en Combrink (1985:92 - 106) verwys na liefde en belangstelling in mense, lewensvreugde, openhartigheid, interpersoonlike kommunikasievermoë

en spontaniteit as verdere eienskappe wat tot voordeel van die doelbereiking van die onderhoudproses strek.

Die maatskaplike werker wat multikulturele maatskaplike werk beoefen, sal ook oor 'n spesiale mate van deursettingsvermoë moet beskik, aangesien berading met behulp van 'n tolk baie tydrowend kan raak (Glasser 1983:470) (vgl. 5.4.2).

Bevoegdheid is nie net 'n doelwit wat behaal moet word nie, maar ook 'n strewe. Die maatskaplike werker moet professioneel en doeltreffend optree, homself bekwaam en dít modelleer wat hy van sy kliënte/pasiënte verwag om te doen. Sy gedrag moet selfgeldend wees en hy moet nie beangs raak om sy besluite uit te voer nie (Egan, 1990:63 - 65).

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die maatskaplike werker 'n behoefte na kennis moet hê, veral met betrekking tot die studie van die benutting van tolke tydens multikulturele kommunikasie, die kommunikasieproses en -vaardighede. Binne die kommunikasieproses bly die kliënt/pasiënt en sy behoeftes egter die eerste prioriteit van die maatskaplike werker.

2.5.5 Die kliënt/pasiënt

Een van die doelstellings van maatskaplike werk is om die kliënt/pasiënt te help om maatskaplik gesproke beter te kan funksioneer. Om hierin te slaag meen Van Rooyen en Combrink (1985:78) dat dit noodsaaklik is dat die maatskaplike werker oor kennis moet beskik van die kliënt/pasiënt se behoeftes, sy omstandighede en probleme, juis omdat dit die maatskaplike werker se doelwit is om doeltreffende diens te lewer wat voortvloei uit voldoende kennis, vaardigheid en toepaslike houdings.

"Die mens is 'n oop sisteem wat in interaksie is met ander mense en sy geheelomgewing" (Van Rooyen en Combrink, 1985:78). Uniek aan die mens is sy belewenis- of ervaringswêreld en die maatskaplike situasie waarin hy hom

bevind. So ervaar en verwerk hy onder andere invloede, verskynsels en kragte wat op hom inwerk, op unieke wyses en volgens sy persoonlikheid. Die beginsels van beïnvloeding op interaksie-vlak word erken en is vasgelê in die rol- en sisteemteorie, wat albei deur die maatskaplike werker in 'n toepaslike mate gebruik kan word (vgl. 2.3 en 3.7).

Die kliënt/pasiënt is dus die fokuspunt van die onderhoud en die hoofdoel is dat die boodskap soos bedoel deur die sender (maatskaplike werker), korrek deur die ontvanger (kliënt/pasiënt) geïnterpreteer sal word (vgl. 3.5). Sekere verskynsels wat maatskaplikewerkdienste aan die kliënt/pasiënt mag beïnvloed byvoorbeeld sy probleem, spanning, weerstand en die persepsie van die maatskaplike werker, verdien toeligting.

2.5.5.1 Die kliënt/pasiënt en sy probleem

Die kliënt/pasiënt met sy probleem kom as geheel na die maatskaplike werker, wat op sy beurt moet poog om die kliënt/pasiënt te distansieer van sy probleem deur 'n meer ge-eksternaliseerde siening by hom tuis te bring. Indien hierin geslaag word, word begrip en insig en die reaktivering tot verandering en suksesvolle oplossings van die probleem by die kliënt/pasiënt bewerkstellig (vgl. 3.6).

Kliënte/pasiënte bepaal die beginpunt vir die hulpproses. Volgens Egan (1990:29) vra kliënte/pasiënte vir hulp as hulle krisis, probleme, twyfel, moeilikhede, frustrasies of bekommernisse ondervind. Dit word soms algemene probleme genoem, maar gaan gepaard met baie emosies en geen definitiewe vooropgestelde oplossings nie. Dit kan dus tereg gesê word dat die kliënt/pasiënt nie met probleme na die maatskaplike werker kom nie, maar wel met probleem-situasies wat baie kompleks is.

Volgens Kadushin (1990:85-86) is die take wat die kliënt/pasiënt moet uitvoer en vereistes waaraan hy moet voldoen, gedeeltelik verantwoordelik vir die sukses of mislukking van die onderhoud. Die gewilligheid van die kliënt/pasiënt

om deel te neem en sy vermoë om deel te wees van die verhouding, is ook van kardinale belang. Hy moet ook oor die vermoë beskik om te kommunikeer, om gevoelens en gedagtes te verbaliseer, om die kommunikasie te organiseer en om die intervensies te volg.

Ander verskynsels soos spanning, weerstand en die kliënt/pasiënt se persepsie van die maatskaplike werker verdien verdere aandag, omdat dit 'n invloed op die maatskaplikewerkdienste kan hê.

2.5.5.2 Spanning

Sommige kliënte/pasiënte is versigtig om hulp te aanvaar, omdat hulle bang is vir die blootlê of openbaarmaking van hulle gevoelens, optrede en dade. Dit kan soms (te veel of selfs te min) spanning by die kliënt/pasiënt tot gevolg hê. Wat die geval ookal mag wees, die kliënt/pasiënt moet in staat gestel word om sy gevoelens uit te spreek sodat dit deur die werker verken en verstaan kan word (Van Rooyen en Combrink, 1985:85). Multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk kan moontlik die kliënt/pasiënt se behoefte om sy probleem dadelik te verbaliseer strem as gevolg van die tydszaamheid van die tolkbenuttingsproses en die gepaardgaande spanning.

Spanning verwys na 'n "normale emosionele reaksie op stimuli soos sosiale konflik of ander opwindende stimuli" (Plug et al., 1991:342) en impliseer 'n gesonde situasie. Spanning kan egter opbou en in stres verander wat lei tot 'n "totaliteit van liggaamlike en psigiese reaksies op nadelige en/of onaangename stimuli" (Plug et al., 1991:351).

Oormatige stres is dus nadelig vir die kliënt/pasiënt, aangesien dit sy maatskaplike funksionering kan belemmer. Roos en Moller (1989:16) sien stres as die onvermoë van die kliënt/pasiënt om by sy omgewing aan te pas en om die eise wat hy as gevolg daarvan innerlik aan homself stel, te verwerk.

Alhoewel die mens oor 'n ingeboude kragbron beskik om spanningsituasies te verwerk en by 'n nuwe situasie aan te pas, is daar dikwels weerstand teen verandering. Enige verandering bevat, volgens Van Rooyen en Combrink (1985:85), 'n mate van onsekerheid. Angs word meestal by die aanleer van nuwe gedragsvorme en die maak van aanpassings ontlok.

Eers wanneer spanning verstaan word, kan die maatskaplike werker begin om die kliënt/pasiënt te verstaan. Die persoon wat na die maatskaplike werker kom vir hulp, kan slegs verstaan en geken word deur te let op sy besondere optrede en reaksies teenoor die werker en teenoor ander mense buite die gevallewerk-situasie. Hoe die persoon voel en dink, is van besondere belang om hom te verstaan. As gevolg van die kliënt/pasiënt se probleemsituasie, die feit dat hy hulp moet kom vra en sy probleem aan iemand anders moet openbaar terwyl hy onseker is oor die reaksie van maatskaplike werker, onderwerp die kliënt/pasiënt aan onvermydelike spanning.

Buiten die kliënt/pasiënt se eksterne stresfaktore wat die probleemsituasie vererger, ervaar hy 'n gevoel van hulpeloosheid, moedeloosheid en depressiwiteit. Die streservaring mag verhoog deur sy situasie met 'n buitestaander, byvoorbeeld die maatskaplike werker, te deel. Indien daar ook nog 'n derde persoon, die tolk, tydens die onderhoud teenwoordig is, word die situasie vererger. Die maatskaplike werker moet die kliënt/pasiënt help om hom te distansieer van sy probleem sodat dit kan lei tot die vermindering van spanning. Die feit dat die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt help om alternatiewe te eksploreer en te verken, spreek die gevoelens van magteloosheid, moedeloosheid en 'n depressiewe gemoed aan, omdat die kliënt/pasiënt besef dat 'n oplossing of uitweg vir sy omstandighede kan bestaan.

2.5.5.3 Weerstand

Soms kom dit voor of die kliënt/pasiënt aan die begin van 'n onderhoud angs ervaar. Dit mag tot weerstand lei wat inderwaarheid 'n "spel" word wat die kliënt/pasiënt speel om sy onsekerheid en angs te verberg. Die kliënt/pasiënt kan homself van die situasie onttrek omdat hy nie weet wat om te verwag nie. Weerstand moet deur die werker beskou word as 'n verskynsel wat baie ontlading verg. Die rede (onsekerheid of angs) vir die kliënt/pasiënt se weerstand, is soms die kernprobleem van sy disfunksionering (Van Rooyen en Combrink, 1985:305).

Weerstand is 'n verskynsel wat dikwels by die ongesofistikeerde kliënt/pasiënt voorkom, omdat hy bedreig voel en vrees dat die hulpverlening sy onafhanklikheid kan ondermyn, veral gesien in die lig dat die gemeenskap 'n hoë premie daarop plaas dat die mens sy eie probleme moet kan oplos. Dit is dan ook die rede waarom die kliënt/pasiënt hulpverlening soms as 'n bedreiging beleef (Van Rooyen en Combrink, 1985:306).

Corsini en Wedding (1989:46) wys daarop dat weerstand in verskeie vorme na vore kan kom. Krities beskou, vind dit uiting in vreemde gedrag, veral omdat terapie verligting aan die kliënt/pasiënt behoort te bring, maar hy nogtans weerstand toon. Dit kan toegeskryf word aan die feit dat die kliënt/pasiënt negatiewe gevoelens en emosies as gevolg van 'n neurotiese proses onderdruk en dit vind uiting in onder andere vreemde gedrag (vgl. 3.4). Indien die onderdrukking nie voldoende is nie, tree verdere weerstand na vore. Die outeurs wys verder daarop dat die analisering van verdediging en weerstand stadig plaasvind, omdat dit as verskuilde gedragpatrone manifesteer en dikwels nie duidelik as sodanig herken word nie.

Die maatskaplike werker volgens Millar, Crute en Hargy (1992:155) meld dat verskeie faktore soos kultuur, etnisiteit en taal, bydra tot die weerstand en motivering van die kliënt/pasiënt. Sessies wat te lank en ook nie volgens beplanning verloop nie, is ook faktore wat weerstand kan wek. Indien die doel van die onderhoud onduidelik is, kan dit tot verwarring by die kliënt/pasiënt lei.

Daar behoort ook in ag geneem te word dat die kliënt/pasiënt wat nie self om hulp aangeklop het nie, soms die meeste weerstand bied. Dit beïnvloed die samewerking tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt, omdat misverstande aangaande die aard en doel van die onderhoudproses kan ontstaan.

Weerstand word soms, volgens Millar et al. (1992:156), in die volgende soorte verdedigingsmeganismes weerspieël, wat soos volg in die kliënt/pasiënt se gedrag kan manifesteer:

- Ontkenning - waar die kliënt/pasiënt geen verantwoordelikheid vir sy gedrag of aksies wil aanvaar nie.
- Projeksie - wanneer hy sy persoonlike gedrag en reaksies aan die toedoen van ander mense toeskryf.
- Rasionalisasie - deur sy gedrag te beskryf, te verduidelik en te motiveer, regverdig die kliënt/pasiënt sy eie optrede.
- Leuens - waar eie leuens as die waarheid geglo word en dit word as verskoning vir sekere aksies gebruik wat onsuksesvol is, of nie uitgevoer kon word nie.
- Aanval en aggressie - is gedrag en kommunikasie waar die kliënt/pasiënt sy misnoeë op 'n onaanvaarbare en desperate wyse toon.

Verskillende faktore werk in teen die gereedheid van die kliënt/pasiënt tot verandering. Volgens Van Rooyen en Combrink (1985:306) is dit onder andere die kultuurgebonde weerstand, die fisieke omgewing, vroeëre onaangename ondervindings met 'n maatskaplike werker met 'n ander kultuur, gebrek aan kennis, 'n wanbegrip van die hulpverleningsproses, of die ontoeganklikheid van die probleem wat aanleiding kan gee tot weerstand.

Daar kan verwag word dat weerstand tydens die benutting van 'n tolk in onderhoudvoering sal voorkom en dat die taal- en kultuurverskille die hantering van weerstand kan bemoeilik. Die maatskaplike werker moet hom dit ten doel stel om die aanvangsfase van die onderhoud baie deeglik te laat verloop sodat die meeste onsekerheid uit die weg geruim en weerstand sodoende voorkom kan word (vgl. 3.6).

2.5.5.4 Die kliënt/pasiënt se persepsie van die maatskaplike werker

Navorsing deur Kadushin (1990:80) dui aan dat die kliënt/pasiënt sy eie persepsie van die maatskaplike werker koester. Die maatskaplike werker mag niks doen wat aanleiding kan gee dat die kliënt/pasiënt sy respek vir hom verloor nie. Die maatskaplike werker moet derhalwe waak teen oorhaastigheid, om nie die kliënt/pasiënt in die rede val nie, om nie te gaap nie en nie laat vir 'n afspraak op te daag nie. Wanneer kliënte/pasiënte daarop aandring dat die maatskaplike werker die meeste praatwerk doen, mag die werker nie die kliënt/pasiënt oorheers nie. Kliënte/pasiënte hou van maatskaplike werkers wie se dade bewys dat hulle bevoeg is om iets aan die kliënt/pasiënt se probleem te kan doen (vgl. 3.11). Die maatskaplike werker moet warmte openbaar, want dit weerspieël selfversekerdheid, sensitiwiteit en bekwaamheid. Die kliënt/pasiënt is hoofsaaklik daarop ingestel om die maatskaplike werker se vermoë om hom te kan help, te peil. 'n Studie van 'n groep kliënte/pasiënte in psigoterapie het bevind dat die bevredigendste onderhoud dié een was waar die hulpverlener aktief deelgeneem het, opreg warmte uitgestraal het en effektiewe uitsprake gelewer het (vgl. 2.5 en 3.9).

Soos reeds vermeld, ervaar die kliënt/pasiënt soms spanning met die onthulling van sy probleem teenoor die maatskaplike werker. Die benutting van 'n tolk kan die verskynsels soos spanning en weerstand moontlik vererger, daarom is dit noodsaaklik dat die kliënt/pasiënt voortdurend ervaar dat hy nie sy menswaardigheid verloor nie. Dit is dan ook van kardinale belang dat die tolk, net soos die maatskaplike werker, hierdie menswaardigheid van die kliënt/pasiënt in stand moet hou deur deurgaans maatskaplikewerkbeginsels

toe te pas (vgl. 2.5). Die maatskaplike werker moet ook oor genoeg kennis en deursettingsvermoë beskik om die proses van tolkbenutting vlot te laat verloop.

2.6 GENEESKUNDIGE MAATSKAPLIKE WERK

Aansluitend by die voorafgaande inligting is dit noodsaaklik dat aandag geskenk word aan die aard van geneeskundige maatskaplike werk en die rol van die maatskaplike werker in die hospitaalopset, aangesien hierdie studie spesifiek handel oor die geneeskundige maatskaplike werker se werksituasie. Daar word van die geneeskundige maatskaplike werker verwag om multikultureel te werk, aangesien hy die kliënt/pasiënt binne die hospitaalkonteks, wat opsigself maatskaplike probleme skep, behulpsaam moet wees. Dit mag die invalshoek van maatskaplikewerkdienlewering moontlik beïnvloed.

2.6.1 Historiese ontwikkeling

Die eerste geneeskundige maatskaplike werkers is teen die einde van die 18de eeu in hospitale in Engeland aangestel. Hierdie werkers het egter as aalmoeseniërs bekend gestaan, aangesien hulle aanvanklike opdrag daarop gerig was om die finansiële omstandighede van die kliënte/pasiënte na te gaan ten einde moontlike uitbuiting van die kliënte/pasiënte te voorkom (Pieterse, 1976:186).

Geneeskundige maatskaplike werk het gedurende 1905 ontwikkel as gevolg van die funksionering van die "Social Service Unit" in die Algemene Hospitaal van Massachusetts in Boston, waar die medici en maatskaplike werkers hande gevat het om 'n holistiese behandelingsplan vir die kliënt/pasiënt daar te stel. Sedertdien het maatskaplike werkers se betrokkenheid in hospitale toegeneem. Omdat die kliënt/pasiënt se gemeenskaps- en omgewingsfaktore sy siektetoestand beïnvloed, het maatskaplike werkers ook begin om mediese dokters te oriënteer ten opsigte van maatskaplikewerkvaardighede ten einde 'n

beter holistiese dienslewering daar te stel. Maatskaplike werkers is ook ingesluit by die regering se gesondheidsprogramme (Skidmore en Thackeray, 1977:68).

Volgens Pieterse (1976:187) kan nie vasgestel word wanneer die eerste geneeskundige maatskaplike werkers in Suid-Afrika aangestel is nie. Die eerste opgeleide maatskaplike werker is wel in 1941/1942 in die Somerset Hospitaal in Kaapstad aangestel. Sedert 1969 bestaan daar 'n meestersgraadkursus vir maatskaplike werkers in geneeskundige maatskaplike werk aan die Universiteit van Stellenbosch. Maatskaplike werkers is sedert 1970 by die meeste groot hospitale aangestel. Om die aard en omvang van geneeskundige maatskaplike werk te begryp, word dit kortliks toegelig.

2.6.2 Aard en omvang van geneeskundige maatskaplike werk

Die oogmerk van die multiprofessionele span (byvoorbeeld dokters, sielkundiges, arbeidsterapeute en dieëtkundiges) is, volgens Pieterse (1976:184), daarop gerig om aandag te skenk aan die algehele of gedeeltelike herstel van die siek persoon, wat nie net as individu nie, maar ook as deel van 'n gesin binne die gemeenskap funksioneer. Die binnekliënt/-pasiënt is trouens niks anders as 'n "gas" in die hospitaal nie. As in ag geneem word dat die siekte nie net 'n liggaamsdeel of orgaan aantast nie, maar ook die totale mens en sy naasbestaendes beïnvloed, kan die teenwoordigheid van die maatskaplike werker in hierdie opset verstaan en geregverdig word. Die aard en graad van 'n siekte beïnvloed die psigomaatskaplike funksionering van die kliënt/pasiënt en noodsaak daarom die dienste van 'n maatskaplike werker. Die navorser ondersteun Pieterse se holistiese benadering tot die kliënt/pasiënt.

Geneeskundige maatskaplike werk verskil, volgens Pieterse (1976:185), in verskeie opsigte van maatskaplike werk by ander instansies in die gemeenskap en behels hoofsaaklik die volgende:

- In die hospitaal vind maatskaplikewerkdienslewering in 'n sekondêre opset plaas. Die kliënt/pasiënt klop primêr vir geneeskundige behandeling aan.
- Multidissiplinêre spanwerk is noodsaaklik indien die kliënt/pasiënt en sy gesin die doeltreffendste diens wil verkry.
- Doeltreffende kommunikasie met en benutting van kollegas en hulpbronne in die gemeenskap is noodsaaklik, aangesien die kliënt/pasiënt se ontslag sodra hy liggaamlik gesond is, nie noodwendig sy psigomaatskaplike probleem opgelos het nie. Omdat siekte nie persoon, ouderdom, geslag, bevolkingsgroep of status ontsien nie, kry die maatskaplike werker met 'n wye spektrum kliënte/pasiënte te doen. Die siekte is soms die krisis wat sluimerende probleme na vore bring en die weerlose persoon meer toeganklik maak vir hulp.

Daarteenoor is Grobbelaar (1990:20) van mening dat maatskaplike werk in die hospitaal geensins verskil van die algemene generiese beoefening van die maatskaplikewerkprofessie nie. Dieselfde beginsels, doelstellings, vaardighede en prosedures wat normaalweg in die professie erken en eerbiedig word, word deur die maatskaplike werker in die hospitaalopset gehandhaaf.

Die navorser deel Pieterse se siening en is verder van mening dat maatskaplike werk in die hospitaal in wese nie verskil van die algemene beoefening van die maatskaplikewerkprofessie nie, maar beskou geneeskundige maatskaplike werk as 'n spesialisrigting. Binne die hospitaal is die primêre aanmeldingsprobleem die hospitalisasie of 'n ernstige siektetoestand, maar die aard van die kernprobleem verg dieselfde beginsels, doelstellings, vaardighede en prosedures van die geneeskundige maatskaplike werker as van die werker buite die hospitaalopset. Dit is vergelykbaar met die ander lede van die multidissiplinêre span se werk binne en buite die

hospitaalopset. Die hospitaal vorm eintlik net 'n ander konteks waarbinne 'n professie be-oefen word en wat unieke eise aan elke professie stel.

Die mening word gehuldig dat geneeskundige maatskaplike werk 'n spesialisrigting blyk te wees waar die maatskaplike werker oor bykomende bekwaamhede moet beskik. Multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk binne 'n geneeskundige maatskaplikewerkopset verg verdere bykomende bekwaamhede (vgl. 5.6). Om die rol van die geneeskundige maatskaplike werker te begryp, word dit kortliks bespreek.

2.6.3 Rol van die geneeskundige maatskaplike werker

Wat Brock (1971:39) gesê het, is steeds van toepassing. Hy beskou die rol van die maatskaplike werker as die lewering van gespesialiseerde dienste ten opsigte van die psigomaatskaplike behoeftes van die kliënt/pasiënt.

Volgens Brock (1971:40) kan die funksies van die geneeskundige maatskaplike werker aan die hand van drie verhoudings verduidelik word.

2.6.3.1 Verhouding met die kliënt/pasiënt

Die funksies van die geneeskundige maatskaplike werker spreek deur middel van:

- Direkte hulpverlening aan die kliënt/pasiënt of gesinne.
- Gevallewerk, groepwerk en gemeenskapswerk, asook deur samewerking met die multi-dissiplinêre span.
- Verwysing na buite-organisasies.

- Navorsing om spesifieke behoeftes en probleme van die kliënt/pasiënt aan te spreek.

2.6.3.2 Verhoudings binne die hospitaal

Binne die hospitaal blyk die funksies van die maatskaplike werker uit:

- Opleiding van ander professionele persone om die effek van hospitalisasie en siekte op die kliënt/pasiënt en sy gesin beter te verstaan.
- Aanbevelings aan die beherende instansie van die hospitaal aangaande beleid, reëls en regulasies wat die kliënt/pasiënt, asook die gesin en personeel negatief beïnvloed.
- Die beskikbaarheid van 'n konsultasiediens sodat die mediese personeel enige maatskaplike probleme wat herstelling strem, met mekaar kan kommunikeer.

2.6.3.3 Verhoudings buite die hospitaal

Buite die hospitaal geld die funksies van die geneeskundige maatskaplike werker as:

- Oriëntering van ander maatskaplike organisasies aangaande die invloed van hospitalisasie, en die siekte van kliënt/pasiënt en hul gesinne.
- Skakeling met organisasies wat gesondheidsdienste en welsyndienste lewer.

Drie verdere funksies van die geneeskundige maatskaplike werker word deur Pieterse (1976:189) uitgespel, wanneer hy verwys na:

- Direkte dienslewering aan kliënt/pasiënte en hulle gesinne, aangesien dit hoofsaaklik die taakoms krywing van die geneeskundige maatskaplike werker is
- Indirekte dienslewering aan kliënt/pasiënte en hulle gesinne deur die inagneming van die hospitaalstelsel ten einde te verseker dat die kliënt/pasiënt en sy gesin die allerbeste diens op mediese en maatskaplike gebied ontvang.
- Indirekte dienslewering deur toe te sien dat die gemeenskap oor voldoende fasiliteite en dienste beskik vir aanneming, kinderhofsake, ongehude moeders, gespesialiseerde dienste aan gestremdes en nasorgdiens aan bejaardes.

Die funksies van die geneeskundige maatskaplike werker blyk dus meerdoelig te wees, aangesien dienslewering (1) op 'n direkte wyse aan kliënte/pasiënte en hul gesinne geskied, (2) op 'n indirekte wyse aan kliënte/pasiënte en hul gesinne geskied, (3) die professionele persone in die hospitaal ook in die proses betrek en (4) die gemeenskap ook toerus en voorberei om die kliënt/pasiënt te hanteer en te bestuur.

Uit bogenoemde gegewens blyk dit dat die maatskaplike werker 'n besliste rol in die holistiese behandeling van die kliënt/pasiënt speel. Met hierdie meerdoelige wyse van behandeling kan verskeie aspekte van dienslewering aangespreek word in die formulering van die pligte wat die geneeskundige maatskaplike werker moet vervul. Die pligte van die geneeskundige maatskaplike werker kan verdeel word in verantwoordelikhede ten opsigte van die kliënt/pasiënt, die hospitaal, die gemeenskap en die pligte teenoor die ander lede van die multidissiplinêre span. Die geneeskundige maatskaplike

werker behoort ook in staat te wees om al hierdie pligte tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk toe te pas.

2.6.4 Pligte van die geneeskundige maatskaplike werker

Uit bogenoemde bespreking van geneeskundige maatskaplike werk is dit duidelik dat die maatskaplike werker nie slegs 'n basiese behoefte diens verskaf nie, soos om geld vir die kliënt/pasiënt te trek, maar 'n wye spektrum van pligte moet nakom.

Rosenberg en Rehr (1983:16) is van mening dat daar geen verwarring moet bestaan oor die noodsaaklike bydrae wat die maatskaplike werker as deel van die behandelingspan lewer nie en spel die pligte van 'n geneeskundige maatskaplike werker uit, as pligte teenoor:

- Die kliënt/pasiënt en sy gesin.
- Die hospitaal.
- Die gemeenskap.
- Ander lede van die multi-dissiplinêre span.

Die take van 'n geneeskundige maatskaplike werker hang, volgens Grobbelaar (1990:32), saam met die breër doelstelling van die hospitaal, naamlik pasiëntesorg, navorsing en opleiding. Dit moet, volgens die navorser, egter in gedagte gehou word dat pasiëntesorg die kernfunksie van enige hospitaal bly en dat navorsing 'n ondergeskikte rol daarteenoor speel.

Vervolgens word die pligte van 'n geneeskundige maatskaplike werker ten opsigte van die kliënt/pasiënt en sy gesin breedvoeriger bespreek.

2.6.4.1 Pligte ten opsigte van die kliënt/pasiënt en sy gesin

Dit is duidelik dat die maatskaplike werker as 'n belangrike skakelpersoon tussen die kliënt/pasiënt, sy gesin en die geneeskundige span optree. By implikasie beteken dit dat die maatskaplike werker die mediese diagnose en die behandeling op versoek van die dokter verder aan die gesinslede kan verduidelik. Deur laasgenoemde poog die maatskaplike werker om die samewerking en vertrouwe van die gesinslede te verkry. Dit is belangrik dat die gesinslede ook gehelp word om die kliënt/pasiënt in sy omstandighede te aanvaar en by te staan, aangesien ondersteuning van die kliënt/pasiënt, rehabilitasie kan bespoedig of vertraag (Van Zijl, 1982:44).

Erasmus (1995:63) meld dat die gesinslede se gevoelens en reaksies op die kliënt/pasiënt se siekte nie geïgnoreer kan word nie, maar dat die gesinslede ook die nodige ondersteuning moet ontvang ten einde 'n bydrae te lewer tot die herstel van die kliënt/pasiënt, asook in die hantering van sy vrese en gevoelens. Die kliënt/pasiënt en sy gesinslede se realistiese houding teenoor siekte en gesondheid het as't ware 'n wedersydse invloed op mekaar. Dit het op sy beurt weer 'n invloed op die kliënt/pasiënt se algemene herstel in die hospitaalopset.

Die geneeskundige maatskaplike werker vervul verder 'n belangrike rol ten opsigte van die gesinslede van die kliënt/pasiënt tydens sterwensbegeleiding, hantering van siektetoestande, nasorgdienste en verwysing na die gemeenskapsbronne vir verdere dienste (Grobelaar, 1990:27).

Die feit dat die kliënt/pasiënt hom in 'n krisissituasie bevind en dat 'n hospitaal verandering simboliseer, maak hom meer ontvanklik vir hulp. Die hospitaalskep dus 'n goeie geleentheid vir die maatskaplike werker om sy rol suksesvol te vertolk (Grobelaar, 1990:35). Hierdie skrywer stel verder ook die volgende doelwitte aangaande die kliënt/pasiënt en sy naasbestaandes:

- Aandag aan die maatskaplike behoeftes en probleme van die kliënt/pasiënt en sy naasbestaandes.

- Hulpverlening aan die kliënt/pasiënt en sy naasbestaandes se emosionele behoeftes, byvoorbeeld kommer oor die implikasies van die siekte of bekommernis oor die versorging van naasbestaandes tuis.
- Die hantering van die reaksies, belewenisse en vrese by die kliënt/pasiënt en sy naasbestaandes aangaande die siektetoestand of toekomstige lewensituasies.
- Die verlening van hulp aan die kliënt/pasiënt om binne sy eie lewenssituasie of raamwerk betekenis en vervulling te vind en om saam met sy naasbestaandes 'n eie toekomsvisie uit te werk.
- Die verbetering van die menswaardige bestaan van die kliënt/pasiënt om sodoende sy eiewaarde, lewenskwaliteit en selfbeeld te verhoog.
- Die motivering van die kliënt/pasiënt tot behandeling, om hom tot insig en aanvaarding te lei en om weerstand teen te werk.
- Aandag aan enige griewe wat die kliënt/pasiënt mag hê.
- Die hantering van krisissituasies van die kliënt/pasiënt en sy naasbestaandes.
- Die verskaffing van konkrete hulp waar nodig.

Alhoewel dienste ook aan die gesinslede gelewer word, is dit uiteindelik op die kliënt/pasiënt en sy behoeftes gerig. Tydens die proses van dienslewering op 'n direkte en/of indirekte wyse, asook met dienste aan die gesin, is dit hoofsaaklik die kliënt/pasiënt wat daarby baat (Erasmus, 1995:63).

Om bogenoemde pligte effektief te kan vervul, verwys Pieterse (1976:189) na Carol Smith wat die toerusting waaroor die maatskaplike werker moet beskik om hierdie taak te verrig, as volg uitspel:

- Die maatskaplike werker moet oor die nodige kennis beskik om sekere sosiale faktore soos sosiale klas, verskillende waardes en norme, houdings, verhoudings, siekte, dood en kommunikasiepatrone, te onderskei.
- Die waarneming en kennis van behoeftes en veranderings in die mens se persoonlikheid, wat emosionele probleme, verdedigingsmeganismes, irrasionele gedrag, aggressie, frustrasie en vrese insluit.
- Die maatskaplike werker moet in staat wees om die bogenoemde twee kennisaspekte as deel van sy professionele toerusting te benut ten einde te kommunikeer en 'n verhouding met die kliënt/pasiënt op te bou. Die maatskaplike werker is opgelei om die kliënt/pasiënt se nie-verbale en verbale gedrag te interpreteer en op 'n toepaslike wyse daarop te reageer.

Samevattend kan gesê word dat die geneeskundige maatskaplike werker binne die geneeskundige span 'n skakel vorm tussen die span, die kliënt/pasiënt, die gesin en aangewese hulpbronne in die hospitaal en die gemeenskap. Die kliënt/pasiënt bevind hom in 'n krisissituasie, behalwe die invloed van die siekte, want opname in 'n hospitaal word geassosieer met verandering en behandeling. Dit maak die kliënt/pasiënt meer ontvanklik vir hulp. Gevoelens en reaksies van gesinslede op hierdie veranderinge moet ook deur die maatskaplike werker verreken word deur die nodige ondersteuning in hierdie verband te bied. Die geneeskundige maatskaplike werker vervul 'n belangrike rol in die hantering van veral die emosionele behoeftes van die kliënt/pasiënt en sy gesin, in die opsig dat hy gesonde emosionele reaksies, wat voordelig is vir mediese behandeling en verbandhoudende resultate, moet bewerkstellig.

Die maatskaplike werker word dan soms genoodsaak om tolke tydens multikulturele maatskaplikewerk- dienslewering te benut (waar die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker nie mekaar se taal magtig is nie) om, behalwe taalverskille, ook verbandhoudende kultuurverskille ten opsigte van siekte en die hantering daarvan, doeltreffend te hanteer.

2.6.4.2 Pligte ten opsigte van die hospitaal

Die hospitaal word beskou as 'n plek waar siek mense geakkommodeer word met die oog op herstel. Die effek wat die hospitaal op die kliënt/pasiënt en sy gesin het, is volgens Erasmus (1995:57), groter as wat werklik beseef word. Soos in die geval van die breër gemeenskap, vervul die maatskaplike werker ook in die hospitaal 'n omvattende rol.

Volgens Grobbelaar (1990:20), is die geneeskundige maatskaplike werker die skakel tussen die kliënt/pasiënt en die hospitaal. Die maatskaplike werker se taak behels ondersteuning aan die kliënt/pasiënt, maar omdat hy in 'n verhouding staan tot die mense wat by die kliënt/pasiënt betrokke is, soos die gesin, die res van die multidissiplinêre span en die gemeenskap buite die hospitaal, moet hy ook aan daardie sisteme en subsisteme ondersteuning bied.

Die maatskaplike werker moet egter sy vernaamste rolle en funksies binne die verwysingsraamwerk van die hospitaal vervul. Indien hy dit nie doen nie, kan dit die gespesialiseerde diensveld baie skade berokken; die kliënt/pasiënt se gesondheid of die mediese span se dienste kan byvoorbeeld hierdeur benadeel word. In die lig hiervan is Erasmus (1995:57) van mening dat die werker se verantwoordelikheid mag toeneem, aangesien hy verskeie pligte teenoor die hospitaal en die gemeenskap moet verrig. Indien die maatskaplike werker slegs een van sy pligte sou nalaat, word die kliënt/pasiënt direk of indirek benadeel. 'n Verdere mening is dat die veelvuldige verantwoordelikhede van die geneeskundige maatskaplike werker aanleiding gee tot spanning by die maatskaplike werker self, wat hanteer moet word en nie agterweë gelaat mag word nie.

Dit wil voorkom of die maatskaplike werker se taak as hospitaalkonsultant, drieledig van aard is: hy is verteenwoordiger van die klient/pasiënt, is lid van die multidissiplinêre span en dien as skakelpersoon met die gemeenskap. Die maatskaplike werker se professionele persoonlikheid verg dus 'n holistiese benadering ten einde die noodsaaklike dienste aan die totale spektrum kliente/pasiënte te lewer. Hierdie verwagtings, naamlik lewering van dienste aan die klient/pasiënt, die organisasie/bestuur van die hospitaal en die multidissiplinêre span, asook skakeling met die gemeenskap, kan baie uitputtend wees. Dit kan vererger word wanneer dienslewering multikultureel geskied, aangesien die noodsaaklike benutting van tolke nog meer eise aan die maatskaplike werker stel.

2.6.4.3 Pligte ten opsigte van die multi-dissiplinêre span

Die geneeskundige maatskaplike werker vorm deel van 'n mediese span (vgl. 2.6.3). In die hospitaalopset vertolk die mediese personeel die hoofrol, terwyl die maatskaplike werker 'n aanvullende rol vervul. Die multi-dissiplinêre gesondheidspan werk met die mens in sy totaliteit en spanwerk is dus onontbeerlik. Dit behels 'n gesamentlike aksieprogram waarin elke lid 'n bepaalde posisie beklee en 'n spesiale funksie moet uitvoer ten einde die spanpoging vlot te laat verloop (Grobbelaar, 1990:33).

Die maatskaplike werker is dus 'n unieke rolspeler in die span wat elk in 'n verhouding tot die klient/pasiënt staan. Van Zijl (1982:44) beweer dat, alhoewel die ander spanlede met hulle gespesialiseerde opleiding en ervaring hulp aan die klient/pasiënt verleen, die maatskaplike werker dié lid van die geneeskundige span is wat spesifiek gemoeid is met die klient/pasiënt se maatskaplike behoeftes en/of probleme. Die maatskaplike werker bied dan leiding aan die ander spanlede aangaande die hantering van die klient/pasiënt en om sy maatskaplike behoeftes beter te begryp.

Aangesien goeie verhoudings in die multidissiplinêre span noodsaaklik is vir effektiewe maatskaplike werk, beywer die maatskaplike werker hom daarvoor

om dit te bewerkstellig. Grobbelaar (1990:33) beskryf sekere take van die maatskaplike werker aangaande die multidissiplinêre span, naamlik om:

- Die maatskaplike omstandighede van die kliënt/pasiënt aan die span te interpreteer en om die span van advies te voorsien sodat insig bewerkstellig kan word.
- Ondersoek na die oorsake, die aard en omvang van die wanfunksionering in te stel ten einde die faktore te bepaal wat die gedrag beïnvloed.
- Die span van die nodige vorderingsverslae te voorsien, met verantwoordelike hantering van die vertroulikheidsaspek.
- Om samewerking, koördinerings- en die integrering van dienste te bevorder.

Volgens Pieterse (1976:190) behels die maatskaplike werker se belangrikste bydraes egter ook om:

- Vas te stel of daar nie moontlik oorsakende of bydraende faktore vir die siektetoestand in die kliënt/pasiënt se lewenswyse en/of -omstandighede is nie. Voorbeelde hiervan is tuberkulose, geslagsiektes, mishandelde en/of gemolesteerde kinders en buite-egtelike swangerskappe.
- Vas te stel of daar nie psigomaatskaplike implikasies voortspruit uit die siektetoestand nie. Voorbeelde hiervan is (interne) vrees, bedruktheid, bekommernis, (eksterne) behuisingstoestande, finansiële laste en verandering van lewenswyse aangaande onafhanklikheid, soos in die geval van 'n serebro-vaskulêre ongeluk (beroerte).

- Vas te stel of daar nie psigomaatskaplike probleme benewens die siektetoestand bestaan nie. Voorbeelde hiervan is huwelikskonflik, verslawing, werkskuheid, swak kinderversorging en lae inkomste.

Die multidissiplinêre span werk saam aan 'n gesamentlike aksieprogram om die gesonde en samewerkende houding van die kliënt/pasiënt te verseker. Dit impliseer dat die maatskaplike werker nie die enigste spanlid is wat in 'n verhouding tot die kliënt/pasiënt staan nie, maar die maatskaplike werker is daardie spanlid wat spesifiek gemoeid is met die kliënt/pasiënt se maatskaplike probleme. Op hierdie wyse word die nodige leiding gebied aangaande die kliënt/pasiënt se verdere hantering en die nodige insig en begrip in die kliënt/pasiënt se behoeftes word bewerkstellig.

Medici besef deesdae die noodsaaklikheid van 'n volledige psigososiale geskiedkundige oorsig van elke kliënt/pasiënt se omstandighede. Dit blyk duidelik uit bogenoemde dat, met die toename van spesialisasie binne die mediese veld, die belangrikheid van die maatskaplike werker as deel van 'n span in die behandeling van die kliënt/pasiënt steeds toeneem. Die veranderende kliënt/pasiëntbevolking binne hospitale dwing egter al hoe meer maatskaplike werkers om multikultureel te werk en bogenoemde pligte moet steeds vervul word.

Om hierdie pligte binne multikulturele maatskaplikewerkdienslewering te vervul en om die rol van die maatskaplike werker binne die multidissiplinêre span tot voordeel van veral die kliënt/pasiënt aan te wend, is die benutting van tolke onontbeerlik.

2.6.4.4 Pligte ten opsigte van die gemeenskap

Van Zijl (1982:46) meen dat 'n stadium aanbreek wanneer noue kontak met die kliënt/pasiënt beëindig word, alhoewel die hulp van die maatskaplike werker tog in sommige gevalle noodsaaklik bly. Indien daar 'n goeie verhouding tussen

die maatskaplike werker in die hospitaal en sy kollegas in die gemeenskap bestaan, kan die oorskakeling van die dienste met min probleme vir die kliënt/pasiënt gepaard gaan. Opvolg- en nasorgdienste is soms noodsaaklik en dit bly in die algemene praktyk die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om kontak met die kliënt/pasiënt te behou.

Volgens Higgs (1987:25) is dit die geneeskundige maatskaplike werker se verantwoordelikheid om die gemeenskap oor die maatskaplike oorsake en implikasies van die gemiddelde kliënt/pasiënt se siekte op te voed, soos MIV/VIGS. Hierdie inligting kan met gemeenskapsprojekte aan die gemeenskap oorgedra word.

Die stelling kan gemaak word dat alle persone in die gemeenskap verantwoordelik gehou kan word vir die herstel van 'n kliënt/pasiënt. Die gemeenskap moet dus opgevoed word om die kliënt/pasiënt in sy herstelproses behulpsaam te wees. As voorbeeld behoort die gemeenskap toe te sien dat alle publieke geriewe toeganklik vir die gestremde kliënt/pasiënt is.

Die mening word gehuldig dat die gemeenskap self betrokke moet raak ten opsigte van tolking, veral waar die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker nie mekaar se taal en kultuur verstaan nie. Indien die kliënt/pasiënt nie Afrikaans of Engels magtig is nie en daar ook geen tolke in die betrokke hospitaal beskikbaar is nie, kan 'n gesinslid of 'n persoon uit die gemeenskap wat die kliënt/pasiënt vergesel, gevra word om te help tolk.

Binne die uitvoering van hierdie pligte is daar sekere verwagtings wat aan die geneeskundige maatskaplike werker gestel word.

2.6.5 Eise en verwagtings waaraan die geneeskundige maatskaplike werker moet voldoen

Daar is reeds daarop gewys dat die geneeskundige maatskaplike werker se rol en funksie in dienslewering meerdoelig van aard is en dat sy beroepsverantwoordelikheid sterk terapeutiese vaardighede moet insluit. Die maatskaplike werker moet ingestel wees op die hantering van die kliënt/pasiënt en die lewering van terapeutiese intervensies, dit wil sê dit moet spesialiteitsgerig wees.

'n Belangrike komponent wat ook reeds uitgewys is, is dat die maatskaplike werker se dienslewering deur middel van persepsies (vgl. 2.5.5), kommunikasie en die interpretering van die kliënt/pasiënt se verbale en nie-verbale gedrag geskied. Van Zijl (1982:43) sê dat die maatskaplike werker in staat moet wees om die verbale en nie-verbale boodskappe van die kliënt/pasiënt te interpreteer en toepaslik daarop te reageer. Die emosionele behoeftes van die kliënt/pasiënt kan sodoende doelmatig aangespreek word, met gevolglike positiewe resultate vir die mediese behandeling.

James en Ziegenfus (1983:10) wys daarop dat die kliënt/pasiënt die reg het om met respek en menswaardigheid behandel te word. Die kliënt/pasiënt is geregtig op vertroulike behandeling en moet toestemming gee vir enige behandeling of verwysing wat oorweeg word. 'n Belangrike stelling wat gemaak word, is dat dit die kliënt/pasiënt se reg is om in 'n verstaanbare taal bedien te word en dat die mediese proses ook verstaanbaar aan hom verduidelik moet word.

Verdere druk word op die geneeskundige maatskaplike werker geplaas omdat hy voortdurend die regte van die kliënt/pasiënt in gedagte moet hou (German, 1984:26) en sy hantering van die kliënt/pasiënt deur etiese en/of gedragskodes gemonitor word. Volgens hierdie skrywer moet die maatskaplike werker veral op die volgende let:

- Hy mag slegs die kliënt/pasiënt met ander spanlede bespreek sonder die kliënt/pasiënt se toestemming, indien behandeling dit noodsaak.
- Hy moet deeglik aan die kliënt/pasiënt verduidelik hoe vertroulikheid hanteer word en die rede verskaf waarom inligting aan die spanlede deurgegee word.
- Die kliënt/pasiënt moet toegang tot die maatskaplikewerknotas gegun word.
- Vertroulikheid van ander kliënte/pasiënte se inligting moet gewaarborg word.
- Hy moet toestemming by die kliënt/pasiënt verkry alvorens gesprekke opgeneem of met 'n derde party gekonsulteer word.

Erasmus (1995:61) beweer dat die maatskaplike werker se rol 'n gróter impak op die kliënt/pasiënt het as wat gewoonlik in ag geneem word. Die klem moet dus op die kliënt/pasiënt se emosionele behoeftes gelê word.

Dit blyk ook dat die maatskaplike werker oor doeltreffende kommunikasievaardighede moet beskik ten einde die kliënt/pasiënt se behoeftes te kan bepaal (vgl. 3.9). Erasmus (1995:62) beweer bykomend dat gebrekkige kommunikasievaardighede die doeltreffende dienslewering aan die kliënt/pasiënt kan belemmer, aangesien die kliënt/pasiënt se behoeftes dan nie regmatig bepaal kan word nie. Dit het 'n kringloopeffek, omdat relevante inligting dan nie aan die ander spanlede oorgedra kan word nie, met noodwendige implikasies vir die kliënt/pasiënt se reaksie op behandeling. Hierdie stelling behoort ook in gedagte gehou te word tydens multikulturele maatskaplikewerk-onderhoudvoering met behulp van 'n tolk. Die mening word gehuldig dat gebrekkige kommunikasievaardighede van die maatskaplike werker die maatskaplikewerktolkbenuttingsproses kan beïnvloed en gevolglik

die effektiwiteit van dienslewering tydens die assesseringsonderhoud benadeel.

Daar word dus van die geneeskundige maatskaplike werker verwag om 'n omvattende rol aangaande die kliënt/pasiënt en sy gesin, die hospitaal, die gemeenskap en ander lede van die multidissiplinêre span te speel. Hierdie geneeskundige maatskaplikewerkdiens word toenemend multikultureel van aard en die waardes en beginsels van die professie moet binne die etiese en/of gedragskode beoefen word om doelmatige dienslewering aan die kliënt/pasiënt te verseker. Wanneer hierdie diens nie binne die kliënt/pasiënt se taal en kultuur kan plaasvind nie, moet die kliënt/pasiënt ten minste deur 'n tolk van sy keuse bygestaan word.

2.7 SAMEVATTING

Hoewel maatskaplike sorg deur die eeue heen beoefen is en 'n lang ontwikkelingsgeskiedenis deurloop het, is maatskaplike werk eers gedurende die twintigste eeu as 'n selfstandige professie geïdentifiseer. In Suid-Afrika is die ontwikkeling van maatskaplike werk grootliks deur die oorlogstoestande, die ontdekking van goud en verstedeliking beïnvloed. Die kerk het 'n prominente rol binne die ontwikkelingsgeskiedenis gespeel en die aandag is veral gefokus op die armblankevraagstuk. Met die verskuiwing van laasgenoemde na die arm nie-blankevraagstuk, is maatskaplike werkers toenemend met multikulturele dienslewering gekonfronteer. Die maatskaplikewerkprofessie moes egter met die inagneming van die veranderende kliënt/pasiënt bevolking binne dieselfde waardes, beginsels en etiese en/of gedragskode beoefen word. Hierdie faktore behoort deurlopend tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk toegepas te word. Om te voldoen aan hierdie eise wat aan die maatskaplike werker as professionele persoon gestel word, is dit nodig dat die maatskaplike werker oor sekere geestelike vermoëns en fisiese en psigiese bekwaamhede moet beskik. Bykomende bekwaamhede aangaande kennis, vaardigheid en houding behoort toegepas te word wanneer van tolkbenutting gebruik gemaak word tydens multikulturele maatskaplike werk.

Die klient/pasiënt staan egter deurentyd sentraal in die beoefening van maatskaplike werk en mag sekere probleme ondervind (verskynsels soos spanning en weerstand) wat sy persepsie(s) van die maatskaplike werker⁴ mag beïnvloed. Hierdie verskynsels behoort ook 'n invloed op multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk te hê.

Die geneeskundige maatskaplike werker vorm deel van 'n multidissiplinêre span wat saamwerk aan 'n gesamentlike aksieprogram om die gesondheid van die klient/pasiënt te bevorder. Die beoefening van geneeskundige maatskaplike werk binne die hospitaalopset verskil, volgens die navorser, nie in wese van die generiese maatskaplikewerkprofessie nie, maar geneeskundige maatskaplike werk is 'n spesialisrigting, wat bykomende kennis, vaardigheid en houding van elke rolspeler in die multidissiplinêre span vereis. Die geneeskundige maatskaplike werker vorm 'n belangrike skakel tussen die klient/pasiënt, sy gesin, die multidissiplinêre span, die hospitaal en ook die gemeenskap. Hierdie funksies en die uitvoering daarvan, stel eiesoortige eise aan die geneeskundige maatskaplike werker. Ook binne die hospitaal moet dienslewering binne die klient/pasiënt se taal en kultuur plaasvind en is dit soms nodig dat die klient/pasiënt deur 'n tolk van sy keuse bygestaan word om die proses meer doelmatig te laat verloop.

⁴ Wanneer voortaan na maatskaplike werker verwys word, word by implikasie ook geneeskundige maatskaplike werker bedoel.

HOOFSTUK 3

ONDERHOUDVOERING IN DIE GEVALLEWERKPROSES

3.1 INLEIDING

Om sy rol binne die multidissiplinêre span suksesvol te vervul, maak die maatskaplike werker in die uitvoering van sy pligte en funksies gebruik van een van die primêre metodes in maatskaplike werk, naamlik maatskaplike gevallewerk, -groepwerk of -gemeenskapswerk. Alhoewel elkeen van hierdie metodes oor sy unieke karaktereenskappe beskik, geld dieselfde maatskaplikewerkbeginsels deurgaans (vgl. 2.5). Die suksesvolle bereiking van die gesamentlike doel van beide die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt, met hierdie metodes in die maatskaplikewerkproses, hang volgens die navorser, grootliks af van die mate waarin daar geslaag word om doeltreffende kommunikasie tydens onderhoudvoering te bewerkstellig.

Vir navorsingsdoeleindes word vir die doel van hierdie studie gefokus op die eerste kontak met die kliënt/pasiënt, naamlik die assesseringsonderhoud in maatskaplike gevallewerk omdat hierdie metode 'n integrale deel van die bekendste van die maatskaplikewerkmetodes is. Dit is van kardinale belang dat begrip en insig in die onderhoudvoeringproses bewerkstellig word sodat indikatore vir die daarstelling van 'n moontlike riglyn uitgewys kan word. Indien tolkbenutting in die groep- en gemeenskapswerkproses bestudeer moet word, sal dit 'n studie in sy eie reg kan wees.

Uit die ontwikkeling van die onderhoudvoeringproses in maatskaplike werk (vgl. 2.3) is Van Rooyen en Combrink (1985:15) van mening dat gevallewerk-hulpverlening geskied aan diegene wat maatskaplike probleme ondervind. Hierdie professionele handeling is reeds in die verlede as 'n basiese metode van dienslewering aan die medemens gevestig en word ook waarskynlik die meeste

beoefen (Van Rooyen en Combrink, 1985:243). Met die veranderende politieke, ekonomiese, sosiale en godsdienstige omstandighede in Suid-Afrika, móét die maatskaplikewerkprofessie noodwendig groei en sal aanpassings in die metodes van dienslewering gemaak moet word ten einde aan die nuwe vereistes te voldoen.

Waar die dokter byvoorbeeld die stetoskoop, koorspen, medikasievoorskrifte en operasies as hulpmiddels kan aanwend, is die terapeutiese verhouding en die onderhoud of gesprek die twee vernaamste instrumente in die hulpverleningsproses aan die mens in maatskaplike nood. Dit is ook 'n feit dat maatskaplike werkers en veral gevallewerkers, meer met onderhoudvoering besig is as met enige ander handeling (Van Rooyen en Combrink, 1985:243). In hierdie hoofstuk word oorsigtelik gekyk na onderhoudvoering, die tipes onderhoude, die verloop van die maatskaplikewerkonderhoudproses, veral die assesseringsonderhoud en die metodiek daaraan verbonde ten einde begrip en insig in die onderhoudproses te verkry. Kommunikasie is egter die primêre bousteen van onderhoudvoering, derhalwe word daar binne dié hoofstuk ook daaraan aandag gegee. Daar word soms van ouer bronne gebruik gemaak, maar aangesien die basiese uitleg van die onderhoudvoeringsmodel nie verander het nie, verkies die navorser die uiteensettings van die bronne waarna verwys word.

Hierdie hoofstuk (Hoofstuk 3) poog om die faktore aangaande die maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses wat 'n effek op die multikulturele maatskaplikewerktoolkbenuttingsproses mag hê, uit te lig.

3.2 KONSEPVERHELDING

Vervolgens word sekere konsepte soos onderhoudvoering en kommunikasie toegelig sodat die leser die bedoeling van die konsepte ten opsigte van hierdie studie kan begryp.

- **Kommunikasie**

Plug et al. (1991:183) omskryf kommunikasie as die oordra van inligting van een persoon na 'n ander deur middel van een of ander stelsel van simbole of tekens, byvoorbeeld deur spraak of gebaretaal. Kommunikasie sluit ook die inhoud van die boodskap wat meegedeel word, in. Die Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1984:26) en die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:34) som kommunikasie op deur daarna te verwys as " 'n proses (is) waardeur gedagtes of gevoelens met of sonder woorde van een persoon na 'n ander oorgedra word". Dit behels dus nie-verbale en verbale aspekte (vgl. 3.5).

Vir die doeleindes van hierdie studie word kommunikasie beskou as 'n proses waar gedagtes en gevoelens, verbaal en nie-verbaal oorgedra word. Die boodskap moet deur die ontvanger verstaan word soos dit oorspronklik deur die sender bedoel is. Kommunikasie word beskou as die onderbou van maatskaplikewerkonderhoudvoering en daarom kan onderhoudvoering nie plaasvind sonder kommunikasie nie.

- **Onderhoudvoering:**

Die Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1984:33) omskryf 'n onderhoud as " 'n doelgerigte gesprekvoering tussen die maatskaplike werker en kliënt/pasiënt, of vaardigheid binne die gevallewerk, om besonderhede aangaande die kliënt/pasiënt se probleem en persoonlikheid te bekom met die oog op 'n diagnose, terwyl dit terselfdertyd 'n terapeutiese proses binne die terapeutiese verhouding is" (vgl. 3.6 en 3.8).

'n Onderhoud word gedefinieer as 'n gesprek met 'n definitiewe doel wat deur al die deelnemers aanvaar word (Kadushin, 1990:3). Daar kan afgelei word dat 'n onderhoud en 'n gesprek feitlik dieselfde is, omdat verbale en nie-verbale kommunikasie, wat idees, houdings en gevoelens weergee, by albei

teenwoordig is. Beide geskied gewoonlik van aangesig tot aangesig ("face-to-face"), met uitsondering van die telefoniese onderhoud of gesprek. Die betrokkenes by die onderhoud beïnvloed mekaar wedersyds en 'n doeltreffende en effektiewe gesprek gee bevredigende kommunikasie, dit wil sê die boodskap word ontvang soos dit bedoel is, deur beide die betrokkenes, aangesien albei betrokkenes begrip en insig in die situasie beleef. Kadushin (1990:19) beskou onderhoudvoering verder as 'n spesialiteitsvorm van kommunikasie waarby twee mense betrokke is wat elk oor 'n ontvangs-, stuur- en verwerkingsstelsel moet beskik. 'n Inkomende boodskap word ontvang en verwerk volgens die betekenis wat die ontvanger (boodskap soos bedoel deur sender) daaraan heg.

Millar et al. (1992:3) beskou onderhoudvoering as 'n tweeledige interaksieproses waar die onderhoudvoerder en die kliënt/pasiënt van aangesig tot aangesig kommunikeer volgens hulle voorgeskrewe rolle en hul verwagtings aangaande gedrag en houding. Die onderhoudproses is deur een van die partye aangevra ten einde 'n bepaalde doel te bereik en albei betrokkenes gee hulle samewerking om sodanige doel te bereik. Dit sluit aan by Van Rooyen en Combrink (1985:243) se siening dat onderhoudvoering 'n beplande gesprek is waarin een persoon (die onderhoudvoerder) die verantwoordelikheid vir die ontwikkeling van die gesprekvoering aanvaar, terwyl die ander party (ontvanger) die persoon is met wie die onderhoud gevoer word.

Onderhoudvoering kan gesien word as 'n "gesprek tussen 'n terapeut, voorligter of ander professionele persoon en 'n pasiënt, kliënt/pasiënt of voornemende werknemer, wat daarop gemik is om inligting in te win vir die doeleindes van diagnose, behandeling, die vasstelling van vermoëns, voorligting of navorsing. Ooreenkomstig die doel kan die onderhoudvoerder van 'n direkte of nie-direkte benadering gebruik maak" (Plug et al., 1991:244).

Vir die doeleindes van hierdie studie word die onderhoud beskou as 'n doelgerigte, verstaanbare gesprekvoering tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt, waar die boodskap soos bedoel deur die sender, deur die ontvanger ontvang word. Die verskil in etnisiteit, taal en kultuur kan sodanige boodskap beïnvloed, maar kan oorkom word deur van 'n tolk gebruik te maak wat dan deel vorm van die terapeutiese verhouding en proses (vgl. 3.6). Daar word voorspel dat die betrokkenheid van 'n derde persoon by die direkte of indirekte kommunikasievlak tydens multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering, meer energie vereis ten einde die terapeutiese proses met sy eienskappe en beginsels progressief te laat verloop (vgl. 2.5, 3.8 en Hoofstuk 4, 5, 6, 7 en 8).

Onderhoudvoering is 'n breë onderwerp met baie onderafdelings en komplekse implikasies. Vervolgens word gefokus op enkele kernaspekte van onderhoudvoering, en in besonder op die eerste kontak met die kliënt/pasiënt, die assesseringsonderhoud genoem, as deel van die maatskaplikewerkonderhoudvoeringproses.

3.3 DIE ONTSTAAN VAN ONDERHOUDVOERING

Onderhoudvoering word sedert die antieke tydperk reeds deur professionele mense soos geneeshere, filosowe, priesters en regsgeleerdes gebruik. Dit blyk dat saam met die ontploffing van die wetenskap gedurende die 19 de eeu, talle dissiplines, waaronder psigiatrie, ekonomie, joernalistiek, marknavorsing, arbeidsterapie, sielkunde en maatskaplike werk hulle beslag gekry het. Die onderhoud as proses word ook, onder andere, deur hierdie dissiplines as metode van dienslewering benut (Swanepoel, 1978:2).

Swanepoel (1978:2) sê verder dat die begrip "onderhoud" in vakdissipline verband vir die eerste keer in 1514 gebruik is om 'n "ontmoeting" tussen twee mense te beskryf, terwyl die begrip ná die Renaissance 'n plek begin inneem het in veral die diplomatieke diens, opvoedkunde, psigologie en joernalistiek (vgl. 2.4). Met die

ontwikkeling van die geesteswetenskappe word die idee van die onderhoud as "kommunikasie" (vgl. 3.2) in die werke van die meeste prominente teoretici soos Freud, Wundt en Rogers bespeur.

Uit die Hollis-Taylor-verslag (Van Rooyen en Combrink 1985:392) blyk dit dat " ... general and specialized social case work was the first aspect of social work to be generally recognized as having attained professional status". Hieruit kan afgelei word dat maatskaplike werk sy professionele status aan onder andere die unieke eienskappe van onderhoudvoering (vgl. 3.6) en veral in gevallewerk, te danke het.

Groot getalle nuwe ondernemings en organisasies word feitlik jaarliks op die been gebring en werks- en indiensnemingsonderhoude, asook verskeie ander tipes onderhoude, is onontbeerlik in die gesonde funksionering van hierdie organisasies (vgl. 3.4). Die gesprekke verteenwoordig 'n integrale deel van die ondernemings en organisasies se professionele vlak van dienslewering.

Uit die ontwikkeling van die onderhoudvoeringsproses in maatskaplike werk (vgl. 2.3) kom die voortdurende verandering na vore waar die klem verskuif het vanaf morele na sosiologiese en later na sielkundige faktore as aspekte wat die onderhoudvoeringsproses beïnvloed. Hierdie faktore word as kennisbasis uit verwante dissiplines, navorsing en die maatskaplikewerkpraktyk verkry. Dit is duidelik uit laasgenoemde dat maatskaplike gevallewerk 'n lang pad van groei en wetenskaplike ontwikkeling deurloop het en ook bygedra het tot die wetenskaplike fundering van maatskaplike werk as professie. Vervolgens word die verskillende vorme van maatskaplikewerkonderhoudvoering ⁵, toegelig.

5 Onderhoudvoering in hierdie studie verwys na maatskaplikewerkonderhoudvoering.

3.4 VERSKILLENDE VORME VAN ONDERHOUDVOERING

Die doelwitte wat bereik word tydens die onderhoud, word beïnvloed deur die aard en tipe kommunikasie in die onderhoudvoering (vgl. 3.9). Cross (1979:16) onderskei tussen vier tipes onderhoude:

- **Persoonlike onderhoude** - 'n individuele onderhoud waar interaksie tussen twee persone plaasvind.
- **Groepsonderhoude** – 'n onderhoud waar interaksie tussen twee en meer persone plaasvind. Tydens groepwerk moet die belangrikheid van die onderhoud nie misken word nie; weens die omvang hiervan is dit egter 'n studiegebied opsigself.
- **Paneelonderhoude** - die byeenkoms van professionele persone, soos die multidissiplinêre span, om insette te lewer waar besluitneming ter sprake is.
- **Massa-onderhoude** - byvoorbeeld toesprake.

Kadushin (1990:12) asook Van Rooyen en Combrink (1985:146) verwys na die volgende drie tipes onderhoude in maatskaplike werk:

- **Assesseringsonderhoud (Inligtingsonderhoud)**

Die assesseringsonderhoud word beskou as die aanmeldings- of gevallestudie-onderhoud wat die inwin van informasie behels. Inligting rondom psigososiale omstandighede en funksionering, asook begrip vir die kliënt/pasiënt en sy situasie word verkry sodat 'n geheelbeeld van die kliënt/pasiënt se maatskaplike funksionering gevorm kan word. Objektiewe feite sowel as subjektiewe houdings en gevoelens word ondersoek sodat die maatskaplike werker kan begryp wat die

kliënt/pasiënt se probleem is en wat sy standpunt teenoor sy probleemsituasie is. Die doel is nie net om feite te versamel nie, maar om die kliënt/pasiënt binne sy situasie te verstaan (Kadushin, 1990:12).

Vir die doeleindes van hierdie studie gaan daar veral op die eerste kontak of die assesseringsonderhoude met die kliënt/pasiënt gefokus word. Die assesseringsonderhoud kan in die eerste of tweede kontak met die kliënt/pasiënt geskied.

Die maatskaplikewerkonderhoudsproses word in geheel, met moontlike faktore wat 'n invloed op die onderhoudproses mag hê, toegelig. Aangesien daar vanuit 'n sistemiese en ekologiese perspektief gewerk word, behoort die faktore, wat 'n deurlopende en wedersydse invloed op mekaar het en 'n moontlike invloed op die totale onderhoudproses het, ook 'n effek op die assesseringsonderhoud te hê.

o **Terapeutiese onderhoude**

'n Terapeutiese onderhoud het ten doel om verandering in die kliënt/pasiënt en in sy maatskaplike omgewing ten opsigte van sy gevoelens, houding en gedrag te bewerkstellig, sodat beter maatskaplike funksionering in die vooruitsig gestel kan word. Die onderhoud mag 'n medium wees waardeur verandering bewerkstellig kan word en waardeur 'n verhouding wat van terapeutiese waarde is, opgebou kan word (Kadushin, 1990:12) (vgl. 3.3).

o **Diagnostiese beplanningsonderhoude**

Tydens hierdie onderhoude word definitiewe administratiewe besluitneming, saam met die kliënt/pasiënt oor sy funksioneringsvlakke geneem en duidelikheid oor die maatskaplike struktuur waarbinne die persoon sy taak vervul, verkry. Hier word die aard van die maatskaplikewerkingrepe, byvoorbeeld die keuring van

⁶ Waar dus verder in hierdie studie na die maatskaplikewerkonderhoud verwys word, word veral bedoel die assesseringsonderhoud.

pleegouers of die oorsake van die probleem en die effek daarvan op die individu, bepaal. Hierdie onderhoude word meestal deur terapeutiese onderhoude opgevolg (Kadushin, 1990:12).

Die mening word gehuldig dat daar in praktyk hoofsaaklik van inligtings-, terapeutiese en diagnostiese beplanningsonderhoude gebruik gemaak word, omdat Cross (1979) se vier tipes onderhoude ondervang word deur die drie tipes onderhoude wat deur Kadushin (1990) en Van Rooyen en Combrink (1985) onderskei is. Die benutting van 'n tolk kan in al drie genoemde onderhoude geskied.

As in ag geneem word dat dit die doel van 'n onderhoud is om inligting in te win ten einde 'n diagnostiese geheelbeeld te verkry en daarvolgens hulp te verleen, word die huidige tendens van wegbeweeg van die siektemodel na 'n fokus op die klient/pasiënt se positiewe eienskappe, bevestig. In die studie gaan daar nie aandag gegee word aan die diagnostiese- en terapeutiese onderhoud nie, maar eerder aan die eerste kontak met die klient/pasiënt, te wete die assesseringsonderhoud.

Waar die maatskaplike werker en klient/pasiënt nie mekaar se taal verstaan nie en daar 'n gebrek aan kongruensie tussen hul verbale en nie-verbale kommunikasie bestaan, kan frustrasie en probleme ontlok word. Die misverstande wat sodoende kan posvat, belemmer weer die wetenskaplike onderhoudsproses. Om hierdie faktore wat die maatskaplikewerk- onderhoudsproses kan beïnvloed te hanteer, word kortliks sekere maatskaplikewerkbenaderings, -teorieë en -modelle bespreek.

3.5 BENADERINGS, TEORIEË EN MODELLE IN MAATSKAPLIKEWERK-ONDERHOUDVOERING

Daar word duidelik onderskei tussen benaderings, teorieë en modelle in maatskaplike werk. Dit is belangrik dat die verskillende eienskappe en die verhouding van die drie komponente tot mekaar verstaan moet word. Teoretiese modelle kan as riglyne of verwysingsraamwerke in die onderhoudproses dien.

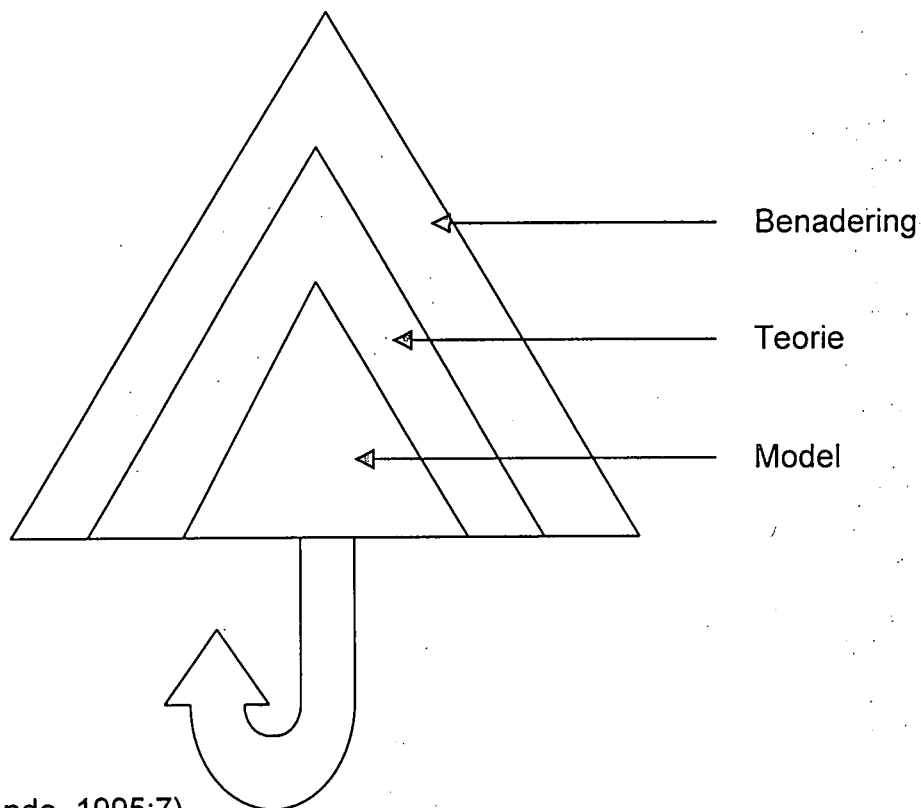
Teorie is, volgens Makhondo (1995:7), 'n sisteem van reëls of beginsels. 'n Teorie dien as die vertrekpunt vir doelstellings of dienslewering in maatskaplike werk en ander diensberoepe. Munson (1983:138) gaan verder en onderskei tussen formele teorie en praktykgerigte teorie. Die Gestalt en Frankleteorieë (vgl. 3.5.2) is voorbeelde van formele teorieë. Die kennisbasis van 'n praktykgerigte teorie is prakties uitvoerbaar, verstaanbaar en dien as 'n riglyn vir verdere dienslewering wat reeds in die praktyk getoets is. Smit (1984:117) beweer dat 'n teorie nog steeds getoets moet word aan empiriese data. Hy omskryf teorie as "a deductively connected set of laws. Some of these laws, the axioms or postulates of theory logically imply others, the theorems ..". In die studie word veral die Gestalt-teorie benut wat 'n holistiese teorie blyk te wees, en gevolglik die sistemiese en ekologiese perspektief ondersteun en akkommodeer.

'n Model skep die struktuur of raamwerk waarbinne die dienslewering plaasvind, byna soos 'n konseptuele kaart wat rigting en/of leiding gee. Makhondo (1995:7) omskryf 'n model as die manier waarop teorie gestruktureer word. 'n Model is gewoonlik gegrond op 'n probleemoplossende benadering. Smit (1984:118) bevestig dat 'n model daarop gerig is om dienslewering te vergemaklik en om as handleiding of hulpmiddel benut te word.

Benadering is, volgens Makhondo (1995:7), "a method or steps taken in setting about a task, or a problem (taking preliminary steps)". Dit is die inwerkingstelling van 'n model, met ander woorde, dit is die stappe wat gevolg word om die proses aan die gang te sit en vorm in maatskaplike werk byvoorbeeld die beplanning van dienslewering. Die skematiese voorstelling van die modelle en teorieë wat

werkbaar is, word deur 'n benadering bevestig en die uitvoerbaarheid van die spesifieke model word in werkbare stappe uiteengesit sodat die maatskaplike werker in staat sal wees om gestruktureerd binne 'n bepaalde raamwerk die proses te kan voltooi (Smit, 1984:124). Van Rooyen en Combrink (1985:36) identifiseer drie hoofbenaderings in die benutting van teoretiese modelle naamlik, die enkel-, eklektiese- en integrerende teoretiese benaderings. Figuur 1 verduidelik skematies hoe benadering, teorie en model in verhouding tot mekaar staan.

Figuur 1: Verhouding tussen benadering, teorie en model



(Makhondo, 1995:7)

Makhondo (1995:8) verduidelik die verhouding tussen die drie konsepte benadering (breed en algemeen), teorie (riglyn en buigbaar) en model (presies en rigting) aan die hand van die sambreel-konsep (vgl. fig.1). 'n Benadering is die breë algemene stappe in die aksie of intervensie om die probleem aan te spreek; die teorie is meer spesifiek, dit gee riglyne, is aanpasbaar by spesifieke situasies en is deel van 'n benadering wat 'n model vir spesifieke dienslewering vorm; die

model is presies en duidelik en gee spesifieke aanduidings vir probleemoplossing.

Dit blyk die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker te wees om 'n eie kennisbasis as deel van sy bekwaamhede te ontwikkel waarvolgens hy die onderhoudproses rig. Van Rooyen en Combrink (1985:36) vind aanklank by die integrerende benadering, waar bruikbare en toepaslike inhoude van aanverwante dissiplines en teoretiese beskouings op eklektiese werkwyse geselekteer en verwerk word, sodat dit uiteindelik deel vorm van 'n eie verwysingsraamwerk, wat weer verder uitgebou word deur navorsing en praktykervaring. Ten einde die integrerende benadering as verwysingsraamwerk in onderhoudvoering te benut, kan die modelle eklekties tydens die onderhoudproses gebruik word, met die voorvereiste dat die maatskaplike werker dit binne sy professionele raamwerk interpreteer en integreer. Alhoewel benaderings, teorieë en modelle benut word in die studie is die oorkoepelende doel die identifisering van indikatore vir 'n maatskaplikewerkglyng tydens tolkbenutting.

Vervolgens word die belangrikste kenmerke van die sistemiese benadering, die Gestalt-teorie en Millar *et al.* se sosiale interaksie-model in onderhoudvoering bespreek. Dit kan dan as basis dien vir die eklektiese benutting van ander teorieë soos onder andere die psigoanalise, gedrags- en leerteorie, eksistensialisme, kliëntgesentreerde- en kognitief-affektiewe teorie en die narratiewe teorie.

3.5.1 Sistemiese benadering

Egan (1990:11) bespreek en motiveer die sistemiese benadering volgens die beginsels van die Carkhuff-model, deur te verwys na die kliënt/pasiënt in nood wat 'n behoefte het om sy probleme aan te spreek, sodat hy 'n meer effektiewe lewe kan lei. Dit is die taak van die maatskaplike werker om die kliënt/pasiënt te help om die probleemsituasies te hanteer en om onbenutte hulpbronne en geleenthede meer doeltreffend te benut. Die maatskaplikewerkhulpverleningsproses is ook dus 'n opvoedkundige proses. Dit behels verandering in kognisie, gevoel en

gedrag, wat ten doel het dat leer binne 'n raamwerk van vryheid plaasvind en waar die kliënt/pasiënt die geleentheid gegee word om voordeel te trek uit die keuses wat hy gemaak het (Corsini en Wedding, 1989:447).

Aangesien die kliënt/pasiënt deel vorm van 'n sisteem wat weer op sy beurt deel uitmaak van 'n groter sisteem, die supra-sisteem, is dit noodsaaklik om die kliënt/pasiënt, en waar toepaslik die tolk, vanuit 'n sistemiese benadering te evalueer. Die kleiner sisteme van die kliënt/pasiënt of gesin, staan as subsisteme bekend. Voorbeelde van subsisteme van 'n gesin is die egpaar-, die ouer-kind- en die kindersubsteme. Hierdie sistemiese benadering vorm deel van die holistiese siening van die kliënt/pasiënt, sy gesin en hulle problematiek.

3.5.2 Gestalt-teorie

Die Gestalt-teorie word deur Van Rooyen en Combrink (1985:49) bespreek waar die woord "gestalt" verwys na 'n geheel. Die mens is as geheel by 'n situasie betrokke en die hele situasie beïnvloed hom. Die Gestalt-teorie is hoofsaaklik daarop gerig om die kliënt/pasiënt te help om sy persepsie van homself en die werklikheid te verander, sodat hy faktore in onderlinge verband en as 'n geheel kan sien. In die tweede plek word die kliënt/pasiënt tot insig gelei om onder andere 'n herstrukturering van feite te maak en nuwe verbande te trek. Begrip ten opsigte van die geheelbeeld word sodoende verkry en die maatskaplike werker kry die geleentheid om insig te ontgin. Volgens die Gestalt-teorie is die hulpverleningsproses 'n verandering in persepsie en gedrag. Die doel van die Gestalt-teorie is om die kliënt/pasiënt te help om verantwoordelikheid vir sy eie lewe te aanvaar en selfaktualisering en groei na te streef (Corey, 1996:446).

Hierdie teorie fokus veral op die proses (die gebeure of storie) eerder as op die inhoud (wat word bespreek). Gestalt fokus dan op die hier en nou, met ander woorde op die onmiddellike belewenisse van die pasiënt. Die verlede word wel in ag geneem en ook die pasiënt se nie-verbale gedrag, gewoontes, houding,

geloof, klas en kultuuragtergrond, maar dit is nie die primêre fokus nie (Corsini,1995:280). Volgens Corey (1996:463) streef die kliënt/pasiënt na heelmaking of innerlike genesing en integrering van sy denke, emosies en gedrag. Die kliënt/pasiënt word gelei om te verstaan hoe vroeë(re) gebeurtenisse aanleiding kan gee tot die huidige frustrasies en probleme.

Multikulturele dienslewering word deur die Gestalt-teorie vergemaklik, aangesien daar veral gefokus word op die nie-verbale gedrag wat kongruent behoort te wees aan die verbale gedrag. Deur op die nie-verbale te fokus, kan die kliënt/pasiënt op sy probleemgedrag gewys word (Corey, 1996:446).

Die navorser is van mening dat multikulturele onderhoudvoering met behulp van tolke vergemaklik kan word indien daar ook gefokus word op die nie-verbale gedrag wat kongruent behoort te wees aan die verbale gedrag. Dit skep geleentheid vir die maatskaplike werker om hierdie aspek te gebruik as meetinstrument vir dienslewering en insig. Die mening word gestel dat alhoewel nuwe postmodernistiese sienings nie meetinstrumente wil benut nie, daar tog tydens multikulturele maatskaplikwerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, gefokus moet word op kongruensie tussen verbale en nie-verbale kommunikasie.

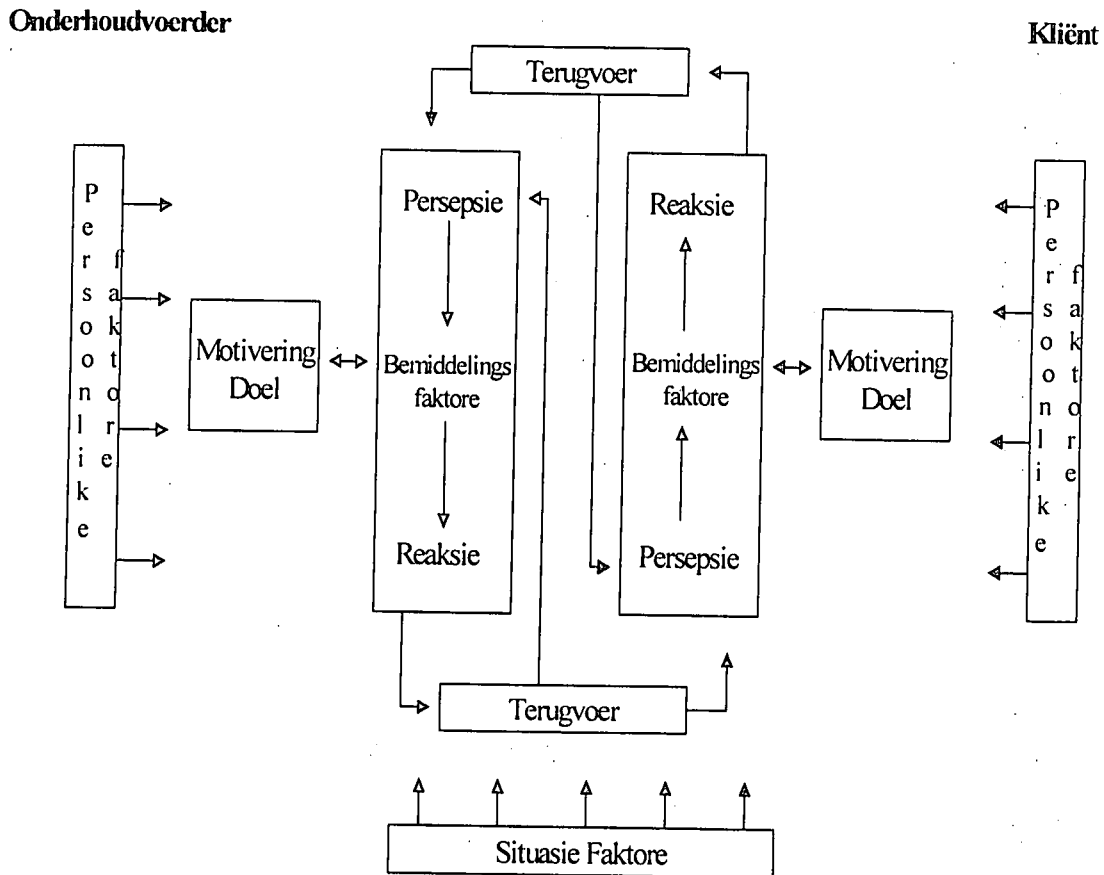
In ag genome die veelvuldige veranderlikes in onderhoudvoering, naamlik die agtergrond van die kliënt/pasiënt, vorige ondervinding, plek, tyd, doel van beide die onderhoudvoerder en die kliënt/pasiënt en die proses, is onderhoudvoering, volgens Millar et al. (1992:17), 'n baie komplekse proses om te ontleed en te hanteer. Buiten die Gestalt-teorie word die sosiale interaksie-model ook kortliks toegelig.

3.5.3 Sosiale interaksie-model in onderhoudvoering

Millar et al. (1992:17) beskryf 'n sosiale interaksie-model van onderhoudvoering, wat uit vyf fases bestaan, naamlik: (1) doel en motivering (2) bemiddeling (3) reaksie (4) terugvoering en (5) persepsie van die persoonlike en die spesifieke situasie. Die proses word bestuur deur 'n gemotiveerde onderhoudvoerder wat ten doel het om die klient/pasiënt tot deelname te motiveer. Om hierdie doel te bereik sal die onderhoudvoerder sekere bemiddelingsvaardighede benut om die verloop van die onderhoudproses te bepaal of te manipuleer (vgl. 3.7). Die metode sal bepaal word na aanleiding van die klient/pasiënt se reaksie op die aanvaarbaarheid van die proses en terugvoering sal die persepsies en verdere verloop van die proses bepaal.

Hierdie literatuurstudie, soos reeds vermeld, fokus veral op die eerste kontak met die klient/pasiënt, naamlik die assesseringsonderhoud. Die totale maatskaplikewerkonderhoudproses word toegelig om eerstens die belangrikheid van die assesseringsonderhoud te beklemtoon en tweedens, die totale onderhoudproses waarvolgens beplan behoort te word, te verhelder. Figuur 2 stel die maatskaplikewerkonderhoudproses skematies soos volg voor:

Figuur 2: Onderhoudvoeringproses volgens Millar



(Millar et al., 1992:18)

Die vyf fases, naamlik doel en motivering, bemiddelingsfaktore, reaksie, terugvoering en persepsie (persoonlik en die spesifieke situasie) van die sosiale interaksie-model (vgl. fig. 2) binne onderhoudvoering, word kortliks bespreek om die komplekse proses duideliker te verstaan en om die belangrike faktore wat die proses-evaluering kan verbeter, toe te lig.

- **Doel en motivering**

Die hoofdoel van enige onderhoud is die doeltreffende en doelmatige verloop van die proses om die kliënt/pasiënt te help, daarom behoort beide die kliënt/pasiënt en die onderhoudvoerder dieselfde doel voor oë te hê. Effektiewe onderhoudvoering sal slegs plaasvind as die onderhoudvoerder werklik die kliënt/pasiënt wil help en as die kliënt/pasiënt betekenisvol deelneem aan die proses om gehelp te wil word. Om hierdie rede is die doel 'n belangrike vertrekpunt in die definiëring van die onderhoud. Daar is egter persoonlike faktore wat hier 'n rol mag speel (vgl. 3.5), soos om bemiddeling toe te pas, toepaslik te reageer, deurlopend terugvoering te gee en bewus te wees van moontlike persepsies wat die onderhoudproses kan beïnvloed.

- **Bemiddeling**

Bemiddeling is 'n interne proses van kommunikasie tussen die onderhoudvoerder en die kliënt/pasiënt en behels die interne besluitnemingsproses wat plaasvind. Volgens Millar et al. (1992:23) word die bemiddelingsproses hoofsaaklik deur twee faktore beïnvloed.

- Kognisie is 'n interpersoonlike kommunikasieproses waar die kliënt/pasiënt en die onderhoudvoerder hul gedagtes in woorde omskryf volgens elkeen se verwysingsraamwerk. Dit kan moontlike vooropgestelde idees, persepsies en verwagtings vorm van hoe die proses moet verloop. Hierdie faktor behoort veral tydens die assesseringsonderhoud hanteer te word. Die moontlikheid bestaan dat hierdie faktor tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk kan intensifiseer.
- Emosie is 'n belangrike faktor in die onderhoudproses en behoort deurgaans in gedagte gehou te word, omdat die emosionele status van beide partye die proses kan beïnvloed (vgl. 2.5). Die

kliënt/pasiënt reageer hoofsaaklik op hoe hy voel en kan emosioneel raak tydens die onderhoudproses. Dit is egter die onderhoudvoerder se verantwoordelikheid om sensitief te wees vir die kliënt/pasiënt se emosies, en om dit te benut ten einde die doel van die proses te bereik. Tydens die assesseringsonderhoud in multikulturele maatskaplike werk, veral tydens tolkbenutting, kan die emosionele faktor ook moontlik intensifiseer, aangesien die kliënt/pasiënt sy probleem via 'n tolk oordra en nie altyd weet of die boodskap (probleem) soos bedoel, ontvang is deur die maatskaplike werker nie.

Die taak van die onderhoudvoerder is om sy bekwaamhede en spesifiek sy vaardighede te benut ten einde die kliënt/pasiënt tot insig en samewerking in die spesifieke proses te lei.

◦ **Reaksie**

Volgens Millar et al., (1992:20) vind kommunikasie en reaksie hoofsaaklik plaas deur:

- Die verbale boodskap - wat die kliënt/pasiënt sê.
- Uitspraak (bedoeling), mondeling (vokaal) - hoe die kliënt/pasiënt dit sê.
- Nie-verbaal - die kliënt/pasiënt se lyftaal en (nie-verbale/gebaretaal) en gedrag.
- Begrip - die sender en die ontvanger hoor en verstaan die boodskap dienooreenkomstig die bedoeling daarvan.

Beide die onderhoudvoerder en die klient/pasiënt reageer op die boodskap wat gekommunikeer word (vgl. 3.8). Die onderhoudvoerder kan dan aan die hand van sy bekwaamhede, kennis, vaardighede en houdings, die reaksie evalueer en dit tot doelbereiking van die proses aanwend.

◦ **Terugvoering**

Die noodsaaklikheid en die effek van terugvoering tydens die proses kan nie genoeg benadruk word nie. Terugvoering is 'n deurlopende proses wat lei tot insig en motivering om te verander. Daar word drie redes onderskei vir die noodsaaklikheid van terugvoering (Millar et al., 1992:21), naamlik:

- Om kennis van die resultate oor te dra.
- Dien as motivering vir die klient/pasiënt om voort te gaan.
- Positiewe versterking van gedrag wat die onderhoudvoerder wil aanwend om die doel te bereik.

Terugvoering dien ook as monitor om te verseker dat die boodskap verstaan en ontvang word soos die sender dit bedoel het. Tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk blyk dit van kardinale belang te wees dat terugvoering op 'n meer gereelde basis gegee word. Dit verseker dat die getolkte boodskap soos bedoel, ontvang word.

◦ **Persepsies**

Persepsies is 'n onlosmaaklike deel van die mensdom en het 'n groot invloed op die kommunikasieproses. Op grond van aangeleenthede soos fisiese voorkoms en na dit wat voor oë is, word sekere afleidings gemaak en persepsies oor individue gevorm voordat interaksie nog plaasgevind het. Persepsies word as een van die struikelblokke in multikulturele kommunikasie, saam met ander

verskynsels en faktore (vgl. 2.5.5, 4.3, 4.4 en 5.5.3), beskou.

Millar et al. (1992:22) onderskei verder drie soorte sosiale persepsies wat in ag geneem moet word, te wete:

- Die kliënt/pasiënt se persepsie van sy eie gedrag (wat hy sê en hoe hy dit sê).
- Persepsie van ander se gedrag.
- Interaksie met ander, hoe 'n persoon dink ander hom beleef en hoe hy dink ander dink hy hulle beleef.

Persepsies het op sy beurt baie veranderlikes wat in gedagte gehou moet word. Persepsies word op 'n onbewuste vlak aangeleer deur onder andere kultuuroordrag aan kinders. Die effek van persepsies op multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, kan moontlik 'n groter invloed op die onderhoudproses hê. 'n Voorbeeld van so persepsie is dat die kliënt/pasiënt wat sy probleem met behulp van 'n tolk kommunikeer, kan voel hy is minder belangrik en/of dat die nie-professionele tolk die vertroulikheidsbeginsel kan skend. Hierdie aspek behoort reeds tydens die assesseringsonderhoud hanteer te word. Sommige van hierdie faktore sal bespreek word (vgl. 2.5.5, 4.3, 4.4 en 5.5.3), maar dit is noodsaaklik dat die onderhoudvoerder kennis dra van die vorming van persepsies en dit dienoreenkomstig hanteer. Daar is egter ook omstandigheidsfaktore wat hier 'n rol mag speel en doelbereiking kan beïnvloed (vgl. 3.8).

Verskeie benaderings, teorieë en modelle kan binne die onderhoudproses gebruik word, maar die sosiale interaksie-model is spesifiek gemik op faktore wat ook in die onderhoudproses 'n rol mag speel. Die studie beskou die kliënt/pasiënt as deel van 'n sisteem waar die kliënt/pasiënt en sy probleem holisties benader behoort te word. Die kliënt/pasiënt is as geheel by 'n situasie betrokke wat hom

op een of ander wyse beïnvloed. Die kliënt/pasiënt vorm ook deel van 'n sosiale sisteem wat interaksie noodsaak.

Dit is dan noodsaaklik om kennis te neem van die verskillende tegnieke in onderhoudvoering om sodoende die onderhoudproses beter te benut tot voordeel van die kliënt/pasiënt. Hierdie tegnieke is veral ook belangrik tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk.

3.6 TEGNIEKE EN ROLLE IN ONDERHOUDVOERING

Ten einde teoretiese modelle effektief te benut, is dit noodsaaklik om sekere tegnieke deurgaans in die onderhoudproses toe te pas. Steinmetz (1971:8) kategorieer die verskillende tegnieke as direktief of nie-direktief.

Die direkte teganiek is 'n rigiede metode van onderhoudvoering waar die terapeut 'n gestruktureerde riglyn vir die gesprek daarstel oor die dinge waarvoor hy wil praat en watter spesifieke boodskap (aspekte) hy wil tuisbring. Inligting word deur die kliënt/pasiënt verskaf deur die terapeut se benutting van die teganiek van vraagstelling. Verbale kommunikasie speel dus 'n belangrike rol tydens die teganiek. Hierdie metode word nie baie positief deur die kliënt/pasiënt beleef nie, aangesien dit die terapeut in 'n magposisie kan plaas (Steinmetz, 1971:8) (vgl. 4.3.4). Aansluitend hierby beklemtoon White (1989:37) die teganiek van vraagstelling waar die gesin of individu die geleentheid gebied word tot deelname en die herdefiniëring van die probleem. Die teganiek van vraagstelling ontleed dan die kulturele gebruik deur dit te assesser en die probleem van die persoon te onderskei.

Steinmetz (1971:8) verwys tweedens na die nie-direktiewe teganiek waar die terapeut die kliënt/pasiënt die geleentheid bied om sy gedagtes te verbaliseer. Luister as teganiek, kom hier sterk na vore. Die rol van die terapeut behels om empatie te toon, te verstaan, aandag te skenk, nie outoritêr te wees nie, te luister

en min advies te gee. Tydens hierdie nie-direktiewe tegniek word die kliënt/pasiënt die geleentheid gebied om sy gedagtes meer vrylik en ongestruktureerd uit te spreek.

Van die tegnieke hierbo genoem, word deur Carkhuff en Anthony (1987:47) beklemtoon, in besonder die nie-direktiewe tegnieke van luister en waarneming. Omdat die maatskaplike werker luister, kry die kliënt/pasiënt die geleentheid om sy probleem te verbaliseer en te beleef dat iemand luister en verstaan. Deur die benutting van dié tegniek kan die terapeut baie inligting bekom en/of waarneem.

Luister is nie 'n passiewe handeling nie, maar 'n aktiewe proses waar die maatskaplike werker inligting inneem en op die boodskap reageer. Die maatskaplike werker slaan ag op die verbale en nie-verbale kommunikasie en sy gesigsuitdrukkinge, be-amings, vrae, opmerkings en liggaamshouding getuig van die mate waartoe hy luister (Van Rooyen en Combrink, 1985:267). Die nie-direktiewe metode fokus meer op die benutting van nie-verbale vaardighede wat die kliënt/pasiënt die geleentheid bied om sigself nie-verbaal en verbaal te eksploreer.

Die direktiewe tegniek kan dus gesien word as 'n tegniek om doelgerig inligting deur middel van vraagstelling te bekom en die nie-direktiewe tegniek waar luister en waarneming benut word om die kliënt/pasiënt tot insig te lei.

Uit bogenoemde is dit duidelik dat die terapeut ook sekere rolle beklee. Die terapeut benodig vraagstelling om inligting te bevestig en behoort te fokus op die eie nie-verbale kommunikasie en die toepassing van sy bekwaamhede (kennis, vaardigheid en houding) asook die maatskaplikewerkbeginsels (waaronder empatie, luister, aanvaarding en 'n nie-veroordelende houding), aangesien die kliënt/pasiënt nie die terapeut se verbale kommunikasie (taal) magtig is nie (Freed 1988:316) (vgl. 2.5).

Multikulturele onderhoudvoering, waar die tolk deel word van die onderhoudproses, mag sekere aspekte van die proses beïnvloed en dit blyk dat 'n kombinasie van die direkte en nie-direkte tegnieke benut behoort te word. 'n Behoeftes aan 'n gemeenskaplike riglyn of verwysingsraamwerk waaruit die maatskaplike werker en die tolk die onderhoudproses saam kan reguleer, word in die studie nagevors. Daar bestaan ook sekere kwalifiserende faktore wat die maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses kan beïnvloed. Enkele faktore word kortliks bespreek.

3.7 KWALIFISERENDE FAKTORE VIR ONDERHOUDVOERING

Aansluitend by Millar et al. (1992) bevestig Kvale (1996:148) die belangrikheid van die verloop van die onderhoudproses deur tien kwalifiserende faktore vir onderhoudvoering uit te wys, naamlik kundigheid, struktuur, duidelikheid, vriendelikheid, sensitiwiteit, deursigtigheid, stuur van die onderhoud, kritiese denke, belangrikheid van onthou en interpretering wat vervolgens kortliks bespreek word:

- **Kundigheid**

Die onderhoudvoerder behoort oor 'n uitgebreide kennisgeheel te beskik aangaande die onderhoudproses. Die maatskaplike werker behoort sy vakgebied te ken en op hoogte te bly van nuwe benaderings, modelle, teorieë en bekwaamhede, in besonder vaardighede (vgl. 4.4 en 5.6).

- **Stukturering van prosesse**

Bepaal 'n definitiewe doel vir die onderhoud en gee struktuur oor wat die onderhoudproses behels en moontlike verwagtinge wat gestel word. Bied aan die klient/pasiënt die geleentheid om vrae te vra aangaande die onderhoudproses en enige onduidelikhede. Tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van

'n tolk behoort hierdie faktor deeglik tydens die assesseringsonderhoud toegelig te word.

- **Duidelikheid**

Handhaaf kort, maklike en eenvoudige vrae en poog om nie te veel akademiese taal te gebruik nie. Daar behoort in gedagte gehou te word dat akademiese taal soms moeilik getolk word. Die proses is spanningsvol genoeg en onsekerhede behoort nie verdere onnodige spanning te veroorsaak en sodoende die onderhoudproses bemoeilik nie.

- **Sag en vriendelikheid ("gentle")**

Laat die kliënt/pasiënt toe om op sy eie tyd en eie manier sy gedagtes oor te dra. Bevestig dat dit aanvaarbaar is om selfs op 'n onkonvensionele manier emosies te verbaliseer en hanteer dit sensitief. Die mening word gehuldig dat multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk dit moontlik kan noodsaak dat kort gedeeltes gekommunikeer behoort te word (vgl. 5.3 en 5.4).

- **Sensitiwiteit**

Luister aktief na die emosionele boodskap en na die nuanses van taal om die dieper betekenis te ontdek. Wees te alle tye empaties en luister na dit wat nie gesê word nie. Bepaal wanneer die proses te emosioneel raak en termineer dit tydelik. Hierdie faktor kan moontlik bemoeilik word tydens tolkbenutting aangesien die maatskaplike werker nie altyd die kultuur en/of taal van die kliënt/pasiënt ken nie. Die mening word gestel dat die maatskaplike werker homself behoort te steun op sy bekwaamhede en konstante terugvoering en die kongruensie van die verbale en nie-verbale kommunikasie te evalueer, veral waar emosie ter sprake blyk te wees (vgl. 4.4 en 5.6).

- **Deursigtigheid (openheid)**

Bepaal watter aspekte van die gesprek vir die kliënt/pasiënt belangrik is en volg hulle op met behulp van vraagstelling en terugvoering.

- **Stuur ("steering")**

Bevestig die doel van die onderhoud en sorg dat die gesprek nie van die doel afwyk nie. Die onderhoudvoerder stuur die gesprek volgens die doel en verwagtings wat gestel word. Indien die kliënt/pasiënt egter wyer as die doel beweeg, behoort die onderhoudvoerder die gesprek subtiel terug te stuur na die hier en nou - terug na die doel van die gesprek (vgl. 3.5.3).

- **Krities**

Beskou die proses krities en evalueer taal en aksies volgens die verwagtings en volgens dit wat die kliënt/pasiënt wil oordra. Wees sensitief vir onkonvensionele werkswyses en moet dit nie persoonlik opneem nie. Benadruk dat al die rolspelers, dus ook die kliënt/pasiënt verantwoordelikheid vir die gevolge van aksies en boodskappe behoort te aanvaar. Tolkbenutting kan moontlik ook aanleiding gee tot onkonvensionele gedrag en behoort sensitief hanteer te word (vgl. 5.5.3).

- **Onthou ("remembering")**

Onthou uitdagings en onderwerpe wat vroeër in die onderhoud bespreek of aangewend is en herhaal die boodskap om verbande te trek en om tot begrip te lei. Aangesien tolking 'n lang, fisiese en emosioneel uitputtende proses kan wees, word die mening gehuldig dat die maatskaplike werker aantekeninge behoort te neem om te kan onthou, veral aangaande parafrasering en terugvoering.

• Interpretering

Evalueer menings en aksies en interpreteer die verbale en nie-verbale aksies veral tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk. Kontroleer die interpretasies sodat die kliënt/pasiënt die interpretasies kan aanvaar of verwerp (vgl. 5.2).

Uit bogenoemde blyk dit dat die onderhoudvoerder vertrouwd behoort te wees met die onderhoudproses en ook met betrekking tot al die moontlike veranderlikes en faktore wat die proses kan beïnvloed, in ag behoort te neem. Hierdie faktore kan uiteindelik belangrike indikatore vir 'n moontlike tolkbenuttingsriglyn vir die maatskaplike werker vorm.

Die onderhoudproses word vervolgens breedvoerig bespreek sodat insig in die kompleksiteit, verweefdheid en samehang daarvan verkry kan word.

3.8 DIE FASES VAN ONDERHOUDVOERING IN GEVALLEWERK

Die onderhoudvoeringsproses is die primêre proses waarbinne die sekondêre prosesse, naamlik die kommunikasie- en tolkbenuttingsprosesse onderskeidelik binne hierdie navorsing plaasvind. Hierdie drie prosesse is elk primêr in eie reg, maar is onlosmaaklik tot mekaar verbind binne maatskaplikewerk- onderhoudvoering om die doel van hierdie studie (wat behels dat die bedoelde boodskap deur beide die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt met die nodige begrip en insig ontvang word) te bereik (vgl. 1.4).

Onderhoudvoering is reeds vir die doeleindes van hierdie studie gedefinieer as doelgerigte, verstaanbare gesprekvoering tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt. Die verskil in etnisiteit, taal en kultuur kan oorkom word deur middel van 'n tolk wat deel vorm van die terapeutiese verhouding en proses (vgl. 3.6). 'n Onderhoud word ook gedefinieer as 'n gesprek met 'n definitiewe doel wat

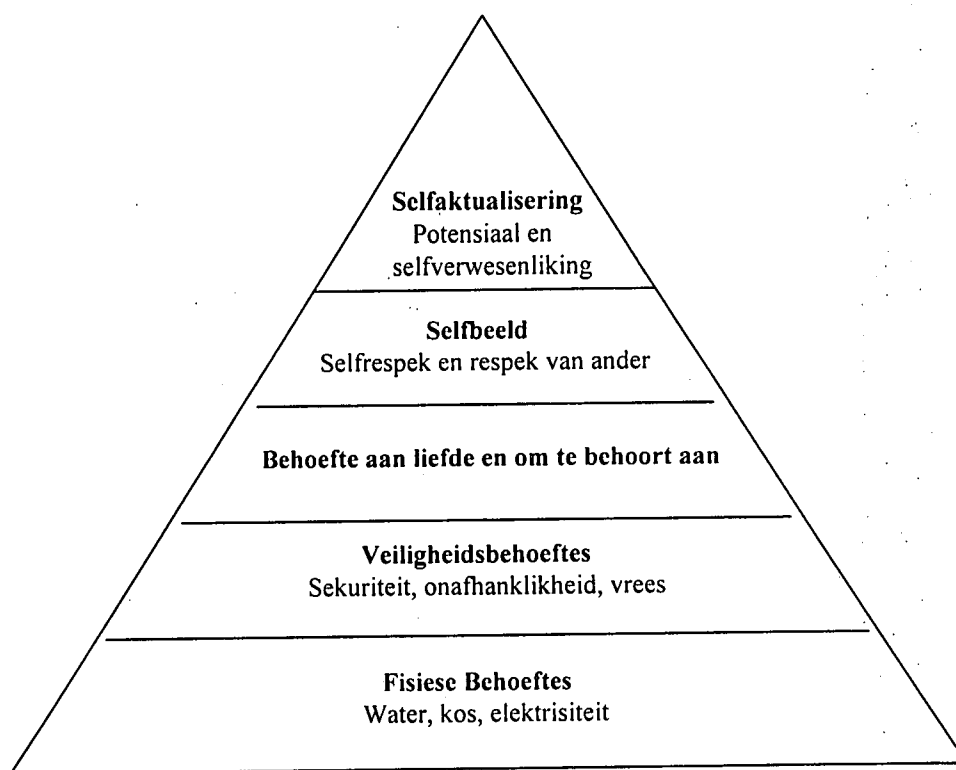
deur die deelnemers aanvaar word (Kadushin, 1990:3). Millar et al. (1992:3) meld verder dat die onderhoud deur een van die partye aangevra is ten einde 'n bepaalde doel te bereik en dat albei partye hierin samewerking gee.

Millar et al. (1992:19) stel dat daar onderliggend bepaalde motiverings is wat die doel regverdig en stuur. Motivering word grootliks bepaal deur behoeftes wat mense ervaar en wat bevredig behoort te word ten einde hulle maatskaplike funksionering te regverdig en te verbeter. Die skrywers het verder bevind dat, indien daar aan die kliënt/pasiënt se basiese behoeftes aandag gegee word, die kliënt/pasiënt meer geneë is tot samewerking en doelbereiking. Behoeftes word, volgens die navorser, die beste omskryf deur Maslow (1954) se behoeftehiërargie wat die totale leefwêreld van die kliënt/pasiënt soos volg toelig (vgl. fig. 3):

- Fisiologiese behoeftes soos water, kos en hitte. Die onderhoudvoerder kan beheer uitoefen oor die ventilasie van die vertrek en in beperkte fisiese behoeftes voorsien, soos om iets te drinke aan te bied. Dit kan meehelp om die kliënt/pasiënt op sy gemak te laat voel.
- Veiligheidsbehoefte, met ander woorde die persoonlike veiligheid en sekuriteit van die kliënt/pasiënt word geïdentifiseer en verseker. Die kliënt/pasiënt behoort gerus gestel te word ten opsigte van enige bedreigings soos die moontlike skending van die vertroulikheid binne die onderhoudproses.
- Behoefte aan liefde en om te behoort. Die kliënt/pasiënt wat om hulp aanmeld, het gewoonlik 'n behoefte aan liefde, aanvaarding en om te behoort. Die onderhoudvoerder kan die behoefte gebruik en moontlik as "vertroueling" sodanige behoeftes bevredig.
- Selfbeeld en respek. Die onderhoudvoerder moet sensitief wees vir hierdie behoeftes aangesien die kliënt/pasiënte reeds verlies ervaar ten opsigte van selfrespek en -beeld.

- Selfaktualisering, waar die kliënt/pasiënt sy potensiaal moet besef en ontwikkel. Volgens Maslow is selfaktualisering die hoogste vorm van behoeftebevrediging. Alhoewel alle kliënte/pasiënte streef na selfaktualisering, word dit nie deur almal bereik nie en is die navorser van mening dat godsdiens hier 'n groot rol speel. Vir die Christengelowige sal die eer van die Drie-Enige God byvoorbeeld vir hom die hoogste vorm van behoeftebevrediging wees, terwyl die Moslem en die Hindoe sal streef na dieselfde mate van eer aan hulle god(e).

Figuur 3: Maslow se hiërargie van behoeftes



(Maslow, 1954)

Die navorser is van mening dat die onderhoudvoerder gedurende die onderhoudproses aandag behoort te gee aan die basiese behoeftes van die kliënt/pasiënt om sodoende motivering tot deelname en interaksie te verhoog om sodoende die suksesvolle verloop van die onderhoudproses tot 'n groter mate te verseker.

Die motiveringsfaktor van beide die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt is belangrik aangesien dit die groei van die proses gaan bepaal. Die aanvanklike motivering van die kliënt/pasiënt is nie bepalend of die onderhoudproses suksesvol of nie-suksesvol gaan verloop nie, daarom is dit die taak van die maatskaplike werker om deur middel van bepaalde bekwaamhede en veral maatskaplikewerktegnieke en beginsels die kliënt/pasiënt te motiveer tot samewerking en doelbereiking (Kadushin, 1990:102) (vgl. 2.5).

Om te verseker dat die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt motiveer tot deelname en doelbereiking, beskou Egan (1990:61-63) die toepassing van die volgende vaardighede van die maatskaplike werker as belangrik gedurende die proses wat onder andere die kliënt/pasiënt se agenda, sy leefwêreld, buigbaarheid, deelname, doen van noodsaaklike take, weerstand en die maatskaplike werker as wondermiddel behels. Vervolgens word hierdie vaardighede kortliks toegelig:

- **Hou die kliënt/pasiënt (hulpbehoewende persoon) se agenda in gedagte**

Die maatskaplike werker behoort die belangrikheid van die kliënt/pasiënt se verskuilde agenda te besef. Kliëntgeoriënteerdheid beteken dat aandag gegee word aan dít wat vir die kliënt/pasiënt belangrik is.

- **Die behoud van 'n realistiese leefwyse**

Die fokus van die hulpverleningsproses behoort nie net op die onderhoudproses gerig te wees nie, maar ook om die kliënt/pasiënt in staat te stel om sy dag-tot-dag leefwyse meer effektief te bestuur.

- **Buigbaarheid**

Volgens Egan (1990:61) impliseer die buigbaarheidsbeginsel dat die maatskaplike werker alles wat eties korrek en werkbaar is, behoort toe te pas. Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werker sy bekwaamhede benut om toepaslik op die kliënt/pasiënt se aksies te reageer.

- **Deelname in die proses (ontwikkel 'n voorkeur vir aksie)**

Kliënte/pasiënte verkies meestal dat die maatskaplike werker aktief aan die proses deelneem. Egan (1990:62) bevestig dit deur te sê dat die maatskaplike werker nie net behoort te praat nie, maar aktief by die hulpverleningsproses betrokke behoort te raak en daadwerklik behoort op te tree deur vrae te vra, terugvoering te gee en stellings te toets.

- **Doen slegs die noodsaaklike**

Die maatskaplike werker behoort die kliënt/pasiënt nie as 'n lewenslange kliënt/pasiënt te beskou nie, maar behoort so spoedig moontlik na 'n slotsom te beweeg. Met ander woorde, die werker behoort slegs die nodige te doen om die kliënt/pasiënt in sy probleemsituasie te help tot selfhelp. Indien die kliënt/pasiënt betrokke gehou word by die moontlike oplossings kan dit moontlik afhanklikheid verminder, selfstandigheid verhoog en selfaktualisering tot gevolg hê.

- **Voorkom die opbou van weerstand**

Kliënte/pasiënte toon weerstand as hulle ervaar dat hulle in 'n sekere rigting gedwing word. Die maatskaplike werker behoort te poog om eerder weerstand te neutraliseer, te vermy of voordeel daaruit te trek. Weerstand is 'n verskynsel wat waarskynlik tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk kan voorkom en voorkomend tydens die assesseringsonderhoud hanteer moet word.

- **Moet nie die hulpverleningsproses as wondermiddel aanbied nie**

Die maatskaplike werker is nie onmisbaar nie, hy behoort sy eie beperkinge te erken asook die feit dat die kliënt/pasiënt sonder sy hulp oor die weg kan kom.

Die waarde van die maatskaplike werker word nie misken nie, maar behoort realisties beskou te word.

Maatskaplikewerkonderhoudvoering verg die professionele bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding en energie om die onderhoudproses doeltreffend en effektief te laat verloop. Om die maatskaplikewerkbeginsels veral tydens tolkbenutting te benut, vereis dat die maatskaplike werker se professionele bekwaamhede reeds goed gevestig behoort te wees.

Om die onderhoudproses te begryp, word dit in fases verdeel sodat insig in die onderhoudproses verkry kan word. Hierdie generiese fases van onderhoudvoering word vir die studie benut en in Hoofstuk 5 meer breedvoerig toegelig, veral ten opsigte van tolkbenutting. Hierdie fases is op die totale onderhoudproses van toepassing, insluitend die assesseringsonderhoud. Kadushin (1990:89) en Van Rooyen en Combrink (1985:285) doen die volgende indeling:

- **Aanvangsfase.**
- **Ontwikkelingsfase.**
- **Afsluitingsfase.**

Voor die aanvang van die onderhoud is daar sekere noodsaaklike voorbereidings wat getref behoort te word ten opsigte van die fisiese omgewing, omdat die plek waar die onderhoud plaasvind, die effektiwiteit van die kommunikasieproses kan bevorder of belemmer (vgl. 5.7.1). Enige faktore wat die onderhoudproses negatief kan beïnvloed (soos geraas, vertroulikheid, aangename en gemaklike omgewing, genoeg lig en lug) behoort aangespreek te word (Kadushin,

1990:102). Dit word verder bevestig deur Maslow se behoeftehiërargie (fisiologiese en veiligheidsbehoefte) wat bepaal dat indien in hierdie behoeftes voorsien word, dit die kliënt/pasiënt se motivering tot deelname aan 'n suksesvolle proses mag verhoog (vgl. 3.8).

Kadushin (1990:113) meld verder dat die maatskaplike werker in die hospitaalopset insig in en die nodige kennis aangaande die hospitaalroetine benodig ten einde die onderhoudproses en die kliënt/pasiënt te kan bestuur. Faktore wat onder andere in ag geneem behoort te word, is dat die kliënt/pasiënt die saal of afdeling weens bepaalde siekte en/of omstandighede nie kan verlaat nie en dat die kliënt/pasiënt moontlik op sy rug lê tydens die onderhoudproses. Hierdie faktore, asook die ander veranderlike indikatore behoort bestuur te word voordat onderhoudvoering kan plaasvind. Die maatskaplike werker gee duidelike riglyne en struktuur waarbinne die doel en doelwitte bereik kan word, met inagneming van die tyd, plek en ander faktore soos die siektetoestand en dagbeplanning van die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt (vgl. 2.6.4).

Verdere voorbereiding vir die onderhoud behels dat die maatskaplike werker alle beskikbare inligting oor die kliënt/pasiënt moet bestudeer. Op grond van hierdie inligting kan die maatskaplike werker die voorlopige doel van die onderhoud bepaal en vrae genereer om meer inligting te bekom, sodat begrip en insig in die kliënt/pasiënt se probleemsituasie verkry kan word. Hierdie inligting word ook benut om moontlike faktore wat die kommunikasie sowel as die onderhoudvoeringsproses negatief kan beïnvloed, te bepaal en tot die minimum te beperk. (Kadushin, 1990:103).

Voor die onderhoud 'n aanvang neem, is dit vir die navorser van die uiterste belang dat daar sekere noodsaaklike aspekte in berekening gebring word. Met Maslow se behoeftehiërargie in gedagte, speel die plek en tyd van onderhoudvoering 'n belangrike rol (vgl. 3.8). Kennis van die hospitaalroetine en die vroegtydige bestudering van die kliënt/pasiënt se inligting vergemaklik die taak van die maatskaplike werker in die bepaling van die voorlopige doel van die

onderhoud en om die nodige beplanning te doen. Tydens tolkbenutting behoort die tolk in hierdie fase toegelig te word en dienooreenkomstig georiënteer te word (vgl. 5.7.1).

Die volgende persoonlike faktore wat hierdie fase mag beïnvloed, word deur Millar et al. (1992:36) toegelig:

- **Geslag**

Alhoewel daar tydens onderhoudvoering na geslagsgelykheid gestrewe word, bestaan steeds definitiewe magsafstand ten opsigte van geslag (vgl. 4.3.4). Die onderhoudvoerder behoort te let op moontlike geslagsverwagtings (veral multikultureel) en dit behoort bespreek te word. Magsafstand word later meer volledig bespreek (vgl. 4.3).

- **Ouderdom**

Persone blyk sensitief te wees oor hulle ouderdom en dit behoort as sodanig hanteer te word. Persepsies word ook gevorm deur verwagte ouderdomfases; daar word byvoorbeeld na 'n tiener kliënt/pasiënt verwys as "Jy is net soos 'n kind". Die kliënt/pasiënt mag ook 'n ouer, meer ervare onderhoudvoerder verkies. Dit is die terapeut se verantwoordelikheid om aan die kliënt/pasiënt die persepsies van ouderdom versus nuwe leermetodes en die ervaring van die betrokke terapeut te verduidelik.

- **Kleredrag**

Kleredrag gee bepaalde inligting ten opsigte van 'n persoon se werk, status, identiteit en modes. Beide partye se kleredrag skep persepsies en gee inligting van die bepaalde persoon deur. Die onderhoudvoerder moet te alle tye professioneel lyk en terselfdertyd sensitiwiteit, vertroulikheid en aanvaarding handhaaf.

- **Fisiese voorkoms**

Die voorkoms verwys na liggaamsgrootte, toestand of vorm en aantreklikheid. Persepsies en vooropgestelde idees oor voorkoms beïnvloed die verwagtings van al die betrokkenes omtrent die onderhoudproses, daarom is dit belangrik dat die onderhoudvoerder sosiaal aanvaarbaar voorkom.

Waar die maatskaplike werker binne 'n homogene kultuur werk, is hierdie faktore baie belangrik, aangesien dit kan bydra tot persepsies wat binne die onderhoudproses gevorm word. Die insluiting van 'n tolk in die onderhoud kan die proses verder bemoeilik, aangesien die faktore dan binne 'n groter raamwerk geakkommodeer behoort te word.

3.8.1 Aanvangsfase

Die aanvangsfase dui die begin van die onderhoud aan en die belangrikheid van hierdie fase tydens die hele proses moet nie onderskat word nie, aangesien die doel en verdere verloop van die onderhoudproses hoofsaaklik gedurende hierdie fase bepaal word. Die doel van die fase is tweërlei van aard, naamlik:

- Deur middel van kommunikasievaardighede kan doelgerigter besonderhede aangaande die aard, omvang en oorsake van die klient/pasiënt se probleem ingewin word. 'n Onderhoud blyk soms die belangrikste bron van inligting te wees om inligting ten opsigte van feite, houdings, gevoelens, vermoëns, diagnoses, behoeftes, asook maatskaplike en psigiatrisse probleme te verkry (vgl. 3.9).
- Dienslewering geskied volgens 'n terapeutiese proses deur middel van bekwaamhede soos vaardighede en houdings. Terwyl die klient/pasiënt dus onderskraag en sekere terapeutiese insette gelewer word, lei dit tot begrip ten opsigte van sekere sake en word gedragsveranderinge in die hand gewerk.

Daar is ook verskeie faktore wat reeds tydens hierdie fase 'n rol speel en wat nie buite rekening gelaat kan word nie. Kvale (1996:156) verwys na sekere etiese faktore wat 'n invloed op die onderhoudvoeringsproses kan hê. Hy meld dat dit noodsaaklik is om hierdie aspekte aan die begin van die onderhoud met die kliënt/pasiënt deur te werk en uitsluiting daarvoor te kry. Tydens tolkbenutting behoort hierdie aspekte ook met die tolk bespreek te word. Hierdie faktore volgens Kvale (1996:156), behels onder andere:

- **Goedkeuring**

Die kliënt/pasiënt behoort goedkeuring te gee dat die voorgestelde onderhoudproses 'n aanvang mag neem. Die skrywer beveel aan dat die goedkeuring skriftelik verkry word sodat dit aan beide die onderhoudvoerder en die kliënt/pasiënt vrywaring gee en die proses op hierdie wyse duidelik gestruktureer word. Die mening word gestel dat tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk, die maatskaplike werker ook die tolk in sodanige skriftelike toestemming behoort in te sluit (vgl. 5.4.4 en 6.6.4.1).

- **Vertroulikheid**

Die kliënt/pasiënt behoort die versekering te hê dat die onderhoud vertroulik is en as sodanig hanteer sal word. Die vertroulikheid word bevestig deur die kantoardeur op knip te hou wanneer sensitiewe inligting bespreek word (vgl. 3.5.3). Tydens die benutting van 'n tolk behoort die onderhoudvoerder en die tolk die kliënt/pasiënt van vertroulikheid te verseker. Hierdie faktor kan moontlik bemoeilik word, aangesien daar nog nie 'n etiese en/of gedragskode vir die maatskaplikewerktolk bestaan nie. Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt dienooreenkomstig behoort in te lig en te fokus op die "woord" van die nie-professionele tolk (vgl. 5.4.4 en 5.4.5).

◦ Gevolge

Die gevolge van die proses, soos dat die egliede betrek kan word of dat ander dissiplines moontlik benut kan word, behoort gekommunikeer te word om teleurstelling en die nie-voltrekking van die proses te voorkom.

Kvale (1996) is van mening dat al bogenoemde faktore moontlik in 'n skriftelike kontrak ingebou kan word ten einde die betrokke partye, naamlik die maatskaplike werker, die nie-professionele tolk en die kliënt/pasiënt, te beskerm.

Tydens die aanvangsfase bepaal die maatskaplike werker die aanspreekvorm waarmee beide partye gemaklik voel. Kadushin(1990:114) wys daarop dat dit belangrik is om die kliënt/pasiënt korrek aan te spreek, aangesien dit 'n atmosfeer skep wat aan die kliënt/pasiënt illustreer dat hy menswaardig geag word (vgl. 2.5). Dit word verder onderskryf deur die behoeftehiërargie van Maslow (behoefte aan liefde en om te behoort, asook behoefte aan selfrespek en -beeld) waar die onderhoudvoerder aan hierdie behoeftes aandag gee (vgl. 3.8).

In die maatskaplike werker se strewe na die bereiking van die doel van die assesseringsonderhoud, skep hy 'n ontspanne atmosfeer wat motivering en vertroue by die kliënt/pasiënt kan bewerkstellig.

Kadushin (1990:104) is van mening dat die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt 'n gesamentlike doel vir die maatskaplikewerkonderhoud en vir elke individuele onderhoudproses behoort te bepaal. Dit is die taak van die maatskaplike werker om die onderhoud op so 'n wyse te lei en rigting daaraan te gee dat die kliënt/pasiënt tot betekenisvolle deelname gemotiveer word en die doel bereik kan word (vgl. 3.8). Effektiewe onderhoudvoering sal slegs plaasvind as die onderhoudvoerder werklik die kliënt/pasiënt wil help en as die kliënt/pasiënt betekenisvol deelneem aan die proses met die doel om gehelp te wil word. Om hierdie rede is doelformulering 'n belangrike vertrekpunt in die definiëring van die onderhoud.

Die aanvangsfase het ten doel dat die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt 'n gesamentlike doel vir die onderhoud behoort te bepaal. Die maatskaplike werker is daarom verantwoordelik om die onderhoud te lei en sodanige rigting te gee dat die doel bereik word. Hy behoort hierin suksesvol te wees as hy die kliënt/pasiënt kan motiveer tot betekenisvolle deelname. Die skep van 'n ontspanne atmosfeer waartydens die etiese faktore wat die proses mag beïnvloed, bespreek word, kan hiertoe bydra. Hierdie fase blyk ook veral belangrik te wees tydens multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk (vgl. 5.7.2).

Daar is egter ook sekere situasiefaktore wat die bepaalde verwagtings ten opsigte van doelbereiking mag beïnvloed (vgl. 3.5). Millar et al. (1992:20) bespreek die volgende agt situasiefaktore wat die fase(s) mag beïnvloed:

- **Doel**

Die doel verwys na die spesifieke doel van die sessie, waar daar 'n verband of 'n ooreenkoms tussen die onderhoudvoerder en die kliënt/pasiënt se doel behoort te bestaan (vgl. 3.7).

- **Rolle/take**

Rolle of take word deur gedrag, houdings, verwagtings, denke en waardes van beide partye se verwysingsraamwerke bepaal. Die definiëring van beide se rolle is noodsaaklik om verkeerde opvattinge en misverstande te vermy. Tolkbenutting mag dit noodsaak dat die rolle of take van die tolk ook in ag geneem behoort te word (vgl. 5.4 en 5.5).

- **Reëls**

Doeltreffende kommunikasie vereis bepaalde reëls waarvolgens die onderhoudproses behoort te verloop, sodat beide partye met die reëls veilig kan

voel en weet wat van hulle verwag word. 'n Voorbeeld van so 'n reël is dat nie een van die rolspelers aggressief mag raak nie en dat daar ter wille van tolkbenutting in kort sinne of gedeeltes gepraat behoort te word om tolking sodoende te vergemaklik.

◦ **Repertoire van elemente**

Tydens die onderhoudproses behoort gelet te word op die volgende vier elemente van reaksie wat die onderhoudproses kan beïnvloed:

- Verbaal (inhoud) – behels die onderwerp wat bespreek word, dit wat gesê word.
- Verbaal (kategorieë) – hoe? vokaal? Stemtoon.
- Nie-verbaal – houdings en gesiguitdrukkings.
- Nie-verbaal (liggaamsaksies/houdings) – sit, spesifieke gedrag, aksies (vgl. 3.9).

Hierdie elemente is veral belangrik in multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk aangesien die elemente dien as meetinstrument vir korrelasie van die boodskap tydens tolking (vgl. 3.5.2).

◦ **Voorgeskrewe volgorde vir gedrag**

Sekere gedragsreëls se waardes en norme bepaal die verwagte verloop van 'n onderhoud. Beide die rolspelers behoort so ver moontlik by die verloop te hou. Die verwagtings ten opsigte van die grense van 'n terapeutiese onderhoud, is baie breër as dié van 'n gewone onderhoud. Hierdeur word die klient/pasiënt die geleentheid gebied om sy emosies en ervarings ten volle uit te druk.

- **Konsepte**

Die kliënt/pasiënt behoort alle konsepte ten opsigte van die onderhoudvoering te verstaan. Die onderhoudvoerder behoort die verwagtings en verloop van die onderhoudproses en wat gedoen gaan word, te verduidelik. Dit sal die kliënt/pasiënt meer op sy gemak stel en veilig laat voel. Tydens tolkbenutting behoort die tolkproses ook toegelig te word (vgl. 5.5.3).

- **Fisiese omgewing**

Die plek waar die onderhoud plaasvind, beïnvloed die onderhoudproses. Die kantoor behoort byvoorbeeld in 'n aanvaarbare omgewing te wees, goed geventileer en toegerus met gemakstoel, plante en enige meublement om die nodige atmosfeer skep, sodat die kliënt/pasiënt gemaklik en veilig kan voel. Die kliënt/pasiënt in die hospitaalkonteks kan moontlik vanweë sy siekte nie sy bed verlaat nie en dit kan moontlik 'n invloed op die onderhoud hê (vgl. 2.6). Hiermee saam kan die benutting van 'n tolk die saak verder bemoelik.

- **Taal en spraak**

Soos in die geval van gedragsvoorskriftelikheid is daar sekere taalgebruik en 'n wyse van kommunikasie wat tydens die onderhoud aanvaarbaar is. In 'n hof sal dit baie formeel en saaklik wees, terwyl die taalgebruik in 'n terapeutiese onderhoud baie gemaklik kan wees, die kliënt/pasiënt meer omskrywend kan praat en selfs sy aggressie mag ventileer (nie aggressief raak nie) wanneer hy daarna voel.

Bogenoemde agt faktore behoort dus deur die onderhoudvoerder binne die onderhoudvoeringsproses in ag geneem te word, sodat die proses tot selfaktualisering en doelbereiking van die kliënt/pasiënt kan lei.

Dit is vir die navorser belangrik om weer te beklemtoon dat die doel van die onderhoud die basis van die onderhoudproses vorm en dat dit daarom noodsaaklik is dat die onderhoudvoerder die onderhoudproses behoort te beplan en bestuur (al die bogenoemde faktore inaggenome) sodat daar kongruensie tussen die doel van die klient/pasiënt en die onderhoudvoerder kan bestaan. Slegs op hierdie wyse kan die onderhoudproses suksesvol wees. Doelformulering bly 'n belangrike vertrekpunt in die definiëring van die onderhoud. Die verloop van die tolkproses behoort tydens tolking dan ook reeds hier toegelig te wees.

3.8.2 Ontwikkelingsfase

Die ontwikkelingsfase is daarop gerig om die gesamentlike doel te bereik soos tydens die aanvangsfase bepaal. Tydens die ontwikkelingsfase is dit, volgens Kadushin (1990:131), belangrik dat die maatskaplike werker vir die klient/pasiënt grense stel en struktuur skep waarbinne hy kan ventileer en sy probleem kan uitspel. Die maatskaplike werker kan die onderhoud lei deur tegnieke soos die stel van oop vrae, parafrasering en die gee van opsommings om die proses tot doelbereiking te stuur. Die maatskaplike werker fokus verder op die beginsels van maatskaplike werk soos aanvaarding, empatie, uniekheid, 'n nie-veroordelende houding en individualisering (Botha en Smit, 1978:33) (vgl. 2.5).

Deur die daarstelling van grense en struktuur, verseker die maatskaplike werker dat slegs relevante inligting verkry word wat tot probleemoplossing en doelbereiking aanleiding kan gee. Die maatskaplike werker behoort daarteen te waak dat die klient/pasiënt nie afdwaal van die kernprobleem nie, veral omdat die probleem soms pynlik en angswekkend kan wees. As gevolg hiervan behoort 'n atmosfeer vir katarsis geskep te word, sodat die klient/pasiënt veilig kan voel om sy probleem te ventileer (Kadushin, 1990:132).

Met die toepassing van maatskaplikewerkbeginsels en bekwaamhede stel die maatskaplike werker die nodige grense en struktuur aan die kliënt/pasiënt waarbinne laasgenoemde die geleentheid gebied word om te ventileer en sy probleem uit te spel. Deur oop vrae te stel, parafrasering en opsommings te gee, skep die maatskaplike werker die nodige terapeutiese atmosfeer om sodoende relevante inligting te verkry om die kliënt/pasiënt se kernprobleem te identifiseer. Probleemoplossing het doelbereiking tot gevolg wat dan die afsluiting van die onderhoud aandui. Hierdie fase intensifiseer, volgens die navorser, tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk (vgl. 5.7.3).

3.8.3 Afsluitingsfase

Die afsluitingsfase is die finale fase van die onderhoudproses volgens Kadushin (1990:206) en die voorbereiding vir hierdie fase begin reeds tydens die aanvangsfase. Tydens die stel van grense en struktuur, is die tydsaspek vir die onderhoud byvoorbeeld uiteengesit, tensy daar iets traumaties tydens die ontwikkelingsfase (soos 'n katarsis) gebeur wat 'n langer tydsverloop noodsaak. Hierdie faktor behoort in gedagte gehou te word tydens tolkbenutting aangesien tolking die tydsaspek kan verleng (vgl. 5.7.4).

Wanneer die doel vir die spesifieke onderhoud bereik is, vind die afsluiting plaas soos aan die begin van die onderhoud gekontrakteer is. Die onderhoudproses is 'n ad hoc sosiale sisteem wat geskep is om 'n doel te bereik. Wanneer die doel bereik is, behoort die sisteem te ontbind. Indien die primêre doel nie tydens die onderhoud bereik kon word nie, word die onderhoud slegs onderbreek om op 'n volgende stadium voortgesit te word. Die maatskaplike werker sluit die onderhoud af deur dit op te som sodat die kliënt/pasiënt begrip en insig in sy probleemsituasie kan verkry en die doel van die volgende sessie word daaruit bepaal en as sodanig aangedui (Kadushin, 1990:210). Van Rooyen en Combrink (1985:264) meld dat die onderhoud getermineer kan word wanneer die vooropgestelde doel bereik is en die kliënt/pasiënt se emosionele toestand van

so 'n aard is dat die onderhoudproses getermineer kan word. Die mening word gestel dat die maatskaplike werker ook die nie-professionele tolk se emosies in ag behoort te neem en dit moontlik na die onderhoud hanteer (vgl. 5.7.5).

Alhoewel die afsluiting van 'n formele onderhoud 'n natuurlike uitvloeisel van die ontwikkelingsfase is, begin die voorbereiding hiervoor reeds in die aanvangsfase, deurdat grense en struktuur gestel word ten opsigte van byvoorbeeld die tydsaspek. Die onderhoud word afgesluit wanneer die maatskaplike werker die onderhoud opsom en sodoende die kliënt/pasiënt aanmoedig tot die nodige insig en begrip in sy situasie. Die onderskeie fases van onderhoudvoering word weer breedvoerig in Hoofstuk 5 bespreek (vgl. 5.7).

Die onderhoudproses kan nie plaasvind sonder dat kommunikasie tussen die betrokke partye plaasvind nie. Daar word vervolgens kortliks aandag gegee aan die kommunikasieproses en die faktore wat hierdie proses kan beïnvloed.

3.9 KOMMUNIKASIE IN ONDERHOUDVOERING

Interaksie in die onderhoud kan nie sonder die primêre bousteen, naamlik kommunikasie plaasvind nie. Hierdie twee prosesse is verweef en afhanklik van mekaar vir doelbereiking, daarom word kommunikasie vervolgens breedvoerig bespreek.

Day (1972:17) verklaar dat onderhoudvoering in gevallewerk onder andere 'n kommunikasiehandeling is. Van Rooyen en Combrinck (1985:247) verwys na Day wat meld dat 'n verhouding nie opgebou en hulp nie verleen kan word sonder dat feite, houdings en gevoelens gekommunikeer word nie. Cross (1979:5) sê dat kwantitatiewe onderhoudvoering bepaal word deur die bevordering van akkurate kommunikasie (vgl. 3.5). Vervolgens word die generiese kommunikasieproses kortliks toegelig.

3.9.1 Proses van kommunikasie

Samovar en Porter (1991:6) maak die stelling dat kommunikasie 'n dinamiese onomkeerbare interaksie is wat binne 'n fisiese en sosiale konteks plaasvind. Dié outeurs beklemtoon die volgende noodsaaklike komponente in die vorming van kommunikasie:

- **Sender:** Iemand wat 'n behoefte en/of begeerte het om te kommunikeer, om as 'n individu raakgesien te word en om inligting met 'n ander persoon te deel. Die persoon wil dus inligting oordra, asook die gedrag en houdings van ander doelbewus beïnvloed.
- **Kodering:** Verbale en nie-verbale kommunikasie word geselekteer volgens die algemene reëls van die taal, ten einde 'n boodskap te vorm (vgl. 3.8).
- **Boodskap:** Die weerspieëling van verbale of nie-verbale kommunikasie van 'n persoon se stand van funksionering en behoeftes.
- **Kanaal:** Die verbinding tussen die doener (sender) en die kodeerder (ontvanger), asook die wyse waarop die boodskap gestuur word.
- **Ontvanger:** 'n Persoon wat die boodskap aanhoor of wat daaraan blootgestel word sodra die boodskap deur 'n kanaal beweeg, of wat die gedrag van persone waarneem. Die respondeerder word met die gevolge van die boodskap gekonfronteer (die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt).
- **Dekodering:** Dit dui op die aksie wanneer die eksterne energie deur die kanaal in 'n betekenisvolle ervaring verander word.
- **Reaksie:** Dit is wat die persoon besluit om te doen ten opsigte van sy interpretering van die boodskap.

- Terugvoering: Inligting oor die doeltreffendheid van die boodskap word terug-gestuur sodat die ander persoon kan verander of aanpas by die inligting. Dit kan 'n proses van wedersydse kommunikasie teweegbring (vgl. 3.8).

Volgens hierdie outeurs bestaan die kommunikasieproses, met ander woorde, uit twee persone (die sender en die ontvanger) waartussen 'n boodskap (soos bedoel) deur 'n kanaal van die een na die ander beweeg. Hierdie boodskap word deur die sender gekodeer om weer deur die ontvanger gedekodeer te word, voordat laasgenoemde daarop reageer en terugvoering gee. Tolkbenutting impliseer dat die kommunikasieproses 'n derde persoon betrek en die kommunikasieproses dus moontlik twee maal so lank kan neem om te voltooi (vgl. 4.4).

Kadushin (1990:19) bevestig dat kommunikasie in onderhoudvoering twee persone betrek, maar verdeel die proses in vier dele:

- Die kodering van die boodskap.
- Stuur van die boodskap en wag vir terugvoering.
- Die dekodeering van die boodskap.
- Die vorming van begrip en insig aangaande die boodskap.

Uit bogenoemde uiteensettings van die komponente van die kommunikasieproses blyk dit dat kommunikasie 'n ingewikkelde proses is, wat baie energie van die maatskaplike werker verg. Dit is ook duidelik dat kommunikasie tussen twee persone nie alleen die twee betrokkenes in die kommunikasieproses beïnvloed nie, maar ook die omstanders en belanghebbendes.

Nadat die generiese konsepte van die kommunikasieproses toegelig is sodat die

leser dieselfde betekenis aan die faktore soos die sender en ontvanger daarvan heg, word die proses van kommunikasie vervolgens meer breedvoerig bespreek (volgens die prosesse van Samovar en Porter, asook Kadushin).

Die **sender** is die persoon wat die proses aan die gang sit weens 'n behoefte om te kommunikeer en om inligting met 'n ander persoon te deel. (Samovar en Porter, 1991:6). Volgens Kadushin (1990:19) begin die proses by die sender (die bron van inligting) wat dan bepaalde betekenis aan hierdie inligting koppel en uitstuur. Hierdie inligting word deur die sender gekodeer om 'n boodskap te vorm.

Die **kodering van die boodskap** kan verbaal en/of nie-verbaal wees. 'n Verbale boodskap word, volgens Tubbs en Moss (1994:8), gedefinieer as enige tipe gesproke kommunikasie waar een of meer woorde gebruik word. Daar is egter, volgens Beede, Beede en Redmond (1999:74) en Huebsch (1991:2), faktore wat in ag geneem behoort te word wanneer na verbale boodskappe geluister word (vgl. 3.8 en 3.9.2). Hierdie faktore beïnvloed die kommunikasieproses en die sukses van die ontvangs daarvan. Beede et al. (1999:174) konstateer verder dat die verbale boodskap sekere bepaalde betekenis het:

- o Woorde is simbole: woorde aktiveer sekere simbole of konsepte wat die bepaalde individu deur middel van persepsies en ervaring aan die woord koppel of geleer het en nou moontlik daarmee assosieer.
- o Woorde is willekeurig: die betekenis van woorde kan wissel, aangesien dit gewoonlik 'n samestelling van verskillende tale is wat die woord gevorm het en dus wyer interpretasie toelaat.
- o Woorde is konteksgebonde: dieselfde woord in verskillende kontekste mag verskillende betekenis hê.

- Woorde is kultuurgebonde: kultuur bestaan uit reëls, waardes en norme soos bepaal deur 'n bepaalde groep mense, daarom verskil die betekenis van simbole en woorde van een kultuur na 'n ander.
- Woorde kan letterlik of persoonlik geïnterpreteer word: woorde kan 'n letterlike of figuurlike betekenis aanneem, byvoorbeeld Moeder: die vrou wat aan jou geboorte gegee het of dit kan verwys na warmte, liefde, omgee.

Die **nie-verbale boodskap** word deur Tubbs en Moss (1994:10) definieer as daardie boodskappe wat gestuur word sonder woorde - al word woorde daarmee saam bedoel. Beede et al. (1999:218) sê dat die nie-verbale boodskap dikwels tweeledig van aard is (verbale en nie-verbale boodskap); slegs diegene wat dieselfde taal en kultuur magtig is, kan dit verstaan. Nie-verbale gedrag is 'n onophoudelike proses sonder 'n begin of 'n einde. Verder moet in gedagte gehou word dat nie-verbale gedrag op meer kanale gerig (kognisie en emosie) en gesentreerd is. Baie belangrik is die feit dat nie-verbale gedrag kultuurgebonde is en slegs diegene van dieselfde kultuur kan die nie-verbale boodskap soos bedoel, interpreteer.

Huebsch (1991:7) en Beede et al. (1999:234) bevestig dat die mens met sy totale biologies-psigologiese wese kommunikeer om 'n sekere boodskap oor te dra. Daar is sekere nie-verbale faktore wat in kommunikasie belangrik is en dit behoort ook in konteks met die klient/pasiënt se kultuur geëvalueer te word, naamlik:

- Kopbewegings: kopbewegings gee voortdurend betekenisnuanses aan elke woord wat gebruik is. Twyfel kan byvoorbeeld 'n "hand teen die kop"-beweging wees. Die knik van die kop kan moontlik die boodskap oordra dat die ontvanger luister en hoor.

- Gesigsuitdrukking: verwys na emosies soos skok, pyn en blydskap wat byvoorbeeld in die persoon se oë weerspieël kan word.
- Ledemaat- en lyfbewegings: hierdie is belangrike barometers, veral by verbale kommunikasie en behels waai-, wys- of ongemakbewegings, wat elk 'n unieke betekenis in 'n eiesoortige konteks mag inhou.
- Mannerismes: wanneer enige nie-verbale aspek oordoen word, byvoorbeeld waar 'n individu se geïrriteerdheid duidelik sigbaar is. Hinderlike mannerismes soos trommel van vingers mag voorkom.
- Stemtoon: aspekte van die menslike stem soos die toonhoogte, volume, spoed en ritme is faktore wat bepaal hoe 'n persoon die boodskap wil laat tuisbring (met die nodige erns en/of aggressie). Dubbele boodskappe mag deur die stemtoon oorgedra word, byvoorbeeld waar ergelik "ja" gesê word, maar dit eerder na "nee" klink.
- Oogkontak: kognitiewe meting, monitering en emosionele uitlewing vind deur die individu se oogkontak plaas. Hy kyk byvoorbeeld op die grond as hy onseker is, of gluur die ander persoon aan om sy magstatus te bewys. Hierdie faktor behoort in konteks met die klient/pasiënt se kultuur geëvalueer te word (vgl. 4.3.4).
- Persoonlike ruimtes: gee informasie van status, mag en intimiteit. Kultuur mag moontlik 'n bepaalde invloed op hierdie faktor hê (vgl. 4.3 en 4.4).

- Aanraking: kan verwys na intimiteit, emosie of verwerping, byvoorbeeld waar die kliënt/pasiënt 'n hartseer emosie ervaar en die maatskaplike werker deur aanraking wil troos en die emosie erken; wegstoot kan weer verwerping impliseer.
- Gebiedsgebondenheid: gee inligting oor eienaarskap en besit van ruimtes. 'n Voorbeeld hiervan is waar die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt in die betrokke saal van die hospitaal moet spreek en daar nie hard gepraat mag word nie, aangesien dit die ander siek kliënte/pasiënte mag steur (vgl. 2.6).
- Houding en kleredrag: kan geloofwaardigheid en aangetrokkenheid by die betrokkenes ontlok. Die maatskaplike werker en tolk wat professioneel geklee is, behoort professionele optrede te ontlok (vgl. 3.8).

Volgens Beede et al. (1999:216) is dit noodsaaklik dat die maatskaplike werker nie-verbale gedrag behoort te verstaan en voer die volgende drie redes daarvoor aan:

- Die nie-verbale kommunikasie is een van die primêre wyses waarop mense houdings en gevoelens teenoor ander kommunikeer.
- Die nie-verbale boodskap is dikwels meer geloofwaardig as die verbale boodskap.
- Die nie-verbale kommunikasie speel 'n belangrike rol in verhoudingsbou. Die nie-verbale boodskap ondersteun gewoonlik die verbale boodskap.

Die boodskap word met ander woorde verbaal en/of nie-verbaal oorgedra. Die mens kommunikeer met sy totale biologies- psigologiese wese en dit is belangrik dat die maatskaplike werker die nie-verbale sowel as verbale gedrag sal begryp. Die feit dat nie-verbale gedrag kultuurgebonde is en net deur lede van dieselfde kultuur korrek geïnterpreteer kan word, mag lei tot waninterpretasie van die boodskap tydens multikulturele dienslewering.

Die **kanaal** waardeur van aangesig-tot-aangesig kommunikasie plaasvind, is die sensoriese organe (vgl. 3.9.1). Kadushin (1990:19) beweer dat die kanaal hoofsaaklik sig en gehoor is, maar Tubbs en Moss (1994:11) is van mening dat die tasorgaan ook hier 'n rol mag speel, byvoorbeeld aanraking.

Tydens die stuur van die boodskap deur die kanaal, is daar sekere hindernisse wat die proses mag versteur. Tubbs en Moss (1994:11) beskryf hierdie hindernisse as enigiets wat die inligting na die ontvanger verwring en wat verder verhinder dat die boodskap soos bedoel, ontvang word. Hierdie hindernisse kan tegnies van aard wees, byvoorbeeld mompelende spraak deur die sender of geraas of dit kan semanties van aard wees, soos wanneer die respondeerder nie dieselfde bedoeling aan die simbool heg nie. Hierdie faktore en hindernisse is veral belangrik tydens tolkbenutting (vgl. 5.5 en 5.7).

Beede et al. (1999:192) verwys verder na sekere woordhindernisse waarop gelet moet word tydens kommunikasie (vgl. 5.5):

- Misleiding ("bypassing"): die foutiewe interpretasie as gevolg van die gebruik van woorde wat verskillende betekenis by verskillende mense oproep. Afkortings is 'n baie goeie voorbeeld hiervan soos waar die maatskaplike werker na die p.v.a. (plan van aksie) kan verwys.
- Raaiselagtigheid ("bafflegab"): die onnodige benutting van abstrakte woorde, byvoorbeeld die gebruik van lang verduidelikings in plaas

van net die nodige inligting. 'n Voorbeeld hiervan is; "Moenie so raas nie, dit is steurend", in plaas van: "Stilte asseblief".

- Onduidelikheid: die gebruik van onnodige woordkeuses in verkeerde kontekste, byvoorbeeld: "Ek is die kontakpersoon" is 'n beter keuse as: "Almal sal deur my daarheen moet gaan".
- Veralgemening: deur alle mense in dieselde kategorie te plaas, soos om blanke mans as selfgesentreerd te beskou.
- Statiese evaluasies: etikettering van mense, objekte en gebeure sonder om verandering te oorweeg.
- Polarisasie: beskrywings is altyd wit of swart, goed of sleg, reg of verkeerd. Geen inisiatief of eie mening word van weë hierdie breë veralgemenings toegelaat nie.
- Feitlike gevolgtrekking veroorsaak verwarring: inligting word as die waarheid aanvaar voordat dit deur 'n ander bron bevestig is.
- Bevooroordeelde taal: taal wat negatief reflekteer op geslag, ras, kultuur of etiese aspekte.

Dit is noodsaaklik dat die maatskaplike werker noukeurig op hierdie hindernisse tydens die kommunikasieproses let, aangesien dit verhinder dat die boodskap soos bedoel, geïnterpreteer kan word.

Tydens multikulturele dienslewering word die kanaal waarlangs die boodskap beweeg, verleng, omdat 'n derde persoon (die tolk) tot die kommunikasieproses toegevoeg word. Die invloed van hindernisse mag ook daardeur vergroot. Hierdie aspek word meer breedvoerig in Hoofstuk 5 toegelig.

Die **ontvanger** is die persoon wat die boodskap aanhoor of wat daaraan blootgestel word sodra die boodskap deur die kanaal beweeg het. Nadat die inkomende impulse ontvang is, word dit verwerk. Dit behels die verkryging van begrip en insig in die ontvangde boodskap sodat die boodskap, soos dit deur die sender bedoel is, deur die ontvanger verstaan word.

Kadushin (1990:19) is van mening dat albei die betrokkenes in die proses oor 'n ontvang-, verwerking- en sendersisteen behoort te beskik. Die ontvangsisteen word soos volg omskryf :

- Die selektering van sekere inligting rondom die inkomende boodskap.
- Verwerking van die inligting.
- Die herrangskikking van die ouditiewe inligting in verstaanbare begrippe en die vorming van 'n boodskap as respons.

Die verwerking- en sendersisteen behels die volgende:

- Die herroeping van gebergde inligting.
- 'n Vergelyking van die inligting met die boodskap.
- Die evaluering van die boodskap.
- Die verwerking of vertaling van die inligting volgens die ontvanger se eie verwysingsraamwerk.

Die **dekodering** van die boodskap word gedoen nadat dit deur die ontvanger ontvang is. Schneller (1989:467) konstateer dat die bevredigende interpretasie en dekodering van die boodskap tydens interaksie die volgende drie vorme kan aanneem :

- 'n Bevredigende "*positiewe*" boodskap ten opsigte van begrip ontstaan indien die boodskap wat gestuur word, korrek geïnterpreteer word. Dit beteken dat die boodskap wat deur die sender gestuur word, dieselfde is as die boodskap wat deur die ontvanger geïnterpreteer word.
- 'n "*Onverstaanbare*" boodskap is die gevolg van 'n ontvanger wat nie oor die nodige vaardighede en kennis beskik om die boodskap reg te interpreteer nie.
- 'n "*Misverstand*" ontstaan wanneer die sender 'n boodskap stuur en die ontvanger die boodskap vanuit sy eie persoonlike verwysingsraamwerk interpreteer (vgl. 4.4). Foutiewe tolking kan moontlik al die faktore vererger.

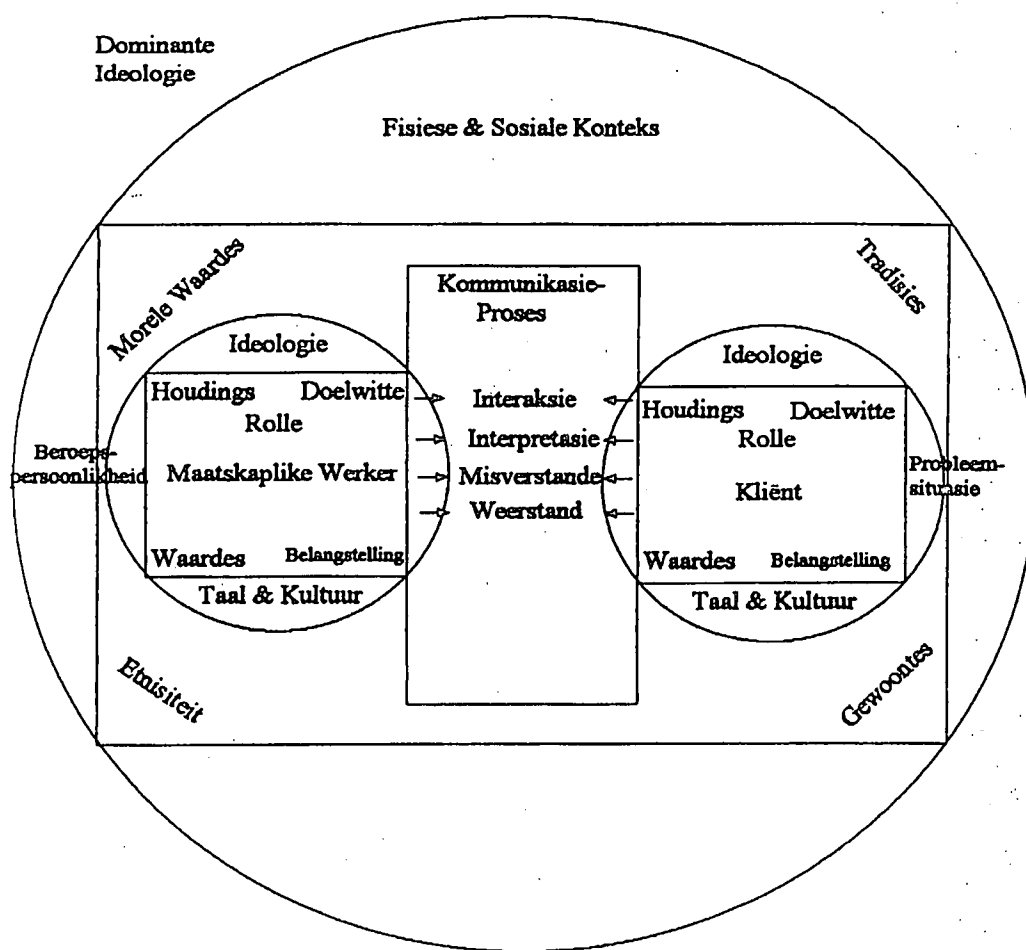
Die ontvanger is verantwoordelik om op die boodskap wat ontvang word, te **reageer** deur sekere faktore van die inkomende boodskap te selekteer en ander te ignoreer. Hy herrangskik dit wat hy hoor in interpreteerbare inligting, waarna 'n boodskap vir terugvoering geformuleer word. Selektiewe woorde en nie-verbale gebare word geherformuleer deur onder andere die stem, mond, hande en oë, sodat die boodskap deur die ander party (sender) in die onderhoud ontvang en geprosesseer kan word om begrip en insig te verkry sodat **terugvoering** gegee kan word, waarna die proses weer van voor begin. Terugvoering het ten doel om sekere gedrag te versterk en ander ongewenste gedrag uit te skakel. Beide partye in die kommunikasieproses is deurgaans in 'n proses om te evalueer hoe hulle voel (fisies en emosioneel). Die brein tree op as 'n kommunikasiesentrum waar die boodskap verwerk en geïnterpreteer word en

waar toepaslike terugvoering geformuleer kan word. Tolkbenutting behels 'n derde persoon in die kommunikasieproses en dit kan moontlik hierdie proses beïnvloed (vgl. 5.5 en 5.7).

Dit is dus duidelik dat die kommunikasieproses 'n aaneenlopende proses is en dat daar voortdurend boodskappe tussen die sender en die ontvanger gestuur word wat dan interaksie en kommunikasie tot gevolg het.

Die wyse waarop partye tydens die proses van kommunikasie teenoor mekaar reageer, word deur sekere faktore bepaal. Bendix (1989:22) identifiseer hierdie faktore as, onder andere, die status en rol of posisie van die kliënt/pasiënt, sy lewens- en wêreldbeskouing, godsdiens, tradisies en gewoontes, waardes, doelwitte en houdings. Die kommunikasieproses word skematies soos volg voorgestel (Bendix, 1989:27):

Figuur 4 : Die kommunikasieproses volgens Bendix



(Bendix, 1989: 27)

→ = Rigting

Figuur 4 verwys na die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt wat elk sy eie houdings, doelwitte, waardes en belangstellings binne 'n eie ideologie, taal en kultuur het. Die maatskaplike werker word geken aan sy professionele bekwaamhede waarmee hy die kliënt/pasiënt met sy probleemsituasie moet help. Interpretasie en moontlike misverstand, asook weerstand tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt mag ontstaan en is 'n kenmerk van die interaksie tydens die kommunikasieproses. Beide die maatskaplike werker en kliënt/pasiënt word beïnvloed deur wedersydse morele waardes, tradisies, etnisiteit en gewoontes. Die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt funksioneer in 'n fisiese en sosiale konteks wat die dominante ideologie genoem

word. In hierdie studie sal dit die hospitaal wees. Hierdie proses verander met tolkbenutting (vgl. 5.5 en fig. 10). Vervolgens word faktore wat die kommunikasieproses kan beïnvloed, kortliks bespreek.

3.9.2 Kwalifiserende faktore wat kommunikasie kan beïnvloed

Om doeltreffende kommunikasie te verseker, is dit noodsaaklik om die onderstaande faktore, soos vervat in die vyfplan-strategie van Beebe et al., (1999:27), in ag te neem :

- **Kundigheid**

Kommunikasievaardighede kan verbeter word indien die komponente en beginsels van, en redes vir die kommunikasieproses ten volle begryp word. Begrip en kennis van die kommunikasieproses verseker doeltreffendheid, terwyl die onderhoudvoerder se bekwaamhede met betrekking tot kennis, vaardigheid en houding ook die kommunikasieproses beïnvloed (vgl. 5.6).

- **Vaardigheid**

Vaardigheid in die kommunikasieproses ontwikkel deur inoefening en gereelde terugvoering van ander aangaande die hantering van die kommunikasieproses. Die aanleer van 'n vaardigheid behels dat die proses in hanteerbare komponente opgebreek en inge oefen word. Kortom, die toepassing van vaardighede vereis fisiese en emosionele inspanning.

- **Motivering**

Motivering behels die begeerte om die kommunikasieproses te verbeter en te verstaan, asook om ander te help en te verstaan. Hierdie faktor blyk ook veral van toepassing te wees ten opsigte van tolkbenutting, aangesien tolking ook 'n fisies en emosioneel uitputtende proses kan wees (vgl. 5.6).

- **Buigsaamheid**

Elke unieke situasie moet ge-asseser word en bekwaamhede soos kennis, vaardigheid en 'n positiewe houding behoort aangepas te word om die gewenste effek te verkry. Die konteks van die boodskap, die situasie, behoeftes en die doel om 'n werkbare verhouding te handhaaf, moet ook ge-asseser word (vgl. 5.6).

- **Wees medemens-georiënteerd**

'n Ingesteldheid op die medemens se behoeftes en uniekheid is onontbeerlik. Selfgesentreerdheid moet ten alle koste vermy word.

Daar word voorspel dat komplikasies moontlik kan ontstaan sodra die kommunikasieproses deur onvermydelike eksterne invloede gewysig word. Die beïnvloeding deur buitefaktore bepaal die mate van onderbreking en tot watter mate kommunikasie beïnvloed word.

Huebsch (1991:10) gee voorts die volgende wenke om sekere korrekte en positiewe gesindhede in die kommunikasieproses te bewerkstellig:

- Erken die belangrikheid en persoonlikheid van ander.
- Erken die ideale van ander.
- Wees hoflik.

- Wees lid van 'n span.
- Vermy persoonlike sake in kommunikasie.
- Wees lojaal.
- Wees bedagsaam.

Hierdie faktore blyk veral toepaslik te wees ten opsigte van tolkbenutting en behoort daarom in gedagte gehou te word (vgl. Hoofstuk 5). Beede et al., (1999:238) bevestig al bogenoemde houdings en beklemtoon 'n verdere twee aspekte wat in ag geneem moet word tydens multikulturele onderhoudvoering:

- Bevestig persepsies met ander.
- Neem kultuur en taal in ag.

Al bogenoemde faktore behoort in gedagte gehou te word tydens die kommunikasieproses, veral as daar na verstaanbare kommunikasie en insig gestrewe word. Hierdie faktore en wenke moet veral tydens tolkbenutting as kontrole deur die maatskaplike werker gebruik word ten einde te bepaal of die korrekte verbale boodskap soos wat dit bedoel is, deur die kliënt/pasiënt ontvang is. Die verbale en nie-verbale boodskap behoort kongruent te wees ten einde te bepaal of doetreffende kommunikasie plaasgevind het.

3.10 SAMEVATTING

Die terapeutiese verhouding en die onderhoud of gesprek word as die twee vernaamste instrumente in die hulpverleningsproses aan die persoon in maatskaplike nood beskou. Die onderhoud word vir die doeleindes van hierdie studie beskou as doelgerigte, verstaanbare gesprekvoering tussen die

maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt. Dit is belangrik om in gedagte te hou dat die onderhoud deur een van die partye aangevra is ten einde 'n bepaalde doel te bereik en dat die onderhoud volgens bepaalde doelstellings in 'n proses verloop.

Verskeie vorme van onderhoude word geïdentifiseer, elk met sy bepaalde doelstellings en verwagtings. In hierdie navorsing word veral aandag gegee word aan die assesseringsonderhoud. Onderhoude word egter deur die maatskaplike werker binne die raamwerk van teorieë, modelle en benaderings beplan en uitgevoer, waarvan die belangrikste seker die Gestalt-teorie en die sistemiese benadering (op die beginsels van die Carkhuff-model) is. Die navorser is van mening dat multikulturele dienslewering veral deur die toepassing van die Gestalt-teorie vergemaklik word, aangesien hierdie teorie fokus op die nie-verbale gedrag wat kongruent moet wees aan die verbale gedrag. Die sosiale interaksie-model in onderhoudvoering soos beskryf deur Millar et al., wys ook op sekere faktore wat in ag geneem moet word tydens die proses.

Tydens die onderhoudproses moet die maatskaplike werker oor sekere tegnieke en vaardighede beskik om die proses te bestuur en glad te laat verloop om sodoende te verseker dat die boodskap, soos bedoel deur die sender, deur die ontvanger van die boodskap op dieselfde wyse verstaan en geïnterpreteer word.

Die fases van onderhoudvoering (volgens Kadushin en Van Rooyen en Combrink) is beklemtoon om die omvattende onderhoudproses toe te lig. Die doel van die onderhoud blyk die primêre fokuspunt te wees en dit is belangrik dat beide die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt dit voortdurend in gedagte hou. Tydens die uitvoering van die onderhoud is dit ook belangrik dat faktore wat die proses mag beïnvloed, nie uit die oog verloor word nie. Al die faktore en veranderlikes in die maatskaplikewerkonderhoudsproses, asook die kommunikasieproses is van toepassing op multikulturele onderhoudvoering met behulp van 'n tolk. Die effek van die faktore mag moontlik intensifiseer, aangesien daar 'n derde persoon in die

kommunikasieproses betrek word. Laasgenoemde word in Hoofstuk 5 breedvoerig toegelig.

Onderhoudvoering kan egter nie plaasvind sonder kommunikasie nie en daarom is die kommunikasieproses breedvoerig in hierdie hoofstuk bespreek. Aandag is aan die proses gegee, asook aan die faktore wat 'n invloed kan uitoefen op die sukses van kommunikasie al dan nie.

HOOFSTUK 4

MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE IN MAATSKAPLIKE WERK

4.1 INLEIDING

Die onderhoud, as deel van die gevallewerkproses, stel eiesoortige eise aan die maatskaplike werker. In die assesseringsonderhoud word verdere eise aan die maatskaplike werker se kommunikasievaardighede gestel. Die maatskaplikewerkonderhoud vorm dus 'n integrale deel van die maatskaplikewerkhulpverleningsproses soos reeds in Hoofstuk 3 bespreek is (vgl. 3.8 en 3.9). Hierdie studie word afgebaken deur op die eerste kontak of die assesseringsonderhoud tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk te fokus. Daar word toenemend van die maatskaplike werker verwag om 'n multikulturele diens te lewer, aangesien die Republiek van Suid-Afrika (RSA) oor veelvuldige tale en kulture beskik wat dit noodsaak om hierdie kompleksiteit toe te lig sodat beter begrip en insig bewerkstellig kan word (Kruger, 1984:140) (vgl. 5.4). Kruger meld ook dat gunstiger kommunikasietoestande minder misverstand en beter begrip tussen die verskillende taal- en kultuurgroepe kan genereer. Dit hou dan implikasies in vir menseverhoudinge, arbeidsverhoudinge en selfs hoër produktiwiteit.

Die doel van hierdie studie is om deur die verkenning en beskrywing van multikulturele kommunikasie in maatskaplike werk indikatore vir 'n moontlike riglyn vir tolkbenutting aan te toon (vgl. 1.4). Alhoewel multikulturele maatskaplike werk opsigself 'n studie in eie reg kan wees, word in hierdie hoofstuk gepoog om die kompleksiteit van die multikulturele maatskaplike werk en multikulturele kommunikasie toe te lig. Klem word kortliks gelê op kultuur en multikulturele maatskaplike werk, sowel as faktore wat kognitiewe en affektiewe maatskaplike

werk, kultuurbegrip en sensitiviteit kan verbeter. Daar word ook gefokus op indikatore wat in ag geneem behoort te word ten opsigte van kultuurbegrip en sensitiviteit. Faktore wat multikulturele maatskaplike werk kan beïnvloed en die opleiding van maatskaplike werkers in hierdie verband, word bespreek. Multikulturele kommunikasie, wedersydse beïnvloeding van kommunikasie en kultuur, misverstande tydens multikulturele kommunikasie en faktore wat multikulturele kommunikasie kan beïnvloed, word toegelig. Vir doeleindes van hierdie studie word tolkbenutting as strategie om multikulturele probleme te oorbrug, voorgestel. Vervolgens word sekere konsepte verhelder.

4.2. KONSEPVERHELDING

Ten einde eenvormige interpretering te verseker, word konsepte soos affektief, etnisiteit, kognitief, kultuur, multikulturaliteit, multikulturele maatskaplike werk en multikulturele kommunikasie nader omskryf.

o **Affektief**

Affektief kan beskryf word as 'n gevoelsopwelling of gemoedsaandoening soos angs en vreugde wat verlamend of stimulerend kan inwerk (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1982:25). Die HAT (1988:21) en Groot Tesourus vir Afrikaans (1994:307) bevestig laasgenoemde en sluit hierby aan as hulle affektief beskou as dit wat betrekking het op die gevoel, byvoorbeeld die affektiewe krag van 'n woord, sy gevoelswaarde.

Green (1982:52) beskou affektief as die waarneming van nie-verbale gedrag en Kadushin (1990:306) bevestig laasgenoemde deur by te voeg dat 'n mens affektief kan waarneem as hy tussen en/of saam met ander mense woon. Affektief is 'n begrip wat betrekking het op die gevoelslewe van die mens. Die

mens se psigiese aktiwiteit word dikwels beskryf in terme van kognitiewe en affektiewe komponente (Plug et al., 1991:8). Aansluitend hierby word affek beskou as 'n versamelnaam vir emosies, stemmings en gevoelens (Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk, 1995:2), byvoorbeeld die maatskaplike werker behoort tydens tolkbenutting gemotiveerd en ingestel te wees op die kliënt/pasiënt se emosies van spanning en vrees en behoort dit dienooreenkomstig tydens die assesseringsonderhoud te hanteer.

◦ **Etnisiteit**

Die woord etnisiteit kom, volgens Louw (1983:9), van die "Griekse woord *ethnikos/ethnos* wat volk beteken. As volk deel die lede van 'n spesifieke etniese groep 'n gemeenskaplike taal, geskiedenis, tradisies en 'n gevoel van trots en/of volksverbondenheid. Daar is dus so 'n noue verbintenis tussen 'n etniese groep en/of volk en 'n bepaalde kultuur, dat 'n bepaalde volk 'n unieke kulturele eenheid vorm. Afgesien hiervan word etnisiteit ook gebaseer op 'n gemeenskaplike afkoms, sodat ras in samehang met die genoemde sake, 'n belangrike deel van etnisiteit is".

Verskeie menings bestaan oor die begrip etnisiteit (Rhoodie, 1985:7). Sommige sosiaal-wetenskaplikes is van mening dat die begrip etnisiteit bloot 'n kulturele betekenis het, dit wil sê dat spesifieke kultuurverwante eienskappe soos taal, godsdien, historiese identiteit en waardesistiem die basiese komponente van etnisiteit vorm. Ander menings is dat etnisiteit wyer vertolk moet word en dat dit ras-somatiese verskille (soos velkleur) moet insluit en dat enige groep wat in kulturele of rasbiologiese terme as 'n aparte sosiaal gedifferensieerde enklave in die breë kultuur uitgesonder word, as 'n etniese groep beskou word (wat dan die kleurlinge ook sal definieer as 'n etniese groep). Rhoodie (1985:5) beskou etnisiteit as mense se kollektiewe persepsie van verwantskap en die uitdruklike en vanselfsprekende definiëring van hul groeidentiteit, as hul kritieke

oorlewingsbelang as groep in verwantskapsterme – ongeag watter groepeienskap, taal, godsdiens of ras, as indikator van hierdie verwantskap beskou word. Die onderstaande primêre strukturele komponente van etnisiteit word deur Rhodie (1985:9) omskryf:

- Assosiasie van persone wat volgens objektiewe kriteria 'n duidelike verwantskapsfokus presenteer. Groeplede vertolk hul verwantskap in terme van 'n gemeenskaplike biologiese geskiedenis. Die swart, Portugeessprekende Angolese mans is byvoorbeeld groot, lank en het prominente gesigstrukture.
- 'n Kulturele fokus wat verband hou met een of meer verskeie simboliese faktore soos taal, godsdiens, historisiteit of prominente somatiese eienskappe, is sosiaal gedefinieer as indikatore van biologiese afkoms. Binne die swart, Portugeessprekende Angolese kultuur bestaan daar byvoorbeeld 'n groot kontingent wat die Rooms-Katolieke godsdiens aanhang.
- Die emosionele fokus van die betrokke groep word verkry uit waardes, norme, opvattings en simbole.
- Groeplede aanvaar dat hulle lotsverbonde is, wat daartoe lei dat hulle gemeenskaplike persepsies rondom hul kritiese oorlewingsbelange ontwikkel.
- Idee of bewustheid van 'n gemeenskaplike historiese agtergrond, byvoorbeeld die Groot Trek of Anglo-Boereoorlog.

- Individuele lede van die groep ervaar dat minstens sekere van hul kritiese belange op een of ander wyse beslissend aan hul kollektiewe voortbestaan as groep gekoppel is.

Etnisiteit word deur Nel (1993: 10) gedefinieer as 'n etnos in terme van " 'n steeds wordende en veranderende mensegemeenskap met dieselfde vaderland waarbinne 'n distinktiewe eenheidsbewussyn bestaan met 'n werklik of vermeende gemeenskaplike afstamming en historiese lotsverbondenheid, gemeenskaplike taal, tradisies en kultuur." Botha (1994: 1-2) beskou etnisiteit as dit wat sosiaal-kulturele onderskeiding tussen mense teweegbring. Die woord etnies word deur die HAT (1991:210) gedefinieer as: "Volkekundig: Etniese grense".

Etnisiteit word deur Kottak (1994:52) beskryf as die identifisering met en deel vorm van 'n etniese groep en die uitsluiting uit sekere ander groepe as gevolg van hierdie affiliasie. Subgroepe binne 'n kultuur, insluitend etniese groepe in 'n nasie, het verskillende sowel as gedeelde leerervarings. Subkulture het hul oorsprong in etnisiteit, klas, streke en godsdienste. Individuele het dikwels meer as een groeidentiteit. Mense is, afhangend van omstandighede soos rassisme in 'n skool, lojaal teenoor hul buurt, skool, dorp, provinsie, nasie, godsdienste, etniese- of belangegroep.

Voortvloeiend uit bogenoemde omskrywings kan gesê word dat etnisiteit daarop dui dat 'n onderskeibare groep mense hulle intieme persoonlike sake op 'n eiesoortige wyse beleef en orden. Vir die doel van hierdie studie word etnisiteit beskou as dit wat onderskeid tussen mense teweegbring soos gemeenskaplike afstamming, gemeenskaplike taal en kultuur wat deel vorm van die individuele tradisies en gewoontes. Hulle sien hulself as 'n eiesoortige groep en word ook deur ander groepe as sodanig beskou.

◦ Kognitief

Kognitief is 'n begrip wat op kognisie dui, of 'n standpunt wat kognitiewe prosesse beklemtoon en/of verband hou met verstandelik: 'n begrip wat dui op verstandprosesse soos dink, redeneer, in verband bring, oordeel en begryp (Plug et al., 1991: 181 en 383). Aansluitend kan kognitief ook verwys na 'n persoon se verstandelike vermoëns, sy denkkrag, wysheid, kennis, kundigheid, kenvermoë, insig, begrip, helderheid, intelligensie, akademiese prestasie en sy rasonale vermoë (Groot Tesourus vir Afrikaans, 1994:177).

Green (1982:51) beskou kognitief as die uitbouing van bepaalde kennis van spesifieke aspekte soos kultuur, geloof, geskiedenis, waardes en/of ideologie. Kadushin (1990:306) ondersteun Green en beskou kognitief as die intellektuele bestudering van inligting of literatuur van mense of aspekte, soos kultuur. Die maatskaplike werker behoort byvoorbeeld kennis in te win aangaande kultuur, geloof, magsafstand en hoe om tolke te benut indien hy effektiewe maatskaplikewerkdienste wil lewer.

◦ Kultuur

Kultuur bestaan uit abstrakte waardes, oortuigings en persepsies van mense se gedrag. Hierdie waardes, oortuigings en persepsies word gedeel deur lede van 'n bepaalde kultuur en wanneer daarop gereageer word, lei dit tot gedrag wat as aanvaarbaar binne daardie kultuur beskou word. So beskou sekere kultuurgroepe dit as aanvaarbaar om met meer as een vrou getroud te wees. Kultuur word hoofsaaklik deur die medium van taal aangeleer eerder as om biologies oorgeërf te word (Haviland, 1993:29). Eienskappe van kultuur, volgens laasgenoemde outeur, behels die volgende:

- Kultuur word gedeel, soos gedeelde waardes, ideale en standarde van gedrag.
- Kultuur is aangeleer, eerder as wat dit biologies oorgeërf is.
- Kultuur is gebaseer op simbole, soos waarvan taal die belangrikste aspek vorm.
- Kultuur is geïntegreer, soos op ekonomiese, politieke en sosiale terreine.

Verder kan kultuur omskryf word as 'n stel reëls of standarde wat deur lede in 'n kultuurgroep gedeel word en wanneer die lede daarop reageer, dit gedrag tot gevolg het wat, binne 'n sekere omvang van variasie, deur die lede as geoorloof en aanvaarbaar beskou word (Haviland, 1993:30).

Nel (1993: 14) meld dat die begrip kultuur vanweë sy veelkantigheid moeilik volgens 'n enkele definisie omskryf kan word. Nel haal Tylor (1871) aan wat kultuur omskryf as " 'n geheel wat bestaan uit kennis, geloof, kuns, reg, moreel, gewoontes en so ook enige ander gewoontes en moontlikheid soos bereikbaar deur die mens as deel van sy gemeenskap". Gudykunst en Young (1992:13) verwys na kultuur as 'n sisteem van kennis wat deur 'n relatiewe groot groep mense gedeel word.

Dit blyk belangrik te wees om daarop te let dat kultuur nie net bloot die geestelike en materiële aktiwiteite van die mens behels nie, maar ook die skeppende aktiwiteite van 'n bepaalde gemeenskap met 'n spesifieke lewensopvatting. As sodanig gee elke kultuurgroep 'n ander betekenis aan aktiwiteite en prosesse (Louw, 1993:8).

Volgens Bitzer en Lategan (1993:3) kan kultuur omskryf word as dit wat dui op "denksisteme waarbinne mense hul leefwêrelde interpreteer, evalueer en verduidelik". In hierdie opsig verwys "interpreteer" na insig en begrip in eie kultuur, "evalueer" verwys na self-evaluasie aangaande toepaslikheid van gedrag en verduidelik dui op die regverdiging van 'n persoon se gedrag. Dit dui ook verder daarop dat kultuur aangeleer word, gedeel word, uit simbole en taalsisteme bestaan, dinamies is en gevolglik voortdurend aan die verander is.

Hofstede (1997:4) ondersteun bogenoemde en maak die stelling dat kultuur aangeleer en nie oorgeërf word nie, dit wil sê kultuur ontstaan uit die bepaalde omgewing waarbinne 'n persoon opgroei en derhalwe nie uit sy genetiese samestelling nie. Die outeur meld verder dat kultuur onderskei behoort te word deur enersyds die persoon se unieke menslike natuur en andersyds sy persoonlikheid te verreken.

Die afleiding kan gemaak word dat 'n vergelyking van kulture veronderstel dat daar wel aspekte is wat vergelyk kan word, aangesien dit verder blyk dat geen kultuur so uniek is dat geen parallel met ander kulture getref kan word nie. Sodra kulture met mekaar vergelyk word, is dit duidelik dat daar baie aspekte is wat oorvleuel en met mekaar verband hou. So sou dit moontlik wees dat waardes, as kernelemente van kultuur, ook multikultureel met mekaar kan oorvleuel. Ter verduideliking van laasgenoemde stelling is geweld byvoorbeeld in die meeste kulture onaanvaarbaar.

Vir die doeleindes van hierdie studie kan kultuur beskou word as dit wat aangeleer en onderling gedeel moet word deur die voorleef van kennis, geloof, kuns, reg, moreel, gewoontes en simbole soos taal, wat van die een geslag of groep na die ander oorgedra word. Dit maak kultuur dinamies. Daar kan byvoorbeeld gesê word dat al vergaen taal, ouderdom en voorkoms, bly kultuur steeds staan. Kultuur word dus op 'n onbewuste en bewuste wyse aangeleer en uitgeleef. Die

aanleer van kulture kan byvoorbeeld geïllustreer word deur die bejaarde westerse vrou wat in die vroeë 1900's in Suid-Afrika opgegroeï het en dit moeilik vind dat 'n swart versorger in die versorgingsoord na haar omsien, omdat die politieke sisteem van die meerderheid- en minderheidsgroepe haar kultuur as dominante kultuur bepaal het. In so 'n situasie kan die bejaarde vrou ongemak ervaar, omdat sy slegs gewoon was om deur mense van haar eie kultuur versorg te word.

◦ **Multikulturaliteit**

Alvorens die begripsomsyrywing van multikulturaliteit aandag ontvang, word kortliks 'n agtergrond van die multikulturele situasie in Suid-Afrika geskets. In Suid-Afrika word sedert die begin van sy bestaan, 'n samestelling van verskillende kulture aangetref. Die multikulturaliteit word verder deur immigrasie gevoed. Nel (1993: 3) konstateer dat daar na die Suid-Afrikaanse bevolking vanuit 'n historiese, ekonomiese, politieke, sosiale en godsdienstige perspektief gekyk behoort te word ten einde begrip en insig oor die Suid-Afrikaanse kultuur te verkry. Vir doeleindes van hierdie studie word Antropologie, waar daar op die mens, sy kultuur en die dialektiese samehang daarvan gefokus word, as verwysingsraamwerk gebruik. Die studie behels om indikatore vir 'n moontlike riglyn vir multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk aan te toon.

Volgens Boucher (1993:1) verteenwoordig Suid-Afrika een van die mees gedifferensieerde en komplekse bevolkingsamestellings, aangesien daar in Suid-Afrika ongeveer 26 verskillende kultuurgroepe, elk met sy unieke taal en kultuur, bestaan. Die diversiteit van die Suid-Afrikaanse bevolking strek gevolglik oor taal en kultuurgrense heen. Daar is dikwels ten minste twintig kultuurgroepe in een geografiese gebied teenwoordig. Vanweë die uiteenlopende en verskillende gewoontes en gebruike kan hierdie kompleksiteit tot onvermydelike konflikte tussen die verskillende bevolkingsgroepe lei. Daar kan voorspel word dat die

huidige situasie van elf amptelike landstale, die strewe na 'n homogene taalstruktuur kan bemoeilik (vgl. 5.3). Tydens multikulturele maatskaplike werk blyk die benutting van 'n tolk tydens onderhoudvoering dus 'n realiteit en noodsaaklikheid te wees, veral wanneer die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal magtig is nie.

Multikulturaliteit word deur Bitzer et al. (1994:3) omskryf as die verskynsel van kultuurverskeidenheid binne 'n bepaalde konteks of omgewing. Bitzer et al. beskou multikulturaliteit as 'n begrip wat na mense met verskillende kulture verwys, asook die denksisteme waarbinne hierdie persone en groepe hul lewensomstandighede interpreteer, evalueer en verduidelik. Burger (1998:32) vat die konsep saam deur na multikulturaliteit te verwys as die funksionering van verskeie kultuurgroepe sonder dat een bedreig voel of deur 'n ander gedomineer word.

Multikulturaliteit, volgens Strydom (1995:1), behoort in samehang met ander begrippe soos ras, etnisiteit en kultuur gebruik te word. Multikulturaliteit word deur Strydom beskou as 'n proses waardeur 'n persoon verby sy eie kultuur kyk en poog om begrip en insig te verkry in persone van ander kulture. Vir die outeur omsluit die begrip 'n bepaalde ingesteldheid of houding in te hou, naamlik om ander kulture met respek te aanvaar.

In hierdie studie word multikulturaliteit beskou as kultuurverskeidenheid binne 'n bepaalde konteks, in hierdie geval die Suid-Afrikaanse konteks, en waar kultuur met wedersydse respek beskou behoort te word. Die westerse blanke bevolking in Suid-Afrika behoort respek te betoon vir sekere afrika-kulture wat begrafnisse en rou betref, byvoorbeeld waar die rouproses 'n week vir die begrafnis en 'n jaar vir amptelike rou behels, en weer met 'n weeklange seremonie afgesluit word. 'n Lid van die westerse blanke bevolking wie se rouproses met minder tyd en seremonie gepaard gaan, mag 'n probleem aangaande produktiwiteit ondervind

as die persoon van die afrika-kultuur herhaalde tye vir een persoon se afsterwe, van die werk afwesig is.

◦ **Multikulturele maatskaplike werk**

Multikulturele maatskaplike werk, volgens Green (1982:49), behels die aanwending van kultuurkennisinligting in die beplanning, dienslewering en evaluering van die maatskaplikewerkdienlewering vir kliënte/pasiënte van verskillende kultuurgroepe. Die implikasie van die definisie is dat die maatskaplike werker toepaslike voorbereiding behoort te doen ten opsigte van kliënte/pasiënte wie se kultuur verskil van die maatskaplike werker, aangesien kultuurverskille moontlik die doelbereiking van onderhoudvoering mag beïnvloed.

Anderson (1992:17) is van mening dat multikulturele maatskaplikewerkpraktyk in wese trans-of kruiskulturele maatskaplike werk is. Die multikulturele maatskaplike werker behoort sy multikulturele vermoëns (kennis en vaardigheid) en denke (houding) uit te brei om doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkdienste oor kultuurgrense heen te kan lewer.

Multikulturele maatskaplike werk behels, vir doeleindes van hierdie studie, aangepaste bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding van generiese maatskaplikewerkmetodes, -beginsels, -waardes, etiese en gedragskode om kultuurbegrip en insig te bewerkstellig, ten einde doeltreffender multikulturele maatskaplikewerkdienlewering te kan bedryf.

◦ **Multikulturele kommunikasie**

Multikulturele kommunikasie word deur Gudykunst en Young (1992:14) gedefinieer as 'n transaksionele, simboliese proses wat die bydra van betekenis tussen mense van verskillende kulture insluit.

Multikulturele kommunikasie is, volgens Boucher (1993:34), kollektiewe kommunikasie tussen kulturele woordvoerders van verskillende kultuurgroepe. Dié skrywer meen dat daar tussen hierdie persone 'n hele aantal kulturele ooreenkomste en verskille voorkom wat die kommunikasieprosesse vergemaklik of bemoeilik. So kan etnosentrisme, waarin mense onbewustelik hul eie tradisies en gewoontes as standaard sien en waarvolgens hulle ander kulture beoordeel, byvoorbeeld die boodskap wat oorgedra word, heeltemal verdraai.

Becket en Dungee-Anderson (1996:29) is van mening dat 'n universiële behoefte bestaan om te kommunikeer, maar dat in gedagte gehou behoort te word dat verskillende kommunikasiestyle en betekenis van kommunikasie tussen die onderskeie kultuurgroepe kan bestaan. Waar persone se kultuur en taal verskil, mag misverstande tydens kommunikasie ontstaan (vgl. 3.9 en 4.4). Die vermeldde outeurs is van mening dat verbale en nie-verbale kommunikasie aangeleer word en derhalwe ook afgeleer kan word. Hierdie afleer van foutiewe kommunikasie kan geskied deur middel van 'n openheid vir die aanleer van nuwe doeltreffender kommunikasievaardighede.

In hierdie studie verwys multikulturele kommunikasie na verbale en nie-verbale kommunikasie tussen verskillende kulture. Die interpretasie van multikulturele kommunikasie behoort te geskied deur middel van kulturbegrip en sensitiwiteit.

Vervolgens word multikulturele maatskaplike werk kortliks toegelig, waardeur multikulturele maatskaplikewerkbegrip en sensitiwiteit bewerkstellig kan word.

4.3 MULTIKULTURELE MAATSKAPLIKE WERK

Baie wit maatskaplike werkers erken, volgens Arnold (1992:156), dat hulle angstigheid en stres tydens multikulturele dienslewering ervaar. Die volgende redes word aangevoer: (1) hulle ervaar soms dat hulle nie deur die kliënt/pasiënt aanvaar word nie, (2) hulle word soms as "rassiste" beskou, (3) hulle voel soms nie in staat om begrip te toon nie, veral weens die groot kultuurverskille, (4) die kliënt/pasiënt verstaan nie die maatskaplike werker(s) nie, (5) hulle word soms beskuldig van nuuskierigheid as hulle meer inligting aangaande die gesinstruktuur wil bekom ten einde 'n kennisgeheel van die spesifieke kultuur te vorm. Hierdie vrese en angstigheid lê die maatskaplike werker soms erg aan bande tydens dienslewering. Aansluitend by bogenoemde skrywer bevestig Shabtay (1999:9) dat multikulturele dienslewering sekere persoonlike emosies soos bedreiging, vrees, begrip en empatie ontlok. Te midde hiervan word verwag dat die maatskaplike werker steeds ook in staat sal wees om gevoelens van weerstand teen die intervensie, spanning en stres by die kliënt/pasiënt te hanteer (vgl. 2.5.2, 2.5.3 en 4.4.3).

Burger (1998:181) maak die stelling dat kennis oor multikulturele maatskaplike werk op internasionale vlak baie waardevol in die Suid-Afrikaanse konteks benut kan word, aangesien die generiese betekenis van kultuur antropologies gesproke, dieselfde bly. Dit beteken egter nie dat alle kennis en inligting van internasionale bronne per sè as evangelie in die plaaslike opset geglo en toegepas behoort te word nie. Dit is volgens die genoemde outeur belangrik dat maatskaplike werkers in Suid-Afrika eiesoortige oplossings behoort te ontwikkel vir eiesoortige probleme, maar dat kennis van internasionale kundiges verreken behoort te word. Die ontwikkeling van generiese maatskaplike werk en daarmee saam multikulturele en geneeskundige maatskaplike werk, is reeds in Hoofstuk 2 toegelig (vgl. 2.5 en 2.6). Daar behoort in gedagte gehou te word dat die meeste

literatuur in hierdie studie nie Suid-Afrikaanse bronne is nie, maar dat sekere multikulturele aspekte wel in die Suid-Afrikaanse konteks toepaslik is.

Maatskaplike werk is, volgens Devore en Schlessinger (1991:109), 'n keurige vermenging van:

- Kennis.
- Vaardigheid.
- Houding.

Hierdie drie komponente verskaf die fundering vir 'n kultuursensitiewe praktyk. Sekere aspekte van maatskaplikewerkkennis is uit ander dissiplines van die sosiale wetenskappe soos sosiologie, sielkunde, kommunikasie en antropologie bekom en binne 'n eie maatskaplikewerkraamwerk geïntegreer en geïnterpreteer. Die politieke, ekonomiese en algemene natuurwetenskappe lewer ook bydraes tot die kennisbasis van maatskaplike werk. Die waardes van maatskaplike werk is in die etiese en gedragskode vir maatskaplike werkers saamgevat en dien as riglyn vir dienslewering. Vaardigheid en prosedures wat vir intervensies benut word, is in die maatskaplikewerkwaardes gefundeer (vgl. 2.5.1, 2.5.2 en 2.5.3). Hierdie faktore word in die studie suksesvol geïntegreer tydens multikulturele maatskaplikewerkdienslewering, veral tydens tolkbenutting (vgl. 5.1 tot 5.7).

Die doel van multikulturele maatskaplike werk is om mense te help met die probleme wat hulle maatskaplike funksionering negatief beïnvloed; om die interaksie tussen mense en hulle omgewing te verbeter en om goeie samewerking tussen die mens se behoeftes en hulpbronne te bewerkstellig (Devore en Schlessinger, 1991:145). Dit onderskryf die doel van generiese maatskaplike

wat impliseer dat die generiese doel binne 'n konteks van kultuursensitiwiteit beskou moet word (vgl. 2.3).

Kultuurverskille in Suid-Afrika strek, volgens Hardy en Laszoffy (1992:336), nie net oor kultuurgrense heen nie, maar het ook met definitiewe onderlinge klasseverskille te doen. Laasgenoemde verskille onderskei totale gemeenskappe van mekaar, maar in 'n sekere mate skei dit hulle ook van mekaar. Om kultuursensitiewe maatskaplike werk te kan doen, vereis moontlik meer van die maatskaplike werker as net die toepassing van inligting wat uit boeke verkry is. Dit verg ook insig wat ontwikkel is deur persoonlike kontak en deur interaksie met mense van ander kulture, veral binne die Suid-Afrikaanse konteks.

Wêreldgebeure oefen 'n direkte invloed op die kultuursensitiewe individu uit. Die individu behoort kennis te dra van die invloed van wêreldgebeure op sy persoonlike kultuur en watter wedersydse bepaalde betekenis deur sy eie kultuur daaraan geheg word (Locke, 1992:1). Lynch en Hanson (1998:3) en McGill (1992:338) ondersteun Locke deur te sê dat elke gemeenskap of samelewing oor 'n dominante kultuur beskik wat deur die meerderheid bepaal word (soos deur politiek) en dat die maatskaplike werker kennis van al die dominante kulture behoort te dra ten einde begrip vir die betrokke kliënt/pasiënt te ontwikkel (vgl. 3.9 en fig. 4). Die kultuur in Suid-Afrika het voor 1994 hoofsaaklik 'n westerse inslag gehad ten opsigte van die amptelike politieke funksies, maar na 1994 het dit gewysig na 'n meer dominante afrika-inslag. Dit blyk dat die maatskaplike werker deeglike kennis moet dra van die dominante kultuur van die kliënt/pasiënt (Lynch en Hanson, 1998:3; Locke, 1992:2) (vgl. 3.9 en fig. 4).

Daar vind voortdurend interaksie en kommunikasie tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt plaas, waar beide laasgenoemde unieke individue is wat deel van 'n unieke kultuurgroep vorm. Kennis van die kliënt/pasiënt se totale kultuurmilieu is noodsaaklik om begrip vir hom en sy probleemsituasie binne 'n

geheelkonteks te verkry. Doeltreffende probleemoplossing behels dat die maatskaplike werker die kultuurverskille in ag sal neem by die doelformulering van die onderhoud (Kadushin, 1990:305).

Volgens Burger (1998:181) wil dit voorkom of die hedendaagse maatskaplike werker binne die multikulturele situasie toenemend 'n multikulturele aanslag behoort te volg rondom die denkwysse en diensveld van die professie. In die Suid-Afrikaanse konteks (met sy unieke samestelling) word die maatskaplike werker, volgens die navorser, toenemend met multikulturele dienslewering gekonfronteer. Dit impliseer dat die maatskaplike werker hom sal skool in die vermoë om by mense uit verskillende kultuuragtergronde aan te pas, om met gemak in sodanige situasies te kan kommunikeer en om binne 'n ander kultuur sinvol te kan funksioneer.

Die bewerkstelling van verbeterde lewenskwaliteit vorm, volgens die navorser, 'n kernbegrip in multikulturele maatskaplikewerkdienslewering. Die maatskaplike werker wat met multikulturele dienslewering gemoeid is, behoort te beseef dat lewenskwaliteit 'n relatiewe begrip is wat binne 'n multikulturele situasie selfs groter uiteenloopenheid en verwagtings mag inhou. Dit wil voorkom asof 'n hele aantal veranderlikes soos verskillende beskouings oor die mens en die lewe, gebeure, konsepsies, verskynsels, houdings, kommunikasie, konflik, homeostase, verandering, status en magstratifikasie 'n rol in die bepaling van lewenskwaliteit speel.

Die stelling word deur Banks (1999:55) gemaak dat waar 'n onderhoud of 'n professionele verhouding gekenmerk word deur empatiese begrip, respek en egtheid, die kliënt/pasiënt tot doelbereiking en gedragsverandering gelei kan word sonder die benutting van spesifieke teorieë of terapeutiese tegnieke. Die outeur meen verder dat die benutting van maatskaplikewerkbeginsels ook tydens

multikulturele dienslewering die kliënt/pasiënt tot doelbereiking en gedragsverandering kan lei.

Multikulturele onderhoudvoerings bepaal dat sekere veranderlikes soos klas, kleur, ouderdom en seksuele voorkeur, die sosiale afstand en die begrip tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt bepaal (vgl. 4.3). Wanneer die maatskaplike werker egter die nodige kennis en vaardighede ontwikkel, kan hy gemakliker begin voel en op sinvoller wyse in staat wees om doeltreffend te kommunikeer met kultuurgroepe. As die maatskaplike werker hierin slaag, weet hy dat hy die multikulturele aspekte bemeester het. ("Gemaklik" in hierdie konteks beteken sonder angstigheid, stres en verdedigingsmeganismes) (Shabtay, 1999:1).

Barr-On (1998:153) sê dat die maatskaplike werker geken word aan sy professionele waardes en beginsels en dit rigied behoort toe te pas om professionele dienslewering te verseker, veral binne die multikulturele konteks. Laasgenoemde outeur is van mening dat die maatskaplike werker nie uit die oog behoort te verloor dat sy belangrikste doel is om die kliënt/pasiënt in nood van hulp te wees nie. Abbott (1999:455-456) bevestig dat die professionele waardes en beginsels, algemene ooreenkomste tussen alle maatskaplike werkers wêreldwyd toon. Die outeur stel dit dat waardes en beginsels nie deur kultuurgrense beperk word nie. Die aanname kan gemaak word dat die maatskaplike werker wat multikulturele dienste met behulp van 'n tolk lewer, reeds tydens die assesseringsonderhoud op sy professionele maatskaplikewerkbeginsels en waardes moet fokus. Laasgenoemde behoort die tolkproses te vergemaklik.

Die mening word gehuldig dat, aangesien die maatskaplike werker nie altyd dieselfde taal en kultuur as die kliënt/pasiënt magtig is nie, die maatskaplike werker sy kognitiewe en affektiewe begrip en insig aangaande die kliënt/pasiënt

se kultuur behoort te verbeter deur sy bekwaamhede uit te brei. Dit blyk dus dat 'n raamwerk, bestaande uit sekere indikatore om kognitiewe en affektiewe begrip te bewerkstellig, noodsaaklik is ten einde die maatskaplike werker se bekwaamhede toepaslik uit te bou, om hom tot doeltreffende tolkbenutting tydens multikulturele maatskaplikewerkdienstelewering te bemagtig.

4.3.1 Faktore wat kognitiewe en affektiewe multikulturele maatskaplikewerkbegrip en sensitiwiteit bewerkstellig

Dit is vir 'n maatskaplike werker onmoontlik om alle beskikbare literatuur oor die verskillende etniese groepe en sub-groepe wêreldwyd en plaaslik te bestudeer. Al sou die maatskaplike werker in staat wees om kognitiewe begrip vir die verskillende kultuurgroepe te hê, sal hy steeds 'n tekort aan affektiewe begrip toon. Affektiewe begrip hou verband met die "tussen/saam woon met lede van 'n bepaalde kultuurgroep" (Kadushin, 1990:306) (vgl. 4.2).

Kognitiewe en affektiewe begrip word ook deur Green (1882: 51) as twee belangrike faktore geïdentifiseer wat in aanmerking geneem behoort te word om kultuurbegrip en sensitiwiteit te bewerkstellig. Kognitiewe begrip word deur die outeur verduidelik as die uitbreiding van bepaalde kennis van 'n spesifieke kultuur ten opsigte van gelowe, geskiedenis, waardes, ideologieë, hoe die persoon van 'n spesifieke kultuur ander beskou en in watter verhouding tot ander gestaan word. Hierdie laasgenoemde faktore van kognitiewe begrip behoort deur die maatskaplike werker in konteks tot die persoon se spesifieke kultuur beskou te word. Daar is byvoorbeeld kulturele verskille en aanwysers waarvolgens lede van 'n spesifieke kultuurgroep opgevoed word, soos hoe kos bedien moet word en die korrekte en foutiewe wyses van groet. Die maatskaplike werker behoort hierdie kultuurkennis van die klient/pasiënt te bekom deur byvoorbeeld toepaslike

literatuur te bestudeer, te luister na wat gesê word en waar te neem hoe die betrokke kultuur beoefen word.

Die affektiewe word deur Green (1982:52) beskou as kultuurkennis wat meer op die waarneming van die nie-verbale, soos gevoelens en belewenisse, gerig is. Hierdie kennis kan bekom word deur die waarneming van die kliënt/pasiënt se gesigsuitdrukkings, sy humor, dans, spel en werk, dit wil sê hoe die kliënt/pasiënt homself uitdruk. Die outeur meld verder dat die maatskaplike werker wat multikultureel wil werk, gemotiveerd en bereidwillig behoort te wees om kognitiewe en affektiewe gedrag van mense aan te leer. Kropf en Isaac (1996:5) ondersteun Green (1982) en is van mening dat slegs kognitiewe begrip van 'n kultuur nie voldoende is om kultuurbegrip en sensitiwiteit te bewerkstellig nie, maar dat die affektiewe komponent net so belangrik is. Hierdie stelling word geïllustreer waar die maatskaplike werker sy kennis van 'n spesifieke kultuur uitbou deur die bestudering van kultuurinligting, maar ook ingestel is op die kliënt/pasiënt se emosies van spanning tydens tolkbenutting en dit dienooreenkomstig tydens die assesseringsonderhoud hanteer.

Die mening kan gehuldig word dat die maatskaplike werker wat multikulturele dienste wil lewer, sy bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding behoort uit te bou om kognitiewe en affektiewe begrip en sensitiwiteit van kultuur te bekom. Multikulturele maatskaplikewerkdienstelewing verg 'n bepaalde gemotiveerdheid om multikultureel te wil werk en blyk 'n gespesialiseerde rigting te wees.

Hierdie eise wat aan die maatskaplike werker gestel word aangaande kognitiewe en affektiewe begrip in multikulturele dienstelewing, word volgens Devore en Schlessinger (1996:109) geïllustreer wanneer hulle aandui hoe kennis, vaardigheid en houding kultuursensitiwiteit en begrip help vorm. Hierdie eise sluit in: (1) 'n bewustheid en positiewe houding jeens maatskaplikewerkwaardes, (2)

die basiese kennis van menslike gedrag, (3) kennis en vaardigheid van maatskaplikewerkdienste, (4) insig in eie (maatskaplike werker) etnisiteit en die invloed daarvan op die maatskaplike werker se persepsies, (5) begrip vir die impak wat etniese realiteite op die daaglikse lewensfunksionering het (van al drie betrokkenes te wete die maatskaplike werker, die tolk en die kliënt/pasiënt), (6) kennis van verskillende wyses om na die maatskaplike werker vir hulp verwys te word en (7) aanpassingstrategieë en prosedures om etniese en kultuursensitiwiteit te verseker en uit te bou.

Vervolgens word die eise as faktore voorgehou. Dit kan meehelp dat die maatskaplike werker 'n beter kultuurbegrip bewerkstellig en ook kultuursensitiwiteit kan bevorder.

- 'n Bewustheid van en positiewe houding jeens maatskaplikewerkwaardes. Waardes is nie staties nie, maar verander namate politieke, ekonomiese en sosiale ontwikkelings en veranderings in 'n samelewing plaasvind. Maatskaplike werk is steeds 'n professie wat daartoe verbind is om mense in nood te help en wat besorg is oor die maatskaplike funksionering van die mens en die verhoging van sy totale lewenskwaliteit. Waardes dien as riglyn vir die maatskaplikewerkonderhoudproses ten einde die mens-in-nood te help (Devore en Schlessinger, 1996:112). Anderson (1992:18) is van mening dat die maatskaplike werker respek vir kultuur moet toon, op die positiewe eienskappe van 'n ander kultuur behoort te fokus en ook die verskille tussen kulture te erken en te respekteer.

Houding jeens kultuur, volgens Kadushin (1990:206), is belangriker as kennis van 'n kultuur. Die maatskaplike werker moet begrip toon dat eie kultuur, leefwyse en waardes, slegs een van talle kulture is (Kadushin, 1990:206).

Dit blyk dus dat die ingesteldheid van die maatskaplike werker om multikulturele dienste te lewer, gaan bepaal in welke mate die maatskaplike werker kognitiewe en affektiewe kultuurkennis en begrip gaan uitbou om doeltreffender dienslewering aan die kliënt/pasiënt te lewer. Hierdie houding van die maatskaplike werker om leergierig te wees, behoort veral tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk teenwoordig te wees.

- o Basiese kennis van menslike gedrag. Maatskaplike werkers moet kennis dra van die wederkerige invloed wat individue, families, groepe en organisasies, die verhouding tussen die biologiese, sosiale, sielkundige en kulturele sisteme op mekaar en op menslike gedrag uitoefen (Devore en Schlessinger, 1996:113). Bergh en Miller (1992:357) meld ook dat dit belangrik blyk te wees om die geskiedenis, gedragspatrone, wyses van konflikhantering en probleemoplossingsvaardighede van verskillende kultuurgroepe te onderskei. Hierdie sienings word deur die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplikediensprofessies in die etiese en gedragskode onderskryf (vgl. 2.5).

Hierdie studie poog om die kennisgeheel rondom die bekwaamhede van die maatskaplike werker in die benutting van 'n tolk tydens multikulturele maatskaplike werk uit te brei, waarvan basiese kennis van menslike gedrag die grondslag vorm.

- o Kennis en vaardigheid van maatskaplikewerkbeleid en dienste. Kennis van die maatskaplikewerkbeleid en dienste stel die maatskaplike werker in staat om professionele dienste te kan lewer, lewens te help verbeter en balans in kliënte/pasiënte se lewens te

herstel (Devore en Schlessinger, 1996:115; Lynch en Hanson, 1998:3).

Vir die doeleindes van hierdie studie behoort die maatskaplike werker oor toepaslike kennis van die hospitaal, multikulturele maatskaplikewerkbronne en die organisasie se tolkbeleid (indien beskikbaar) te beskik om 'n doeltreffender multikulturele (geneeskundige) maatskaplikewerkdiens te kan lewer.

- o Insig in eie (maatskaplike werker) kultuur en die invloed daarvan op die maatskaplike werker se persepsies. Genoemde selfkennis is nodig om verantwoordelikheid te aanvaar vir eie emosies en houdings, aangesien dit die maatskaplike werker se professionele funksionering kan beïnvloed. Selfkennis en bewustheid van eie kultuur maak die maatskaplike werker sensitief vir kultuur (al drie betrokkenes) en beïnvloed persoonlike en professionele leefwyses wat meehelp tot die vorming van begrip vir die kliënt/pasiënt (Green, 1982:54; Devore en Schlessinger, 1996:120).

Volgens Lynch en Hanson (1998:3) en Locke (1992:1) vereis kultuurbegrip dat die maatskaplike werker by homself begin deur selfkennis en 'n selfbewussyn van sy eie kultuur in te win. Arnold (1992:155) verwys in hierdie verband na die vereiste dat 'n maatskaplike werker homself goed moet ken. Selfkennis word, volgens die navorser, as hulpmiddel benut deur persoonlike ondervinding met 'n ander persoon te deel en sodoende toegang tot die kliënt/pasiënt se kultuur te verkry en meer daaromtrent te leer. Die maatskaplike werker behoort bewus te wees van sy persoonlike vooroordele, waardes en belangstellings. Sensitiwiteit jeens sy eie kultuur verseker sensitiwiteit jeens 'n ander kultuur.

- Kennis van verskillende wyses om na die maatskaplike werker vir hulp verwys te word. Die kliënt/pasiënt word op verskillende wyses na die maatskaplike werker verwys. Dit kan gedwonge wees (korrektiewe toesig, alkoholrehabilitasie), gedeeltelike dwang (gehospitaliseerde pasiënt), gedeeltelik-vrywillig (huweliksterapie) of totaal vrywillig (persoonlike aanmelding). Die maatskaplike werker behoort sensitief te wees vir die wyses waarop die kliënt/pasiënt verwys word (Arnold, 1992:155; Devore en Schlessinger, 1996:122). Die gehospitaliseerde kliënt/pasiënt mag die verwysing na die maatskaplike werker egter nie as gedwonge beskou nie, maar as 'n positiewe intervensie in die aanpassing tot die siekte. Daar moet ook in gedagte gehou word dat, verskynsels soos spanning en weerstand (vgl. 2.5) tydens die maatskaplikewerkonderhoud mag voorkom en dat die benutting van 'n derde persoon (die tolk) in die onderhoud moontlik die verskynsels kan intensifiseer. Daar behoort reeds in die voor-onderhoudfase hierop gelet te word en tydens die assesseringsonderhoud behoort dit bevestig te word, deur veral aandag aan hierdie verskynsels te skenk.
- Aanpassings, strategieë en prosedures om kulturele sensitiwiteit te verseker en uit te bou. Hierdie faktor behels dat die bestaande vaardighede van die maatskaplikewerkprofessie gereeld hersien, heroorweeg en heraangepas behoort te word ten opsigte van etniese realiteit, byvoorbeeld die noodsaaklikheid van 'n riglyn in tolkbenutting (Devore en Schlessinger, 1996:123). Tolkbenutting in maatskaplike werk vereis eiesoortige bekwaamhede wat tans binne die Suid-Afrikaanse konteks nog in die ontwikkelingsfase is.

Begrip in multikulturele dienslewering vorm die basis van die maatskaplike werker se mondering, daarom behoort die nodige kennis, vaardigheid en houding

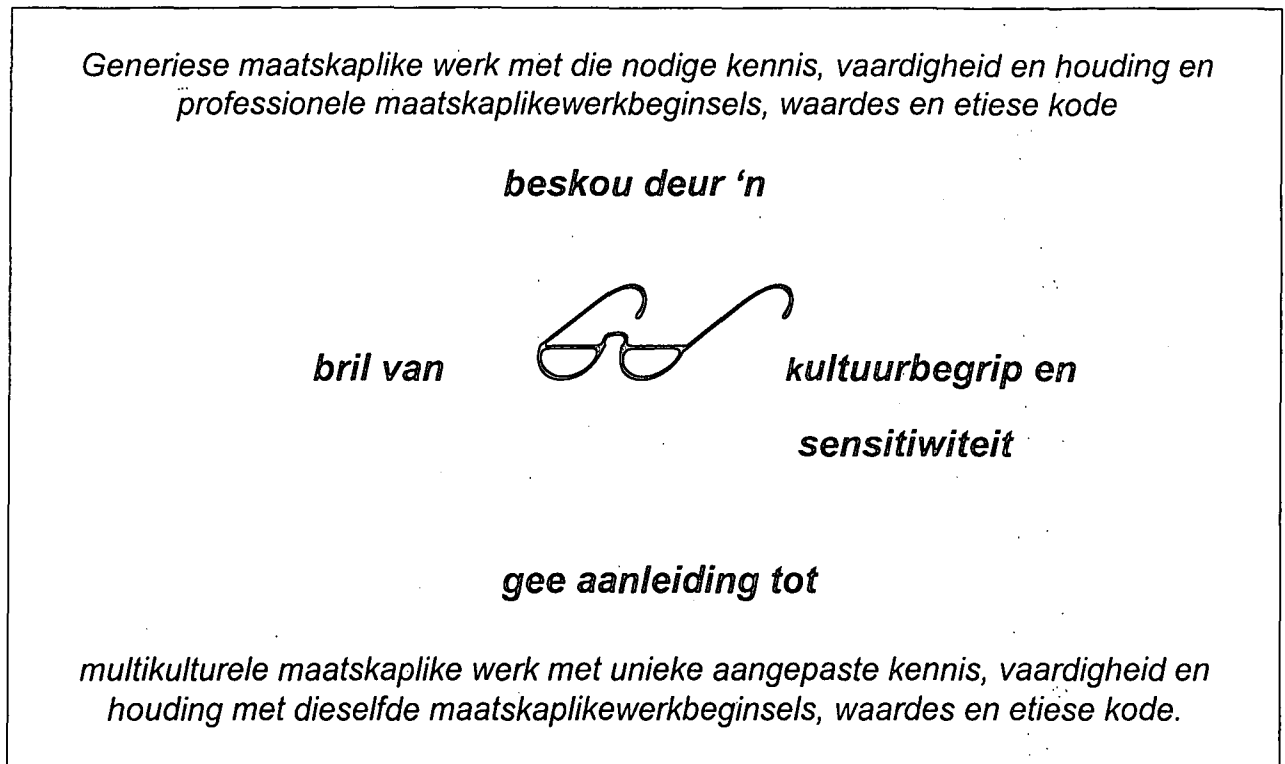
optimaal benut te word sodat kultuursensitiewe en begrip uitgebou kan word. Uit die voorafgaande bespreking is dit duidelik dat die maatskaplike werker die nodige selfkennis en insig in sy eie kultuur behoort te verkry om 'n doeltreffende multikulturele diens aan die klient/pasiënt te lewer aangesien sensitiewe jeens die eie kultuur 'n sensitiewe en bewussyn van die noodsaaklikheid van wedersydse kennis en begrip teweeg kan bring. Dit kan verder lei tot die nodige begrip en insig in die klient/pasiënt se probleemsituasie en die invloed van gebeure, soos politieke veranderinge, op die kultuur kan ook daarvolgens erken en hanteer word.

Aansluitend by bogenoemde het onder andere Green (1982), Arnold (1992), Lock (1992), Mc Gill (1992), Congress (1994), Devore en Schlessinger (1996), Lynch en Hanson (1998) ook sekere indikatore in hulle navorsing geïdentifiseer wat kan meehelp om multikulturele begrip te verbeter.

4.3.2 Faktore om multikulturele begrip en sensitiewe in maatskaplike werk te verbeter

Die mening word gehuldig dat die verskille tussen generiese en multikulturele maatskaplike werk veral gesetel is in die mate van kulturbegrip en sensitiewe. Beide generiese en multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering verg bekwaamhede ten opsigte van kennis, vaardigheid en houding. Deur die toepassing van generiese maatskaplikewerkbeginsels, waardes, modelle en tegnieke, behoort die maatskaplike werker multikultureel diens te kan lewer. Maatskaplikewerkdienslewering behoort deur 'n kultuursensitiewe bril beskou te word om doeltreffende kulturbegrip en insig te bewerkstellig en diens te lewer (vgl. fig. 5).

Figuur 5: Grafiese voorstelling om multikulturele maatskaplikewerkbegrip en sensitiwiteit te bewerkstellig



Mc Gill (1992:339) gaan van die veronderstelling uit dat elke kliënt/pasiënt die onderhoudproses met 'n eie kultuurstorie betree. Dit is die taak van die maatskaplike werker om deur middel van sy kennis, vaardigheid en houding, ruimte vir die kliënt/pasiënt te skep om sy eie storie te vertel en in 'n ander perspektief te plaas. Die kliënt/pasiënt se storie het ontwikkel uit spesifieke indikatore, soos sy geslag, energie, etnisiteit, klas en kultuur. Die maatskaplike werker behoort kennis te dra van die dominante kultuur (vgl. 4.3) om begrip vir die kliënt/pasiënt se storie te toon.

Petersen (1990:550) konstateer dat begrip van kultuur noodsaaklik is. Die skrywer sê dat die maatskaplike werker die beginsels van empatie, nie-veroordeling en luister behoort te benut om die kliënt/pasiënt veilig te laat voel om sy kultuurstorie te vertel (vgl. 2.5.2). Dit stel ook die maatskaplike werker in staat

om begrip van die spesifieke kultuurdiversiteite te vorm. As die maatskaplike werker begrip wil toon en 'n doeltreffende diens aan die kliënt/pasiënt wil lewer, kan sensitiwiteit ten opsigte van die kultuurverskille nie genoeg beklemtoon word nie. Die navorser is van mening dat slegs sensitiwiteit nie voldoende is nie, maar gepaard moet gaan met begrip. Owusu-Bempah (1994:123) waarsku die maatskaplike werker om te waak teen persepsievorming, stereotipering en aannames van kultuur, aangesien dit die hulpverleningsproses kan beïnvloed. Die maatskaplike werker se kennis, vaardigheid en houding behoort altyd kultuursensitief gedrewe te wees.

Alhoewel begrip vir die bepaalde kultuur van die kliënt/pasiënt dus 'n belangrike vertrekpunt is, is dit belangrik dat die maatskaplike werker wat 'n multikulturele diens lewer, op die kliënt/pasiënt in nood binne 'n bepaalde kultuur fokus en nie op 'n kultuur met bepaalde probleme nie. Die maatskaplike werker behoort hom nie skuldig te maak aan veralgemening, vooroordelling en onprofessionele praktykbeoefening nie. Die toepassing van die waardes en beginsels van maatskaplike werk binne die raamwerk van die etiese kode behoort nooit buite rekening gelaat te word nie.

Die maatskaplike werker moet, volgens Kadushin (1990:305), kultureel neutraal wees. Dit stel hom in staat om die kulturele verskille te oorbrug, omdat hy op menslike ooreenkomste fokus. So 'n maatskaplike werker sê: "Hy is swart en ek is wit en ons is mense." Die kultuursensitiewe maatskaplike werker beseft dat daar kultuurverskille en ooreenkomste bestaan en dat beide aandag behoort te geniet tydens multikulturele onderhoudvoering.

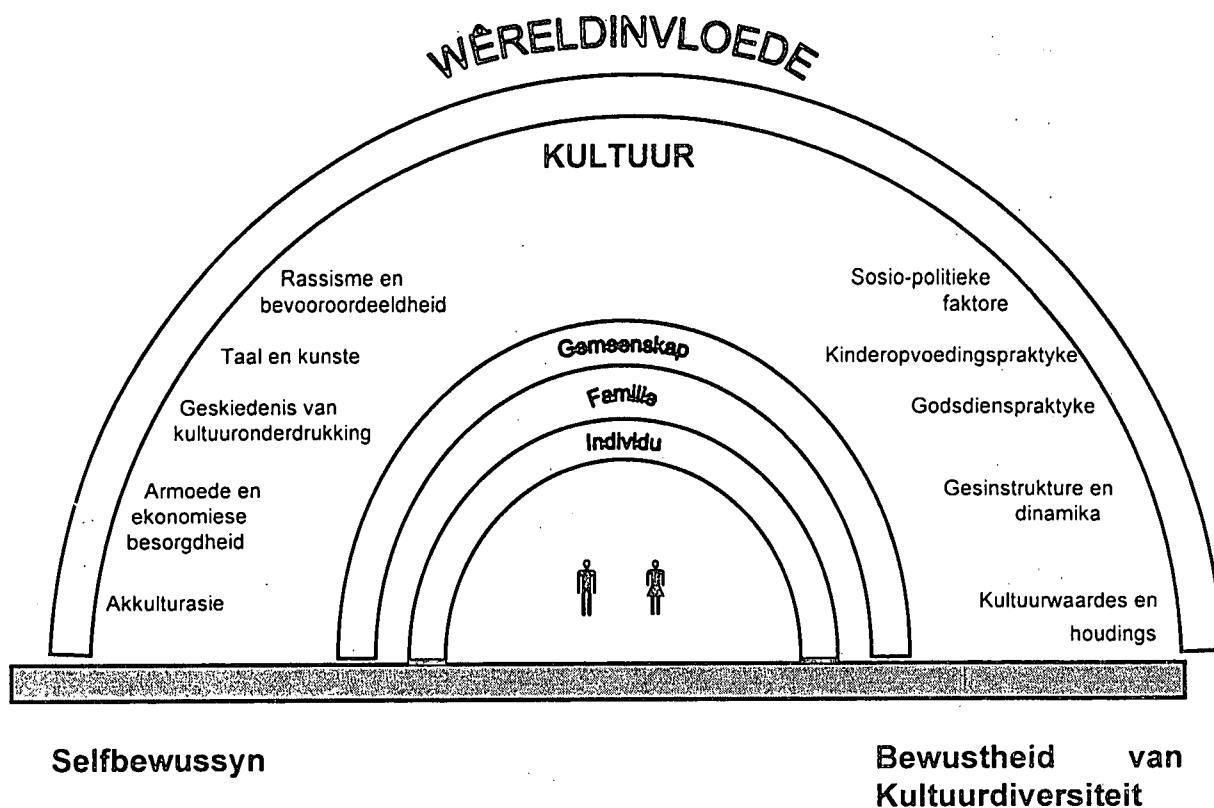
Om begrip en insig in multikulturele maatskaplike werk te bewerkstellig, word skrywers soos Green (1982), Arnold (1992), Locke (1992), Mc Gill (1992), Congres (1994), Devore en Schlesinger (1996) asook Lynch en Hanson (1998) se indikatore om kultuursensitiwiteit en begrip te verbeter, toegelig. Die navorser

groepeer die genoemde outeurs saam, maar veral Green (1982) en Locke (1992) se raamwerk word benut om indikatore vir doeltreffender multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering aan te dui.

Daar word tien kultuurfaktore deur Locke (1992:1) uitgelig wat bestudeer behoort te word ten einde begrip vir die bepaalde kultuur te bewerkstellig: (1) die graad van akkulturasie, (2) armoede en ekonomiese besorgdheid, (3) geskiedenis van kultuuronderdrukking en selfs verdrukking, (4) taal en kunste, (5) rassisme en bevooroordeeldheid, (6) sosio-politieke faktore, (7) kinderopvoedingspraktyke, (8) godsdienstige praktyke, (9) gesinstrukture en dinamika, (10) kultuurwaardes en houdings. Die tien indikatore kan as 'n riglyn benut word om meer omtrent 'n spesifieke kultuur te wete te kom (vgl. fig. 6).

Die maatskaplike werker moet hierdie kennis van die kliënt/pasiënt gedeeltelik in die voor-onderhoudfase van die onderhoudproses bekom en meer breedvoerig tydens die assesseringsonderhoud toelig. Kennis van die bovermelde indikatore blyk belangrik te wees vir doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkdienslewering om begrip en insig in die kliënt/pasiënt se probleemsituasie te verkry. Vervolgens word Figuur 6 bespreek.

Figuur 6 : Faktore om multikulturele begrip en sensitiwiteit in maatskaplike werk te bevorder



(Locke, 1992:6)

- Akkulturasie behels dat selfs lede van dieselfde kultuur uniek is en nie altyd dieselfde kultuurwaardes deel nie. Die maatskaplike werker van die dominante kultuur behoort begrip te toon vir die feit dat lede van dieselfde kultuur soms kan verskil (byvoorbeeld dat lede van 'n spesifieke kultuur meer verwesters kan wees en nie noodwendig al die spesifieke kultuur se gewoontes en waardes aanhang nie) en selfs weerstand kan bied teen veralgemenings. Wanneer weerstand teen die maatskaplikewerkdienslewering ondervind word, kan dit moontlik toegeskryf word aan die tydperk

waarin die individu sekere waardes en norme geïnternaliseer het (byvoorbeeld tydens die apartheids- of postapartheidsera).

Akkulturasie vind plaas as 'n individu sy kultuur se bepaalde waardes verwerp en 'n ander kultuur se waardes aanhang (Paniagua, 1994:8; Locke, 1992:6), daarom wys Arnold (1992:155) wit maatskaplike werkers daarop om nie bloot aan te neem dat alle swart kliënte/pasiënte dieselfde is nie. Die noodsaaklikheid dat akkulturasie bestudeer moet word, word deur Lum (1992:185) en George (1998:1) gestaaf en hulle bevestig die impak daarvan op multikulturele begrip.

Tydens multikulturele maatskaplike werk behoort die maatskaplike werker daarteen te waak om aan te neem dat die kliënt/pasiënt sy bepaalde kultuur se tradisies, gewoontes en waardes aanhang. Die maatskaplike werker behoort daarom reeds tydens die assesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk, hierdie faktor uit te klaar.

- Armoede en ekonomiese besorgdheid. Individue wat in armoede leef, is dikwels lede van 'n groep in 'n sekere geografiese gebied of kan selfs ook deel van 'n sekere kultuurgroep wees. Die maatskaplike werker behoort begrip te toon vir die rede vir armoede in die spesifieke groep. Kennis van die historiese agtergrond van armoede, asook politieke en ekonomiese indikatore wat moontlik aanleiding tot die armoede kan gee, is noodsaaklik (Arnold, 1992:155; Locke, 1992:7).

- Geskiedenis van verdrukking en selfs onderdrukking van die bepaalde kultuurgroep. Wat hierdie faktor betref, is hier gebeure uit die hede en verlede teenwoordig wat 'n belangrike rol in die mens se lewe speel. Daarom behoort sensitiewe gebeure uit die verlede bestudeer te word, sodat die hede beter begryp kan word (Locke, 1992:7). Aansluitend by laasgenoemde skrywer bevestig Arnold (1992:155) dat die onderdrukking van 'n kultuur aanleiding kan gee tot 'n lae selfbeeld. Die maatskaplike werker moet daarom in gedagte hou dat die kliënt/pasiënt soms onaangename ervarings in die verlede kon beleef het.

Hierdie faktor behoort veral ten opsigte van tolkbenutting in gedagte gehou te word aangesien die gebeure in 'n persoon se verlede, die maatskaplikewerkdienslewering mag beïnvloed.

- Taal en kunste. Aangesien taal 'n wyse is waarop kultuur beoefen en oorgedra word, kan 'n dominante kultuur verwag dat sy taal gepraat of aangeleer word. Die taal wat die mense praat, bepaal of hulle veroordeel word, al dan nie, veral as die taal deel is van 'n minderheidsgroep. Locke (1992:7-8) konstateer verder dat besondere aandag aan nie-verbale kommunikasie gegee behoort te word. Hy haal Albert Mehrabian (1981) aan wat bevind het dat 'n boodskap tydens onderhoudvoering gewoonlik uit 7% verbale kommunikasie, 38% vokale indikatore en 55% gesigsuitdrukings bestaan. Hierdie gegewens beklemtoon die noodsaaklikheid dat die maatskaplike werker begrip behoort te toon vir die verskillende indikatore van nie-verbale kommunikasie wat deur die bepaalde kultuur beïnvloed word, byvoorbeeld stemtoon, stemvolume, gesigsuitdrukings en wyse van groet.

Die mening word gestel dat die maatskaplike werker tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk die verbale en nie-verbale kommunikasie van die klient/pasiënt behoort te evalueer om sodoende die korrelasie daarvan te bevestig. Korrelasie van die verbale en nie-verbale kommunikasie behoort te bevestig of die boodskap ontvang is soos dit oorspronklik deur die sender bedoel is (vgl. 5.5).

- Rassisme en bevooroordeeling. Rassevooroordeel is gebaseer op oordeel ten opsigte van die ras, etnisiteit en kultuur van 'n individu nog voordat die individu ontmoet en/of leer ken is. Rassisme is vooroordeel wat met mag gepaardgaan – die mag om uitvoering aan vooroordeel te gee (Locke, 1992:8). Hierdie siening word deur Arnold (1992:155) gestaaf en hy bevestig dat rassisme en onderdrukking die ondergang van sommige kulture was. As voorbeeld noem hy sommige afrika-kulture in Suid-Afrika, wat voor die 1994 verkiesing geforseer was om die dominante taal en die westerse kultuur aan te neem.

Die maatskaplike werker behoort hierdie faktor in ag te neem tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk, aangesien die maatskaplike werker moontlik deel van 'n kultuurgroep kan wees wat vroeër onderdrukking van die tolk en die klient/pasiënt voorgestaan het.

- Sosio-politieke faktore. Die maatskaplike werker behoort begrip te toon vir die unieke sosiale faktore wat kultuur beïnvloed, byvoorbeeld die viering van vakansiedae en die wyse waarop vriendskappe gevorm word. Hierdie faktore is uniek aan elke kultuur. Politieke faktore behels die individu se betrokkenheid en die

vlak van betrokkenheid by politieke bewegings. Die dominante kultuur se politieke voorkeur oefen 'n invloed op sowel die individu as die groep uit (Locke, 1992:10). Kendall (1997:77) is van mening dat die maatskaplike werker 'n breë kennisgeheel van gemeenskappe, politieke sisteme en die ekonomie behoort te bekom, afgesien van die leerinhoude wat hy tydens sy opleiding bemeester het.

Hierdie faktor behoort ook reeds tydens die assesseringsonderhoud met die kliënt/pasiënt bespreek te word, deur te bevestig dat die maatskaplike werker deur sy etiese en gedragskode (vgl. 2.5) verplig word tot professionele dienslewering.

- Kinderopvoedingspraktyke. Volgens Lynch en Hanson (1998:3) en Locke (1992:10) is die gesin die primêre agent vir kultuuropvoeding, omdat die gesin die struktuur is waarbinne kultuurwaardes aangeleer word. Geslagsrolle word byvoorbeeld hier gemodelleer, kinders word geleer om selfhandhawend te wees en om respek te toon. Die maatskaplike werker behoort te waak teen negatiewe stereotipering van opvoeding en teen veralgemeende aannames (Arnold, 1992:155). Laasgenoemde stelling kan geïllustreer word deur die feit dat lede van sommige afrika-kulture nog steeds hul kinders deur die grootouers laat grootmaak, terwyl lede van dieselfde kultuurgroep 'n westerse benadering volg en hul kinders na 'n bewaarskool stuur vir dagsorg.

Die aanname word gemaak dat die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer uit die aard van sy professionele opleiding en maatskaplikewerkbeginsels en waardes, nie veronderstel is om veralgemenings te maak nie.

- Godsdienstige praktyke. Godsdien word beskou as 'n georganiseerde sisteem van gelowe in 'n god, gode of bonatuurlike wesens. Godsdien help 'n kultuurgroep om verhoudings te bou met ander individue in die wêreld, byvoorbeeld christene oor die wêreld heen bid vir mekaar en kommunikeer oor wonderwerke. Die dominante kultuur bepaal soms die godsdiensoorkeure. In sommige kulture is godsdien die bron van krag wat die individu in staat stel om aan die eise van die lewe te voldoen. Godsdien kan kohesie skep en meehelp om morele waardes te bepaal (Locke, 1992:10).

Die mening word gehuldig dat hierdie aspek reeds tydens die assesseringsonderhoud bepaal kan word, aangesien dit moontlik 'n invloed op die doelformulering ten opsigte van selfaktualisering kan hê (vgl. 2.6). Die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt se geloof mag verskil en behoort in ag geneem te word, veral as die maatskaplike werker in die hospitaalkonteks die multi-professionele spanbenadering volg en dalk die kliënt/pasiënt, as hy 'n christen is, se predikant betrek vir doeltreffende en toepaslike dienslewering.

- Gesinstrukture en dinamika. Die gesin is een van die oudste menslike instellings of sisteme en vorm die basiese komponent van kultuur. Die gesin is verantwoordelik vir die uitbouing van die nasie en ook watter kultuurwaardes aangeleer sal word. Gesinstrukture moet begryp word ten einde die betekenis en impak van 'n spesifieke kultuur te verstaan. (Lynch en Hanson, 1998:3; Congress, 1994:533; Locke, 1992:11).

- Kulturele waardes en houdings. Locke (1992:11) haal Kluckhorn en Strodtbeck (1961) aan wat vyf vrae-kategorieë onderskei wat daartoe bydra om kulturele waardes en houdings te verstaan. Hierdie vrae-kategorieë behels die volgende:

- *Tyd* – is die oriëntasie gebaseer op die verlede, hede of toekoms?
- *Menslike verhoudings* – word individuele, kollektiewe of liniêre verhoudings gevorm en watter verhoudings geniet voorkeur?
- *Menslike aktiwiteite* – lê die fokus om te doen, te bestaan, of om te wees in die toekoms?
- *Menslike natuur* – hoe is die aard ten tye van geboorte; word die mens as basies goed, sleg, neutraal of as 'n vermenging van al drie beskou?
- *Die bonatuurlike* – is dit een van beheer, onderwerping of harmonie? (Locke, 1992:11).

Gedrag word deur houdings en waardes beïnvloed (Gan, 1998:2; Lynch en Hanson, 1998:3; Arnold, 1992:155). Hierdie outeurs benadruk dat die maatskaplike werker se professionele bekwaamheid naamlik kennis, vaardigheid en houding hom bekwaam maak om op doeltreffende wyse multikultureel te kan werk. Die outeurs stel dit verder dat kennis jeens 'n spesifieke kultuur doeltreffende hulpverlening kan verseker.

Ter bevestiging van bogenoemde faktore om begrip vir kultuurdiversiteit te bewerkstellig, het Congres (1994:532) ook faktore aangedui wat vir die begrip van kultuurdiversiteit in die samelewing, veral met immigrante, benut kan word. Hy bevestig hiermee genoemde skrywers se siening dat kultuur nie in isolasie gesien kan word nie, maar in samehang met ander faktore soos taal, waardes,

godsdien, kultuurgewoontes, kuns en kultuur, idiome of gesegdes en wyses waarop sosiale en interpersoonlike verhoudings gevorm word. Hierdie faktore behoort ook in aanmerking geneem te word tydens die maatskaplikewerkonderhoudproses om begrip te ontwikkel vir 'n spesifieke kultuur. Hierdie faktore behels onder meer: (1) redes vir immigrasie, (2) tydperk wat die gesin in die land is, (3) die wettigheid van die immigrasie, (4) die lewensfase en ouderdom tydens immigrasie, (5) spreektaal van die familie en gemeenskap waar woonagtig, (6) kontak met ander kulture, (7) gesondheid en kure, (8) viering van vakansiedae, (9) impak van krisisintervensies en (10) waardes ten opsigte van gesin, opvoeding en werk (Congres, 1994:533).

Verdere faktore word ook deur Green (1982:54) aangedui wat aansluitend tot die bovermelde indikatore bestudeer behoort te word om kultuurbegrip te bewerkstellig: (1) eie kultuurbewustheid, (2) openheid ten opsigte van kultuurverskille, (3) kliënt/pasiënt-gesentreerdheid, (4) benutting van kultuurbronne en -kennis en (5) erkenning van kultuurintegriteit. Vervolgens word hierdie faktore kortliks toegelig:

- Eie kultuurbewustheid: Selfkennis en bewustheid van eie kultuur maak die maatskaplike werker sensitief vir kultuur as sodanig en beïnvloed persoonlike en professionele optrede wat meehelp tot die vorming van begrip deur middel van kognitiewe en affektiewe eienskappe te evalueer (Green, 1982:54; Beckett en Dungee-Anderson, 1996:37; Dozier en Nackerud, 1996:299; Devore en Schlessinger, 1996:120) (vgl. 4.3.1).
- Openheid ten opsigte van kultuurverskille: Green (1982:55) verwys na die "melting pot"-ideologie waar beweer word dat kultuurverskille wat skeiding bring tussen lede van kultuurgroepe, minder belangrik behoort te wees as kultuureienskappe wat ooreenstem en

versoening meebring. Daar behoort dus gefokus te word op dit wat ooreenstem eerder as op dit wat verskil. Aanvaarding van kultuurverskille en 'n professionele openheid en egtheid blyk van kardinale belang te wees om kultuursensitiwiteit en begrip te bevorder.

Barr-On (1998:150) verwys ook na die "melting pot"-ideologie en meen dat lede van verskillende kulture verskillend optree as gevolg van hulle unieke oortuigings en waardes. Die outeur is verder van mening dat menslike gedrag doeltreffender begryp kan word as die mens binne sy eie unieke waarde- en geloofsoortuigingsisteme waargeneem word, want wat die een kultuurgroep as "korrek" bestempel, kan deur 'n ander kultuurgroep as "onaanvaarbaar" beskou word. 'n Voorbeeld hiervan is die oortuiging van 'n bepaalde kultuurgroep om geregtigheid in eie hande te neem en self die oortreder te straf, terwyl 'n ander kultuurgroep sodanige optrede ten sterkste veroordeel. Beckett en Dungee-Anderson (1996:37) en George (1998:109) bevestig ook dat 'n groter mate van openheid ten opsigte van kultuurverskille, maatskaplikewerkdienslewering kan bevorder.

Die maatskaplike werker behoort, volgens die navorser, in staat te wees om kultuurverskille te kan hanteer deur die toepassing van sy professionele bekwaamhede, spesifieke maatskaplikewerkbeginsels en waardes en spesifieke bekwaamhede om in 'n multikulturele konteks te werk, soos openheid vir kultuurverskille.

- o Kliënt/pasiëntgesentreerdheid: Die maatskaplike werker behoort bereid te wees om sy bekwaamhede uit te brei en selfs van die kliënt/pasiënt te kan leer, veral ten opsigte van affektiewe

kultuurverskynsels. Om dit te bewerkstellig, kan die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt versoek om sekere nie-verbale gedrag te verbaliseer, om sodoende ook van die kliënt/pasiënt te leer (Green,1982:54). Beede et al. (1999:114) verwys na medemensgesentreerdheid en bevestig bogenoemde skrywers se siening. In die geval van hierdie studie behoort die maatskaplike werker ook bereid te wees om van die tolk te leer (vgl. 5.3 tot 5.7).

- o Benutting van kultuurbronne en kennis: Hierdie bronne verwys nie net na die normale verwysingsisteme soos die kerk, hospitaal, welsynsorganisasies en literatuur nie, maar ook na die kliënt/pasiënt se geloofsopvatting en waardes ten opsigte van sy doelbereiking en probleemoplossing. Die kliënt/pasiënt se uitgebreide gesin en grootouers speel ook 'n rol en behoort geraadpleeg te word voordat 'n oplossing vir 'n probleem geformuleer kan word (Green,1982:55).

Becket en Dungee-Anderson (1996:37) sowel as Dozier en Nackerud (1996:299) bevestig die noodsaaklikheid om kultuurbronne te benut en so die maatskaplike werker se kultuurkennis uit te bou.

Die mening word gestel dat die maatskaplike werker wat tolke benut, ook sy bekwaamhede behoort uit te brei alvorens hy van 'n tolk gebruik maak. Die spreekwoord van "kennis is mag" blyk ook hier van toepassing te wees (vgl. 5.6).

- o Erkenning van kultuurintegriteit: Die maatskaplike werker behoort te waak teen veralgemenings ten opsigte van groot kulture, soos om byvoorbeeld te verwys na 'n "uitgebreide gesinsprobleem" of 'n "swart kultuurprobleem". Daar behoort eerder na kultuurkomplekse

sisteme verwys te word om so erkenning aan 'n ander kultuur se integriteit en vermoëns te gee. 'n Professionele benadering tot ander kultuurgroepe se integriteit en vermoëns kan dan ook moontlike rassistiese en haatuitlatings in die kiem smoor (Green, 1982:54; Arnold, 1992:156). Becket en Dungee-Anderson (1996:37) sowel as Dozier en Nackerud (1996:299) bevestig dat die betoning van respek vir kultuur noodsaaklik is en ook die erkenning van die integriteit van ander kulture impliseer.

Ter samevatting van bogenoemde faktore stel die navorser gekombineerde indikatore voor wat die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer, kan benut om beter kultuurbegrip en sensitiwiteit te bewerkstellig.

4.3.3 Saamgestelde faktore om multikulturele begrip en sensitiwiteit in maatskaplike werk te bewerkstellig

Op grond van die bespreking van onder andere Green (1982), Arnold (1992), Locke (1992), Mc Gill (1992), Congres (1994), Devore en Schlessinger (1996) sowel as Lynch en Hanson (1998) se faktore om kultuursensitiwiteit en begrip te verbeter, gee die navorser vervolgens 'n voorstelling van saamgestelde faktore.

Hierdie faktore vir die bevordering van kultuurbegrip en sensitiwiteit bevat slegs die bogenoemde komponente soos in Figuur 6, uiteengesit. Die toepassing van die faktore het nie slegs ten doel om kultuurbegrip te bewerkstellig nie, maar ook om die maatskaplike werker kultuursensitief te maak. Die volgende faktore word volgens die navorser vir hierdie studie belangrik geag om doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit te bewerkstellig. Hierdie faktore behoort as indikatore vir 'n moontlike riglyn in maatskaplikewerktoelkbenutting te dien:

- Begrip vir die konsep van armoede.
- Openheid vir kultuurverskille.
- Medemens-gesentreerdheid.
- Geskiedenis van onderdrukking.
- Taal, kultuur en kunste.
- Sosio-politieke faktore.
- Godsdienstryke.
- Gesinstrukture.
- Kultuurwaardes en houdings.
- Insig in eie (maatskaplike werker) etnisiteit en die invloed daarvan op die maatskaplike werker se persepsies.
- Bewustheid van kultuurdiversiteit.
- Kennis van basiese menslike gedrag.
- Impak van basiese kultuurrealiteite op daaglikse lewensfunksionering.
- Aanpassings, strategieë en prosedures om kultuursensitiwiteit te verseker.
- Toepaslike supervisie aan die maatskaplike werker en benutting van kultuurbronne ten opsigte van multikulturele begrip en sensitiwiteit.

Die maatskaplike werker behoort ten spyte van sy insig in sy eie kultuur en die invloed daarvan op sy persepsies, steeds bewus te bly van eie kultuurinvloede op ander, en 'n openheid te hê vir kultuurdiversiteit en verskillende kultuurwaardes. Die maatskaplike werker behoort 'n medemens-gesentreerde benadering aangaande die klient/pasiënt se kultuur te volg. Kennis van basiese menslike gedrag is noodsaaklik om die klient/pasiënt as 'n persoon-in-nood binne 'n bepaalde kultuur te lei tot selfhelp. Benewens die impak van basiese kultuurrealiteite op daaglikse lewensfunksionering, mag die persoon in nood ook worstel met vraagstukke soos armoede, 'n geskiedenis van onderdrukking, sosio-

politieke faktore en godsdienstryke. Problematiese familie- en gesinstrukture binne 'n samelewing met 'n komplekse bevolkingsamestelling, wat soms tot onvermydelike konflik tussen bevolkingsgroepe aanleiding kan gee, bemoeilik sake verder. Ten einde die maatskaplike werker in staat te stel om hierdie aspekte te verreken, sy kultuursensitiwiteit uit te bou en die klient/pasiënt tot die bereiking van sy optimale potensiaal te lei, is dit nodig dat die maatskaplike werker toegerus word om die nodige aanpassings te maak, en die strategieë en prosedures gereeld te hersien. Kultuursensitiwiteit word dus in die praktyk deur onder andere toepaslike supervisie aan die maatskaplike werker en deur benutting van kultuurbronne, hetsy uit die literatuur of deur konsultasie, met gesaghebendes, bereik. Die maatskaplike werker behoort dus in staat te wees om sy kennis, vaardigheid en houding verder te ontwikkel om sodoende die nodige kultuurbegrip en sensitiwiteit uit te bou. Sodanige prosesse kan doeltreffende kommunikasie en doelbereiking in die multikulturele onderhoud met behulp van 'n tolk bevorder.

Vervolgens word faktore wat multikulturele maatskapliedienstryking kan beïnvloed, bespreek.

4.3.4 Faktore wat multikulturele maatskapliedienstryking kan beïnvloed

Die stelling kan gemaak word dat 'n individu se gedrag en denke in 'n groot mate deur die waardes wat deel van sy kultuursisteem vorm, beïnvloed en bepaal word. Gevolglik kan 'n groot deel van die individu se gedrag aan die hand van sy waardesisteem verklaar word. Binne 'n dominante kultuursisteem mag 'n diversiteit van waardes egter bestaan, wat ook van een kultuur na 'n ander kan verskil. Daar kan gesê word dat gedrag deur kultuur gerig en bepaal word (vgl. 4.2). Dit blyk noodsaaklik te wees dat die maatskaplike werker die kultuur en

waardes van die kliënt/pasiënt sal ken ten einde suksesvolle kommunikasie met interpretasies (die bedoelde boodskap) te kan doen.

Die stelling word gemaak dat die maatskaplike werker wat 'n multikulturele maatskaplikewerkdiens lewer, bewus behoort te wees van die feit dat al die betrokkenes (maatskaplike werker, die tolk en die kliënt/pasiënt) elk oor sy eie stel waardes beskik. Mense word volgens hierdie stel waardes waargeneem en dit mag lei tot wedersydse beïnvloeding van verskynsels soos persepsies, weerstand en spanning van betrokkenes in die maatskaplikewerk-onderhoudsituasie.

Hofstede (1997:13) het vier faktore (waarna hy verwys as waardes) uitgewys wat moontlik 'n invloed op multikulturele dienslewering kan hê: (1) sosiale ongelykheid, insluitend die verhouding met outoriteit (magsafstand), (2) wyses om onsekerheid te hanteer (onsekerheidsvermyding), (3) die verhouding tussen die individu en die groep en (4) konsepte van manlikheid en vroulikheid (vgl. Hofstede, 1980 en Hofstede, 1991). Die navorser beskou hierdie vier faktore as belangrik en behoort deur die maatskaplike werker tydens multikulturele onderhoudvoering in ag geneem te word. Hierdie faktore behoort ook 'n invloed op maatskaplikewerktolkbenutting te hê.

◦ **Sosiale ongelykheid, insluitend die verhouding tot outoriteit (magsafstand)**

Sosiale ongelykheid bestaan, volgens Hofstede (1997:27), as gevolg van die basiese konsep van menslike ongelykheid en is 'n dinamiese konsep, aangesien die samelewing voortdurend besig is om die magsongelykheid tussen individue in die samelewing te verklein. In 'n studie deur Kipnis (1976:21) is bevind dat die individu met die meeste mag voortdurend daarna streef om sy magsbasis (afstand) te vergroot, terwyl die individu met die minste mag poog om die afstand te verklein.

Menslike ongelykheid word in die samelewing op verskeie vlakke, soos status, rykdom, mag en vermoëns aangetref. In hierdie multidimensionele ongelykheid bestaan daar by ondergeskiktes voortdurend die strewe na sosiale gelykheid. Alhoewel daar samelewings bestaan waar sekere individue as tussengangers tussen die statusvlakke dien, kon totale gelykheid nooit in die geskiedenis bereik word nie. Daar moet besef word dat basiese ongelykhede altyd tussen individue in alle samelewings sal bestaan (Hofstede, 1997:27).

In 'n organisasie soos die hospitaal, word magsafstand tussen individue hiërargies bepaal. Hierdie ongelykheid binne 'n organisasie is noodsaaklik vir sy funksionering. Die suksesvolle funksionering van sodanige organisasie dui in 'n mate op die wyse waartoe die ondergeskikte se waardesistiem hom in staat stel om die organisasie se magsindeks suksesvol te akkommodeer (Hofstede, 1997:35). Beckett en Dungee-Anderson (1996:33) asook Paniagua (1994:42) bevestig die individu se behoefte aan outoriteitsfigure, aangesien lede van sommige kultuurgroepe eerder volgelingen as leiers is.

Hierdie laasgenoemde stelling word deur Beede et al. (1999:108) onderskryf deur hul siening van konsentrasie van mag versus desentralisasie van mag waar bepaal moet word of kultuur die hiërargie van mag verdra of aanvaar en of die kultuur meer geneig is tot 'n gelyke verspeiding van mag. Lum (1992:4) onderskryf dat mag en die moontlike afstand wat dit in 'n professionele verhouding of onderhoud teweeg mag bring, in gedagte gehou behoort te word, aangesien dit doelbereiking kan beïnvloed.

Die maatskaplike werker behoort tydens onderhoudvoering te let op ongelykhede in die samelewing wat die keuse van 'n tolk kan beïnvloed. Die sosiale status van die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt is ook van belang, aangesien die kliënt/pasiënt nie minderwaardig of ondergeskik teenoor die maatskaplike werker behoort te voel nie. As in gedagte gehou word dat 'n ontspanne atmosfeer tydens

die aanvangsfase van die onderhoud geskep behoort te word, kan die verkeerde keuse van 'n tolk moontlik 'n gevoel van magsafstand by die kliënt/pasiënt skep. Hierdie faktor behoort in die voor-onderhoudfase reeds bepaal te word wanneer die kliënt/pasiënt se agtergrondinligting bestudeer word en dit behoort tydens die assesseringsonderhoud bevestig te word.

o **Wyses om onsekerheid te hanteer (onsekerheidsvermyding)**

Wyses om onsekerheid te hanteer het, volgens Hofstede (1997:111), te doen met vraagstukke wat aan enige gemiddelde persoon groot onsekerheid verskaf, byvoorbeeld die vraag oor die dood en hoe dit hanteer behoort te word. 'n Mens is in wese onseker oor wat die toekoms vir hom inhou en poog voortdurend om die onsekerheid te minimaliseer. In 'n poging om groter sekerheid te skep, word daar binne die samelewing sterk gesteun op veral die tegnologie, die regstelsel en godsdiens as hulpmiddels. Hierdie hulpmiddels kan as 'n kultuurerfenis wat van die kollektiewe waardes van 'n bepaalde samelewing afkomstig is, beskou word (vgl. 2.5.5.2 en 2.5.5.3).

Drie aanduiders van onsekerheidsvermyding, naamlik reëloriëntasie, werkstabiliiteit en stres, is in Hofstede (1997:135) se studie aangedui. In 'n poging om onsekerheid te vermy, sal die persoon met 'n sterk reëloriëntasie verkies om nie reëls te verbreek nie. Daarteenoor is die persoon met 'n swakker reëloriëntasie beter daartoe in staat om onsekerheid te hanteer en sal gevolglik daartoe geneig wees om reëls te verbreek. In dieselfde verband sal iemand wat onsekerheid wil vermy, 'n behoefte hê aan groot werkstabiliiteit en 'n lae angsvlak. Dit het tot gevolg dat die betrokke persoon daarna streef om sy werkstabiliiteit hoog en sy angsvlakke laag te hou (vgl. Hofstede, 1980; 1991) (vgl. 2.5.2, 2.5.3 en 4.4.3).

Beede et al. (1999: 108) beskou die verdraagsaamheid jeens onsekerhede versus die vermyding van onsekerhede as belangrik. Daar behoort volgens hierdie outeurs bepaal te word of die kultuur waarde heg aan onsekerhede en of meer rigiede en eksklusiewe gedragsverwagtings gehandhaaf word.

Die multikulturele onderhoud kan vir die maatskaplike werker, maar veral vir die tolk en die kliënt/pasiënt, 'n onseker situasie wees. As deel van die wetenskaplike bestuursproses van die onderhoud deur die maatskaplike werker, behoort veral aandag gegee te word aan die tolk en die kliënt/pasiënt se reëloriëntasie, rondom byvoorbeeld die reëls en struktuur oor hoe die tolkproses behoort te verloop. Hierdie aspek behoort daarom gedurende die assesseringsonderhoud hanteer te word om sodoende moontlike onsekerheid uit die weg te ruim (vgl. 3.8).

o **Die verhouding tussen die individu en die groep (individualisme versus kollektiwisme)**

Individualisme versus kollektiwisme beskryf die verhouding tussen die individu en 'n kollektiwiteit, byvoorbeeld die samelewing. Hoe sterker die individualisme, hoe groter is die geneigdheid van die individu om hom van die kollektiwiteit te onderskei (Hofstede, 1997:57).

Kulture implementeer en hanteer die dualisme van individualiteit en kollektiwiteit fundamenteel op verskillende wyses. Hierdie verband tussen individualiteit en die samelewing het 'n direkte invloed op die gedrag van die individu en die betrokke samelewing, in die sin dat die verwysingsraamwerk van die individu beïnvloed word. So sal 'n tradisioneel-georiënteerde persoon minder daartoe geneig wees om homself as 'n losstaande individu te beskou (Hofstede, 1997:68). Beede et al. (1999: 108) stel voor dat die kultuur se waarde ten opsigte van individuele prestasie teenoor groepsprestasie bepaal word. Fong, Spickard en Ewalt (1997:24), Paniagua (1994:42) en Lum (1992:60) bevestig die waardes van die

individu en die gemeenskap en beweer dat kompetisie tussen lede van spesifieke kultuurgroepe moontlik aanleiding kan gee tot die individu se ekonomiese en professionele suksesse.

Maslow se behoeftehiërargie (vgl. 3.6) behoort ook hier in gedagte gehou te word, veral die kliënt/pasiënt se behoefte om aan 'n kultuurgroep te behoort en die behoefte aan die behoud van selfrespek en -beeld, waar die individu byvoorbeeld binne die groep erken word. Die maatskaplike werker behoort sy bekwaamhede te benut om as deel van die wetenskaplike bestuur van die onderhoudproses, 'n fyn balans te handhaaf tussen die kliënt/pasiënt as individu en as lid van 'n spesifieke kultuurgroep. Sodoende kan die sukses van die onderhoudproses verseker word (vgl. 2.5.1, 2.5.2 en 2.5.3). Wanneer die kliënt/pasiënt gehospitaliseer word, is hy deel van die geneeskundige kultuur, wat in hierdie situasie die dominante kultuur vorm (vgl. 2.6), maar hy is ook 'n lid van 'n gesins- en kultuurgroep. Die mate waartoe die kliënt/pasiënt waarde heg aan individuele prestasie teenoor groepsprestasie is bepalend vir suksesvolle dienslewering en behoort tydens die assesseringsonderhoud geëvalueer te word.

• **Konsepte van geslag**

Die vierde faktor, naamlik geslag, stipuleer die onderskeie rolle wat aangeneem word en hoe die rolle met die spesifieke waarde-oriëntasie verband hou. Die vraag wat hier ondersoek word, is of 'n persoon se biologiese oriëntasie 'n presipiterende faktor in sy totale sosiale funksionering sal wees. Die vooronderstelling is dat mans meer selfhandhawend en vroue meer teerhartig is (Hofstede, 1997:80). Dozier en Nackerud (1996:206) sowel as Legault (1996:60) onderskryf ook die bestaan van ongelykheid tussen mans en vrouens en dat die mag van geslagsvoorskrifte aangaande kulturele waardes nie misken behoort te word nie.

Die geslagsondersheid is deel van die mens se samestelling, en sal daarom altyd 'n blywende invloed op die rolverdeling tussen individue hê (Hofstede, 1997:80; Hofstede, 1980; 1991). Hoewel die ondersheid primêr biologies van aard is en dus van toepassing op die voortplantingsrol behoort te wees, beïnvloed dit talle ander rolverdelings. Rolverdeling word as 'n sosiale norm aan die onderskeie geslagte toegeken. So word in 'n groot mate aanvaar dat mans meer ekonomies en prestasie-georiënteerd is, terwyl van vroue verwag word om 'n versorgende rol te vervul. Beede et al. (1999: 108) verwys na die spesifieke kultuur waar manlikheid met selfstandigheid, heroïsme en rykdom verband hou en waar omgee en die versorging van ander, asook die lewenskwaliteit van die gesin, met vroulikheid verband hou. Hierdie rolverdeling het 'n outomatiese manlike dominansie tot gevolg, maar die bestaan van alternatiewe feministiese bewegings dui egter daarop dat die tradisionele manlike dominante rol nie meer so algemeen aanvaar word nie (Hofstede, 1997:92).

'n Groot deel van die gesosialiseerde geslagsroloriëntasie vind binne die gesin plaas, aangesien sekere gedrag deur die ouer aan die kind gemodelleer word. Die kind raak bewus van sy eie geslag en soek 'n rolmodel om mee te identifiseer. Hierdie tradisionele geslagsroloriëntasie word ook buite die gesin aan die kind oorgedra deur onder andere portuurgroepe, die skool en die media wat die individu uiteindelik opvoed om sy bepaalde geslagsroloriëntasie in die samelewing te vervul (Hofstede, 1997:86).

Geslagsrolverdeling kan 'n baie belangrike rol in talle kulture speel en hierdie feit kan die kommunikasieproses met behulp van 'n tolk ernstig beïnvloed. Die maatskaplike werker behoort daarom vas te stel of die rolverdeling en geslag van homself, die tolk en die kliënt/pasiënt vir al die betrokkenes aanvaarbaar is. Hierdie aspek behoort daarom reeds in die voor-onderhoudfase deur die maatskaplike werker aangespreek te word om die onderhoud so doeltreffend moontlik te laat verloop (vgl. 3.5 en 3.8).

Hierdie vier faktore van Hofstede is reeds in Hoofstuk 3 bespreek en word toegelig in Hoofstuk 5. Dit is vir die navorser belangrik dat meer klem geplaas moet word op die voor-onderhoudfase tydens die assesseringsonderhoud met die kliënt/pasiënt. Tydens tolkbenutting behoort die maatskaplike werker homself en die tolk vroegtydig voor te berei aangesien dit multikulturele dienslewering impliseer.

Hierdie studie het ten doel om die benutting van tolke tydens multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering te ondersoek, sodat indikatore vir 'n moontlike riglyn in tolkbenutting aangedui kan word. Om die maatskaplike werker beter toe te rus vir multikulturele maatskaplike werk is dit nodig dat die maatskaplike werker dienooreenkomstig opgelei word.

4.3.5 Opleiding van maatskaplike werkers

Botha (1994:2) meld dat die leemtes in die mondering van maatskaplike werkers aangaande kennis, vaardighede en kulturele basisse, effektiewe dienslewering pootjie. Dit is daarom noodsaaklik dat die opleiding van die maatskaplike werker van so 'n aard behoort te wees dat die beginner maatskaplike werker met voldoende kennis, vaardigheid en houding toegerus word om doeltreffende multikulturele dienste te kan lewer.

Shabtay (1999: 2) haal Ben-David (1998) se navorsing aan waar maatskaplikewerkstudente in Israel, kultuursensitiwiteit moes aanleer. Die doel van daardie navorsing was om vir die maatskaplikewerkstudente die vaardigheid van kultuursensitiwiteit en 'n nie-veroordelende houding aan te leer. Volgens die verslag was maatskaplikewerkstudente eers in hulle vierde (finale) jaar in staat om die vaardigheid te bemeester. Shabtay (1999:3) konstateer dat

kultuursensitiwiteit, selfbewustheid en selfkennis drie belangrike beginsels in multikulturele dienslewering is.

Multikulturele opleiding vir maatskaplike werkers is, volgens Shabtay (1999:7), noodsaaklik om die maatskaplike werker in staat te stel om aanpasbaar te wees, gelyke en soortgelyke maatskaplikewerkdiens aan alle kliënte/pasiënte te lewer, bewus te wees van kulturele verskille, die kultuur te aanvaar en om begrip te toon vir die kliënt/pasiënt in sy kulturele konteks sonder om bevooroordeeld te wees. Die maatskaplike werker behoort ook bewus te wees van die vooroordele en beperkinge binne sy eie kultuur en hy moet poog om nie sy kultuurwaardes op die kliënt/pasiënt af te dwing nie.

Omdat multikulturele maatskaplike werk spesiale kundigheid en insig aangaande die maatskaplike werker se bekwaamhede, naamlik kennis, vaardigheid en houding in maatskaplike werk vereis, is opleiding in multikulturele maatskaplike werk belangrik (George, 1998:1). Die **kenniskomponent** sluit onder andere in: spesifieke kulturele kennis, die sistematiese kontekste van kulture, akkulturasie en die internalisering van kultuur, asook die dinamika van multikulturele kommunikasie. **Vaardigheid** behels kommunikasie- en verhoudingsvaardighede en spesifieke vaardighede om verandering en groei ten opsigte van multikulturele kommunikasie te bewerkstellig. **Houding** behels 'n verbintenis tot geregtigheid en regverdigheid, 'n positiewe gesindheid jeens kultuurverskille, openheid en gereedheid om van die kliënt/pasiënt te leer en kritiese selfevaluasie. Lynch en Hanson (1998:1) onderskryf die siening van George en is van mening dat kennis en vaardighede aangaande multikulturele dienslewering uitgebou moet word. Laasgenoemde outeurs konstateer dat daar sekere areas is wat meer kennis en vaardighede benodig: (1) definiëring van kultuurvaardighede, (2) selfkennis, (3) kulturbewustheid en begrip asook (4) kommunikasievaardighede, insluitend die samewerking met tolke.

Boyle, Nackerud en Kilpatrick (1999:202) bevestig die noodsaaklikheid dat maatskaplike werkers geskool moet word in multikulturele maatskaplike werk om die nodige kultuurbegrip en sensitiwiteit aan te leer. Kropf en Isaac (1996:6) en Fong et al. (1997:32) bevestig die noodsaaklikheid van opleiding van maatskaplike werkers in kultuurbegrip en sensitiwiteit.

Die navorser wil die belangrikheid van opleiding in multikulturele maatskaplike werk beklemtoon, aangesien multikulturele dienslewering, benewens spesiale kundigheid ten opsigte van die maatskaplike werker se kennis, vaardigheid en houding, ook eiesoortige eise soos selfkennis, selfbegrip en situasie-spesifieke kommunikasievaardighede van die maatskaplike werker in die situasie vereis. Opleiding aangaande multikulturele maatskaplike werk en veral tolkbenutting is van belang vir doeltreffende dienslewering.

4.4 MULTIKULTURELE KOMMUNIKASIE

Die kommunikasieproses, wat ook 'n faktor soos politiek en godsdiens is, en tydens multikulturele begrip en sensitiwiteit in ag geneem moet word, is reeds in Hoofstuk 3 beskryf as die proses waar die bedoelde boodskap in woorde omskryf word sodat die persoon wat die boodskap stuur, optimaal deur die ontvanger van die boodskap verstaan kan word (vgl. 3.9).

Maatskaplike werk fokus veral op verhoudingskunde met 'n sterk onderbou van kommunikasie, en dit is vir die navorser belangrik om op die basiese verhouding en die kommunikasieproses te fokus. Onderhoudvoering, wat in hierdie situasie kommunikasie tussen die maatskaplike werker en die klient/pasiënt binne die terapeutiese verhouding behels, word, volgens die navorser, beskou as die belangrikste maatskaplikewerkvaardigheid. Sekere beginsels vorm deel van die

mondering van die onderhoudvoeringsproses en die maatskaplikewerkprofessie (vgl. 2.3.2).

In kommunikasiestudies word multikulturaliteit gevind waar mense met verskillende kulture en denksisteme volgens hul eie verwysingsraamwerk boodskappe interpreteer, evalueer en verduidelik. Elke individu orden binne sy unieke kultuur sy persoonlike sake op eiesoortige wyse volgens sy persoonlike belewenis. Dit kan 'n baie negatiewe uitwerking op die hulpverleningsproses hê, omdat die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt die boodskap vanuit hul onderskeie verwysingsraamwerk interpreteer.

Multikulturele kommunikasie is nie 'n nuwe onderwerp nie en veroorsaak reeds eeue lank verwarring en konflik, byvoorbeeld tydens die bou van die toring van Babel in die Bybelse tyd (Genesis, 11:7). Aeschelys, 'n Griekse skrywer het 2000 jaar gelede gesê: "Everyone's quick to blame the alien" (Boucher, 1993: 32). Alhoewel 'n drastiese toename in multikulturele kommunikasie tans plaasvind, meen Hannigan (1990:89) dat kennis oor multikulturele sake steeds beperk is, daarom behoort die maatskaplike werker homself toe te rus met toepaslike bekwaamhede om doeltreffende multikulturele kommunikasie te besig.

Die mening word gehuldig dat, deur die benutting van die maatskaplike werker se generiese tegnieke soos luister en waarneming, hy met die nodige supervisie of konsultasie met kultuurkundiges, in staat behoort te wees om begrip en insig in die kliënt/pasiënt se kommunikasie te bewerkstellig.

Die stelling word deur Lynch en Hanson (1992:44) gemaak dat die bestudering en toepassing van sowel verbale as nie-verbale kommunikasie nodig is om doeltreffend multikultureel te kan werk, dit wil sê die bedoelde boodskap deur die sender moet met dieselfde begrip ontvang word. Daar behoort ook in gedagte gehou te word dat taal en kultuur twee komplekse sisteme is. Laasgenoemde

outeurs maak verder die stelling dat taal en kultuur verweef is en multikulturele kommunikasie gevolglik baie kompleks kan wees. Waar die taal van die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt verskil, is die outeurs van mening dat doeltreffende kommunikasie en begrip moontlik in die slag kan bly, maar waarsku ook dat dit nie as vanselfsprekend aanvaar kan word dat wanneer die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt dieselfde taal vaardig is, kommunikasie noodwendig meer doeltreffend sal plaasvind nie.

Die afleiding kan gemaak word dat daar selfs tussen persone van dieselfde taal en kultuur, foutiewe kommunikasie en interpretasie kan plaasvind. Die maatskaplike werker behoort tydens multikulturele kommunikasie dieselfde beginsels, waardes, generiese tegnieke en metodes van kommunikasie toe te pas, inaggenome die kulturele kontekste (vgl. 2.5 en 3.9).

Lynch en Hanson (1992:45) beveel aan dat, indien die maatskaplike werker die taal- en kultuurkwessie wil oorbrug, hy hom behoort te vereenselwig met die kliënt/pasiënt se kultuur en kommunikasiewyse. Laasgenoemde beteken dat die maatskaplike werker beheer oor die kommunikasieproses neem, dit stadiger laat verloop, meer luister deur die kliënt/pasiënt meer te laat praat, kommunikasiepatrone waarneem en konsultasie met kultuurkundiges en supervisors aanvra om sodoende doeltreffende multikulturele kommunikasie tot gevolg te hê.

Binne elke kultuur vind kommunikasie op 'n spesifieke wyse plaas wat moontlik vir 'n ander kultuur onverstaanbaar mag wees. Die waarnemingsproses van 'n individu word sodanig deur kultuur gekondisioneer en gestruktureer, dat 'n kultuurbepalende waarnemingstelsel ontwikkel. Hierdie stelsel beïnvloed nie net die boodskap wat ontvang word nie, maar ook die interpretasie daarvan. Kultuur bepaal wie praat met wie, waaroor, hoe, wanneer, waarom en hoe lank, en vorm sodoende die basis van kommunikasie (Boucher, 1993:32). Hierdie faktore moet

deur die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer en tolke benut, in ag geneem word tydens die assesseringsonderhoud met die kliënt/pasiënt. Die aanspreekvorm en wyse van kommunikasie behoort reeds hier bepaal te word om doeltreffende multikulturele kommunikasie te bewerkstellig.

Ten einde multikulturele kommunikasie te verstaan, impliseer, volgens Boucher (1993: 34), eerstens die begrip van menslike kommunikasie. Dit beteken om kennis te dra van "wat" gebeur wanneer mense oor kultuurgrense heen kommunikeer (vgl. 3.9). Multikulturele kommunikasie vind plaas wanneer die sender en ontvanger as bronne van die boodskap, nie aan dieselfde kultuurgroep behoort nie.

Boucher (1993:32) maak die aanname dat die veranderinge wat in sowel Suid-Afrika as in die res van die wêreld plaasvind, die behoefte aan suksesvolle multikulturele kommunikasie verhoog. Volgens Boucher (1993: 32) behels multikulturele kommunikasie 'n versameling van idees, gedrag en handeling wat eie aan 'n volk is en wat verskil van 'n tweede kultuurverteenwoordiger waarmee gekommunikeer word. Hierdie kulturele faktore is gestandaardiseer en veronderstel reëlmatighede in optrede en denke van verskillende individue binne die betrokke kultuurgroep oor 'n relatiewe lang tydperk.

Volgens Boucher (1993: 34) is daar drie moontlike elemente wat tydens multikulturele kommunikasie betrokke is en wat reëlmatighede in optrede en denke versoorsoak:

- *Persepsie*, die proses waardeur 'n individu die stimuli van kommunikasie binne sy geloof, waardes en verhoudingsstelsel selekteer, evalueer en organiseer.
- *Verbale kommunikasie*, dit wil sê hoe daar gepraat word.

- *Nie-verbale prosesse*, naamlik die aksie waarmee gekommunikeer word en waarvan die afgeleide betekenis tussen kulture kan verskil. Hierdie aspekte is reeds in Hoofstuk 3 breedvoerig toegelig.

Kommunikasie kan verbaal of nie-verbaal plaasvind en elke soort boodskap vereis sekere vaardighede. Taal is 'n funksie en produk van kultuur en dien as 'n riglyn oor "hoe" die werklikheid in terme van die betrokke kulture geïnterpreteer en verstaan word. Dit impliseer dat verskille in styl, vorm en veral die betekenis van ooreenstemmende simbole, die kommunikasie ingrypend kan beïnvloed (Boucher, 1993: 35).

Lynch en Hanson (1992:45) maak die stelling dat nie-verbale gedrag meer sê as woorde (verbale) en dat hierdie nie-verbale gedrag van een kultuur na 'n ander kan verskil. Dit wil voorkom, volgens die outeur, of dit die maatskaplike werker se verantwoordelikheid is om hom te vereenselwig met die kliënt/pasiënt se kultuurbelewensisse, byvoorbeeld dat oogkontak nie noodwendig in alle kulture die betoning van respek aandui nie, maar eerder die teenoorgestelde beteken (vgl. 3.8 en 3.9).

Verbale en nie-verbale kommunikasie tussen persone van dieselfde kultuur mag lei tot misverstande en verwarring, des te meer tussen lede van verskillende kulture. Die kommunikasieproses mag verder beïnvloed word deur die persepsies wat die betrokkenes wat met mekaar kommunikeer, van mekaar en van die situasie mag hê. Kultuur is 'n basiese bepalende faktor in kommunikasie en daarom ag die navorser dit nodig om die wedersydse beïnvloeding van kommunikasie en kultuur verder toe te lig.

4.4.1 Wedersydse beïnvloeding van kommunikasie en kultuur

Alhoewel kommunikasie en kultuur reeds bespreek is en kommunikasie net soos godsdiens en ekonomie 'n faktor is wat saam met die ander faktore (vgl. 4.3 en 4.4) in berekening gebring moet word, verdien die onderstaande menings ook verdere toeligting.

Carbaugh (1990: 16) konstateer dat multikulturele kommunikasie abstrak en kompleks is, daarom ag die navorser dit ook nodig om te fokus op die wedersydse beïnvloeding van kultuur en taal.

Kultuur voorsien die kennissisteen van hoe gekommunikeer en hoe ander se gedrag geïnterpreteer kan word. Lede van 'n sekere kultuur deel nie al die eienskappe van die spesifieke kultuur nie, maar deel wel die breë raamwerk van die kultuur se basiese beginsels. Elke individu se persoonlike kultuur verskil in 'n mate van die kultuurgroep waarin hy beweeg as gevolg van hulle eie individuele ondervindings. Verder sê Gudykunst en Young (1992: 13) dat ras, etnisiteit en geslag beïnvloedend is tot die indeling in 'n sekere taal of kultuurgroep. Carbaugh (1990:18) stel dit dat verhoudings tot stand gebring word deur op kommunikasie en kultuur te fokus. Kommunikasie bestaan, volgens Carbaugh (1990: 18), uit die volgende basiese faktore:

- Dit is 'n primêre sosiale proses.
- Wat strukture, prosesse en meningsvorming insluit.
- Gesetel is in aksie en spesifieke vorme van meervoudige funksies.

Kultuur word verder deur Carbaugh (1990: 19) verstaan op die basis van vier veronderstellings, naamlik dat:

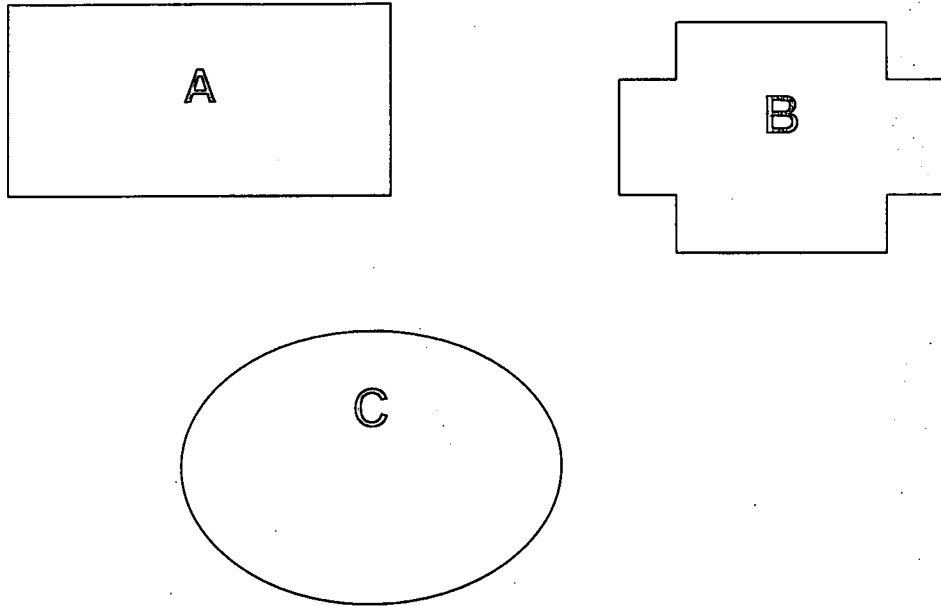
- Kultuur 'n sisteem van menings, simbole en vorme is.
- Kultuursisteme oor die potensiaal beskik om te integreer en te transformeer.
- Die kultuursisteem wedersyds verstaanbaar is, algemeen toeganklik is en diep ervaar word.
- Kultuur histories gegrond is (vgl. 4.2).

In enige gemeenskap gebeur dit soms dat 'n persoon hom nie steur aan idees of wat dit beteken nie, byvoorbeeld by die interpretasie van geloof waar 'n kliënt/pasiënt beweer hy is 'n christen, maar hom op sy voorvadergeeste beroep om hom te help in sy genesingsproses eerder as om hom tot gebed te wend. Dit wil sê, kommunikasie vind plaas, menings word gevorm, maar kultuur is min betrokke.

Kommunikasie word met ander woorde beskou as die primêre sosiale proses, terwyl kultuur die kennissisteem voorsien wat die kommunikasieproses en die interpretasie van die gedrag rig. Om dit te verstaan, vereis dat die maatskaplike werker kultuurbegrip en sensitiwiteit moet toon (vgl. 4.3). Alhoewel dit as 'n moeilik oorkombare hindernis mag voorkom, beskik mense tóg oor die potensiaal om wedersyds verstaan te word.

Die ooreenkomste en verskille tussen verskillende kulture word in Figuur 7 grafies voorgestel (Samovar en Porter, 1991:11).

Figuur 7: Voorstelling van verskillende kulture



(Samovar en Porter, 1991:11)

In Figuur 7 stel A, B en C verskillende kulture voor, waarvan A en B sekere sigbare ooreenkomste, naamlik reguit lyne toon. A en C, soos B en C, toon egter geen ooreenkomste nie. Aanpassing om met C te kommunikeer, sal dus moeiliker wees.

Figuur 7 toon die uniekheid, dinamika en spesifiekheid van elke kultuur aan. Voordat die maatskaplike werker 'n doeltreffende diens tydens multikulturele kommunikasie kan lewer, moet hy eers 'n studie van sy eie kultuur, asook dié van die tolk en van die kliënt/pasiënt maak sodat die ooreenkomste, verskille, slaggate, implikasies en idiome vasgestel kan word. Hierdie voorbereiding is nodig om begrip by die self, die tolk en die kliënt te bewerkstellig. Die skrywers Samovar en Porter (1991:12) meen verder dat die graad van beïnvloeding van kultuur op multikulturele kommunikasie, veral die verskille tussen die kulture beklemtoon.

Dit gebeur soms dat mense kultuur bespreek sonder om aandag te gee aan die effek van kultuur op sosiale aksies. Kultuur is abstrak en het sekere simbole wat nie in die vorming van menings kommunikeerbaar is nie (Carbaugh, 1990: 21).

Die mening word gehuldig dat binne enige kultuur daar kommunikasie plaasvind. Kommunikasie is, net soos kultuur, 'n sisteem van menings en simbole. Kultuur en kommunikasie is wedersyds verstaanbaar, aangesien kommunikasie ten doel het om die bedoelde boodskap op so 'n wyse oor te dra dat beide partye dit binne die onderhoudproses op dieselfde wyse kan interpreteer. Daar kan dus aangeneem word dat kommunikasie en kultuur mekaar wedersyds mag beïnvloed.

Die verband tussen kultuur en kommunikasie word, volgens Samovar en Porter (1976: 14), bemoeilik deur die begrip van multikulturele kommunikasie, omdat mense deur wedersydse beïnvloeding van kulture leer om met mekaar te kommunikeer (vgl. fig. 8).

Figuur 8 : Wedersydse beïnvloeding van kultuur en kommunikasie



(Hannigan, 1990: 89)

Figuur 8 kan opsommend beskou word as kommunikasie en kultuur wat eksplisiet en uniek is met eie waardes, vaardigheid, verwagtinge, prosesse, eise en prosedures. Waar kultuur en kommunikasie oorvleuel, vind nuwe prosesse,

verwagtings en vereistes plaas en sodoende ontstaan multikulturele kommunikasie. Daar word nuwe kennis, vaardighede en houdings benodig om die gekombineerde prosesse van kultuur en kommunikasie te kan behartig. Om hierdie bekwaamhede van die maatskaplike werker verder uit te brei, word vervolgens sekere misverstande wat tydens multikulturele kommunikasie mag voorkom, toegelig.

4.4.2 Misverstande tydens multikulturele kommunikasie

'n Misverstand dui op 'n "verkeerde opvatting, dwaalbegrip; vergissing waardeur mense mekaar of iemand anders nie goed begryp nie" (Verklarende Afrikaanse Woordeboek, 1980: 610).

As gevolg van die verskillende interpretasies van persone wat by interaksie betrokke is, is misverstande kenmerkend van kommunikasie. Een persoon se bedoelings word nie korrek "gelees" deur 'n ander nie, met ander woorde die eksterne faktore van die persone wat by die kommunikasieproses betrokke is, verskil van mekaar en die boodskap word nie verstaan soos dit oorspronklik bedoel is nie (vgl. 3.2).

Die meeste studies oor multikulturele kommunikasie is eksplisiet van mening dat kommunikasie onder andere bestaan om kultuurkennis te deel ten opsigte van maniere hoe om gedrag te verstaan en om misverstande te voorkom. Studies van Gas en Varonis (1991: 121) konstateer aansluitend hierby dat kultuur behels *"daardie faktore van kennis wat gedeel word deur 'n sosiale groep, maar as gevolg van hulle uniekheid, mag probleme tydens die interaksie met lede van 'n ander groep veroorsaak word"*. Dit is daarom nodig dat kultuur verstaan word in

terme van die simboliese interpretasie volgens die antropologie van die persone betrokke en wat weer verband hou met die groep se vorm van kulturele bestaan.

Die mening word gehuldig dat misverstande in multikulturele kommunikasie ontstaan waar verskillende interpretasies vanuit verskillende kulture gemaak word, dit wil sê, kultuur bring verskillende betekenis van kommunikasie na vore, al word dieselfde woorde soms gebruik. Hierdie misverstande kan egter oorkom word deur die faktore wat multikulturele kommunikasie kan verbeter, veral tydens die tolkbenuttingsproses in ag te neem.

4.4.3 Faktore wat multikulturele kommunikasie kan beïnvloed

Faktore wat kommunikasie kan beïnvloed, is reeds bespreek (vgl. 3.7). In aansluiting daarby beskryf Beede et al. (1999:102) ook faktore wat die kommunikasieproses kan beïnvloed. Hierdie outeurs se raamwerk word benut om die faktore toe te lig. Die maatskaplike werker behoort sy kennis, vaardigheid en houding uit te brei ten einde doeltreffende multikulturele kommunikasie te verbeter. Die faktore word kortliks bespreek.

4.4.3.1 Ontwikkel kennis: om begrip te bewerkstellig

Kennis is mag en dit bly dus die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om op hoogte te bly van moontlike verskille tussen hom en die klient/pasiënt. Dit doen hy deur:

- Bestudering van inligting ten opsigte van die kultuur. Die bestudering van 'n spesifieke kultuur se wêreldbeskouing en andersheid omtrent waardes, geloof en gedragreëls, kan tot doeltreffender begrip van kommunikasie lei (Beede et al., 1999:114). Hierdie bestudering van inligting oor kultuur kan moontlik ook stereotipering en vooroordeel teenoor die kliënt/pasiënt se kultuur fnuik. Om deur middel van persepsies en bestaande inligting gedrag aan kulture en persone toe te dig sonder inagneming van die persoon se uniekheid, kan stereotipering, vooroordeel en afstand skep en is nie bevorderlik vir die kommunikasieproses nie (Beede et al., 1999:110) (vgl. 3.8).

Green (1982:53), Kadushin (1990:306) asook Lynch en Hanson (1992:51) meld ook die noodsaaklikheid van die bestudering van literatuur oor kultuur. Die outeurs konstateer dat die maatskaplike werker leergierig behoort te wees om meer van die kliënt/pasiënt se kultuur te wete te kom.

Die maatskaplike werker, volgens die navorser, moet tydens die voor-onderhoudfase kultuurinligting oor die kliënt/pasiënt en tolk bestudeer. Hierdie inligting kan die beplanning van die tolkonderhoud meer doeltreffend laat verloop en verskynsels soos persepsies in die wiele ry. Hier kan die maatskaplike werker die indikatore van kulturbegrip en sensitiwiteit benut om sy kennis uit te bou (vgl. 4.3.2).

- Vraagstelling en doeltreffende luister. Verminder onsekerheid en misverstande deur verduidelikings en terugvoering te vra en aandagtig na die antwoorde te luister. Hofstede (1997:16) stel voor dat die onderhoudvoerder, in dié geval die maatskaplike werker,

moet poog om magafstand te verminder deur meer van homself te deel (vgl. 4.3.4). Op hierdie wyse verskuif die maatskaplike werker die belangstelling na die kliënt/pasiënt en dit behoort 'n positiewe effek op die verdere verkryging van inligting te hê (Beede et al., 1999:114).

Kruger (1984:141) maak die stelling dat die benutting van tegnieke soos luister en vraagstelling, die moontlikheid van misverstande verminder. Green (1982:51), Pederson (1990:550) en Boucher (1993:44) meen dat die maatskaplike werker kultuurinligting van homself en van die kliënt/pasiënt behoort te bekom deur literatuur te bestudeer, kultuurbronne te raadpleeg en deur tegnieke van waarneming en vraagstelling. Deurlopende terugvoering blyk ook belangrik te wees.

Daar kan afgelei word dat die maatskaplike werker grootliks daarvoor verantwoordelik is om onsekerhede uit die weg te ruim. Hy moet reeds tydens die voor-onderhoudfase enige faktore wat moontlik onsekerheid en misverstande teweeg kan bring, identifiseer en in die assesseringsonderhoud beklemtoon en hanteer. Die tegnieke van vraagstelling, luister en terugvoering is belangrik om laasgenoemde te kan bereik. Daar behoort in gedagte gehou te word dat tydens die tolkbenuttingsonderhoud hierdie tegnieke van kardinale belang kan wees, aangesien daar gepoog word dat die bedoelde verbale en nie-verbale boodskap oorgedra word, sodat kongruensie tussen die twee bewerkstellig kan word (vgl. 5.5).

- o Ontwikkel 'n derde kultuur. Skep 'n gemeenskaplike aanvaarbare terrein waar kommunikasie kan plaasvind. Die skep van 'n "nuwe" kultuur stel 'n raamwerk daar waarbinne beide partye mekaar sonder

voorgestelde idees verstaan (Beede et al., 1999:114) (vgl. 4.3). Martin (1993:21) stel ook voor dat 'n derde kultuur gevorm word om kultuurprobleme aangaande begrip en kommunikasie te oorkom. Hierdie derde kultuur verwys na die oorhoofse gesamentlike doel soos bepaal in die assesseringsonderhoud, naamlik dat die maatskaplike werker 'n kliënt/pasiënt van hulp is om doelbereiking na te streef. Die mening word gehuldig dat die kliënt/pasiënt in die hospitaalkonteks dalk meer geneë is om hulpverlening te aanvaar, aangesien hy reeds die rol van die "siek persoon" aanneem wat "gesond" wil word. Die maatskaplike werker behoort egter nie die voorgestelde konsep van die bril van kultuurbegrip en sensitiwiteit uit die oog te verloor nie (vgl. fig. 5).

4.4.3.2 **Ontwikkel vaardighede: aanpassing by ander**

Om vaardig te wees, beteken om dit wat die maatskaplike werker weet en wil bereik, in dade om te skakel.

- Ontwikkel buigbaarheid. Kommunikasie met ander kulture verg 'n sensitiwiteit en buigbaarheid wanneer terugvoering of reaksie gegee word. Leer om saam met die stroom te beweeg ("Go with the flow") (Beede et al., 1999:114). Lynch en Hanson (1992:52) beveel aan dat die maatskaplike werker wat doeltreffende multikulturele dienste wil lewer, buigbaarheid aan die dag behoort te lê. Sekere verbale en nie-verbale boodskappe kan ander betekenis in verskillende kulture en selfs landsdele impliseer. Die vermoë om doeltreffender te kommunikeer, word bepaal deur die mate van buigbaarheid en wedersydse begrip vir mekaar se verbale en nie-verbale

kommunikasie (Beckett en Dungee-Anderson, 1996:37; Beede et al., 1999:110).

Deur die toepassing van maatskaplikewerkbeginsels behoort die maatskaplike werker in staat te wees om buigbaar en aanpasbaar te wees ten opsigte van die kliënt/pasiënt se kultuur. Tolkbenutting sal waarskynlik meer buigbaarheid vereis aangesien die maatskaplike werker werklik die spreekwoordelike "go with the flow" sal moet toepas.

- Wees medemens-georiënteerd. Die maatskaplike werker moet pog om homself in die ander persoon se psigiese en emosionele verwysingsraamwerk te kan plaas. Dit beteken met ander woorde dat hy kultuurgesentreerd moet wees, by die ander persoon moet aanpas, moet luister en dienooreenkomstig reageer en deurgaans kommunikasietegnieke en beginsels moet vind, soos om empatie te toon (Beede et al., 1999:114). Green (1982:54) praat van kliënt/pasiënt-gesentreerdheid en die noodsaaklikheid dat die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt as unieke kultuurwese beskou, selfs al impliseer dit dat hy van die kliënt/pasiënt moet leer (vgl. 4.3).

4.4.3.3 Ontwikkel motivering en/of houding: strategieë om ander te aanvaar

Motivering is die wil om iets te doen (Beede et al., 1999:114). Die maatskaplike werker behoort positief te dink en die begeerte te hê om sy kommunikasievaardighede te wil verbeter. Vervolgens word drie strategieë om motivering tydens kommunikasie te verbeter, bespreek:

- Aanvaarding van onsekerheid ('Ambiguity'). Die multikulturele kommunikasieproses verloop tydsaam, daarom behoort die maatskaplike werker geduld aan die dag te lê om die boodskap oor te dra en te verstaan. Hofstede (1997:6) konstateer dat onsekerhede tussen kulture bestaan en daarom uit die weg geruim behoort te word om doeltreffende kommunikasie tot gevolg te hê (vgl. 4.3.4). Lynch en Hanson (1992:51) sê dat die maatskaplike werker dit sy taak moet maak om onsekerhede vroegtydig te verminder, terwyl Beede et al. (1999:115) aanbeveel dat die onsekerhede en verskille van die kulture aanvaar word en daar gepoog word om begrip te vorm.

Die stelling word gemaak dat onsekerhede selfs in die beoefening van die generiese kommunikasieproses en maatskaplikewerkdienslewering bestaan. Die maatskaplike werker behoort dus die multikulturele kommunikasieproses met geduld te benader en te besef dat onsekerhede teenwoordig gaan wees. Die maatskaplike werker behoort hierdie onsekerhede reeds tydens die assesseringsonderhoud uit die weg te ruim en met geduld die kliënt/pasiënt die ruimte gee om sy onsekerhede, veral tydens die tolkbenuttingsonderhoud, te verbaliseer.

- Ontwikkelling van 'n bewustheid ("mindfulness"). Wees bewus van die kultuurverskille eerder as om die verskille te vermy of te ontken (vgl. 4.3). Beede et al. (1999:110) beweer dat dit fataal kan wees om aan te neem dat 'n persoon moontlik dieselfde waardes, sosiale of kulturele klas as die maatskaplike werker handhaaf. Persepsies aangaande voorkoms en taal kan misleidend wees en sodoende die maatskaplikewerkonderhoud beïnvloed (vgl. 3.8). Die maatskaplike werker behoort seker te maak van 'n persoon se agtergrond en

kulturele waardes alvorens aannames gemaak word. Hy behoort ook begrip vir die kliënt/pasiënt te toon (Lynch en Hanson, 1992:51).

Devore en Schlessinger (1996:112) stel dit dat 'n kultuurbewustheid en openheid jeens die kliënt/pasiënt se kultuur, maatskaplikewerk dienslewering kan bevorder en sodoende die kliënt/pasiënt-in-nood kan help.

Die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer, behoort bewus te wees dat kultuurverskille ten opsigte van gewoontes, tradisies en geloof bestaan en selfs tussen lede van dieselfde kultuur teenwoordig kan wees. Die maatskaplike werker behoort 'n oop en positiewe gesindheid jeens kultuurverskille te behou om doeltreffende multikulturele dienste te kan lewer. Die aanname word gemaak dat die maatskaplike werker wat sy generiese beginsels, waardes en etiese kode toepas, in staat sal wees om 'n positiewe ingesteldheid teenoor kultuurverskille te handhaaf.

- Vermyding van negatiewe oordeel teenoor ander kulture. Vermy etnosentrisme en kultuurnobisme en erken dat kultuur nie oor al die antwoorde beskik nie (Beede et al., 1999:114). Lynch en Hanson (1992:52) sê die maatskaplike werker behoort respek vir die kliënt/pasiënt se kultuur te toon. Laasgenoemde outeurs beweer etnosentrisme spruit uit die feit dat sommige kultuurgroepe hulle kulturele tradisies as superieur bo ander kultuurgroepe beskou. Dit is die teenoorgestelde benadering van "ander-georiënteerdheid", waar waardering en aanvaarding is vir elemente wat betekenis aan 'n ander se kultuur gee. Kultuurnobisme werk negatief op die kommunikasieproses in (Beede et al., 1999:110). Owusu-Bempah

(1994:123) waarsku teen kultuuraannames en kultuursnobisme, aangesien dit die onderhoudproses nadelig mag beïnvloed.

Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werker as professionele persoon nie in hierdie strik behoort te trap nie. Daar behoort egter in gedagte gehou te word dat die kliënt/pasiënt se persepsie van die maatskaplike werker se kultuur dalk 'n invloed kan hê indien die kliënt/pasiënt voel dat die maatskaplike werker se kultuur superieur is. Die teendeel blyk ook waar te wees as die kliënt/pasiënt die maatskaplike werker se kultuur as minderwaardig beskou. Die beginsels soos nie-veroordeling en respek blyk hier belangrik te wees. Tydens tolkbenutting behoort die faktor van kultuuroordeel ook in berekening gebring te word ten opsigte van die kulture van die maatskaplike werker, tolk en die kliënt/pasiënt. Hierdie faktor behoort dan ook reeds tydens die assesseringsonderhoud behandel te word.

Kadushin (1990: 323) beweer dat ouderdom ook 'n rol speel in multikulturele kommunikasie soos wanneer die maatskaplike werker jonger as sy kliënte/pasiënte is. Dit kan moontlike 'n invloed op multikulturele onderhoudvoering hê. Die spreekwoordelike generasiegaping is onvermydelik, aangesien die maatskaplike werker en kliënt/pasiënt in verskillende eras en kulture met verskillende waardes en probleme gesosialiseer is. Hierdie ouderdomsverskille kan moontlik daartoe aanleiding gee dat die kliënt/pasiënt nie vrywillig by terapie betrokke wil raak nie. Dit is dan die taak van die maatskaplike werker om hierdie weerstand te hanteer en ruimte-aanpassings te maak (vgl. 3.6, 3.8 en 3.9).

Die afleiding kan gemaak word dat die maatskaplike werker deur middel van die toepassing van sy professionele maatskaplikewerkbeginsels, waardes en etiese kode en die bereidwilligheid om sy kennis, vaardigheid en houding uit te bou, in staat behoort te wees om doeltreffend multikulturele kommunikasie te begryp. Een van die maatskaplike werker se ingesteldhede moet wees dat hy geduld aan die dag kan lê.

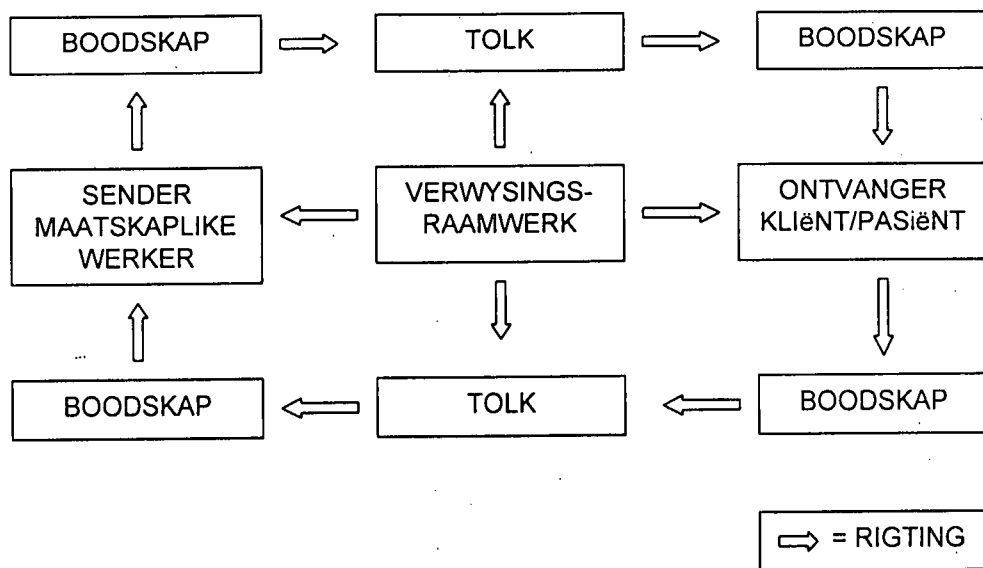
Die bekwaamhede soos kennis, vaardigheid en houding is, volgens die navorser, gegrond op maatskaplikewerkwaardes en beginsels en die toepassing daarvan behoort binne die etiese kode van die professie te geskied (vgl. 2.5.1, 2.5.2 en 2.5.3). Multikulturele kommunikasie vereis gevolglik van die maatskaplike werker om sensitief te wees aangaande sy kennis, vaardigheid en houding om doeltreffende multikulturele dienslewering daar te stel. Verskeie indikatore, faktore, veranderlikes en riglyne is reeds deur die studie toegelig om die toepassing hiervan te vergemaklik (vgl. 4.5). Daar behoort egter in gedagte gehou te word dat al hierdie indikatore, faktore, veranderlikes en verskynsels mag intensifiseer en bemoeilik word tydens multikulturele maatskaplikewerk- onderhoudvoering met behulp van 'n tolk.

In Hoofstuk 3 is die faktore wat die kommunikasieproses mag beïnvloed, aangetoon en verder bevestig deur die bespreking oor die belangrikheid van die basiese beginsels in kommunikasie. Die maatskaplike werker (onderhoudvoerder) behoort sy kennis, vaardigheid en houding van die kommunikasieproses op te skerp voordat die nuwe vaardighede van multikulturele kommunikasie benut kan word. Tolkbenutting word as strategie aangebied om moontlik hierdie probleme tydens multikulturele maatskaplike werk en kommunikasie te oorbrug.

4.4.3.4 Tolkbenutting as 'n strategie om multikulturele probleme te oorbrug

Die kommunikasieproses met 'n tolk as 'n bykomende eksterne komponent, mag aanleiding gee tot 'n meer komplekse proses waar nuwe eksterne invloede en implikasies die kommunikasie toenemend mag beïnvloed. Dit vereis van die maatskaplike werker nuwe vaardighede om die boodskap via die tolk na die kliënt/pasiënt en terug oor te dra ten einde begrip te bewerkstellig. Figuur 9 is, volgens die navorser, 'n voorstelling van die kommunikasieproses met behulp van 'n tolk.

Figuur 9: Voorstelling van kommunikasieproses met behulp van 'n tolk



Die kommunikasieproses met behulp van 'n tolk vereis dat die maatskaplike werker (sender) sy boodskap via die tolk aan die kliënt (ontvanger) oordra. Die tolk tolk die boodskap en rig dit met die nodige verwysingsraamwerk (kultuur, geslag, waardes en norme) aan die kliënt. Die kliënt rig weer sy boodskap via die tolk aan die maatskaplike werker.

Byvoorbeeld:

Maatskaplike werker aan kliënt	:	Goeiemôre Elizabeth
Tolk aan kliënt	:	Bondia, Elizabette
Elizabeth aan maatskaplike werker	:	Bondia, Kapitano

Wanneer 'n Portugese man praat, groet hy in manlike taal Bondi; die vrou groet met Bondia. Die 'a' dui op die geslag, dit wil sê sekere agtervoegsels is bepalend vir geslag in die toon van respek.

In Figuur 9 is dit baie duidelik dat die kompleksiteit van die kommunikasieproses toeneem sodra 'n tolk daarin betrokke raak. Kommunikasie met behulp van 'n tolk as 'n derde persoon in die proses, word volledig in Hoofstuk 5 bespreek.

4.5 SAMEVATTING

Suid-Afrika verteenwoordig een van die mees gedifferensieerde en komplekse bevolkingsamestellings waar die diversiteit nie net oor kleurgrense heen strek nie, maar ook verband hou met taal en kultuur. Tydens multikulturele maatskaplike werk waar die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal en/of kultuur begryp nie, kan onderhoudvoering en gepaardgaande kommunikasie bemoeilik word, sodat die benutting van 'n tolk in hierdie situasie 'n noodsaaklikheid blyk te wees.

Dit vereis van die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer, om sy denkwysse rondom die professie asook die diensveld van die professie, dienooreenkomstig aan te pas. Bo en behalwe die eise wat aan 'n maatskaplike werker gestel word tydens generiese maatskaplikewerkdienslewering, word daar

onder andere ook kognitiewe en affektiewe begrip en sensitiwiteit tydens multikulturele maatskaplike werk vereis. Om hierdie begrip en sensitiwiteit te bewerkstellig, is faktore om multikulturele begrip en sensitiwiteit in maatskaplike werk te verbeter, aangetoon. Faktore wat multikulturele maatskaplikewerkdienlewering beïnvloed, soos sosiale ongelykheid, onsekerheid, verhouding tussen die individu en die groep en konsepte van geslag, is bespreek. Die opleiding van multikulturele maatskaplike werkers is daarom noodsaaklik ten einde hul kennis, vaardigheid en houding uit te bou.

Multikulturele kommunikasie is bespreek omtrent die wedersydse beïnvloeding van kommunikasie en kultuur en misverstande wat tydens multikulturele kommunikasie kan ontstaan. Faktore wat multikulturele kommunikasie kan beïnvloed en verbeter, is aangaande die maatskaplike werker se bekwaamhede van kennis, vaardighede en houding toegelig. Tolkbenutting as strategie om multikulturele probleme te oorbrug, is gestel en word in Hoofstuk 5 in diepte bespreek.

HOOFSTUK 5

TOLKBENUTTING AS KOMMUNIKASIEKANAAL TYDENS MULTIKULTURELE ONDERHOUDVOERING

5.1 INLEIDING

Hierdie hoofstuk het ten doel om die benutting van tolke in die maatskaplikewerkassesseringsonderhoud toe te lig deur te fokus op tolkbenutting in die algemeen, tolking waar 'n derde persoon (die tolk) in die onderhoud benut word en die tolkproses (as deel van onderhoudvoering). Die benutting van tolke word bespreek deur 'n oorsig te gee oor die ontwikkeling daarvan in Suid-Afrika, tolkbenuttingsimplikasies van 'n meertaligheidsbeleid in Suid-Afrika en 'n bespreking van verskillende tolkmodelle, tolkstyle en -tipes van skakeltolking.

Tolking word toegelig aangaande die noodsaaklikheid van tolke, die opleiding van tolke, asook die rol en funksie van die tolk ten opsigte van sy kennis, vaardigheid en houding om effektiewe tolking te verseker. Standaarde vir professionele tolkgedrag en 'n etiese en/of gedragskode wat die verantwoordelikheid en aanspreeklikheid tydens die proses bevestig, word ook toegelig.

Die tolkproses word bespreek deur ondersoek in te stel na die kennis, vaardigheid en houding van die maatskaplike werker tydens tolking, gevolg deur riglyne vir die onderhoud self aan die hand van die vyf generiese fases van onderhoudvoering in maatskaplike werk (voor-onderhoud-, aanvangs-, ontwikkelings-, afsluitings-, en na-onderhoudfases). Kommunikasie en onderhoudvoering is reeds in vorige hoofstukke breedvoerig bespreek, waar ook aandag gegee is aan die multikulturele aspek daarvan. Die insluiting van die tolk en die effek daarvan op hierdie aspekte, geniet veral in hierdie hoofstuk aandag.

5.2 KONSEPVERHELDERING

Ten einde eenvormige interpretasies te verseker, word konsepte soos tolking en interpretering, omskryf.

◦ Tolking

Tolking word deur die "National accreditation authority for translators and interpreters in Australia" (1995:1) gedefinieer as die verbale vertaal of tolking van 'n boodskap soos bedoel vanuit die sender se taal na die ontvanger se taal.

Die doel van tolking, volgens Angelelli (2000:1), is dat die boodskap met dieselfde impak en betekenis soos bedoel, aan die teikengehoor deur die tolk in die teikengehoor se taal en kultuur oorgedra moet word.

Volgens Bowen (2000:101) is tolking die proses waardeur 'n verbale of gebaretaal boodskap, met dieselfde betekenis soos bedoel, in 'n ander taal oorgedra word.

Tolking verwys, volgens Erasmus (2001:7), na die verbale oordrag van 'n boodskap van een taal na 'n ander, sodat die partye wat nie mekaar se taal magtig is nie, mekaar kan verstaan.

Vir die doel van hierdie navorsing word tolking beskou as die proses waar 'n verbale boodskap met dieselfde betekenis soos bedoel, uit een taal en kultuur oorgedra of getolk word in 'n ander taal en kultuur, deur 'n derde persoon (die tolk) omdat die betrokke partye nie mekaar se taal en kultuur verstaan nie.

Die tolk kan dan onderskei word as 'n derde persoon in die kommunikasieproses (vgl. 4.3), of 'n medium waardeur multikulturele kommunikasie plaasvind. Net soos in die kommunikasieproses tussen twee partye, is daar duidelike aanwysers vir nie-verbale en verbale kommunikasie wat ook deur die tolk benut word.

- **Interpretering**

Die Verklarende Afrikaanse Woordeboek (1982:355) beskou interpretering as die wyse om te vertolk of te verklaar. Die Handwoordeboek vir die Afrikaanse Taal (HAT) (1988:471) sluit hierby aan deur te sê dat interpretering behels om die betekenis te verduidelik, die teks te interpreteer, die aard en/of wese aan te toon, byvoorbeeld om die werk van 'n komponis te interpreteer, 'n karakter in 'n drama te interpreteer en/of as tussenprater te tolk vir die wat nie verstaan nie. Interpretering behels dus die beskrywing, formulering van gegewens of 'n gebeurtenis of gedagte in 'n meer bekende of betekenisvolle vorm. Dit is die proses waardeur die kliënt/pasiënt bewus gemaak word van die onderliggende betekenis van sy gedrag, byvoorbeeld sy probleemsituasie (Plug et al., 1991:162).

Laasgenoemde word bevestig deur die Woordkeusegids, 'n Kern. Tesourus vir Afrikaans (1993:120), wat byvoeg dat interpretering ook beteken om aspekte te verduidelik en duidelik uiteen te sit. Aansluitend by laasgenoemde stel die Groot Tesourus vir Afrikaans (1994:198) dit dat interpretasie behels om inligting duidelik te stel, te verklaar, uit te lê, te vertolk, kommentaar te lewer, te modelleer en/of te illustreer.

Interpretering word deur die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:30) beskou as vertolking en 'n tegniek in maatskaplike werk waarvolgens kliënte gelei word om insig te kry met betrekking tot dit wat vir hulle onaanvaarbaar is, of aangaande die verband tussen elemente in hulle probleemsituasie. Interpretering kan dus beskou word as 'n uitleg van 'n betekenis of 'n mens se eie weergawe van iets, byvoorbeeld "ek interpreteer sy woorde anders as my vrou" (Kernwoordeboek, 2000:240). Die tolk interpreteer dit wat die kliënt/pasiënt sê, aan die maatskaplike werker sodat daar begrip bewerkstellig kan word.

5.3 TOLKBENUTTING

Tolkbenutting is die middel tot multikulturele kommunikasie tussen twee partye wat nie mekaar se taal verstaan of magtig is nie. Dit het die effektiewe en verstaanbare verloop van die onderhoudsproses ten doel. Die benutting van 'n tolk is 'n realiteit in baie meertalige lande, soos onder andere Suid-Afrika, wat meestal nie genoeg aandag en voorkeur geniet nie (Gentile, Ozolins en Vasilakakos, 1996:16).

5.3.1 Ontwikkeling van tolkbenutting in Suid-Afrika

Gedurende die koloniale tydperk en die apartheidsera in Suid-Afrika, was Engels en Afrikaans die enigste twee amptelike landstale. Die sprekers van inheemse tale se maatskaplike, politieke en ekonomiese regte is toenemend ontken. Ongelyke toegang tot opleidings- en werksgeleenthede het aanleiding gegee tot 'n tekort aan gekwalifiseerde persone wat inheemse tale magtig is (Erasmus, 1999:47).

Bogenoemde faktor is, volgens Erasmus (1999:47), van groot belang, aangesien dit daartoe gelei het dat professionele diensleweraars nie in staat is om die eerste taal van baie van hulle kliënte te praat nie. Aangesien taal 'n belangrike komponent in die toeganklikheid tot hulpbronne is en die nuwe Grondwet van Suid-Afrika (106 van 1996) bepaal dat daar elf amptelike landstale is, impliseer dit dat die taalkwessie dringend aandag moet geniet ten opsigte van die diensleweraars (Die Grondwet, 1996: 6).

Artikel 9 (3) van die nuwe Grondwet (106 van 1996) definieer die Handves van Menseregte "gelykheid" ("equality") as dat die Staat nie direk of indirek onregverdig mag diskrimineer teenoor enige persoon ten opsigte van ras, geslag, swangerskap, huwelikstatus, etniese of sosiale afkoms, kleur, seksuele oriëntasie, ouderdom, gestremdheid, geloof, gewete, godsdiens, kultuur, taal en geboorte

betref nie (Erasmus, 1999:48). Dlamini (1999:101) steun hierdie siening en beklemtoon ook Artikel 30 van die Grondwet wat taal (asook kultuur) as 'n fundamentele mensereg beskou. Die voorwaardes word in die wet uitgestip as dat elkeen die reg het om in sy taal van voorkeur te kan kommunikeer en sy kultuur van keuse te kan uitleef.

Die noodsaaklikheid van die toepassing van die Grondwet en veral die taalklausule in die Grondwet (Artikel 6), waarin elke persoon geregtig is om in sy eie taal bedien te word, word verder deur Lesch (1999:92) bevestig. Vertaling en tolking is 'n proses waardeur inligting beskikbaar gestel word aan diegene wat in die verlede nie normaalweg toegang tot sekere inligting gehad het nie.

Nieteenstaande bogenoemde bestaan daar, soos na die koloniale besit deur Nederland en Brittanje, steeds diskriminasie teen mense, veral wat dienslewering betref (Erasmus, 1999:48). In die verlede was die rol van die tolk hoofsaaklik die moontlik maak van kommunikasie tussen die diensleweraar en die klient, en was dit nie as problematies beskou nie. Tans bestaan daar 'n groeiende waaksaamheid ten opsigte van die sosiale en kulturele dimensies van tolking en word die fokus geplaas op die effektiewe benutting van die tolk deur die gemeenskap (Erasmus, 1999:49).

5.3.2 Tolkbenuttingsimplikasies van 'n meertaligheidsbeleid in Suid-Afrika

Die redakteur van "Bulletin (2) 1992" (die mondstuk vir die Suid-Afrikaanse Vertalingsinstituut [SAVI]) word deur Du Plessis (1999:3) as volg aangehaal:

"Whatever lies ahead for us in other fields in the new South Africa, it would appear that the role of translators and interpreters in the community will become much more important than it is in the present. Measured against the list of members of the Institute, there appears to be only a limited

number of translators and interpreters in the black languages (sic), and these are precisely the languages for which there will be a great demand. Where will these translators be found? Who will train them? It will be necessary to translate into numerous languages. Interpreters will have to be available in various fields. It seems that the new South Africa will mean changes in our profession!"

Hieruit blyk dit dat die veranderde paradigmas in Suid-Afrika sedert 1994 betekenisvolle uitdagings aan die tolke stel. Die tekort aan opgeleide persone om vanuit inheemse tale te tolk, impliseer dat gepaste persone vir dié taak geïdentifiseer, gewerf en opgelei behoort te word. Opleidingsprogramme sal waarskynlik sodanig gestruktureer moet word, dat tolke se kennis en vaardighede binne verskeie beroepsvelde, soos byvoorbeeld die regs-, maatskaplike werk-, mediese- en politieke veld asook maatskaplike werk, toepaslik en bruikbaar moet wees.

Volgens Du Plessis (1999:15) was tolking en vertaling voorheen eksklusief gemik op Afrikaans en Engels, wat beteken dat die industrie onkant betrap is met die implementering van die Tussentydse Grondwet van 1993, wat elf (11) amptelike landstale vereis het. Die grootste krisis in die vertaal- en tolkindustrie in Suid-Afrika was dat hulle nie voorbereid was op die nuwe uitdagings aangaande vertaal- en tolkdienste nie. In hierdie Tussentydse Grondwet is daar ook, volgens Du Plessis (1999:3), melding gemaak van die nuwe taalbedeling wat gevestig moet word. Dit het behels dat 'n meertaligheidsbeleid aangaande die elf amptelike landstale toegepas moes word soos uiteengesit in die Taalklousule van die Grondwet (Artikel 6) van 1996.

Voor die transformasieperiode was daar reeds sprake van verandering en verbetering van die vertaal- en tolkdienste in Suid-Afrika. Die volgende aspekte is met die oog op transformasie beplan:

- Vertaal- en tolkdienste moet uitgebrei word, sodat dit voorsiening maak vir al die afrika-tale ten einde aan die unieke verwagtings van die huidige Suid-Afrika te voldoen.
- Tolkdienste vir gebaretaal is noodsaaklik.
- Opleidingsprogramme moet aangepas word.
- Opleidingsprogramme moet meer toeganklik gemaak word vir verskillende vlakke (sosiaal/mag/ekonomies) en sodoende die noodsaaklike behoeftes aanspreek.
- Die vertaal- en tolkdienste-industrie moet reguleerbaar wees.
- Die regering moet 'n sleutelfiguur word in die vestiging van 'n nuwe infrastruktuur vir tolking en vertaling in Suid-Afrika (Du Plessis, 1999:21).

Met die besef dat vertaal- en tolkdienste uitgebrei behoort te word om voorsiening te maak vir al die afrika-tale, asook gebaretaal, is die noodsaaklikheid van transformasie in die vertaal- en tolkdienste in Suid-Afrika selfs voor die implementering van die Tussentydse Grondwet van 1993 voorsien. Om dit te bereik, is drie elemente van transformasie beklemtoon, naamlik die aanpassing en toeganklikheid van opleidingsprogramme, die ontwikkeling van 'n reguleringsmeganisme vir die industrie en die skep van 'n infrastruktuur vir tolkbenutting.

Die taalklausule van die 1996 Grondwet verwys na die elf (11) amptelike landstale wat gebesig mag word. Negatiewe elemente in die uitvoering van die Grondwet is die miskiening van tolke en vertalers deur die regering (tans) en die vestiging van die status van tolke as professionele persone, wat 'n belangrike bydrae ten opsigte

van tolke in die nuwe taalbeleid kan lewer (Du Plessis, 1999:6). Dit blyk ook, volgens Du Plessis (1999:12), dat die meertaligheidsbeleid nog nie bevredigend in die praktyk toegepas word nie, met die tendens van verengelsing duidelik sigbaar. Du Plessis (1999:12) verwys na Steyn (1995) se verslag wat aandui dat Afrikaans besig is om sy status as amptelike landstaal te verloor. Die regering is dus verantwoordelik vir die verengelsing van die land, met die waarskynlike gevolg dat Engels later as enigste amptelike landstaal erken kan word.

Hierdie tendens hou negatiewe implikasies in vir die tolke en vertalers wat uit Afrikaans en ander tale as eerste taal werk. Die implikasies van 'n eentalige beleid vir die Suid-Afrikaanse samelewing is egter veel verreikender.

Eensyds is die nuwe wetgewers van die taalbeleid positief, veral ten opsigte van internasionale meertaligheidsbeleide en die uitbouing en vestiging van 'n meertaligheidsinfrastruktuur in Suid-Afrika. Wanneer hierdie ideale en doelstellings 'n realiteit word, sal vertaal- en tolkdienste in Suid-Afrika 'n periode van ongekende groei beleef en behoort die industrie hom dus voor te berei op dié uitdagende tye. Du Plessis (1999:14) maan egter dat vertalers en tolke realisties moet bly aangesien daar in die proses 'n radikale klemverskuiwing ten opsigte van die noodsaaklikheid en aanwending van vertalers en tolke sal plaasvind. Die klem gaan verskuif van Afrikaans, soos tydens die apartheidsera, na die ontwikkeling van die histories agtergestelde tale in die nuwe era.

Aan die ander kant bestaan daar tans 'n tydelike leemte ten opsigte van die implementering van die ideale en doelstellings van die meertaligheidsbeleid. Dit kan moontlik toegeskryf word aan 'n tekort van spesialiste, die meer konkrete behoeftes van die bevolking (behuising, water, elektrisiteit), of die voldonge feit dat daar te min kundige hulpbronne bestaan om die leemte te vul. Al bogenoemde faktore dui daarop dat die meertaligheidsbeleid nog nie gerealiseer het nie en dat Engels steeds bevoordeel word. Hierdie situasie vereis versigtigheid en 'n

realistiese evaluering deur vertalers en tolke, aangesien dit slegs 'n voorlopige reëling is (Du Plessis, 1999:15).

Dit blyk... asof die regering se meertaligheidsbeleid kontekstuele sowel as operasionele uitdagings aan tolke stel. Enersyds behoort 'n meertaligheidsinfrastruktuur daargestel en ontwikkel te word, terwyl opleiding in en praktyk in doeltreffende tolking in ander tale as bloot net Afrikaans en Engels, ook ontwikkel moet word. Aan hierdie uitdagings behoort egter ook uitvoering gegee te word binne die breë maatskaplike konteks, waar die regering se finansiële besteding vir die bevrediging van basiese en konkrete behoeftes van segmente van die Suid-Afrika bevolking, prioriteit geniet. Die sterker historiese beklemtoning van tolking bloot in Afrikaans en Engels, het ook die resultaat dat 'n tekort ervaar word in sowel spesialiste wat tolking in ander afrikatale kan doen, as persone wat tolkopleiding in dié tale kan aanbied. Waarskynlik sou beweer kon word dat tolking sigself tans in 'n dubbelbindingsituasie bevind, waar enersyds uitvoering gegee moet word aan 'n meertaligheidsbeleid, terwyl 'n gebrek aan voldoende kundigheid en finansiële steun vir die daarstelling van tolkinfrastruktuur, die beleidsimplementering kortwiek.

Hierdie studie ondersoek derhalwe die benutting van nie-professionele of nie-opgeleide tolke soos benut deur die geneeskundige maatskaplike werker in die praktyk. Die studie poog dan om indikatore vir 'n moontlike riglyn in maatskaplikewerktolkbenutting aan te toon. Vervolgens word modelle in skakeltolking toegelig.

5.3.3 Modelle in skakeltolkbenutting

Met die ontwikkeling van die tolkprofessie en -bedryf het daar verskillende modelle ontstaan wat deur die tolkdienleweraars benut word. Al die modelle is nie toepaslik in alle kontekste nie en oordeelkundigheid moet aan die dag gelê

word in die keuse en toepassing van 'n gepaste model vir die spesifieke organisasie en situasie. In hierdie studie word Sanders (1996) se model vir tolkbenutting as raamwerk gebruik. Du Plessis (onderhoud, 12/12/1994) asook Erasmus (2001:17) onderskei drie erkende tolktipes of –genres in Suid-Afrika, naamlik:

- Die Konferensietolk – wat byvoorbeeld in die Parlement of Provinsiale Wetgewers werk.
- Hoftolke – in howe.
- Skakel- (of gemeenskaps-) tolke wat dien as kommunikasiekanaal tussen persone wat nie mekaar se taal magtig is nie. Die erkenning van skakeltolking as professionele tolking geniet tans aandag in Suid-Afrika. Skakeltolking word deur Gentile et al. (1996:17) definieer as 'n soort of tipe tolking waar dieselfde persoon in twee verskillende taalrigtings tolk.

Saam met die ander twee genres van tolking, naamlik “konferensie-” en “hoftolking” onderskei sommige gesaghebbendes ook ad hoc-tolking as 'n derde genre. Ander benaminge vir skakeltolking sluit in “gemeenskapstolking”, “kulturele” en “dialoogtolking”. Onder hierdie indeling verstaan ons ook sekere variasies, wat afhang van die omstandighede waarin getolk word, naamlik: “publiekediens tolking”, “mediese tolking” en “regstolking”. Die begrippe “saketolking” en “escort tolking” verwys na diplomate wat die land besoek vir vergaderings- of onderhandelingsdoeleindes en tolke benodig om die vergadering te tolk (Erasmus, 1999:49). Skakeltolke, volgens Erasmus (2001:7), is veral aangedui tydens tweerigtingkommunikasie waar die betrokke partye nie mekaar se taal verstaan nie en daarom nie sonder 'n tolk kan kommunikeer nie. In vergelyking met konferensietolking beskik gemeenskapstolking (“community interpreting”), volgens Angelelli (2000:582), oor die volgende unieke eienskappe:

- Tydens gemeenskapstolking vind daar dialoog plaas teenoor die monoloog (meeste van die tyd) tydens konferensietolking.
- Die moontlikheid bestaan dat die kommunikasievloei tydens gemeenskapstolking beheer kan word, waar dit by konferensietolking moeilik blyk te wees om die spreker se kommunikasie te beheer.
- Met die benutting van gemeenskapstolke bly sommige van die betrokkenes, soos die kliënt/pasiënt in die onderhoud dieselfde, teenoor konferensietolking, waar die betrokkenes opsioneel blyk te wees.
- Die betrokkenes tydens gemeenskapstolking, skep skynbaar 'n maksimale potensiaal vir verskillende kultuuragtergronde, teenoor die minimum kultuurverskille by konferensietolking.
- Aangesien daar in twee tale getolk word, blyk daar 'n groot potensiaal vir taalvariëteite by gemeenskapstolking te bestaan, teenoor die minimum taalvariëteite by konferensietolking (een spreker en een taal).

Hierdie navorsing fokus op skakeltolking en waar voortaan na tolking verwys word, word spesifiek na skakeltolking verwys.

Sanders (1996:9) se indeling van skakeltolking word benut om die onderwerp toe te lig. Die skrywer beskryf vier moontlike modelle wat as uitgangspunt benut kan word, naamlik die linguistiese-, telefoon-, dissiplinêre span- en kliëntgesentreerde model. Hierdie vier modelle word kortliks uiteengesit.

5.3.3.1 Die linguistiese model

Volgens Sanders (1996:9) en Fisch (2001: 118) is die linguistiese model doelmatig waar die diensverskaffers en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal verstaan nie. Die tolk is gewoonlik slegs op 'n deelydse basis beskikbaar en word ingeroep om 'n werkbare en verstaanbare kommunikasie tussen twee partye te laat plaasvind. Die tolk het gewoonlik geen vooraf kennis van of kontak met die partye nie. Daar word van die tolk verwag om onpartydigheid te handhaaf, om oor taalvaardigheid in beide die betrokke tale te beskik en om die "eerste persoon"- tegniek toe te pas, byvoorbeeld :

Maatskaplike werker: "Waar bly u"?

Tolk aan kliënt: "Waar bly u"?

Kliënt aan tolk: "Ek bly op 'n plaas so 2 ure se ry buite Bloemfontein."

Tolk aan maatskaplike werker: "Ek bly op 'n plaas so 2 ure se ry buite Bloemfontein."

Die tolk is nie verantwoordelik vir die uitkoms van die onderhoud nie en raak slegs nouer betrokke indien misverstande ontstaan. Volgens Sanders (1996:9) werk die model op sy doeltreffendste indien (1) die kliënt/pasiënt woordvaardig en selfgeldend is, (2) die kliënt/pasiënt begrip vir die organisasie se beleid, prosedures, strukture en kultuur het, en (3) as die kliënt/pasiënt ingelig is ten opsigte van sy menseregte. Diensverskaffers verkies dié model weens sy effektiwiteit en omdat hulle in beheer van die onderhoudsituasie bly. Daar behoort egter in gedagte gehou te word dat tolking meer as net taal behels en dat daar binne hierdie model soms 'n kultuurleemte bestaan wat bepaalde implikasies op die uitkoms van die onderhoud kan hê, soos magverhoudings (vgl. 4.3.4).

Hierdie navorsing beskou die tolk nie as taalkenner of taalkundige nie, maar eerder as die verlengstuk van die maatskaplike werker om die boodskap soos bedoel, aan die kliënt/pasiënt getolk behoort te word. Die rol van die tolk as

taalkundige kan van toepassing en toepaslik wees indien die tolk opgelei en gekwalifiseer is as tolk.

Hierdie navorsing, wat fokus op nie-professionele skakeltolke, werk vanuit dié linguistiese model aangesien dit in die praktyk met die nie-professionele tolk ('n tolk wat nie professioneel opgelei is nie) die maklikste toegepas kan word. Die model word egter aangepas en wel op so 'n wyse dat die maatskaplike werker sekere verantwoordelikhede oorneem om te verseker dat die taal- en kultuurelemente aangespreek word. Die tolk word hoofsaaklik aangewend sodat die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt mekaar begryp, met ander woorde, dat die boodskap wat deur taal oorgedra word, deur albei op dieselfde wyse verstaan word.

5.3.3.2 Telefoontolking (as 'n tipe van die linguistiese model)

Hierdie model word deur Sanders (1996:9) as 'n tipe van die linguistiese model beskryf. Hierdie model word ook beperk benut – hoofsaaklik in noodgevalle of waar die partye mekaar reeds goed ken. Telefoontolking vind plaas as die drie partye (maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt) gelyktydig met 'n telefoniese netwerk verbind word, of waar die maatskaplike werker en die tolk hulle in dieselfde lokaal bevind en daar van telefoonluidsprekers gebruik gemaak word sodat al die partye mekaar kan hoor. Hierdie model benodig dus duur en spesiale toerusting vir doeltreffende kommunikasie.

Telefoontolkdienste word reeds in lande soos Australië en die Verenigde Koninkryk gebruik. Die Nasionale Taaldiens van Suid-Afrika se Departement van Kuns en Kultuur het die moontlikheid van so 'n diens in Suid-Afrika ondersoek as oplossing vir die kommunikasieprobleme wat soms weens taalverskille tussen diensverskaffers en gebruikers ontstaan. TISSA (Telephone Interpreting Service of South Africa) is gebore uit 'n behoefte om die lewering van verskillende

dienste ewe toeganklik te maak vir alle Suid-Afrikaners. Hierdie belangrike projek is onlangs (Maart 2002) geloods deur die Eenheid vir Taalfasilitering en –bemagtiging (ETFB) aan die Universiteit van die Vrystaat. Volgens die Nuusbrief van die Eenheid vir Taalfasilitering en –bemagtiging (Dintlha tsa pua, 2002:1) is die meeste mense net twee, of hoogstens drie, van die elf amptelike tale magtig.

TISSA se loodsondersoek is by die Suid-Afrikaanse Polisie diens onderneem (Eenheid vir Taalfasilitering en –bemagtiging: Dintlha tsa pua, 2002:1). Volgens TISSA se Nuusbrief (2002:4) behoort die gesondheidsorgsisteem binnekort ook deel van die telefoontolkdiens uit te maak.

Telefoontolkdienste hou sekere voordele vir die samelewing in, volgens TISSA se Nuusbrief (2002:1):

- Verbeterde kommunikasie en dienslewering aan kliënte.
- Gelyke toegang tot tolkdienste vir almal.
- Koste-effektief.
- Verbruikersvriendelik.
- Onmiddellike toegang tot tolkdienste landwyd.

Die funksionering van TISSA se tolkdienste in Suid-Afrika (TISSA se Nuusbrief, 2002:3) sien soos volg daaruit:

- Tolkdienstegebruiker maak 'n oproep na die dienssentrum.
- Die dienssentrumoperateur bepaal die tolkbehoefte en taalbehoefte.

- Dienssentrum kontak die tolk.
- Dienskamer skep 'n drierigting konferensie vir die tolking.
- Sodra die kommunikasie met die tolk bewerkstellig is en alle partye tevrede is, onttrek die diensverskaffer.
- Tolkproses gaan voort.

'n Leemte by telefoontolking is dat daar nie fisiese kontak plaasvind nie. Dit beteken dat die verbale boodskap nie bevestig kan word met die nie-verbale boodskap nie. Die toepassing van die etiese kodes sal beperk toegepas kan word. Daar word aanbeveel dat die model slegs in noodgevalle benut word en dat die gebruiker in ag moet neem dat die nie-verbale kommunikasie van die kliënt/pasiënt nie deur die maatskaplike werker geëvalueer sal kan word nie.

5.3.3.3 Die multidissiplinêrespan-model

Die multidissiplinêrespan-model behels dat die skakeltolk deel vorm van 'n multidissiplinêre span wat die gemeenskap bedien en die vraagstukke help aanspreek. Die tolk gee inligting oor die taal- en kultuurelemente wat noodsaaklik is om 'n doelmatige diens te lewer. Sanders (1996:10) omskryf die tolk as deel van 'n professionele span waar die tolk die rol vervul om meer inligting aangaande taal- en kultuurelemente van die kliënte/pasiënte te gee sodat die korrekte diagnose en behandeling voorgestel kan word (die kliënt/pasiënt word in taal- en kultuurkonteks verstaan).

Die leemte van die model lê hoofsaaklik by die diensverskaffers wat die tolk dikwels nie as professionele persoon aanvaar en as sodanig erken nie. Die tolk word slegs as mondstuk ('n "black box" - 'n soort towerkanaal waar taal van een

persoon na 'n ander gestuur en vertaal word) deur die span benut. Sy aktiewe deelname aan die spanbenadering kan egter 'n negatiewe effek op die geloofwaardigheid van die tolk binne die gemeenskap hê omdat hy dan as deel van die span en hulle sienswyses beskou (Crawford, 1994:20) kan word.

5.3.3.4 Kliëntgesentreerde model

Die kliëntgesentreerde model is 'n erkende model wat ook deur die tolkdienverskaffers (byvoorbeeld tolkagentskappe van wie tolkdienste gehuur word) gebruik word, aangesien die skakeltolk, wat vir die kliënt/pasiënt tolk, die belange van die kliënt/pasiënt moet beskerm. Sanders (1996:11) maak melding van sommige diensverskaffers wat van hierdie model gebruik maak en na hulself as bepleitings ('advocacy') diensverskaffers verwys. Hierdie diens vereis dat die tolk kennis dra van die organisasiebeleid en -belange, asook van die regte van die kliënt/pasiënt. Tolke kan slegs hierdie model effektief benut indien hulle deel is van 'n diensverskaffer-organisasie wat oor die vermoë beskik om hulle te ondersteun, deurlopend op te lei en die probleme te hanteer wat mag opduik.

Die bepleitingsrol ('advocacy') van die nie-professionele tolk (nie opgelei vir tolking nie) kan gevolglik bevraagteken word omdat dié tolk na regte slegs in die linguistiese model aangewend kan word. Die maatskaplike werker behoort die bepleitingsrol te vervul deur die tolk en die kliënt/pasiënt in te lig oor hulle regte en dit te beskerm. Die hoofdoel van die bepleitingsrol is (1) om die kliënt/pasiënt oor sy regte in te lig sodat hy ingeligte, verantwoordelike besluite kan neem en (2) om die kliënt/pasiënt te ondersteun in die besluit wat hy geneem het (Roberts, 1997:10). Die mening word gestel dat dit vir 'n onopgeleide, nie-professionele tolk nie gewens of moontlik sou wees om dié rol te vervul nie.

Die verskillende modelle in tolkbenutting het derhalwe elkeen sy eie voor- en nadele, en elk van hierdie modelle moet binne 'n sekere situasies toegepas word om maksimale effektiwiteit te verseker.

5.3.4 Tolkstyle en -rolle

In die voorafgaande modelle in skakeltolking en tydens die onderhoudproses, is daar sekere tolkstyle wat na vore mag kom. Roberts (1997:10) beskou nie-professionele gemeenskapstolke as ad hoc-tolke, en wys daarop dat gemeenskapstolking van ander tipes tolking verskil ten opsigte van die volgende faktore:

- Aktiewe deelname: Gemeenskapstolke is nie alleen aktiewe deelnemers nie, maar ook aktiewe luisteraars. Die tolk is dus 'n aktiewe derde party in die kommunikasieproses wat noodwendig 'n invloed op die rigting van tolking en die uitkoms van die tolking uitoefen. Gemeenskapstolking is meer interpersoonlik gerig terwyl ander tolkprosesse, byvoorbeeld konferensietolking, meer meganiese funksioneer.
- Ondersteuning: Die behoefte aan gemeenskapstolke het ontstaan uit die sosiale behoeftes van die gemeenskap en is deur die sosiale sektor, soos die maatskaplike werker, ontwikkel. Tweedens is dié tolke in Suid-Afrika vandag meestal nog steeds vrywilligers uit die gemeenskap wat hulle taak sien as dié van helper en ondersteuner. In die hospitaalkonteks word personeellede, soos verpleegkundiges, soms benut as tolke. Derdens moet in gedagte gehou word dat persone soos vlugteling en immigrante wat van tolke gebruik maak, uit die aard van hulle omstandighede, meer as net 'n gemeenskapstolk benodig. Die nie-professionele tolk is egter nie

opgelei om professionele ondersteuning te kan bied of om die maatskaplike werker in sy hoedanigheid te ondersteun nie.

- Kulturele tussenganger: Volgens Roberts (1995:12) lê die probleem in die proses van tolking nie net by die taalkomponent nie, maar ook primêr in kulturele verskille. Hier vervul die gemeenskapstolk 'n baie belangrike funksie. Die kliënt/pasiënt wat van tolke gebruik maak is gewoonlik afkomstig van 'n (*) minderheidsgroep. Hierdie laaste stelling (*) is egter nie letterlik waar in Suid-Afrika nie (vgl. 5.4.2, waar die meertaligheidsbeleid van Suid-Afrika toegelig word).
- Die tolk as pleitbesorger ('advocacy'): Om pleitbesorger te wees, behels die verdediging of bepleiting van die kliënt/pasiënt se reg om sekere relevante inligting te hoor en te kommunikeer. Hierdie stelling bevestig dat die gemeenskapstolk 'n aktiewe deelnemer is tydens die tolkproses waar mense nie mekaar se taal kan praat of verstaan nie.

Die rol van pleitbesorger ("advocacy") by die nie-professionele tolk, word deur die studie bevraagteken, omdat daar nie van die nie-professionele persoon verwag kan word om die kliënt/pasiënt se regte te ken en beskerm nie. Die rol van pleitbesorger vorm egter deel van die maatskaplike werker se professionele mondering, daarom behoort die maatskaplike werker dié rol te vervul en die verantwoordelikheid daarvoor te aanvaar.

- Bemiddeling: Die rol van die gemeenskapstolk as bemiddelaar behels die bepaling van bedoelings en persepsies en die fasilitering van beide partye sodat hulle mekaar verbaal, maar ook ten opsigte van wedersydse motiewe, reg verstaan.

Roberts (1997:15) bespreek verder sekere take wat die gemeenskapstolk behoort te verrig voordat die tolkproses kan begin. Die tolk behoort met die kliënt/pasiënt gesprek te voer om:

- 'n Positiewe verhouding met die kliënt/pasiënt te vestig.
- Sekerheid te kry oor die kliënt/pasiënt se probleem.
- Die rol van die tolk en die professionele persoon te verduidelik.

Hierdie benadering omvat die ondersteunings- en bemiddelingsrol van die tolk. Volgens die navorser is die benutting van die skakeltolk aangedui binne die terapeutiese proses, aangesien hierdie tolk as aktiewe deelnemer of luisteraar, ondersteuner en kulturele tussenganger, ook die rol van bemiddelaar tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt (wat nie mekaar se taal en kultuur nie verstaan nie), vervul. Hierdie model kan net effektief wees indien die rol en funksie van die tolk goed gedefinieer is. In multikulturele kommunikasie kan verskillende tolkstyle ook na vore kom. Knapp en Knapp (1986:150) identifiseer die style, wat in sommige gevalle as tolkfoute geïnterpreteer kan word, as volg:

- Die kieskeurige tolk wat opsommings oordra.
- Die derdeparty tolk, wat aktief betrokke is in die voorstelling van moontlike oplossings vir die kliënt/pasiënt se probleme.
- Die adviserende tolk wat voorstelle maak sonder om dit met die maatskaplike werker te kontroleer.
- Die akkommoderende en akkurate tolk wat die kliënt/pasiënt sy boodskap laat voltooi sonder om hom in die rede te val.

Tolke gebruik dus benewens die model wat deur die maatskaplike werker tydens tolking benut word, ook sy eie tolkstyl. Die maatskaplike werker behoort tydens die proses van tolking hierdie faktor in gedagte te hou en die proses so te bestuur dat maksimum effektiwiteit bereik kan word. Vanuit bogenoemde tolkstyle word die mening gehuldig dat die laaste tolkstyl die mees geskikte is vir toepassing in die terapeutiese proses en dat die maatskaplike werker wat van 'n tolk gebruik maak, hierdie styl by die tolk moet aanmoedig.

5.4 ASPEKTE VAN TOLKING EN DIE TOLKPROSES

Tolking word deur Samovar en Porter (1992:66) as 'n fisiek uitputtende en emosioneel dreinerende kuns beskryf. 'n Tolk is meer as net 'n persoon wat woorde vertaal, omdat kommunikasie meer as net blote taalvaardigheid behels. So is sensitiwiteit aangaande kultuur en sosiale verskille net so belangrik as meertaligheid. 'n Tolk moet twee dinge tegelyk kan doen, naamlik om te 'hoor' wat die een bron sê en te 'dink' hoe hy dit effektief kan oordra. Alhoewel daar tans 'n toenemende getal bekwame en professionele tolke soos hoftolke en kongrestolke beskikbaar is, ontstaan daar steeds probleme in die tolksituasie. Hier word veral gedink aan onopgeleide skakeltolke in maatskaplike werk en aan organisasies, soos binne die gesondheidsorgsektor, waar daar nie bekwame of professionele tolke in diens is nie.

5.4.1 Opleiding van tolke

Die ontwikkeling en opleiding van tolke in Suid-Afrika is in sy babaskoene en die vooruitsig van gekwalifiseerde en/of betaalde tolke in diens van hospitale en ander organisasies bestaan slegs in beginsel. Die tekort aan professionele tolke kan moontlik toegeskryf word aan die beleidvoerders van organisasies, soos hospitale, wat teenstrydig blyk te wees met die Taalklousule in die Grondwet

(Artikel 6) wat spesifiek verbod hou met die klient/pasiënt se reg om in sy moedertaal bedien te word. Om hierdie rede word die nie-professionele tolk nog steeds op 'n ad hoc- basis benut.

In ag genome die eise wat aan tolke gestel word, blyk dit belangrik te wees dat tolke opgelei word en die nodige professionele erkenning en status verkry vir die werk wat hulle verrig. Die waarde en opleiding van tolke behoort ook bemark te word en al die moontlike gebruikers van tolke behoort bewus gemaak te word van die frustrasies, leemtes en gevare, asook die noodsaaklikheid van die effektiewe benutting van tolke (Lotriet, onderhoud: 31/01/2000).

Daar bestaan 'n oënskynlike behoefte in Suid-Afrika aan die opleiding van tolke wat kommunikasie tussen die diensleweraar en diegene wat van tolke gebruik maak, kan fasiliteer. Kursusse vir tolke is geïnisieer deur die ETFB (Eenheid vir Taalfasilitering en -bemagtiging), wat ook konferensie-, hof-, en regstolke oplei. 'n Sertifikaat in "Gemeenskapstolking" is in 1996 bekendgestel en in 1997 opgevolg met 'n sertifikaat in gebaretaaltolking (South African Sign Language (SASL)-tolking). Vanaf die jaar 2000 is studente aan die Universiteit van die Vrystaat ingeskryf vir 'n B.A.-Taalprofessie graad met die opsie om te spesialiseer in skakeltolking.

Lotriet (onderhoud 31/01/2000), 'n senior lektor en hoof van die Afrikaanse Taal en Kultuurvereniging (ATKV) se leerstoel vir tolking aan die Universiteit van die Vrystaat en deel van die ETFB (daarom aktief betrokke met die opleiding van tolke), spreek haar kommer en frustrasie uit oor die onkunde wat rondom tolkbenutting bestaan. Sy is van mening dat die behoefte aan opgeleide tolke besef word, maar dat diegene wat taaldienste benodig, nie daarvoor wil betaal nie omdat kliente/pasiënte dit nog nie as hulle reg beskou om in hul eie taal bedien te word nie. Volgens haar maak talle mense gebruik van tolke, maar hulle weet nie hoe om die tolk te benut en wanneer om hulle aan te wend nie. Dit is veral van toepassing in die mediese beroep. As in ag geneem word dat baie van die

persone wat as tolke aangewend word geen opleiding ontvang het nie, word daar heeltemal te veel eise aan die tolk gestel. Hierdie stelling verwys na die "black box"-benadering van Crawford (1994:20) waar die mediese dokters die tolk as 'n taalmasjien benut om inligting te ontvang en te stuur.

Volgens Lotriet (onderhoud: 31/01/2000) kan enige beroep wat 'n behoefte aan opgeleide tolke ondervind en wat vrywilligers wil oplei, soos in maatskaplike werk, met die ETFB onderhandel om 'n bepaalde aangepaste kursus vir die profesie daar te stel. Die ETFB is bewus van die behoefte aan tolke en die leemtes in hierdie verband, daarom word hierdie opleiding vir die ander profesies toeganklik gemaak. Volgens haar word dit in die vooruitsig gestel om in samewerking met die ander profesies soos maatskaplike werk, sielkunde, medies en ander paramediese profesies, tolke vir die spesifieke profesie op te lei. Sy voorsien verder dat 'n tolk in sy derde jaar moontlik 'n internskap in die profesie van sy keuse kan voltooi. Dit blyk ook moontlik te wees dat die maatskaplike werkers of ander professionele persone 'n enkele vak ten opsigte van tolkbenutting kan aanbied as deel van hulle bepaalde opleidingsprogram of kurrikulum (Lotriet, onderhoud: 31/01/2000). Dit sal in die toekoms, wanneer die maatskaplike werker moontlik as tolk benut word, voordelig vir die proses wees. Dit behoort ook besonder nuttig te wees waar die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal verstaan nie en 'n onopgeleide, nie-professionele tolk gebruik moet word.

Daar bestaan tans, volgens Lotriet (onderhoud 30/07/2002), drie kwalifikasies in tolking wat by die Universiteit van die Vrystaat verwerf kan word:

- Eenjarige nagraadse diploma in tolking met spesialisasie in konferensietolking.
- Driejarige voorgraadse kursusse in tolking met spesialisasiemoontlikhede in skakeltolking en geregstolking.

- Tweejarige magistergraad (na-graads) vir tolke met spesialisasie in konferensie- en hoftolking.

Die kursusse se opleidingsplan bestaan uit die volgende:

- Twee tale van keuse.
- Linguistiek.
- Taalpraktyk/professies.
- Tolkpraktyk.
- Ondersteunende byvakke.

Die keuring van tolke aan die Universiteit van die Vrystaat behels 'n tweeledige proses. Volgens Lotriet (onderhoud: 31/01/2000) vind die keuring plaas om in die eerste plek opleibaarheid te bepaal (voorgraads) en dan weer met die aanstelling van 'n tolk (nagraads). Die keuring behels onder meer die volgende faktore:

- Taalvaardigheid (aanleg).
- Vlak van opleiding (verwag soms reeds 'n standaard van opleiding).
- Kognitiewe vaardighede soos:
 - Konsentrasie.
 - Geheue.
 - Hantering van meer as een opdrag gelyktydig.
 - Vermoë om meer as een taak uit te voer.
 - Leergierigheid.

- Spraakvaardigheid.
- Luistervermoë.
- Begripsvaardigheid.

Die mening word gehuldig dat hierdie opleidingsprogramme akademies van aard is en hoofsaaklik gerig is op die opleiding van konferensie- en hoftolke en nie soseer die opleiding van die skakeltolk of gemeenskapstolk aanspreek nie. In die lig hiervan wil die navorser die indeling van Corsellis (1997:78), wat die opleiding van tolke onder vier hoofkategorieë indeel, ondersteun. Hierdie kategorieë behels die mate van opleiding wat vir tolking benodig word:

- o Kennis van die kommunikasieproses (moet dit kan verstaan).
- o Kennis en vaardigheid in die kommunikasieproses met behulp van 'n tolk.
- o Kennis en vaardigheid ten opsigte van aanpassing in die dienslewingsproses ten einde in die behoeftes van die kliënt/pasiënt te voorsien en die interpretasie en verduideliking van die verskillende persepsies as gevolg van taal- en kultuurverskille.
- o Kennis en vaardigheid ten opsigte van die organisasie se doelstellings en verwagtings. Die lewering van multikulturele dienste is noodsaaklik en behoort deel te vorm van die organisasie se doelstellings, daarom moet die noodsaaklikheid aan tolke in die organisasie ondersoek word.

Dit blyk dat daar reeds fasiliteite en geleenthede vir tolke bestaan om formeel opgelei te word, alhoewel dit nog nie deur organisasies en instansies (ook binne die gesondheidsorg) tot die maksimum benut word nie. Die navorser is verder van mening dat die voornemende skakeltolk deeglik in al die fasette van die

kommunikasieproses opgelei behoort te word, aangesien kommunikasie volgens die navorser die basis vorm vir effektiewe onderhoudvoering. Die belangrikheid van die toepaslike opleiding van tolke word verder onderskryf indien die noodsaaklikheid van tolke deur die gebruiker van tolke en tolkdienste begryp word.

5.4.2 Noodsaaklikheid van tolke

Volgens Gentile *et al.* (1996:16) is tolke noodsaaklik waar (1) die kliënt/pasiënt nie verstaan kan word nie en (2) waar die kliënt/pasiënt nie die hulpverlener se taal verstaan nie. Hy sê verder dat tolking nie net vir minderheidsgroepe bedoel is nie, maar 'n noodsaaklikheid is vir enige suksesvolle professionele diens wat aan kliënte/pasiënte gelewer word en waar taalverskille voorkom.

Binne die Vrystaat is die taalverspreiding, volgens die sensusopname van 1996, soos volg: Sesotho 62,1%; Afrikaans 14,5%; isiXhosa 9,4%; Setswana 6,5%; isiZulu 4,8%; Engels 1,3% (Sentrale Statistiekdiens, 1994).

Die Federasie vir Dowes in Suid-Afrika (FDSA) skat dat ongeveer 109 000 mense in die Vrystaat doof of hardhorend is en hoofsaaklik van gebaretaal afhanklik is.

Aangesien bogenoemde statistiek aandui dat 85% van die inwoners van die Vrystaat 'n afrika-taal as eerste taal besig (waarvan SeSotho die grootste komponent vorm), sal tolking in hierdie provinsie in die toekoms 'n realiteit word.

5.4.2.1 Die noodsaaklikheid van tolke in die hospitaalkonteks

Na aanleiding van 'n navorsingsprojek onderneem deur Erasmus (1999:54) het vraelyste aangedui dat die grootste behoefte aan tolkopleiding tans in die gesondheidsdienste bestaan. Die provinsiale hospitale in Bloemfontein (veral die

psigiatryese Oranje Hôspitaal) het aangedui dat die mediese en paramediese personeel gereeld van ander personeelle gebruik maak om vir hulle te tolk. Die studie is ook gedoen in die klinieke rondom Bloemfontein en dit blyk dat enige tweetalige persoon as tolk aangewend word ten einde kulturele en taalhindernisse te oorkom.

Die ETFB het, volgens Erasmus (1999:54), gedurende 1998 die volgende voorstel aan die Staande Komitee van Pensioene, Gesondheid en Welsyn van die Vrystaat gestuur:

"Privaat- en staatshospitale moet voorsiening maak dat die pasiënt in sy eie taal van voorkeur by opname en tydens mediese behandeling deur mediese dokters en ander diensverskaffers, bedien word. Opgeleide tolke moet voorsien word om laasgenoemde behoefte aan te spreek, veral gesien in die lig van die elf amptelike landstale (ingesluit gebaretaal vir die dowers)."

Die bogenoemde voorstel behoort, volgens Erasmus (1999:55), aan te sluit by die Wet op Provinsiale Hospitale wat as volg lees:

"Admission requirements for private and provincial hospitals shall not directly or indirectly discriminate on any grounds referred to in Section 9(3) of the Constitution of the Republic of South Africa, 1996."

Ten spyte van die feit dat hierdie voorstelle wel voorgelê is, het dit geen konkrete resultate gelewer nie (Erasmus, 1999:55). Sy is verder van mening dat die nasionale en provinsiale regerings nie genoegsaam oortuig is van die nood en behoefte om suksesvol te kan kommunikeer nie. Drennan (1999:110) sluit by Erasmus (1999) aan wanneer hy bevestig dat die taalklousule in die Grondwet (Artikel 6) nog nie grondwetlik toegepas word in die gesondheidsdiens nie en daarom beklemtoon hy die nood en behoefte aan professionele tolkdienste in die

hospitaalkonteks (Drennan, 1996:10). Drennan en Swarts (1999:172) sluit by Erasmus (2001) aan dat die huidige aanwending van nie-opgeleide ad hoc-tolke (byvoorbeeld verpleegkundiges) nie wenslik is op die lang duur nie en dat opleiding van tolke vir die gesondheidsorgsisteem noodsaaklik is. Hy meld dat daar in 1997 in Suid-Afrika nog geen poste of geld vir tolking beskikbaar was nie. Pasiënte in hospitale en klinieke word nie in hulle moedertaal behandel nie en ad hoc-tolke word benut indien die nood ontstaan.

Die benutting van onopgeleide ad hoc-tolke (byvoorbeeld gesinslede en personeellede) word toenemend in die gesondheidsorgsisteem benut (Erasmus, 2001:8). Die skrywer stel die volgende opleiding voor as moontlikhede vir opleiding van en rondom skakeltolke in die gesondheidsorg:

- Opleiding van toepaslike personeel as skakeltolke.
- Indiensneming van voltydse of deeltydse professionele tolke.
- Benutting van professionele telefoontolkdienste.
- Benutting van vryskuttolke.
- Benutting van tolke wat deur 'n professionele agentskap gelewer word.
- Opleiding van die werkgewers aangaande tolking, veral wat tydens noodgevalle gedoen behoort te word met die benutting van 'n ad hoc-tolk.

Erasmus (2001:16) het in 'n navorsingsverslag die volgende individue geïdentifiseer wat meestal as ad hoc-tolke in die gesondheidssektor in die Vrystaat aangewend word:

- Enige beskikbare persoon.
- Familielede, versorgers of vriende.
- Tweekalige lede van die gemeenskap of publiek wat in die omgewing is wanneer die behoefte bestaan.
- Ander kliënte/pasiënte.
- Algemene werkers soos skoonmakers.
- Assistent-verpleegkundiges.
- Verpleeghulpe.
- Algemene assistente.
- Ingeskrewe verpleegkundiges.
- Professionele verpleegkundiges.
- Klerke of ander administratiewe personeel.
- Tydens vergaderings word die voorsitter soms aangewend as tolk.

Bogenoemde lys bevestig dat daar tans geen opgeleide tolke in die hospitale en klinieke in die Vrystaat beskikbaar is of aangewend word nie.

Die Wet op Gesondheidsorg in die Vrystaat (No 8, 1999) impliseer dat die Departement van Gesondheid die beskikbaarheid van inligting so toeganklik as moontlik maak deur alle vorme van taal en kommunikasie in ag te neem. Die

taaldemografie van die Vrystaat moet daarom nie geïgnoreer word nie (Erasmus, 2001:10).

Dienooreenkomstig maak die Handves van Pasiënteregte indirek melding van taalregte ten opsigte van ingeligte toestemming, die reg van die kliënt/pasiënt oor sy behandeling, sowel as die toeganklikheid (verstaan) van interne (binne die departement self waar kommunikasie nie in die taal van die werknemer beskikbaar gestel word nie) en eksterne (byvoorbeeld medici en para-medici wat nie die taal van die kliënt/pasiënt praat nie) kommunikasie van die Departement van Gesondheid (Erasmus, 2001:10-13).

Tans bestaan daar nog groot verskille in die aantal moedertaalsprekers van inheemse tale en die aantal gesondheidsorgwerkers wat hierdie tale kan besig. Die oorgrote meerderheid medici en paramedici, sowel as sielkundiges en maatskaplike werkers, is tans moedertaalsprekers van Afrikaans en/of Engels. In teenstelling hiermee het 47,76% van die populasie geen werkende kennis van Engels of Afrikaans nie. Gevolglik word gesondheidsorgdienste dikwels gelewer in 'n situasie waar die diensverskaffer en die kliënt/pasiënt geen taal in gemeen het nie (Erasmus, 2001:10).

In 'n demokratiese Suid-Afrika met nege amptelike inheemse tale, behoort die publieke toegang tot gesondheidsorg nie meer beperk te word as gevolg van taalverwante kwessies nie. Hoewel die gebruik van Afrikaans en Engels aan die konstitusionele vereistes voldoen, word die status van ander inheemse tale nie noodwendig verhoog nie. Laasgenoemde is 'n konstitusionele vereiste wat dikwels oor die hoof gesien word. Die gebruik van een of meer addisionele inheemse tale in die Vrystaat (behalwe Afrikaans en Engels) sou hierdie konstitusionele vereiste tot sy reg laat kom (Erasmus, 2001:10).

Die mees besparende wyse waarop verandering in die onaanvaarbare aard van die huidige status quo teweeg gebring kan word, sou wees om nie-amptelike tolke toe te rus met 'n kwalifikasie in skakeltolking, aldus Erasmus (2001:11).

Die ideaal vir die gesondheidsorgsektor in die Vrystaat is die indiensneming van gekwalifiseerde tolke. As gevolg van die begrotingstekorte in die gesondheidsorg in die Vrystaat, sal hierdie ideaal egter nie in die nabye toekoms kan realiseer nie. 'n Oplossing vir die huidige is om personeellede op te lei en as tolke aan te wend as deel van hul pligstaat. Daar kan ook van telefoontolkdienste gebruik gemaak word (Erasmus, 2001:17).

De Ridder (1999:65) stel dit duidelik dat, ongeag al die opinies van gesagsfigure, diensverskaffers, gemeenskapsorganiseerders, opleidingsinstellings en kliënte/pasiënte, die tolk 'n noodsaaklikheid bly en 'n belangrike rol speel wat nie altyd erken word nie. Die opleiding, erkenning, status en monitering van tolke is onderontwikkel en die noodsaaklikheid daarvan word steeds misken. Aansluitend hierby huldig Corsellis (1990:30) die mening dat 'n nie-professionele tolk eers 'n oriënteringskursus behoort te deurloop voordat hy deur die maatskaplike werker benut kan word.

Die ETFB aan die Vrystaatse Universiteit bied 'n oriënteringskursus vir die diensverskaffers as gebruikers van tolke aan, asook 'n kursus in die bestuur van tolke wat deur professionele diensverskaffers in die spesifieke organisasie of instansie deurloop kan word. Erasmus (2001:19) beklemtoon die noodsaaklikheid dat die organisasie moet kennis dra van die rol van die tolk asook sy aanwending. 'n Voorgestelde kursusinhoud vir skakeltolke in die gesondheidsorg aan die ETFB (Universiteit van die Vrystaat) sou kon insluit: (1) teoretiese basis van tolking, (2) ontwikkeling van vaardighede en (3) administratiewe aspekte soos die gesondheidsorgstruktuur. Hierdie opleiding van skakeltolke en tolkegebruikers of diensverskaffers moet gekoördineer word en

deel van die organisasie of instansie se beplanningsproses uitmaak indien die taalbeleid toegepas word in die gesondheidsorgsisteem in die Vrystaat.

Probleme word ook in die klinieke van die dorpsgebiede ("townships") ondervind waar die meeste mediese dokters wit is en weens 'n taal- en kultuurgebrek nie in staat is om in-diepte onderhoude met pasiënte te voer nie (Crawford, 1994:7). Hulle benodig 'n tolk as kommunikasiehulp om te kan diagnoseer en te behandel. Die invloed van kultuurverskille wat 'n effek op die diagnose mag hê, word dikwels nie in ag geneem nie. Ten spyte van die taalblokkasie word opleiding van tolke in die gesondheidsorg nog nie as 'n noodsaaklikheid beskou nie. Crawford (1994:7) verwys byvoorbeeld na die behandeling van MIV-pasiënte waar empatie, berading en kommunikasievaardighede (luister) noodsaaklik is tydens die behandelingsproses en daar steeds nie opgeleide tolke bestaan om hierin behulpsaam te wees nie.

Dit blyk verder, volgens Crawford (1994:20), dat dokters nie altyd probeer om die ware boodskap te eksplorieer nie. Die tolk word volgens die "black box"-model benut, met die tolk as 'n soort towerkanaal waar taal van een persoon na 'n ander gestuur en vertaal word. Hierdie "black box"-model misken die taal en kultuurkomponente en die tolk is slegs 'n medium van kommunikasie. Drennan (1996:9) sluit hierby aan en besef die "black box"-model as een waarin die tolk as 'n soort masjien benut word om die boodskappe te tolk.

Daar ontstaan spanning by al die betrokke partye in 'n poging om 'n ideale en kwalitatiewe diens aan die pasiënt te lewer. Die feit dat dokters soms 'n "veearts"-tipe diens (gebrek aan verbale tweerigtingkommunikasie tussen dokter en kliënt/pasiënt) in die klinieke lewer en daardeur die groot probleem van taal- en kultuurkompleksiteite ontken, vererger die spanning (Crawford, 1994:7). Opgeleide tolke in die gesondheidsorg sal effektiewe dienslewering bevorder en die behoeftes van die gemeenskap sodoende aanspreek. Hierdie stelling word deur Bowen (2000:95) bevestig as hy sê dat die daarstelling en vestiging van

tolkdienste 'n positiewe effek op verskeie belanghebbendes kan hê, naamlik die volgende:

- Kliënte/pasiënte: Bevorder diagnose, vermy onnodige negatiewe interaksies, verbeter gesondheidsorg en beter algemene tevredenheid.
- Tolkverskaffers: Minder frustrasies en lae risiko vir wanpraktyke.
- Gesondheidsorgsisteem: Meer toepaslike benutting van tolkdienste en verbeterde gesondheidsorg.
- Administrateurs: Verminder wetlike of regs aanspreeklikheid en verhoog effektiwiteit.
- Gemeenskap: Algemene gesondheid en produktiwiteit van die gemeenskap word verhoog.

Die noodsaaklikheid en daarstelling van opgeleide skakeltolke (veral binne die gesondheidsisteem) kan, volgens die navorser, nie agterweë gelaat word nie, veral waar die tolk gesien word as 'n integrale deel van die multidissiplinêre span.

5.4.2.2 Tolke as deel van die multidissiplinêre span

Die onvermoë om verstaanbaar in 'n multikulturele omstandighede te kan kommunikeer, gee aanleiding tot onvoldoende versorging, swak samewerking, meer frustrasie en konflik tussen die kliënt/pasiënt en die lede van die multidissiplinêre span. Hierdie faktore beïnvloed al die partye betrokke by die behandeling van die kliënt/pasiënt (De Ridder, 1992:5).

Die noodsaaklikheid dat tolke deel moet uitmaak van die multidissiplinêre span word deur Drennan (1999:110) beklemtoon. Die insette wat 'n tolk oor taal en kultuur kan lewer, is noodsaaklik en belangrik, veral ten opsigte van diagnosering en behandeling. Die skrywer wys verder daarop dat die aanstelling van opgeleide tolke die werkdruk van ander professionele persone, soos verpleegkundiges wat as tolke aangewend word, sal verlig.

Die maatskaplike werker as deel van die multidissiplinêre span is dikwels nie die kliënt/pasiënt se taal magtig nie en gevolglik nie in staat om die emosies te hanteer of te kommunikeer nie (De Ridder, 1992:4). De Ridder verwys verder na persone in die mediese en paramediese professies wat spanning by die kliënt/pasiënt veroorsaak as hulle nie die kliënt/pasiënt se taal en kultuur ken nie en diagnoses, behandeling en prosedures voorstel, wat die kliënt/pasiënt nie verstaan nie. In die terapeutiese konteks is dit moeilik om te interpreteer wat die kliënt/pasiënt sê aangesien gedagtes en gevoelens belangrike feite word in diagnoses en behandeling.

Hieruit blyk dit dat die kompleksiteit van kultuur en multikulturele kommunikasie deur die gesondheidssektor erken behoort te word ten einde 'n verbeterde, meer professionele, effektiewe en mensgerigte diens te lewer. 'n Ontkenning van hierdie realiteit sou moontlik tot die verswakking van die gesondheidsorgsisteem en -professies kon aanleiding gee.

Tolkbenutting bied, volgens Verrept en Louckx (1995:25), die antwoord om die kompleksiteit van multikulturele kommunikasie, waar twee persone nie mekaar se taal of kultuur verstaan nie, te verbeter.

5.4.3 Bekwaamhede van die tolk

Multikulturele onderhoudvoering in maatskaplike werk vereis sekere vaardighede en kennis soos terugvoering, empatiese interaksie en emosionele deelname. Tydens die onderhoudvoeringsproses behoort die tolk in staat te wees om, net soos die onderhoudvoerder, die boodskap met die nodige vaardighede en emosie na en van die kliënt/pasiënt se kultuur en taal oor te dra. Die boodskap wat oorgedra word behoort dieselfde ervaring by die ontvanger te ontlok as dié van die boodskap wat uitgestuur is. Vertroulikheid moet deurgaans verseker word. Freed (1988:316) vra die vraag: "Hoe kan vertroulikheid gehandhaaf word met 'n derde party teenwoordig?" Volgens die skrywer behoort die maatskaplike werker die benutting en teenwoordigheid van die tolk met die kliënt/pasiënt tydens die aanvangsfase van die onderhoud te bespreek, sodat vertrouwe kan ontstaan en vertroulikheid deur die kliënt/pasiënt ervaar word.

5.4.3.1 Kennis ten opsigte van tolking

Samovar en Porter (1992:66) stel die volgende aspekte van kennis voor waarvoor die tolk moet beskik:

- Die tolk behoort voorbereid te wees deur kennis te dra van die professionele begrippe wat gebruik word (hoewel die maatskaplike werker ook bedag moet wees op die gebruik van toeganklike taal).
- Hy behoort die beskikbare literatuur oor die betrokke prosesse van kommunikasie te bestudeer.
- Die verskaffing van agtergrondinligting. Soms probeer die tolk behulpsaam wees deur agtergrondinligting te verskaf wat hy dink die ontvanger nodig het. Sou dit gebeur, moet die tolk (albei) die

betrokke partye wat agtergrondinligting benodig, van inligting hieroor voorsien.

Bykomende kennisaspekte sluit volgens die "Open Learning Agency" (2000:57) ook in:

- Kennis en begrip van etiese en gedragskodes.
- Die tolk behoort oor 'n uitgebreide woordeskat in beide tale en spesifieke terminologie te beskik.
- Die tolk behoort bekend te wees met die streek se dialek en kultuurdiversiteit.

Die onderstaande is reeds in hierdie hoofstuk bespreek en word kortliks weergegee:

- Kennis van die organisasie se doelstellings en verwagtings.
- Kennis van die aanpassing in die dienslewingsproses (in die geval maatskaplikewerkonderhoudvoering).
- Kennis van professionele terme, binne redelike perke.
- Kennis van die kommunikasieproses, ook met behulp van 'n tolk.

Die mening word gehuldig dat die kenniskomponent by die nie-professionele tolk hoofsaaklik die maatskaplike werker se verantwoordelikheid is, dit wil sê die maatskaplike werker behoort toe te sien dat die tolk toegang het tot literatuur en so sy kennisgeheel aangaande tolking uitbrei. By die keuring van 'n nie-professionele tolk blyk dit belangrik te wees om die persoon se taalvaardigheid in

beide tale wat getolk moet word en die leergierigheid van die tolk te bepaal as 'n deurslaggewende komponent vir effektiewe tolking. Die maatskaplike werker behoort toe te sien dat die tolk die nodige kennis inwin om sy (die tolk se) kennisgeheel uit te brei, wat aanleiding behoort te gee tot effektiewe tolking. Behalwe die nodige kennis, benodig die tolk ook spesifieke vaardighede tydens tolking.

5.4.3.2 Vaardighede ten opsigte van tolking

Die volgende vaardighede, bykomend tot taalvaardigheid, waarvoor die tolk moet beskik vir effektiewe tolking word deur Samovar en Porter (1992:66) voorgestel:

- Deurgaans effektief, presies en akkuraat wees – die tolk behoort te weet 'wat' en 'hoe' hy moet tolk, wanneer om te vertaal en wanneer om iets wat een van die partye tydens die tolkproses net sê, nie te tolk nie. Dit mag gebeur dat tolke met tye eers die betrokke boodskap oordink alvorens dit vertaal word. Die maatskaplike werker behoort dan geduld te openbaar en die tolk die geleentheid gun om sy taak te voltooi.
- Om "onsigbaar" in die onderhoudproses te wees – omdat tolke geneig is om eerder in die derde as die eerste persoon te praat, moet daar deurgaans klem gelê word op wat die bron sê en geen inligting mag bygevoeg of weggelaat word nie.
- Die rigting waarin die tolk vertaal is vanaf die taal van die maatskaplike werker na die taal van die klient/pasiënt en omgekeerd.
- Na gelang van die kultuur kan die gebruik van nommers, getalle en moontlike verskillende assosiasie van die syfers, probleme

veroorzaak in tolking. Byvoorbeeld, "neem vyf milliliter stroop agt uurliks", behoort eerder gestel te word as "neem een teelepel stroop drie maal per dag – dit wil sê in die oggend, middag en aand".

- Die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker se nie-verbale gedrag (lyftaal) behoort deurgaans dopgehou te word. Hier word veral verwys na die tegnieke van waarneming (vgl.3.9).

Freed (1988:136) is van mening dat die tolk sy woorde sorgvuldig behoort te kies (as deel van sy vaardigheidsmondering).

Ander vaardighede, soos reeds in die hoofstuk bespreek, is onder andere:

- Luistervaardigheid (goeie luisteraar wees).
- Spraakvaardigheid (duidelike uitspraak).
- Begripsvaardigheid (begrip/insig in boodskap soos bedoel).
- Die vaardigheid om meer as een opdrag gelyktydig uit te voer.

Aansluitend by bogenoemde, volgens "Open Learning Agency" (2000:57), behoort die tolk ook oor die volgende vaardighede te beskik:

- Vaardigheid en bekwaamheid in die relevante twee tale.
- Tolkvaardighede (interpretering) (vgl. 5.2).
- Akkurate korttermyngeheue.
- Effektiewe vermoë om te kan interpreteer (tolking).

- Vaardigheid in akkurate tolking tussen verskillende opvoedkundige en sosiale klasse.

By die keuse van 'n nie-professionele tolk is dit vir die navorser van belang dat die tolk reeds oor die volgende basiese vaardighede beskik: (1) vaardigheid in twee tale, (2) begripsvaardigheid, (3) interpreteringsvaardigheid, (4) luistervaardigheid, (5) die bereidheid om ander vaardighede soos deur die maatskaplike werker geïdentifiseer, aan te leer, en (6) 'n goeie geheue. Die maatskaplike werker behoort tyd te bestee om bogenoemde vaardighede saam met die tolk deur te werk. Met al die kennis en vaardighede onder die knie, bepaal die houding waarmee die tolk die tolkproses benader, ook die effektiwiteit van tolking.

5.4.3.3 Houding ten opsigte van tolking

Freed (1988:316) sê die volgende ten opsigte van tolkbenutting tydens onderhoudvoering:

- Die tolk moet sy rol in onderhoudvoering begryp.
- Die tolk is 'n verbindingskanaal tussen die sender en die ontvanger en behoort deernis en begrip te toon teenoor beide die betrokkenes.
- Die tolk is 'n neutrale party wat nie inligting mag byvoeg of weerhou soos wat dit deur die ander twee partye gekommunikeer word nie.
- Dit is die tolk se plig om die sender in kennis te stel as die boodskap onduidelik of kultureel onaanvaarbaar is.

Aansluitend by bogenoemde voeg die "Open Learning Agency" (2000:57) die volgende houdingsfaktor by:

- Sensitiwiteit ten opsigte van kultuurdiversiteite.

'n Ander faktor aangaande houding soos reeds in die hoofstuk bespreek is, kom daarop neer dat die:

- Tolk moet oor 'n positiewe houding ten opsigte van leer beskik. Hy moet dus leergierig wees.

Vertaling van een taal na 'n ander, met inagneming van die kultuur, kan problematies wees. Klein nuanses mag groot verskille teweegbring, byvoorbeeld begrippe soos "respek", of 'n kort tydperk teenoor 'n lang tydperk wat mag verskil ten opsigte van beskrywings in kulture (Freed, 1988:316).

Die navorser kan nie genoeg beklemtoon hoe belangrik deeglike oriëntering van die tolk aangaande sy bekwaamhede van kennis, vaardigheid en houding voor die aanvang van die onderhoud met die kliënt/pasiënt is nie omdat hy van mening is dat die noodsaaklike voorbereiding van al die partye sal bydra tot 'n suksesvolle en doelmatige onderhoud. Die mening word verder gehuldig dat alhoewel die tolk kennis moet inwin, sy vaardigheid in en houding jeens tolking, 'n groter rol speel tydens die tolkproses. Hierdie aspek behoort in ag geneem te word in die keuringsproses van tolke in maatskaplike werk (voor opleiding). Die kennis, vaardigheid en houding van die tolk binne die tolkproses behoort aangevul te word deur standarde vir professionele tolkgedrag ten einde 'n hoogs professionele diens aan die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt te lewer.

5.4.4 Standaard vir professionele tolkgedrag en etiese kodes

'n Gedragskode is norme en beginsels van 'n professie wat gedrag bepaal en monitor. Die maatskaplike werker beskik oor (1) 'n professionele gedragskode wat sy optredes en gedrag bepaal en (2) 'n professionele liggaam, die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplikediensberoep, wat die gedrag monitor. Die maatskaplikewerktoek (skakeltolk of gemeenskapstolk) beskik tans oor geen amptelike etiese en/of gedragskode nie. Hierdie aangeleentheid word, volgens Lotriet (onderhoud 31/01/2000), deur die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad (PANSAT) ondersoek sodat 'n professionele liggaam in die lewe geroep kan word sodat tolke kan registreer en 'n amptelike etiese kode daargestel kan word.

5.4.4.1 Gedragskode vir tolking

Downing en Tillery (1992:2) sluit by verskeie skrywers aan en bevestig dat 'n etiese en/of gedragskode vir tolke 'n baie belangrike komponent van tolking is. Die skrywers verwys veral na drie faktore wat moet deel uitmaak van die gedragskode: (1) vertroulikheid, (2) neutraliteit (kommunikeer objektief), en (3) akkuraatheid (tolk die boodskap in konteks met betekenis en emosie).

Aansluitend by bogenoemde het Lang, Weller, Van Dessel en De Ridder (1994:10) ook sekere faktore gemeld wat deel moet uitmaak van die tolke se gedragskode. Die faktore verwys na :

- Aanspreeklikheid: Die tolke bly in diens van die gemeenskap en die kliënt/pasiënt se gesonde funksionering bly die prioriteit (vgl. 5.8).
- Rolverdeling: Die tolke behoort binne sy gedefinieerde rol te bly, hy is nie die terapeut of maatskaplike werker nie. 'n Professionele verhouding moet gehandhaaf word.

- Regte van die tolk: Die tolk het die reg om tolking te weier in die volgende gevalle:
 - As sy persoonlike veiligheid bedreig word.
 - Indien die aard van die tolking nie deel van sy kennis of vaardigheid uitmaak nie.
 - Wanneer persoonlike kennis van die kliënt/pasiënt sy objektiwiteit kan beïnvloed.
 - Indien die aard en tipe probleem te moeilik is om te tolk as gevolg van 'n tekort aan kennis, vaardigheid, opleiding en persoonlike sensitiwiteit.
- Bemagtiging: Die tolk behoort die kliënt/pasiënt te bemagtig deur inligting aangaande die tolkproses deur te gee. Op hierdie wyse ondersteun die tolk die kliënt/pasiënt om te ontwikkel, te groei en in sy basiese behoefte(s) te voorsien.
- Tolking: Die tolk behoort te poog om direkte kommunikasie tussen die professionele persoon en die kliënt/pasiënt te bewerkstellig. Akkuraatheid en betekenis van die boodskap is noodsaaklik. Die boodskap moet in konteks gebruik word en die nodige begrippe ten opsigte van kultuur moet verduidelik word.

Die etiese en/of gedragskode van die tolk behoort dus voorsiening te maak vir onder andere vertroulikheid, duidelike rolverdeling van die werker en die tolk, en dit moet die regte van die tolk binne die situasie aanspreek. Die daarstelling van 'n etiese en/of gedragskode vir tolke behoort egter ook aandag te geniet.

5.4.4.2 Etiese kode vir tolking

Corsellis (1990:30) is van mening dat 'n tolk ook in 'n professionele etiese kode ingesluit behoort te word. Dit omvat die volgende: (1) onpartydigheid, (2) vertroulikheid alle tye, (3) 'n duidelike grens ten opsigte van die rol van die tolk en die taak van die maatskaplike werker en (4) 'n hoë standaard van dienslewering (vgl. 5.5).

Nicholson en Martinsen (1995:264) gee 'n riglyn vir die daarstelling van 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk tydens tolkbenutting in onderhoudvoering. Gentile et al. (1996:58) bevestig die faktore. Die volgende faktore behoort in 'n etiese en/of gedragskode ingesluit te word:

- Akkuraatheid en volledigheid: Tolke behoort eerlik te wees tydens tolking en mag geen inligting verdraai of verander nie. Emosies moet binne konteks getolk word. Beledigings en vulgêre taal moet behou ("preserve") word, dit wil sê dit moet gekommunikeer word.
- Onpartydigheid: Die tolk behoort neutraal en objektief te tolk, asook sy eie emosies en persoonlike opinies vir homself te hou. Dit is nie die tolk se verantwoordelikheid om inligting te beoordeel nie.
- Vertroulikheid: Tolke mag geen inligting ten opsigte van 'n sessie of konsultasie bekendmaak of bespreek nie.
- Botsende belange ('conflict of interest'): Tolke behoort nie vir vriende of medewerkers of werkgewers te tolk nie, aangesien dit geleentheid vir afpersing of finansiële afhanklikheid skep.

Die "Open Learning Agency" (2000:7) bevestig die insluiting van die volgende in 'n moontlike etiese en/of gedragskode: vertroulikheid van die tolkproses;

onpartydigheid van die tolk jeens die kliënt/pasiënt; die tolk moet met akkuraatheid die boodskap soos bedoel deur die sender, aan die ontvanger tolk; die tolk moet sy eie beperkinge ten opsigte van tolking besef en in staat wees om self-evaluasie toe te pas ten opsigte van sy kennis, gesindheid en vaardigheid in die tolkproses. Die "Open Learning Agency" (2000:44-51) identifiseer bykomend ook die volgende waardes wat in 'n etiese en gedragskode van die tolk ingesluit behoort te word:

- Aanspreeklikheid: Die tolk behoort aanspreeklikheid vir sy besluite en aksies/gedrag te aanvaar.
- Bekwaamheid: Die tolk behoort hom te verbind tot kwaliteit dienslewering.
- Nie-diskriminerend: Die tolk behoort vanuit 'n nie-diskriminerende perspektief te werk om sodoende respek en kultuursensitiewe teit vir die kliënt/pasiëntpopulasie te toon.
- Integriteit ten opsigte van professionele verhoudinge: Die tolk behoort eerlik en regverdig te werk te gaan.
- Integriteit ten opsigte van sy beroep (tolk): Die tolk behoort eerlik en eties korrek op te tree tydens tolking.
- Respek vir die kliënt/pasiënt se privaatheid: Die tolke behoort nie emosionele en persoonlike vrae buite die bestek van die spesifieke onderhoud aan die kliënt/pasiënt te vra nie.
- Behou professionele afstand: Die tolke kan hulle professionele afstand aan die kliënt/pasiënt beskryf veral rondom die betoning van empatie, vermy om persoonlik betrokke te raak, skep geen

verwagtings by die kliënt/pasiënt nie, bevorder onafhanklikheid by kliënt/pasiënt en bewus wees van moontlike oordrag en teenoordag aangaande die kliënt/pasiënt.

- Hantering van misverstande: Daar mag situasies ontstaan waar die tolk tydens die kommunikasie 'n misverstand opgemerk het, wat die doel en uitkoms van die onderhoud mag beïnvloed. Die tolk behoort die misverstand onder die betrokke partye se aandag te bring en dit op hulle versoek reg te stel.
- Korrekte weergee van kwalifikasies: Die tolk behoort bekend te maak wat sy tolkwalifikasies, opleiding, ervaring en professionele aanspreeklikheid behels (Office of the Open Learning Agency, 2000:55).

Aansluitend by laasgenoemde faktore wat in 'n etiese en/of gedragskode vir 'n tolk ingevoeg behoort te word, het Nicholson en Martinsen (1997:264) en Gentile et al. (1996:58) ook sekere faktore geïdentifiseer. Die navorser het die twee skrywers se faktore soos volg saamgevat:

- Tolke wat vir die organisasie werk, sal na die beste van hulle vermoë eerlik en opreg tussen die betrokke partye tolk sonder dat enige iets weggelaat of bygevoeg word.
- Die tolk behoort slegs in te willig om tolking in 'n bepaalde situasie te doen indien hy bevoeg voel om dit suksesvol te kan doen, en dan ook slegs in die tale wat hy goed magtig is.
- Die tolk sal 'n in-diepte kommunikasieproses fasiliteer sodat daar wedersydse begrip sal wees ten opsigte van die kulturele en sosiale omgewing van die kliënte/pasiënte en hulle verhoudings.

- Die tolk behoort onderdanig te wees aan die reëls en regulasies van die organisasie, asook aan die landswette.
- Die tolk behoort respek te hê vir die kliënt/pasiënt se gebruike, waardes en geestelike geloof.
- Tolke behoort te poog om hulle kennis, gesindheid en vaardighede te verbeter.
- Tolke behoort onpartydig te bly tydens die sessies.
- Tolke sal enige inligting rakende 'n betrokke sessie as vertroulik beskou.
- Tolke sal geen persoonlike voordeel trek uit enige inligting wat hulle mag bekom tydens die tolkproses nie.
- Tolke sal nie vir mekaar instaan sonder die kliënt/pasiënt en professionele persoon se toestemming nie.
- Tolke mag nie omkoopgeskenke of betaling van die kliënt/pasiënt of enige ander party aanvaar nie.
- Tolke sal te alle tye professioneel optree en mekaar professioneel ondersteun.
- Tolke sal hulself beskikbaar stel vir opleiding sodat die dienslewering kan verbeter.

'n Gedrags- en etiese kode vir tolke behoort die taak van die maatskaplike werker te ondersteun, en sluit aan by die maatskaplike werker se gedrags- en etiese kode

(vgl. 2.5) in die wetenskaplike bestuur van die tolkproses. Dit verseker ook dat die take van die tolk duidelik gedefinieer word. Op hierdie wyse word die regte van al drie partye beskerm. Die afleiding kan gemaak word dat die tolkproses meer ontspanne sal verloop, omdat die gedrags- en etiese kode meewerk om verskynsels soos spanning en weerstand by al die partye te verminder. So 'n kode behoort ook 'n positiewe invloed op die verantwoordelikheid en aanspreeklikheid tydens die tolkproses te hê.

5.4.5 Verantwoordelikheid en aanspreeklikheid tydens die tolkproses

'n Duidelike onderskeid word getref tussen publieke en privaat aanspreeklikheid, daarom word daar kortliks aandag gegee aan publieke of staats-, privaat- en administratiewe reg.

Volgens Gentile et al. (1996:57) het die regsaspekte gewoonlik 'n direkte invloed op die skakeltolk, aangesien die tolk gewoonlik in diens van die paramedici, mediese en psigiatrisse personeel, maatskaplike werker of polisie staan. Tolking oefen ook 'n direkte invloed uit op die uitkoms van die kommunikasieproses, wat die voortgesette gesonde funksionering van die kliënt/pasiënt kan beïnvloed. Indien die kommunikasieproses tydens die tolking in enige van die voorafgaande situasies nie effektief of doelmatig was nie, word die kliënt/pasiënt se basiese menseregte aangetas en is iemand aanspreeklik vir die skade wat die kliënt/pasiënt aangedoen word.

Die implementering van gedrags- en etiese kodes hou ook 'n mate van regsanspreeklikheid in. Dit is belangrik dat die maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt kennis moet neem van die belangrikheid van regsanspreeklikheid, sodat die korrekte boodskap oorgedra kan word en ingeligte besluite geneem kan word.

5.4.5.1 Aanspreeklikheid volgens die Grondwet

Volgens die Verklarende Woordeboek (1980:12) verwys aanspreeklikheid na verantwoordelikheid; vervolgbaar voor die hof; verantwoordelik vir sy daade en toerekeningsvatbaarheid.

Verschoor en Jonck (1997:3) beskou aanspreeklikheid as om verantwoording te doen vir jou gedrag of daade. Geregtelike aanspreeklikheid is waar 'n persoon deur die Grondwet (106 van 1996) verantwoordelik gehou en gestraf moet word, of die eiser moet kompenseer vir sy verlies.

Daar blyk uit bogenoemde definisies geen onduidelikheid te bestaan oor aanspreeklikheid en die verantwoordelikheid wat 'n persoon vir sy eie gedrag of daade moet aanvaar nie.

Daar word onderskeid getref tussen publieke en privaat aanspreeklikheid. Vervolgens word kortliks gelet op publieke/staats-, privaat- en administratiewe reg.

- **Publieke/staatsreg**

In publieke reg, volgens Verschoor en Jonck (1997:3), het die staat outoriteit en gesag oor sy ondergeskiktes of inwoners. Kriminele reg vorm dan ook deel van die publiekeregstelsel, waar die staat dan die reg het om 'n persoon te straf wanneer hy die wet oortree het. Die staat het belange in die gesonde funksionering van sy inwoners en sal hulle beskerm teen kwaad, leed en kriminele onregte.

- **Privaatreg**

Privaatreg reguleer en kontroleer die verhoudings tussen individue en bepaal die verskillende menseregte en dienste waarop 'n persoon geregtig is. Privaatreg

bepaal dat individue as gelykes teenoor mekaar optree en dat indien een individu 'n ander te na sou kom, die skuldenaar die eiser moet kompenseer vir die onreg of kwaad wat hy verduur het. Privaatreg spreek hoofsaaklik onregmatige daede en kontraktuele oortredinge aan (Verschoor en Jonck, 1997:4).

Beide publieke of staatsreg sowel as privaatreë is nie direk van toepassing op 'n maatskaplike werker wat 'n tolk tydens die onderhoud benut nie.

- **Administratiewe reg**

Volgens Verschoor en Jonck (1997:4) verwys administratiewe reg hoofsaaklik na professionele en etiese aanspreeklikheid. As 'n maatskaplike werker byvoorbeeld onprofessioneel of oneties optree, kan hy gestraf word deur die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplikediensberoepe. Verskeie reëls en regulasies in die administratiewe reg voorkom dat enige individu sy magte misbruik en 'n ander party benadeel. Die administratiewe reg beheer die administrasie van die staat in die algemeen en bepaal die wyse waarop die staat sy uitvoerende gesag mag toepas en deur wie die gesag toegepas mag word.

Volgens die administratiewe reg blyk beide die maatskaplike werker en die tolk aanspreeklik te wees tydens die onderhoud. Om te voorkom dat enigiemand tydens die onderhoud benadeel word, moet die maatskaplike werker en die tolk deurentyd bepaalde waardes en beginsels binne die raamwerk van die gedrags- en etiese kodes toepas.

5.4.5.2 Aanspreeklikheid van die organisasie, maatskaplike werker en die tolk

Die riglyn wat by aanspreeklikheid gebruik word, word bepaal volgens wat die redelike persoon in dieselfde omstandighede of situasie sou doen. Jonck (onderhoud 29/02/2000) verduidelik dat aanspreeklikheid ten opsigte van skuld in twee dele verdeel kan word, naamlik (1) met opset en (2) skuld as gevolg van nalatigheid. Hy omskryf die begrip 'met opset' verder deur na 'n persoon te verwys wat, ten spyte daarvan dat hy weet sy optrede is verkeerd en dat dit strafbaar is volgens die Grondwet - Wet 106 van 1996 (hierna verwys as die Grondwet), steeds daarmee voortgaan. Nalatigheid word bepaal wanneer 'n persoon afwyk van die redelike persoon se optrede in daardie presiese omstandighede.

- **Organisasie**

Volgens Verschoor (onderhoud 01/03/2000), bepaal die Grondwet dat die werkgewer verantwoordelik gehou kan word vir skade aan 'n werknemer deur sy versuim om die nodige opleidingsgeleenthede, fasiliteite en/of in hierdie geval tolke, te verskaf. Die werkgewer bly dus in 'n groot mate verantwoordelik vir tolkfasiliteite (Artikel 125 (2) van die Grondwet).

Tydens 'n onderhoud met Househam (24/03/2000) word die verantwoordelikheid van die organisasie bevestig, maar is dit ook duidelik dat daar tans geen werkbare beleid aangaande tolkbenutting in die gesondheidsstelsel in die Vrystaat bestaan nie.

- **Maatskaplike werker**

Dit bly die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om op hoogte te bly van die nuutste ontwikkeling in maatskaplike werk en homself voortdurend daarin te

bekwaam. Indien die maatskaplike werker bewus was van 'n riglyn in tolkbenutting, dit nie benut het nie en daardeur skade veroorsaak het, kan sy professionele optrede bevraagteken word (Verschoor, onderhoud 01/03/2000).

Ten einde aanspreeklikheid van die maatskaplike werker ten opsigte van nalatigheid met tolkbenutting te voorkom, sal dit die maatskaplike werker baat om op 'n hoër (beter as die redelike) vlak as die sogenaamde redelike maatskaplike werker te funksioneer. Hierdie hoër vlak van funksionering kan verkry word deur byvoorbeeld gebruik te maak van 'n handleiding en riglyn vir tolkbenutting (Jonck, onderhoud 29/02/2000).

◦ Tolk

Die aanspreeklikheid van die tolk word bepaal deur die vlak van funksionering en opleiding. Jonck (29/02/2000) sê verder dat die tolk 'n dokument (verwys gedragskode) moet onderteken waar hy duidelik verstaan dat hy (1) na die beste van sy vermoëns sal tolk, (2) waar nodig sy onkunde te kenne sal gee en nie voorgee dat hy iets kan doen waartoe hy nie werklik in staat is nie, (3) te alle tye eerlik sal wees, (4) erken wanneer hy nie formeel opgelei is in tolking nie, maar nogtans alles sal tolk wat aan hom oorgedra word en (5) binne sy bevoegdheid sal optree.

Jonck (onderhoud 29/02/2000) bevestig die kern van die navorsing as hy daarop wys dat daar tans geen werkbare riglyn vir tolkbenutting in maatskaplike werk in Suid-Afrika bestaan nie. Hy is van mening dat indien die redelike maatskaplike werker 'n voorgestelde riglyn navolg, daar 'n hoër mate van sorgsaamheid of redelike optrede bestaan en dat die maatskaplike werker nie blootgestel sal word aan aanspreeklikheid op grond van nalatigheid nie.

In die maatskaplikewerkberoep is daar 'n etiese kode wat die gedrag van die maatskaplike werker bepaal en sy aanspreeklikheid monitor. Om hierdie rede

moet die maatskaplike werker tydens tolkbenutting baie sensitief wees vir drastiese ingrepe (soos statutêr) op getolkte inligting en die inligting eers bevestig ten einde sy eie regte, die regte van die nie-professionele tolk en die regte van die kliënt/pasiënt te beskerm.

Dit wil voorkom asof die maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt 'n bepaalde verantwoordelikheid en aanspreeklikheid ten opsigte van die uitkoms van kommunikasie het. Uit die literatuur en praktykervaring blyk dit egter dat die maatskaplike werker hoofsaaklik aanspreeklik bly vir die verloop van die kommunikasieproses (tolkproses) en ook verantwoordelik is vir die uitkoms van die sessie, juis omdat dit sy behandeling en verdere optrede gaan bepaal.

Met die keuse van 'n tolk behoort die maatskaplike werker te poog om, waar moontlik, nie van familie of vriende gebruik te maak nie, aangesien dit soms nadelig vir die kliënt/pasiënt kan wees, veral ten opsigte van sake soos statutêre optrede, sensitiewe inligting (byvoorbeeld seksueel oordraagbare siektes) en familiegeskiedenis. Om hierdie rede beklemtoon Jonck (onderhoud 29/02/2000) dat die maatskaplike werker volgens die voorgestelde riglyn (1) die tolk selektief behoort te keur, (2) die tolk behoort te oriënteer, (3) die kliënt/pasiënt behoort te oriënteer en bekend te stel aan die omstandighede.

• **Nie-professionele tolk**

Die nie-professionele tolk het uiteraard nie 'n amptelike etiese kode nie, en die navorsers het reeds voorheen (vgl. 5.6) die aanspreeklikheid van die nie-professionele tolk bevraagteken omdat dit na regte deur die maatskaplike werker aanvaar moet word. Ten spyte hiervan het die tolk tóg 'n verantwoordelikheid rondom die uitkoms van die kommunikasieproses. Hierdie verantwoordelikheid kan slegs bepaal word indien onderskei word of die nie-professionele tolk (1) 'n professionele persoon (soos 'n verpleegkundige) is wat as tolk benut word, (2) 'n werknemer van die organisasie is, (3) 'n lid van die gemeenskap is wat die

kliënt/pasiënt se taal magtig is en sy kultuur ken, (4) 'n familielid of vriend is, of (5) 'n nie-professionele tolk is.

As die maatskaplikewerktolk 'n professionele persoon soos 'n verpleegkundige is, is daar 'n bepaalde gedrags- en etiese kode wat die persoon se gedrag en handeling (byvoorbeeld vertroulikheid), monitor. Die professionele persoon is ook in terme van die Grondwet verantwoordelik (vgl. 5.4.5.2). Die werknemer van die organisasie wat as maatskaplikewerktolk aangewend word, is ook aanspreeklik ten opsigte van die organisasie se algemene beleid en die Grondwet. Wanneer 'n vriend en familielid as tolk benut word, behoort hy bewus gemaak te word van die Grondwet en sy aanspreeklikheid ten opsigte van die kliënt/pasiënt se menseregte.

5.4.5.3 Basiese menseregbeginsele

Die Wêreld Mediese Vereniging het, volgens Verschoor en Jonck (1997:8), in September 1995 'n dokument opgestel getiteld "The revised World Medical Association Declaration of Lisbon on the rights of the patient", wat die menseregte van die kliënt/pasiënt uiteensit en voorskryf. Die dokument bepaal dat die mediese en paramediese personeel wat deel uitmaak van die gesondheidspan, deels verantwoordelik is om die kliënt/pasiënt se regte te beskerm en die kliënt/pasiënt ingelig te hou oor sy regte. Vervolgens word 'n kort uiteensetting van sekere beginsels van menseregte wat die kliënt/pasiënt raak, gegee (Verschoor en Jonck, 1997:8).

- **Die reg op gehalte mediese dienste**

Dié beginsel omskryf die kliënt/pasiënt se reg op: (1) mediese dienste van kwaliteit en hoë gehalte, (2) behandeling op grond van etiese en kliniese beoordelings sonder negatiewe invloede van buite, (3) die vooropstelling van sy

belange te alle tye, (4) behandeling wat geen diskriminasie inhou nie (veral met voortgesette dienslewering) en (5) voortgesette dienslewering en die nodige voorsorg vir sulke dienste.

- **Reg tot vryheid van keuse**

Die kliënt/pasiënt het die reg om in die hospitaal, inrigting of kliniek van sy keuse behandel te word en om 'n tweede opinie in te win wanneer hy voel dit is nodig.

- **Reg tot selfbeslissing**

Die kliënt/pasiënt het die reg om self te besluit of hy die behandeling wil aanvaar. Die professionele persoon moet al die implikasies van die besluit duidelik uitwys. Die psigies gesonde volwassene het die reg om enige behandeling of terapie te weier. Hierdie besluit moet 'n ingeligte besluit wees in die opsig dat die pasiënt alle inligting aangaande die behandeling of terapie moet verstaan, asook die implikasies daarvan indien dit geweier sou word.

- **Reg tot inligting**

Die kliënt/pasiënt het die reg om alle beskikbare mediese en ander inligting te ontvang ten einde ingeligte besluite te kan neem en deel te wees van die behandeling. Hierdie inligting moet op 'n verstaanbare en aanvaarbare wyse in terme van taal en kultuur aan die kliënt/pasiënt meegedeel word.

- **Reg tot vertroulikheid**

Die kliënt/pasiënt het die reg dat alle inligting rakende sy behandeling en mediese toestand, vertroulik hanteer word, ook na afsterwe. Vertroulike inligting mag slegs bekend gemaak word as die kliënt/pasiënt toestemming daartoe gegee het, of

soos deur Grondwet (Artikel 14 (d)) en die "Patient's Rights Charter" (2002:3), bepaal.

- **Reg tot gesondheidsvoorligting**

Die kliënt/pasiënt het die reg om ingelig te word oor alle moontlike mediese en paramediese dienste wat sy gesonde funksionering en dié van sy gesin kan bevorder.

- **Reg tot menswaardigheid**

Die kliënt/pasiënt se menswaardigheid en reg tot privaatheid moet beskerm word. Dieselfde beginsel geld vir sy kultuur en waardes. Die kliënt/pasiënt is verder geregtig op ondersteuning en terapeutiese dienste om sy gesondheidstoestand te verbeter.

Die maatskaplike werker se etiese kode en beginsels (sy professionele mondering) vat al bogenoemde saam (vgl. 2.5). Die maatskaplike werker word opgelei om besluite te neem, die kliënt/pasiënt volgens die menseregtevoorskrifte as menswaardig te behandel en om die beste belange van die kliënt/pasiënt voorop te stel. Die maatskaplike werker bly dus verantwoordelikheid om die tolk en die kliënt/pasiënt te oriënteer aangaande aanspreeklikheid en menseregte en is ook verantwoordelik en aanspreeklik vir die uitkoms van die onderhoud. Die navorser huldig die mening dat indien die maatskaplike werker die konsepte van tolkbenutting en tolking begryp, soos reeds bespreek in hierdie hoofstuk, die basis vir tolkaanwending in die tolkproses meer effektief behoort te verloop.

5.5 DIE TOLKPROSES (AS DEEL VAN ONDERHOUDVOERING)

Volgens Glasser (1983:468) vind die suksesvolste kommunikasie plaas tussen twee mense wat dieselfde taal praat, dieselfde kultuur deel en waar die verbale en nie-verbale kommunikasie wedersyds verstaan word (vgl. 4.4). Eers wanneer die kompleksiteit van kommunikasie begryp word, kan kommunikasie plaasvind (Angelelli, 2000:591). Angelelli wys verder daarop dat net soos elke onderhoud verskil, die kommunikasieproses en tolking (as proses) ook verskil en dat daar voortdurend aanpassings en verandering plaasvind. Daar kan dus afgelei word dat sodra daar 'n tolk ter sprake is, die kommunikasie nie so suksesvol kan verloop nie (vgl. 4.7). Dit is daarom belangrik dat alle voorsorgmaatreëls getref word om die kwaliteit van die kommunikasieproses sover moontlik te behou. (vgl. 3.7, 3.8, 4.3 en 4.4).

Nierkens (1996:24) sê dat tolking baie meer is as net die vertaal van 'n boodskap (taal). Dit behels ook die kommunikasie en oordrag van kulturaspekte. Verder bevestig hy dat die tolk 'n belangrike deel van die bemiddelingsproses is en die kern van die kommunikasieproses vorm.

Die insluiting van 'n tolk (derde persoon) in 'n onderhoud waar die kommunikasieproses die belangrikste komponent vorm, het verantwoordelikheid en aanspreeklikheid tot gevolg (maatskaplike werker en tolk).

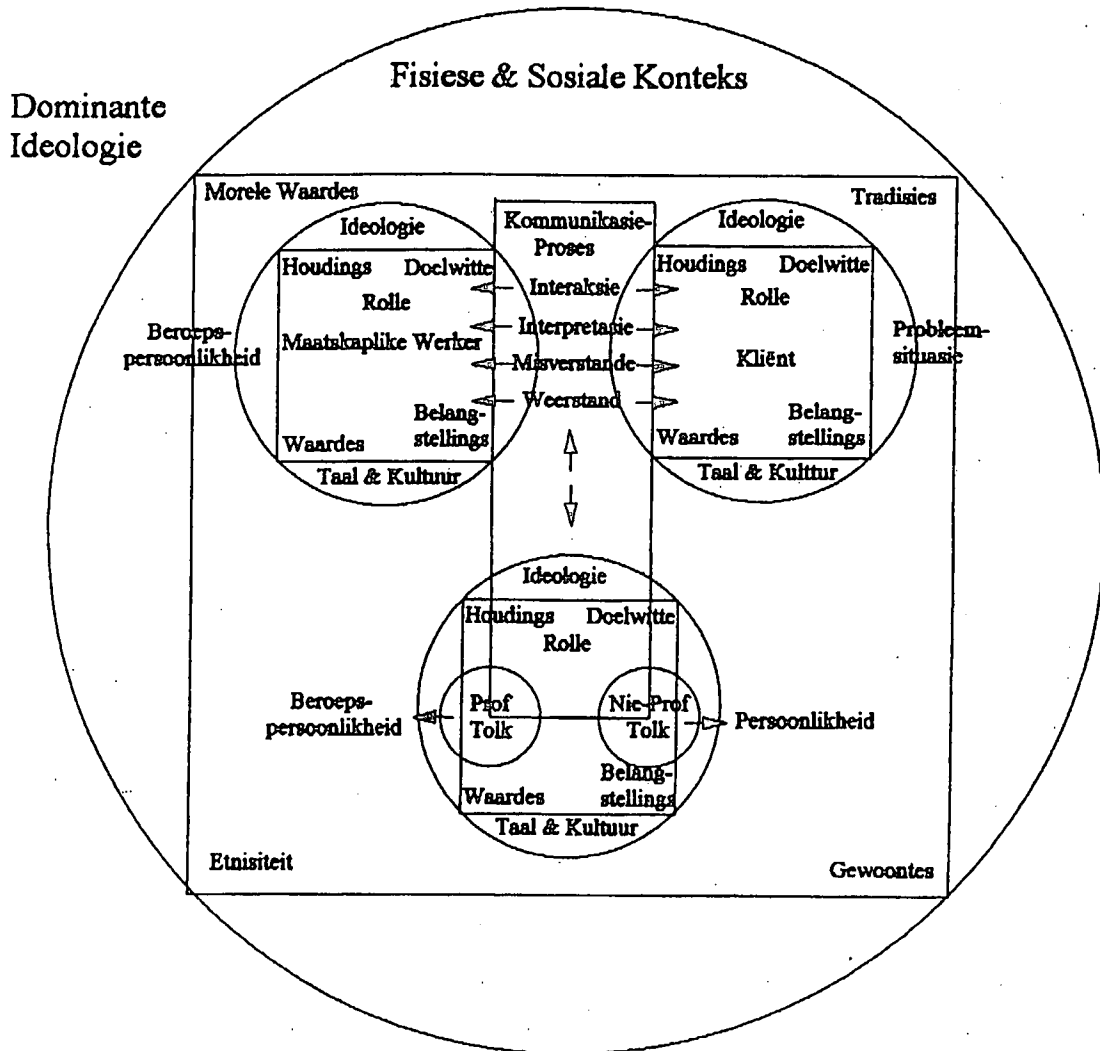
5.5.1 Voorstelling van tolking binne die kommunikasieproses

Interaksie binne die onderhoud kan nie sonder die primêre bousteen, naamlik kommunikasie plaasvind nie. Die onderhoud- en kommunikasieproses is verweef en afhanklik van mekaar vir doelbereiking. Al die partye in die proses(se) is op een of ander wyse verantwoordelik om die proses in stand te hou.

'n Voorstelling van die tolk se betrokkenheid in die kommunikasieproses, word as 'n verwerking van Bendix (1989:27) se voorstelling in Figuur 10 uiteengesit (vgl. fig. 4). Die voorstelling verwys na die maatskaplike werker, tolk en die klient/pasiënt, elk met hul eie houdings, doelwitte, waardes en belangstellings binne 'n eie ideologie, taal en kultuur. Die maatskaplike werker word gekenmerk deur sy beroepspersoonlikheid wat die klient/pasiënt met sy probleemsituasie moet help. Die probleem wat ontstaan waar die maatskaplike werker en die klient/pasiënt nie mekaar se taal verstaan nie, word aangespreek deur die benutting van 'n tolk. Dit maak die kommunikasieproses nog meer gekompliseerd. Die tolk kan 'n professionele persoon wees met sy gepaardgaande beroepspersoonlikheid, óf 'n nie-professionele persoon. Interpretasie ontstaan nadat interaksie in die kommunikasieproses plaasgevind het. Misverstande en weerstand tussen die maatskaplike werker, tolk en klient/pasiënt kan ontstaan as gevolg van waninterpretasie. Die drie partye word weer beïnvloed deur morele waardes, tradisie, etnisiteit en gewoontes. 'n Verdere invloed op die maatskaplike werker, tolk en klient/pasiënt se interpretasie, is die fisiese en sosiale konteks van die dominante ideologie (die hospitaal) (vgl. 4.3 en 4.4).

Die tolk is 'n verbindingskanaal tussen die ontvanger en die sender van 'n boodskap. Uit bogenoemde blyk dit dat die tolk in staat moet wees om met die nodige vaardighede en emosies, die korrekte boodskap in die klient se kultuur oor te dra. Dieselfde ervaring moet by die ontvanger ontlok word as by die persoon wat die boodskap gestuur het.

Figuur 10: Voorstelling van die kommunikasieverhouding met behulp van 'n tolk volgens Bendix



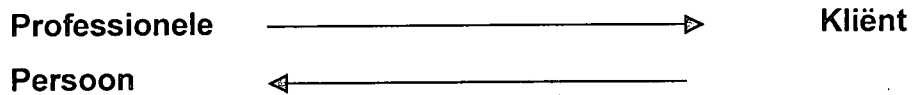
(Bendix, 1989: 27)

Prof = Professionele
 → = Rigting

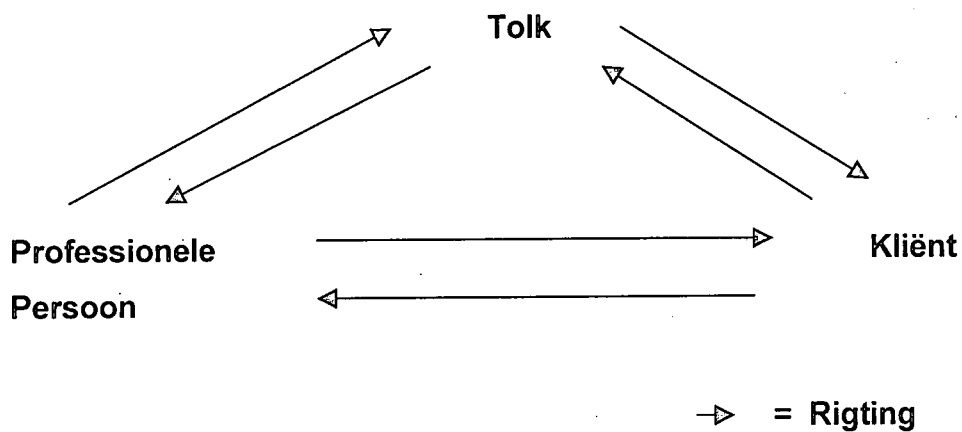
Gentile et al. (1996:52) sê dat daar in die onderhoudproses onderskei kan word tussen die "normale" en "getolkte" onderhoudproses. Die onderhoude verwys na onderstaande Figuur 11.

Figuur 11 : Die onderhoudproses volgens Gentile

(a) 'Normale' onderhoud



(b) 'Getolkte' onderhoud



(Gentile et al., 1996:52)

Figuur 11 verwys na die onderhoudproses waar die tolk die medium is waardeur die kommunikasie plaasvind, met ander woorde, drierigting kommunikasie vind plaas. Binne hierdie drierigting kommunikasie is daar egter sekere voorwaardes en faktore wat die tolkproses mag beïnvloed tydens die onderhoud (vgl. 5.5.4). Glasser (1993) stel riglyne voor wat benut kan word om die tolkproses meer effektief te laat verloop (vgl. 5.5.3).

5.5.2 Glasser se riglyne vir die tolkproses

Glasser (1993:468), 'n Amerikaanse professor in maatskaplike werk, het na aanleiding van haar werk met Spaanse en Portugese gemeenskappe in Amerika, riglyne vir die benutting van 'n tolk tydens terapie saamgestel. Sy beweer dat die maatskaplike werker daaglik gekonfronteer word met kliënte/pasiënte wie se taal hy nie magtig is nie en dat die benutting van 'n tolk dus onvermydelik is. Alhoewel sommige navorsers pogings aanwend om die probleem aan te spreek, is sy van mening dat daar nog onvoldoende aandag aan die onderwerp gegee word. Die riglyne sien as volg daaruit:

- Betoon respek, wees vriendelik en hou oogkontak met die kliënt/pasiënt. Hierdie beginsel behoort gewysig te word indien die betrokke kultuur dit vereis. Probeer die persoon se naam korrek uitspreek omdat selfbeeld gedeeltelik gekoppel word aan 'n persoon se naam. Moenie ongeduldig raak met die kliënt/pasiënt en die tolk tydens tolking nie. Poog om deurgaans stadig en duidelik te praat ter wille van die tolking. Erken ook die moontlikheid dat die kliënt/pasiënt dit soms moeilik kan vind om deur middel van 'n tolk te kommunikeer.
- Bespreek vertroulikheid. Die tolk behoort begrip te hê vir die vertroulikheidsaspek in die terapeutiese verhouding tussen die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker. Daar behoort toegang tot hierdie vertroulikheidsverhouding te wees sodat die tolk deur die kliënt/pasiënt aanvaar kan word (vgl. 3.10).
- Die maatskaplike werker behoort ingestel te wees op moontlike negatiewe houdings wat die tolk onbewustelik na die kliënt/pasiënt kan oordra, soos verskille in sosiale klas en kultuur (vgl. 3.8 en 4.3).

- Klein hoeveelhede inligting behoort op 'n keer gekommunikeer en getolk te word, ten einde so min as moontlik inligting verlore te laat gaan.
- Die korrekte oordra van feite is belangrik. Dit blyk die rol van die tolk te wees om die feitlike aspekte oor te dra, terwyl die maatskaplike werker die waarnemingstegniek (vgl. 3.9, 4.3 en 4.4) deurgaans moet toepas.
- Terugvoering vanaf die kliënt/pasiënt kan 'n belangrike bydrae lewer tot die korrekte oordra van die boodskap. Kort opsommings, wat deurgaans deur die kliënt/pasiënt gegee word, behoort geëvalueer te word om te verseker dat hy die boodskap reg geïnterpreteer het.
- Aan die einde van die sessie blyk dit belangrik te wees dat die tolk enige instruksies aan die kliënt/pasiënt in sy eie taal verduidelik en herhaal, sodat die korrekte boodskap gekommunikeer en die kliënt/pasiënt tot aksie gemotiveer word.
- Die maatskaplike werker behoort ingestel te wees op nie-verbale gedrag wat nie korreleer met verbale kommunikasie nie.
- Dit is soms voordelig om die kliënt/pasiënt in sy tweede of derde taal (indien hy daarvoor beskik) aan te spreek, veral as daar sensitiewe onderwerpe soos die seksuele ter sprake is. Die tweede taal verminder die sensitiewe effek van die boodskap, dit kan weerstand teenwerk (vgl. 3.9) en die kliënt/pasiënt motiveer tot deelname aan die interaksie.
- Die aard van die kliënt/pasiënt se kultuur blyk bepalend te wees ten opsigte van die wyse van groet en protokol, soos handskud. Die tolk

en die maatskaplike werker moet hiervan kennis dra ten einde dit te respekteer. As voorbeeld word verwys na die Sotho-kultuur waar respek betoon word deur laaste te groet, teenoor die Afrikaner-kultuur waar dit as hoflik beskou word wanneer eerste gegroet word.

Uit bogenoemde blyk dit duidelik dat gereelde terugvoering en die korrelasie van nie-verbale en verbale kommunikasie, baie belangrik is om te bepaal of die boodskap korrek soos oorspronklik bedoel, oorgedra is. Die goeie samewerking van die span (maatskaplike werker en die tolk) is noodsaaklik vir effektiewe dienslewering. Om effektiewe dienslewering te verseker, is dit dan ook nodig dat veranderlikes wat die tolkproses mag beïnvloed, in ag geneem word.

5.5.3 Faktore wat in ag geneem behoort te word tydens die tolkproses in onderhoudvoering

Dit is die ideaal dat die tolk en die kliënt/pasiënt tot dieselfde kultuur moet behoort, maar dit blyk uit die literatuur dat die tolk in die meerderheid gevalle nie van dieselfde kultuur as die maatskaplike werker is nie. Die afleiding kan gemaak word dat die tolk 'n baie moeilike taak het om tussen twee tale en kulture te beweeg. Dit kan verder probleme by die verskillende partye laat ontstaan rondom die verwagtings ten opsigte van die onderhoudsituasie.

Die volgende faktore kan die effektiwiteit van die tolkproses beïnvloed en behoort in ag geneem te word wanneer 'n maatskaplike werker 'n tolk benut tydens multikulturele onderhoudvoering. Daar word ook verwys na veranderlikes en verskynsels, wat saam met sekere faktore, in ag geneem behoort te word in die tolkproses (vgl. 1.7.5, 1.7.28 en 1.7.29).

5.5.3.1 Voor die tolkproses

In haar navorsing het Fisch (2001:131) die noodsaaklikheid uitgewys dat geneeskundige en parageneeskundige professies bewus gemaak moet word van probleme wat tydens tolkbenutting kan ontstaan en wat van die tolke verwag kan word tydens tolking. Die tolk se rol as derde party kan, volgens Knapp en Knapp (1986:159), vir hom veeleisend wees en kommunikasie kan as gevolg daarvan gedeeltelik misluk.

Die taak van die tolk mag soms verder bemoeilik word deur die swak samewerking tussen die tolk en die kliënt/pasiënt. Dit kan tot gevolg hê dat die tolk nie die probleem korrek aan die maatskaplike werker oordra nie (Knapp en Knapp, 1986:159).

Daar word verder verwys na die maatskaplike werker se gereelde monoloë waar hy in die meeste gevalle net hardop dink; hierdie gedrag van die maatskaplike werker kan die interaksie ernstig benadeel (Knapp en Knapp, 1986:159). Die maatskaplike werker bemoeilik die taak van die tolk nog verder wanneer hy vaktaal gebruik.

Die navorser is van mening dat die maatskaplike werker die vermelde probleme moet aanspreek indien hy van 'n tolk gebruik maak. Laasgenoemde behoort vooraf reeds deeglik georiënteer te word ten opsigte van sy rol en bydrae tot die effektiewe verloop van die proses.

Volgens die "National Accreditation Authority for Translators and Interpreters in Australia" (1995:10) is daar sekere verwagtings wat die professionele tolk aan sy werkgewer kan stel. Hierdie verwagtings behoort egter tydens nie-professionele tolkbenutting in gedagte gehou te word:

- o 'n Skriftelike pligstaat of kontrak wat sy rol en funksies uitspel, moet opgestel word. Dit bevat byvoorbeeld inligting oor vergoeding.
- o Die werkgewer behoort te beseft dat tolking 'n emosioneel en fisiese uitputtende proses is. Hierdie faktor behoort bestuur te word deur byvoorbeeld die tydsduur van 'n tolkonferensie met gereelde onderbrekings te beperk.
- o Indien moontlik, behoort twee tolke beskikbaar te wees vir onderhoud sodat hulle mekaar kan aflos.
- o Die tolk behoort hom te kan voorberei vir die onderhoud, daarom behoort die tolk toegang te hê tot toepaslike dokumentasie, in besonder enige terminologie. Dit verhoog die akkuraatheid van die tolking.
- o Die tolk behoort met sy werkgewer die gedrags- en etiese kode te bespreek sodat die werkgewer die tolk kan ondersteun om vertroulikheid, onpartydigheid en akkuraatheid na te streef.

Daar word gepoog om deur middel van hierdie studie toepaslike kriteria daar te stel, sodat 'n pligstaat en gedrags- en etiese kode vir die tolk daargestel kan word.

Gentile et al. (1996:19) verwys na drie kulturele faktore tussen die tolk en die klient/pasiënt wat die passing tussen die tolk en klient/pasiënt in die kommunikasieproses kan beïnvloed en wat verreken behoort te word voor die tolkproses 'n aanvang neem:

- o Kulturele agtergrond: Waar die tolk en die klient/pasiënt opgegroeï het, bepaal sekere waardes en norme.

- Lewenservaring: Dit verwys na verskillende vlakke van opleiding, blootstelling, werkervaring en etos.
- Statusverskille: Hierdie verskille is gegrond op die basis van mag en outoriteit van die partye.

Die volgende faktor moet ook, volgens Gentile et al. (1996:23), in ag geneem word tydens tolkbenutting in onderhoudvoering:

- Die fisiese omgewing: Die plek waar die onderhoud plaasvind, behoort gemaklik te wees en die regte atmosfeer te skep (vgl. 3.8).

Glasser (1983:470) lig ander faktore uit waarop gefokus moet word en wat implikasies inhou vir kommunikasie met behulp van 'n tolk in maatskaplike werk:

- Wanneer die maatskaplike werker gebruik maak van 'n professionele tolk wat in maatskaplike werk opgelei is, hoef aspekte soos vertroulikheid nie breedvoerig verduidelik te word nie.
- Wanneer die maatskaplike werker 'n kollega as tolk benut, is dit belangrik dat die grense, take en rolle duidelik gedefinieer word ten einde verwarring by die kliënt/pasiënt te voorkom.

Hierdie veranderlikes en faktore behoort in aanmerking geneem te word in die beplanning van 'n getolkte onderhoud. Die navorser huldig die mening dat die maatskaplike werker 'n onderhoud waar 'n tolk benut gaan word, vroegtydig behoort te beplan. Die effektiwiteit van 'n tolkonderhoud gaan grootliks afhang van die beplanning en voorbereiding rondom die maatskaplike werker en tolk se kennis, vaardigheid en houding aangaande tolkbenutting. Die maatskaplike werker-in-praktyk is nie altyd bewus van al die veranderlikes en/of faktore wat 'n

negatiewe invloed op die tolkproses kan hê nie, juis daarom is die studie noodsaaklik om hierdie veranderlikes, verskynsels en/of faktore aan te dui.

5.5.3.2 Verskynsels wat in ag geneem behoort te word tydens tolking

Daar bestaan sekere verskynsels en faktore wat moontlik die effektiwiteit van tolking kan beïnvloed. Die navorser ag dit dus nodig om verskynsels wat tolking kan beïnvloed, faktore wat op tolkakkuraatheid kan inwerk en algemene faktore verder toe te lig.

Tydens die proses van tolkbenutting ontstaan daar dikwels verskynsels soos spanning, frustrasie en weerstand ten spyte van die feit dat riglyne of beginsels korrek toegepas is. Die kliënt/pasiënt wat by die maatskaplike werker om hulp aanklop, is dikwels aan hierdie verskynsels onderworpe omdat hy bang is vir die openbaarmaking van sy gevoelens, optrede en dade. As gevolg van die kliënt/pasiënt se probleemsituasie en die feit dat hy hulp moet vra en sy probleem aan 'n vreemdeling moet openbaar, onderwerp hy hom aan onvermydelike spanning. Hierdie verskynsels kan verder vererger indien 'n derde persoon (die tolk) teenwoordig moet wees (Arnold, 1992:156).

Maatskaplike werkers mag moontlik, volgens Arnold (1992:156), óók hierdie verskynsels van spanning, frustrasie en weerstand tydens multikulturele dienslewering ervaar. Die volgende redes word aangevoer: (1) hulle voel soms dat hulle nie deur die kliënt/pasiënt aanvaar word nie, (2) hulle word soms as rassiste beskou, (3) hulle voel hulle is soms nie in staat om begrip te toon nie, (4) die kliënt/pasiënt verstaan nie die maatskaplike werker nie en (5) die maatskaplike werker word soms beskuldig van nuuskierigheid as hy meer inligting ten opsigte van die gesinstruktuur wil bekom ten einde sy kennisgeheel van die spesifieke kultuur uit te bou. Hierdie faktore mag ook lei tot onsekerheid wat verdere spanning en weerstand kan veroorsaak (vgl. 4.3).

Benewens bogenoemde verskynsels, bring Crawford (1993:18) 'n onvermoë in taalvaardigheid in verband met die politieke arena en wys sy op die verband tussen mag en taal (vgl. 4.3 en 5.3). Op hierdie wyse kan spanning in die politieke arena ook spanning tydens die benutting van tolke in die onderhoudproses teweegbring.

Gentile et al. (1996:29) sluit aan by bogenoemde skrywers en identifiseer sekere oorsake van hierdie verskynsels tydens die tolkbenuttingsproses, naamlik:

- Onsekerheid rondom die rol en verwagtinge van die tolk ten opsigte van die tolkproses.
- Die kliënt/pasiënt se verwagtings.
- Die verwagting dat die tolk 'n kenner is op die gebied van bepleiting, kultuur, gids of begeleier en buffer tussen die partye.
- Te min erkenning aan die tolk.
- Frustrasies van personeellede om benewens hulle eie werksverpligtinge ook as 'n ad hoc-tolk benut te word.
- 'n Tekort aan ondersteuningsisteme waaraan die tolk sy standaard en groei kan meet.
- Omgewingsfaktore wat aanleiding gee tot spanning, soos om langs die bed van 'n siek persoon te staan.

Tydens tolkbenutting ontstaan daar dus verskynsels soos spanning, frustrasie, weerstand en onsekerheid wat as deel van die onderhoudproses hanteer behoort te word. Dit is die taak van die maatskaplike werker om sensitief te wees vir

moontlike oorsake van hierdie verskynsels en om dit te reguleer en te hanteer. Tolkbenutting is dus 'n proses wat nie sonder die nodige erns benader behoort te word nie, daarom moet daar binne 'n gekose model sekere riglyne en beginsels toegepas word en die verskynsels wat uit die situasie voortvloei, moet in ag geneem en hanteer word. Die tolk en sy bydrae in die onderhoudproses speel ook 'n belangrike rol, veral omdat hy met die nodige oriëntering en voorbereiding die ontlokking van hierdie verskynsels kan verminder.

5.5.3.3 Verskynsels in tolking wat akkuraatheid kan beïnvloed

Daar bestaan, volgens Lotriet (2000:1), 'n groot behoefte aan objektiewe kriteria om "goeie" tolking te identifiseer. Die skrywer meld verder dat aandag gegee moet word aan akkuraatheid as 'n belangrike element van "goeie" tolking. Soos met ander elemente van kwaliteit, gaan dit by akkuraatheid ook oor die identifisering en toepassing van objektiewe kriteria.

Volgens Lotriet (2000:7) is daar enkele verskynsels wat sy as afwykings beskou en wat deeglik verreken behoort te word indien kriteria opgestel word om tolkakkuraatheid te evalueer. Sy wys ook daarop dat daar dikwels meningsverskille bestaan oor wat as 'n fout of as 'n weglating beskou kan word. Soms word 'n item wat as 'n fout geag word in 'n transkripsie, as aanvaarbaar beskou binne die konteks van gesproke taal.

Volgens Lotriet (2000:9) word die volgende tipes verskynsels veral gebruik om akkuraatheid tydens tolking te bepaal, veral tydens simultane tolking. Die verskynsels is ook van toepassing op skakeltolke.

- Weglating ("skipping"): Dit is wanneer tolke sekere items weglaat in hulle tolkproduksie. Moontlike redes hiervoor is dat sekere gedeeltes van die brontekste nie verstaan word nie, of dat tolke 'n

spesifieke item as oorbodig of as 'n herhaling beskou. Hierdie weglating van items kan tot onakkurate tolking lei. 'n Swak geheue kan 'n verdere oorsaak wees.

- Benadering ("approximation"): Dit vind plaas as die tolke nie genoeg tyd het om die detailinligting te verwerk en te produseer nie en dra by tot onakkurate tolking.
- Filtering ("filtering"): Hierdie verskynsels behels dat die tolk probeer om die lengte van die inhoud te reduseer sonder om betekenis in te boet. Hierdie verskynsel behoort nie negatief op tolking in te werk nie, mits die tolk professioneel en ervare is.
- Onvoltooide sinne: Tolke laat meer as net enkele woorde weg. Dit gebeur gewoonlik as die tolk nie die teks verstaan nie. Die tolk begin om die sin te tolk, maar kom dan agter dat hy nie die gedagte verstaan nie en laat dan die sin in die lug hang. Hierdie verskynsel lei tot onakkurate tolking.
- Vervanging ("substitution"): Dit verwys na gevalle waar die tolk 'n leksikale item in die teikentaal gebruik wat nie dieselfde betekenis kommunikeer as die bronteks nie (boodskap soos bedoel deur die maatskaplike werker). Hierdie verskynsel kan eweneens aanleiding gee tot onakkurate tolking.
- "Queuing": Wanneer die tolk bepaalde items nie onmiddellik nie, maar later inwerk in die teks. Hierdie verskynsel kan positief toegepas word deur 'n professionele tolk, andersins kan dit lei tot onakkurate tolking.

Verlies van inligting is een van die belangraste kriteria om te bepaal of akkuraatheid beïnvloed is al dan nie. Hierdie verlies van inligting word hoofsaaklik bepaal deur 'n analise te maak van groter (belangriker) en kleiner (minder belangrike) foute, weglatings, toevoegings, vervangings en veranderlikes (Lotriet, 2000:9). Lotriet (2000:10) beweer dat, alhoewel daar tog 'n aantal kriteria geïdentifiseer is wat gebruik kan word om akkuraatheid te bepaal, dit nog steeds nie duidelik is of dit werklik objektief toegepas kan word nie.

Die mening word gestel dat, alhoewel tolkakkuraatheid nagestreef behoort te word, daar eers opgeleide tolke in die gesondheidssektor en spesifiek maatskaplike werk beskikbaar behoort te wees. Die bestudering van hierdie verskynsels wat tolkakkuraatheid kan beïnvloed, kan 'n negatiewe uitwerking hê op die houding van die maatskaplike werker teenoor tolking, omdat dit hom moedeloos en negatief kan stem.

5.5.3.4 Algemene faktore wat in ag geneem behoort te word tydens tolking

Terugvoering blyk 'n baie belangrike komponent te wees ten einde te verseker dat die tolk die boodskap korrek oordra (Dimitrova, 1997:150). Enkele faktore wat in gedagte gehou behoort te word tydens die benutting van 'n nie-professionele tolk en wat soms aanleiding gee tot spanning in die tolkproses, is reeds bespreek (vgl. 3.8, 4.3 en 4.4). Die volgende behoort ook, volgens Gentile *et al.* (1996:23), in ag geneem te word tydens tolkbenutting in onderhoudvoering:

- Onmiddellike tolking na kommunikasie: Wanneer die kliënt/pasiënt stil bly, beteken dit nie noodwendig dat hy klaar gepraat het nie.
- Onderbrekings: Een van die betrokke partye kan iets onthou, terwyl 'n ander party nog besig is om te praat en wil dan onmiddellik 'n

spreekbeurt hê. Om dit te verhoed, moet daar duidelike reëls aangaande spreekbeurte neergelê te word.

- Lengte van die gesprek of segmente: Die spreker behoort sy gedeelte te voltooi voordat tolking plaasvind. Vir doeltreffende en effektiewe tolking, moet al die partye kort en bondig praat.
- Maak van aantekeninge: Die tolk en professionele persoon behoort aangemoedig te word om aantekeninge te neem tydens die kommunikasieproses sodat meer effektiewe tolking en terugvoer kan plaasvind.
- Geheue: 'n Faktor wat nie misken moet word nie, is dat die tolk oor 'n goeie geheue behoort te beskik, omdat baie inligting ten opsigte van taal en kultuur tydens tolking in ag geneem moet word.

Gentile et al. (1996:55) voeg ook sekere faktore by wat nie uit die oog verloor behoort te word tydens die onderhoudproses met behulp van 'n tolk nie:

- Die doel van 'n getolkte onderhoud is dieselfde as 'n onderhoud sonder 'n tolk, maar die dinamika van die proses verskil.
- Dit bly belangrik om die fases van onderhoudvoering, wat die aanvangsfase, ontwikkelingsfase en afsluitingsfase insluit, toe te pas (vgl. 3.7). Vir die tolkonderhoud mag 'n voor-onderhoudfase en na-onderhoudfase ook belangrik wees.
- Taalvaardigheid is slegs een van die elemente van tolking; 'n goeie tolk moet ook kan luister en oor goeie spraakvaardighede beskik.

- Verduidelikings, omskrywings en die in-die-rede-val van 'n party, het 'n regmatige plek tydens die tolkproses, maar dit moet oordeelkundig en strategies gebruik word.
- 'n Tolk behoort te poog om nie "af" (minderwaardig) of "op" (meerderwaardig) na 'n kliënt/pasiënt te praat nie en mag nie opsommings van die boodskap gee nie, maar die totale oorspronklike bedoelde boodskap tolk.
- Die tolk behoort 'n professionele verhouding met beide die partye te handhaaf. Sy teenwoordigheid beïnvloed dus nie "wat" gebeur nie, maar "hoe" die onderhoud verloop.
- Die tolk mag kulturele faktore bespreek of die inligting bekend maak, mits:
 - Dit aangedui is gedurende die oriëntering.
 - Alle partye ingelig bly.
 - Die tolk nie in 'n posisie geplaas word om besluite te neem of inligting te beoordeel nie – dit bly die verantwoordelikheid van die professionele persoon.

Dimitrova (1995:149) noem sekere faktore wat as voorwaardes in ag geneem moet word tydens tolking, naamlik:

- Die tolk moet alles kan hoor wat die kliënt/pasiënt sê.
- Die tolk moet alles kan onthou wat gesê word.

- Die tolk moet sy eie persoonlike tolkruimte hê. Dit hou verband met genoegsame tyd om die inligting in konteks te verwerk voordat tolking plaasvind.

Mahlangu (1993:49) waarsku teen die gebruik van terminologie wat 'n Europese oorsprong het, aangesien dit nie altyd getolk kan word in die inheemse tale van Suid-Afrika nie.

Die tolkproses tydens onderhoudvoering blyk nie so eenvoudig te wees as wat dit mag voorkom nie. Kultuur kan 'n invloed hê op die kommunikasie tussen die tolk en die kliënt/pasiënt, eiesoortige eise word aan die tolk gestel en die praktiese uitvoering van die tolking noodsaak sekere riglyne vir die definitiewe rolsuiwering van al drie partye (maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt). Al hierdie faktore moet binne die fases van onderhoudvoering (voor-onderhoud-, aanvangs-, ontwikkelings-, afsluitings- en na-onderhoudfase) in ag geneem word. As bestuurder of fasiliteerder van die onderhoud moet die maatskaplike werker deurgaans die waardes en beginsels van die professie toepas om die onderhoud doeltreffend te laat verloop. Alvorens die tolkproses doeltreffend kan verloop, is dit nodig dat die maatskaplike werker sy kennis, vaardigheid en houding moet aanpas vir effektiewe tolking.

5.6 Bekwaamhede van die maatskaplike werker ten opsigte van tolking

Soos by die tolk, word daar ook toepaslike en spesifieke kennis, vaardigheid en houding van die maatskaplike werker verwag om die proses van tolking te bestuur. Hierdie bekwaamhede is reeds deel van die maatskaplike werker se mondering en kennisgeheel, aangesien aanvanklike opleiding op die bekwaamhede fokus. Die maatskaplike werker benodig egter, volgens die navorser, spesiale kennis, vaardighede en houdings om effektief met die hulp van 'n tolk te kan funksioneer.

5.6.1 Kennis ten opsigte van die tolkproses

Om die nodige begrip te bewerkstellig, blyk dit belangrik te wees dat die maatskaplike werker oor 'n uitgebreide kennisgeheel van onder andere die volgende behoort te beskik:

- Kennis van die maatskaplikewerkbeleid en -dienste om die maatskaplike werker in staat te stel om 'n professionele diens te kan lewer (vgl. 4.3 en 4.4).
- Basiese kennis van menslike gedrag (vgl. 4.3 en 4.4).
- Kennis van behoeftes en veranderings in die mens se persoonlikheid (vgl. 2.6).
- Kennis om sosiale faktore soos sosiale klas, verskillende waardes en norme, houdings, verhoudings, siekte, en kommunikasiepatrone te onderskei (vgl. 2.6).
- Insig en begrip in die verwysingsraamwerk van die kliënt/pasiënt (vgl. 2.5).
- Kennis aangaande kultuur en etnisiteit (vgl. 4.3).
- Selfkennis en bewustheid van eie etnisiteit maak die maatskaplike werker sensitief vir 'n ander se etnisiteit (vgl. 4.2 en 4.3).
- Kennis van die dominante kultuur en magsverskille (vgl. 4.3).
- Kennis aangaande die maatskaplike werker se eie kultuur en moontlik vooroordele teenoor ander kulture (vgl. 4.3).

- Spesifieke kulturele kennis, sistematiese kontekste van kulture asook die akkulturasie en internalisering van kultuur (vgl. 4.3 en 4.4).
- Kennis rondom gesindheidsverskille ten opsigte van sekere kernwaardes tussen lede van verskillende kultuurgroepe (vgl. 2.5).
- Begrip en kennis van die kommunikasieproses (vgl. 3.9).
- Kennis aangaande multikulturele kommunikasie (vgl. 4.4).
- Kennis rondom die onderhoudproses om sodoende al die moontlike veranderlikes en faktore wat die proses kan beïnvloed, in ag te kan neem (vgl. 3.7).
- Werkwaardes en die invloed op kultuur, asook die invloed daarvan op die multikulturele onderhoud (vgl.4.3).

Die maatskaplike werker behoort hom deeglik op hoogte te bring met die nuutste literatuur oor tolkbenutting alvorens hy 'n onderhoud met behulp van 'n tolk voer. Hy behoort sy eie etiese verpligting na te streef om meer kennis as die normale persoon in te win en daardeur sy aanspreeklikheid te verminder. Die kliënt/pasiënt se reg tot professionele dienslewering plaas verder druk op die maatskaplike werker om homself, die tolk en die kliënt/pasiënt voor te berei met kennis aangaande die tolkproses.

5.6.2 Vaardigheid ten opsigte van die tolkproses

Met bogenoemde kennis in pag, is dit noodsaaklik dat die maatskaplike werker die onderstaande vaardighede ontwikkel.

- Die maatskaplike werker behoort in staat te wees om stres en spanning by die kliënt/pasiënt te identifiseer en te hanteer (vgl. 2.5). Hiermee saam gaan ook die hantering van weerstand by die kliënt/pasiënt wat moontlik as gevolg van taal- en kultuurverskille (vgl. 2.5) kan ontstaan.
- Terapeutiese vaardighede, te wete die hantering van kliënte/pasiënte en die lewering van terapeutiese intervensies (vgl. 2.6).
- Die maatskaplike werker moet in staat wees om sy eie vrese en angstigheid tydens multikulturele dienslewering/tolking te herken en hanteer (vgl. 4.3).
- Die maatskaplike werker moet oor doeltreffende kommunikasie- en verhoudingsvaardighede beskik (vgl. 4.3). Kommunikasievaardighede sluit onder andere in:
 - Luistervaardighede (vgl. 3.7).
 - Geduld (vgl. 5.4).
 - Interpretering van die kliënt/pasiënt se verbale en nie-verbale gedrag en die vermoë om toepaslik daarop te reageer (vgl. 2.6).
 - Vaardighede om veranderings en groei ten opsigte van multikulturele kommunikasie te bewerkstellig (vgl. 4.3 en 4.4).
 - Kommunikasievaardighede om met tolke saam te werk (vgl. 4.4).

- Vaardigheid in die kommunikasieproses (vgl. 3.9).

- Die maatskaplike werker moet vaardig wees om die proses van onderhoudvoering te lei en rigting te gee om doelbereiking te verseker (vgl. 3.8).
- Die kliënt/pasiënt moet as gevolg van die vaardighede van die maatskaplike werker en sy toepassing van die beginsels gemotiveer word tot samewerking en doelbereiking (vgl. 3.8).

Glasser (1983:470) beklemtoon ander bekwaamhede waarop die maatskaplike werker moet fokus en wat implikasies inhou vir kommunikasie met behulp van 'n tolk in maatskaplike werk:

- Die maatskaplike werker behoort oor die vermoë te beskik om deur nie-verbale kommunikasie die kliënt/pasiënt op sy gemak te laat voel en die beginsels van respek, aanvaarding, nie-veroordeling en individualisering, na te kom (vgl. 2.5).
- Indien die kliënt/pasiënt die maatskaplike werker gedeeltelik verstaan, moet die maatskaplike werker liewer stadig praat en van simbole en gesigsuitdrukking gebruik maak om groter begrip te bewerkstellig (vgl. 3.9).
- Die tolk behoort deurgaans te ervaar dat hy 'n belangrike rol in die onderhoudproses vertolk en nie bloot as verbindingskanaal dien nie.

Die aanname kan gemaak word dat die maatskaplike werker-in-praktyk nie noodwendig oor al die spesialisvaardighede vir tolkbenutting sal beskik nie. Die maatskaplike werkers-in-praktyk is reeds toegerus met vaardighede vir maatskaplikewerkdienslewering, en hulle hoef dus net sekere vaardighede aan te

pas of op te skerp. Hierdie vaardighede behels onder andere: (1) luistervaardigheid, (2) geduld, (3) interpreteringsvaardigheid, (4) vermoë om verbale en nie-verbale gedrag te monitor (korrelasie van verbale en nie-verbale gedrag is meting van effektiewe tolking), (5) begrip en insig in tolking, (6) konsentrasie en (7) die besef dat die maatskaplike werker nie oor al die vaardighede kan beskik alvorens hy opleiding in tolkbenutting ontvang het nie. Kennis en vaardigheid kan die tolkproses verbeter, maar as die maatskaplike werker se houding nie positief ingestel is jeens tolking nie, kan dit die tolkproses kniehalter.

5.6.3 Houding ten opsigte van die tolkproses

In die toepassing en gebruik van bostaande kennis en vaardighede is dit nodig dat die volgende houdings by die maatskaplike werker teenwoordig moet wees:

- 'n Positiewe houding jeens die toepassing van maatskaplikewerkwaardes (vgl. 2.5). Dit sluit in die waardes van liefde, omgee, geregtigheid, respekbetoning en selfbeskikkingsreg (vgl. 2.5).
- 'n Verbintenis tot geregtigheid en regverdigheid (vgl. 2.5).
- 'n Nie-veroordelende houding (vgl. 2.5).
- 'n Openheid en gereedheid om van die kliënt/pasiënt te leer (vgl. 4.3).
- 'n Positiewe gesindheid jeens kultuurverskille (vgl. 4.5).
- 'n Motivering en dringendheid om die kommunikasieproses (multikultureel met behulp van tolke) te verbeter en te verstaan.

Daar moet in gedagte gehou word dat die maatskaplike werker deur sy houding die kliënt/pasiënt met sy probleem moet help (vgl. 2.5.2). 'n Maatskaplike werker wat multikultureel werk en tolke benut, moet beseft dat gespesialiseerde kennis, vaardighede en houdings nodig is om doelbereiking te bewerkstellig en die proses tot voordeel van al die partye aan te wend. Die navorser wil hom verstout deur te sê dat alles inaggenome, die maatskaplike werker nie moedeloos moet word met die beseft dat gespesialiseerde kennis, vaardighede en houdings nodig is tydens tolking nie. Die behoefte aan gespesialiseerde bekwaamhede by die maatskaplike werker ondersteun die aanbeveling van Erasmus (2000) dat die tolkbenutter opleiding behoort te ontvang om hierdie bekwaamhede aan te leer. Die toepassing van bogenoemde kennis, vaardighede en houdings behoort deurlopend in al vyf die generiese fases van die tolkproses, naamlik die (1) voor- onderhoudsfase, (2) aanvangsfase, (3) ontwikkelingsfase, (4) afsluitingsfase, en (5) na-onderhoudsfase aangewend te word.

5.7 Waarskynlike indikatore vir 'n riglyn vir die maatskaplikewerktolkproses

Tolking tydens die onderhoudproses bestaan, volgens Sanders (1996:38), uit vyf afdelings, naamlik: (1) die voor-onderhoudsgesprek, (2) die inleiding (tydens die onderhoud) – aanvangsfase, (3) die kliënt/pasiënt-onderhoud (tydens die onderhoud) – ontwikkelingsfase, (4) die afsluiting van die onderhoud (tydens die onderhoud) – afsluitingsfase, (5) die na-onderhoud gesprek (as die kliënt/pasiënt reeds weg is) (vgl. 3.8). Die navorser beskou hierdie generiese fases van onderhoudvoering as van groot belang aangesien dit op alle maatskaplikewerkonderhoude van toepassing kan wees. Hierdie studie fokus egter op die maatskaplikewerkassesseringsonderhoud (die eerste kontakssessie met die kliënt/pasiënt). Bogenoemde fases word kortliks bespreek:

5.7.1 Voor-onderhoudfase

Sanders (1996:9) gee 'n riglyn wat gevolg kan word wanneer besluit word om van 'n tolk gebruik te maak en die tolk vir 'n bepaalde sessie bespreek word. Dit behels die volgende:

- Voor die onderhoud: Stel die tolk 'n geruime tyd voor die betrokke afspraak daarvan in kennis.
- Bespreek genoeg tyd vir die onderhoud (getolkte onderhoude duur twee keer langer as normale onderhoude).
- Die tyd en duur van die onderhoud hang af van die kompleksiteit en tyd beskikbaar vir die onderhoud.
- Dui aan hoe lank die sessie moontlik kan duur.
- Maak seker die tolk en die kliënt/pasiënt praat dieselfde taal en dialek.
- Indien dit nodig blyk te wees of as dit aangedui word, moet die geslag van die tolk en die kliënt/pasiënt dieselfde wees (in sensitiewe gevalle byvoorbeeld waar seksuele sake ter sprake is).
- Wees voorbereid op en sensitief vir enige moontlik politieke, geestelike of kulturele verskille.
- Stel vas of die ouderdomsverskille tussen die tolk en die kliënt/pasiënt ongemak kan veroorsaak (in die vorm van kultuurverskille).

- Definieer die aard van die onderhoud.
- Definieer die doel van die organisasie en profesie en die rol van die professionele persoon.
- Wees versigtig vir stereotipering of aannames.
- Bespreek die feitelike inligting ten opsigte van die kliënt/pasiënt.
- Bepaal die doel van die onderhoud.
- Bespreek met die tolk die metode(s) (tegnieke en vaardighede) wat nodig gaan word, byvoorbeeld luistervaardighede.
- Bespreek vorige kultuuraspekte wat nie deur die professionele persoon verstaan is nie.
- Respekteer die tolk se onafhanklikheid (vermy persoonlike opinies ten opsigte van die kliënt/pasiënt).

Die "Open Learning Agency" (2000:58) voeg die volgende voor-onderhoudtake by (hoewel sommige oorvleuel):

- Die beskikbaarheid van 'n geakkrediteerde tolkagentskap moet bepaal word.
- Gekwalifiseerde tolke behoort reeds beskikbaar te wees (indien beskikbaar).
- Begrip vir die rol, take en beperkinge van die tolk.

- Wees voorbereid op moontlike probleme wat tydens tolking kan ontstaan, byvoorbeeld die geslag en ouderdom van die tolk versus die kliënt/pasiënt se ouderdom en geslag.
- Stel dokumentasie beskikbaar aan die tolk sodat hy voorbereiding vir die onderhoud kan doen, veral aangaande terminologie en spesifieke onderwerpe wat beplan word vir die onderhoud.
- Erken vooraf enige spanning wat tydens die tolkproses teenwoordig kan wees en bestuur dit dienooreenkomstig.
- Wees by voorbaat sensitief vir die tolk se behoeftes aangaande byvoorbeeld uitbranding en moegheid, wat 'n effek op die akkuraatheid van die tolkproses kan hê.
- Verwag deurgaans professionele optrede van die tolk, en behandel tolke met die nodige respek vir die noodsaaklike diens wat hulle lewer.

Die "National Accreditation Authority for Translators and Interpreters in Australia" (1995:10) voeg die onderstaande voor-onderhoudtake by:

- Bespreek 'n geskikte tolk vir die korrekte taal en dialek. Poog om tydens mediese onderhoude 'n vroulike tolk vir 'n vroulike pasiënt en 'n manlike tolk vir 'n manlike pasiënt te bespreek.
- Verduidelik aan die tolk die opset en struktuur van die hospitaal, saal of kliniek.

Die afleiding kan gemaak word dat die voor-onderhoudfase van die tolkproses van kardinale belang is, aangesien die voorbereiding en beplanning vir tolkbenutting die effektiwiteit van die tolkproses gaan bepaal, veral in die huidige Suid-Afrikaanse konteks waar tans nie opgeleide skakeltolke bestaan nie en van nie-professionele tolke gebruik gemaak moet word. Dit is nodig dat die maatskaplike werker hierdie fase deeglik benut om sy eie kennis, vaardigheid en houding, sowel as die van die tolk op te skerp.

5.7.2 Aanvangsfase

Die aanvangsfase, volgens Sanders (1996:11), dui die begin van die onderhoud aan en is die fase waar die doel en verdere verloop van die onderhoudproses bepaal word. Etiese faktore wat 'n rol speel, is die kliënt/pasiënt se goedkeuring dat die proses mag voortgaan, versekering aan die kliënt/pasiënt dat vertroulikheid gehandhaaf word (deur beide die onderhoudvoerder en die tolk) en die verduideliking van die gevolge van die proses aan die kliënt/pasiënt. Doelformulering is daarom die belangrikste vertrekpunt tydens hierdie fase en die volgende is veral belangrik:

- Al die partye se rolle moet uitgespel word om misverstande en verkeerde opvattinge te voorkom. Die etiese en/of gedragskode en verantwoordelikhede moet ook verduidelik word.
- Reëls waarvolgens die proses moet verloop, moet neergelê word. Alle rolspelers moet by die verloop van die onderhoud hou.
- Die kliënt/pasiënt moet alle konsepte aangaande die onderhoud verstaan.

Om bogenoemde in 'n "tolkonderhoud" te bereik, is die volgende bykomende aspekte noodsaaklik ten einde die suksesvolle verloop van die onderhoud te verseker (Sanders, 1996:11):

- Genoegsame tyd vir 'n inleiding waartydens die tolk en die kliënt/pasiënt of al drie die partye aan mekaar voorgestel word.
- Daar moet voorsiening gemaak word vir voldoende tyd sodat die tolk 'n verhouding met die kliënt/pasiënt kan vestig en sy rol in die kommunikasieproses kan verduidelik. Die kliënt/pasiënt mag moontlik vrae oor die tolk hê; die tolk moet hierdie inligting aan die professionele persoon oordra sodat dit hanteer kan word.

Die plasing (posisionering) van die tolk, kliënt/pasiënt en professionele persoon moet veral ook aandag geniet, aangesien die plasing van die tolk belangrik is om 'n gevoel van afstand, maar terselfdertyd ook nabyheid (intiemheid) te skep. Beide die onderhoudvoerder en die tolk kommunikeer verbaal asook nie-verbaal met hul oë, hande en liggaam. Tydens kommunikasie moet die oordrag van warmte, aanvaarding en begrip teenwoordig wees, veral gesien in die lig van die feit dat die kliënt/pasiënt binne 'n kort tyd 'n verhouding met die tolk moet vestig. Dit is die taak van die onderhoudvoerder om insig en kennis van die tolk en die kliënt/pasiënt se kultuur in te win, asook van die landstreek waarvandaan hulle afkomstig is, sodat die proses effektief evalueer kan word (Sanders, 1996:12; "National Accreditation Authority for Translators and Interpreters in Australia", 1995:10).

Gentile et al. (1996:16) bevestig bogenoemde stelling en stel voor dat die tolk, kliënt/pasiënt en onderhoudvoerder in 'n driehoekformasie sit sodat al drie die partye oogkontak kan hê en aktief aan die proses kan deelneem (vgl. fig. 7).

Hierdie fase rig die verloop van die tolkproses (onderhoud). Die mening kan gestel word dat die maatskaplike werker genoeg tyd moet bestee aan hierdie fase en veral fokus op die oriëntering van die kliënt/pasiënt ten opsigte van die verloop van die tolkproses. Kernaspekte soos vertroulikheid en verwagtings behoort ook hier bespreek te word. Voordat die maatskaplike werker kan oorgaan na die volgende fase behoort hy seker te maak dat al die betrokke partye hul rol en funksie begryp. Die navorser huldig die mening dat, indien die maatskaplike werker al die take van die spesifieke fase uitvoer, die tolkonderhoud meer effektief kan wees in die bereiking van die doel.

5.7.3 Ontwikkelingsfase

Tydens die ontwikkelingsfase moet die gesamentlike doel soos bepaal tydens die aanvangsfase bereik word. Dit is veral tydens hierdie fase dat die bedoelde boodskap en die waarheid (soos gesetel in elke individu) in woorde omskryf word, sodat die sender (persoon wat die boodskap stuur) maksimaal deur die ontvanger van die boodskap verstaan word. Die doel van die onderhoudproses én die kommunikasieproses moet maksimum kommunikasie wees om die ware bedoeling oor te dra. Die boodskap (deur die sender oorgedra) moet dus deur die ontvanger verstaan word soos wat dit deur die sender bedoel is.

Die maatskaplike werker sal ook tydens hierdie fase vir die kliënt/pasiënt grense en struktuur moet stel waarbinne hy kan ventileer en sy probleem kan uitspel. Die maatskaplike werker sal die onderhoud lei deur van tegnieke soos oop vrae, parafrasering en opsommings gebruik te maak, terwyl die beginsels van maatskaplike werk deurgaans toegepas word.

Tydens die onderhoud, waarvan die tolk deel vorm, is verdere bykomende beginsels van belang (Sanders, 1996:15):

- Poog om direk met die kliënt/pasiënt te kommunikeer, kyk na die kliënt/pasiënt en volg die normale onderhoudproses (vgl. 3.8). Vermy vrae soos: "Vra vir hom" of "sê vir hom".
- Praat in duidelik geformuleerde sinne met gereelde tussenposes, sodat die tolk die betrokke gedeelte kan tolk. Voltooi die boodskap volgens die proses.
- Vermy kliektaal ("jargon"), afkortings en spesiale terminologie waar moontlik. Laat die tolk toe om die maatskaplike werker en/of die kliënt/pasiënt te onderbreek indien hy dit nodig ag. Die onderbreking mag moontlik nodig wees omdat:
 - Die tolk 'n woord of konsep moontlik nie verstaan of ten volle begryp nie.
 - Die professionele persoon dalk te vinnig praat.
 - Die tolk voel die professionele persoon is kultureel onsensitief ten opsigte van die kliënt/pasiënt.
 - Die tolk mag dalk ook 'n lang omskrywing gee aangesien die begrip nie in die betrokke taal en kultuur bestaan nie.
- Hou in gedagte dat die kliënt/pasiënt nie in kort sinne met tussenposes kommunikeer nie. Wanneer die professionele persoon sekere emosionele statusse en belewenisse van die kliënt/pasiënt wil bepaal, moet die tolk versoek word om 'n presiese weergawe van die kliënt/pasiënt se boodskap deur te gee.

- Hou in gedagte dat die kliënt/pasiënt moontlik op die tolk steun. In die lig hiervan moet die tolk beseft dat hy geen besluite mag neem nie en dat sy funksie die ondersteuning van die professionele persoon is.
- Doen moeite wanneer prosedures, regulasies en spesifieke vrae gevra of verduidelik word.
- Gee voortdurend terugvoering aan die tolk en die kliënt/pasiënt oor persepsies of twyfel. Dit beperk misverstande tot 'n minimum.
- Wees sensitief vir die verwagtings en druk wat op die tolk geplaas word. Tolkings vereis geweldig baie konsentrasie, veral by skakeltolke waar die tolk konstant tussen twee tale en kulture moet tolk.

Die maatskaplike werker behoort deurentyd tydens die onderhoud daarteen te waak dat die kliënt/pasiënt nie wegbeweeg van die kernprobleem nie, aangesien die probleem soms pynlik en angswekkend kan wees. Daar moet deurentyd 'n atmosfeer vir katarsis geskep word, sodat die kliënt/pasiënt veilig kan voel om sy probleem te ventileer (Kadushin, 1990:132). Dit moet ook bereik word met die teenwoordigheid van die tolk tydens die getolkte onderhoud.

5.7.4 Afsluitingsfase

Wanneer die doel vir die spesifieke onderhoud bereik is, vind die afsluiting plaas soos aan die begin van die onderhoud kontrakkeer is. Die onderhoud (proses) is 'n ad hoc sosiale sisteem wat geskep is om 'n doel te bereik en wanneer die doel bereik is, moet die sisteem ontbind. Van Rooyen en Combrink (1985:264) meld dat die onderhoud getermineer kan word wanneer die vooropgestelde doel bereik is en die kliënt/pasiënt se emosionele toestand van so 'n aard is dat die onderhoudproses getermineer kan word.

Teen die einde van die getolkte onderhoud behoort die volgende ook plaas te vind (Sanders, 1996:20):

- Maak seker dat die kliënt/pasiënt alles verstaan het (deur middel van terugvoering).
- Verneem of daar nog iets is wat die kliënt/pasiënt wil weet.
- Bevestig die besluite of opdragte wat tydens die sessie gemaak is (opvolgafsprake, kontrak- of medikasie-aanwysings).
- Die tolk en die kliënt/pasiënt het moontlik tyd nodig om vertroulikheid te bevestig en om afskeid te neem en te groet.

Die afsluitingsfase van die onderhoud behoort dus nie afgeskeep of afgejaag te word nie, aangesien sekere prosesse tussen die tolk en kliënt ook afgehandel moet word om die afsluiting suksesvol te laat verloop.

5.7.5 Na-onderhoudfase

As die onderhoudproses afgehandel is, moet daar, volgens Sanders (1996:22), nog aandag aan die volgende aspekte gegee word:

- Enige besprekings wat die professionele persoon met die tolk voer, moet oor die dinamika van die kommunikasieproses handel en nie oor die kliënt/pasiënt nie.
- Die tolk mag ook ondersteuning of berading nodig hê, aangesien sommige sessies stresvol en traumaties kan wees. Hanteer dit dadelik of verwys die tolk na 'n terapeut en/of kollega vir berading.
- Voltooi die tolk se tydbenuttingsdokument en enige ander dokumente.
- Gee genoeg terugvoering aan die tolk en tolk-koördineerders met die oog op evaluering, opleiding en ontwikkeling van tolkdienste.

Die onderhoudproses (insluitend kommunikasie) is op sigself 'n ingewikkelde en verweefde proses wat intensiewe aandag en energie van die maatskaplike werker vereis, maar die insluiting van 'n tolk om 'n tolkproses aan die gang te sit en te bestuur, plaas verdere druk op die maatskaplike werker om die proses te laat slaag. Tolkbenutting (met ander woorde ook die tolkproses) moet dus deur kundige persone (maatskaplike werkers sowel as tolke) uitgevoer word om die maksimum voordeel aan die kliënt/pasiënt te verseker en sodoende die doel van die onderhoud te bereik.

5.8 SAMEVATTING

Die meertaligheidsbeleid in Suid-Afrika lei daartoe dat die benutting van tolke 'n noodsaaklikheid word in gevalle waar partye nie mekaar se taal verstaan of magtig is nie. Tolkbenutting is dus die middel tot multikulturele kommunikasie en het die verstaanbare verloop van die onderhoudproses ten doel. Verskeie modelle vir tolkbenutting is beskikbaar, elk met sy unieke voor- en nadele. Hierdie modelle word saam met die basiese beginsels van tolkbenutting toegepas aangesien verskeie faktore bydra tot die ontstaan van spanning in die tolkingproses.

Die noodsaaklikheid van tolke (ook binne die hospitaalkonteks) mag nie misken word nie, en daarom word reeds aandag gegee aan die formele opleiding van tolke by hoërondewysinstellings in Suid-Afrika. Die daarstel van 'n gedrags- en etiese kode vir tolke is aangespreek in 'n poging om die rol en funksie van die tolk verder toe te lig en te definieer (in ag genome probleme wat by tolking mag ontstaan). Die verantwoordelikheid en aanspreeklikheid van al die partye betrokke by tolking het aan die hand van die Grondwet aandag geniet.

Die kommunikasieverhouding met behulp van 'n tolk is bespreek, asook die tolkproses (in samehang met die onderhoudproses). Die tolkproses noodsaak sekere bykomende insette van sowel die maatskaplike werker as die tolk, maar dit moet egter in gedagte gehou word dat die maatskaplike werker die persoon binne die proses is wat die proses bestuur en rig. Die rol en funksie van die maatskaplike werker in hierdie proses het daarom ook aandag geniet.

Tolkbenutting is 'n ingewikkelde en komplekse proses wat nog nie die nodige status en erkenning geniet wat dit verdien nie. Vervolgens word die empiriese hoofstuk aangebied, waar daar deur middel van 'n gestruktureerde vraelys bykomende menings uit die praktyk verkry word.

HOOFSTUK 6

'N EMPIRIESE ONDERSOEK NA DIE AANWENDING VAN TOLKE IN MAATSKAPLIKE WERK

6.1 INLEIDING

Hierdie maatskaplikewerkstudie neem bevindings uit dissiplines soos Kommunikasiekunde, Antropologie, Sielkunde, Etiek en Tolkpraktyk in ag. Daar is vanuit 'n verkennend-beskrywende perspektief gewerk om die ontwikkeling van die proses van multikulturele onderhoudvoering in maatskaplike werk (spesifiek die assesseringsonderhoud) met behulp van 'n tolk toe te lig sodat begrip en insig in tolkbenutting binne maatskaplike werk bewerkstellig kan word.

'n Literatuurstudie aangaande tolkbenutting tydens multikulturele maatskaplike werk binne 'n geneeskundige konteks (die hospitaal), word in Hoofstuk 2 tot 5 bespreek. Die metodes van insameling, analisering en interpretering van data wat tydens die empiriese ondersoek verkry is, word in hierdie hoofstuk aangedui. Die uiteensetting bestaan hoofsaaklik uit twee dele, te wete 'n gedeelte waarin die werkswyse aangaande die data-versameling aangedui word en 'n afdeling waarin die resultate wat uit die vraelyste verkry is, uiteengesit en geïnterpreteer word. Vervolgens word die verband tussen die doel van dié navorsing en die doel met die empiriese ondersoek, soos in Hoofstuk 1 bespreek, toegelig. Veral word uitgewys hoe die doel van die empiriese ondersoek kan bydra tot die bereiking van die oorkoepelende doel van die studie.

6.2 DOEL VAN DIE NAVORSING

Die oorkoepelende doel van hierdie verkennende en beskrywende studie is om die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele onderhoudvoering in maatskaplike werk hermeneuties te beskryf (deur te fokus op multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk). Die verkenning en beskrywing van genoemde aspekte kan die maatskaplike werker wat van tolke gebruik moet maak, moontlik tot begrip en insig in tolkbenutting lei. Dit beklemtoon voorts die noodsaaklikheid om daardie indikatore aan te dui wat aantoon dat aanvaarbare tolking in 'n maatskaplikewerksituasie plaasvind sodat die etiese en morele verantwoordelikheid ten opsigte van die profesie, die kliënt/pasiënt en die tolk nagekom word.

Die empiriese doelstellings behels:

- Die opstelling van 'n gestruktureerde vraelys om, aanvullend tot die literatuurstudie, menings uit die praktyk te verkry sodat bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak kan word.
- Verkryging van samewerking van respondente wat die totale universum van geneeskundige maatskaplike werkers vanuit hospitale in die Vrystaat insluit, vir die invulling van die vraelyste.
- Verwerking van data.
- Die opstelling van bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings.
- Finalisering van die navorsingsverslag.

Vervolgens word die metode van data-insameling toegelig.

6.3 METODE VAN DATA-INSAMELING

'n Gestruktureerde vraelys is opgestel om, aanvullend tot die literatuurstudie, bykomende menings uit die praktyk te verkry, sodat bevindings, gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak kan word. Die respondente is die totale populasie geneeskundige maatskaplike werkers werksaam in hospitale (provinsiale, algemene en psigiatriese hospitale) in die Vrystaat.

Die navorser het van 'n kwantitatief-verkennend-beskrivende navorsingsontwerp gebruik gemaak. Op grond van sodanige ontwerp is besluit om vraelyste as navorsingstegniek te gebruik, wat persoonlik deur die navorser aan die totale populasie (20) maatskaplike werkers werksaam in die hospitale in die Vrystaat, oorhandig is. Hierdie 20 vraelyste is in die teenwoordigheid van die navorser voltooi en derhalwe het die totale populasie respondente die ingevulde vraelyste aan die navorser oorhandig. Om die verdere moontlikheid van onduidelikhede uit te skakel, is die ingevulde vraelys opgevolg deur 'n telefoniese onderhoud. Hierdie metode het verseker dat 100% van die vraelyste wat versprei is, terug ontvang is en dat al die ingevulde vraelyste bruikbaar is. Die loodsondersoek en resultate daarvan word vervolgens bespreek.

6.4 LOODSONDERSOEK EN RESULTATE

'n Voorlopige vraelys in Afrikaans en Engels is aan vier deelnemers (twee akademici en twee geneeskundige maatskaplike werkers-in-praktyk) gegee om die inhoud te evalueer.

Enkele tekortkominge is deur die deelnemers tydens die invul van die vraelyste aangedui:

6.5 ASPEKTE WAT 'N ROL KAN SPEEL TYDENS DIE INSAMELING EN INTERPRETERING VAN DIE DATA

Hierdie studie is vanuit 'n kwantitatief-, verkennend-beskrywende raamwerk gedoen. Dit is nodig om 'n aantal faktore te verreken wat tydens die ondersoek moontlik 'n rol kon speel tydens die insameling en interpretering van die data wat uit die empiriese ondersoek verkry is.

Om as maatskaplike werker in staat te wees om 'n effektiewe diens aan multikulturele kliënte/pasiënte te lewer, moet die verskeie faktore wat die omvattende hulpverleningsproses kan beïnvloed, aandag geniet. Dit is belangrik dat hierdie verrekenbare faktore soos kultuur, geloof en magsafstand wetenskaplik bestuur word. Hierdie navorsing is noodsaaklik omdat indikatore vir 'n toekomstige riglyn aan die hand van die maatskaplike werker se bekwaamhede toegelig word om sodoende die maatskaplikewerkonderhoud, en dan veral die assesseringsonderhoud, meer effektief te laat verloop.

Hierdie studie word gerig deur die uitgangspunt dat multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, 'n komplekse kommunikasiesituasie is wat slegs in sy volheid verreken en verken kan word, indien daar op 'n veelheid van faktore, verskynsels en indikatore gefokus word. Voorts word van die standpunt uitgegaan dat geen enkele faktor as kousaal tot multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk beskou kan word nie, maar dat 'n holistiese (sistemiese en ekologiese) perspektief gevolg moet word, waar nie gefokus word op 'n liniêre kousaliteit nie, maar op 'n konstante vloeï van interaksie tussen die ekologiese ontleding en die sistemiese benadering, dus 'n sirkulêre kousaliteit.

'n Verdere belangrike aspek wat die insameling en interpretering van data kan beïnvloed, is dat die navorser se kennisgeheel uitgebrei is deur dat hy reeds die afgelope 12 jaar multikulturele maatskaplike werk beoefen en ook reeds vroeër navorsing vir 'n meestersgraad oor hierdie onderwerp gedoen het. Hierdie eerste studie is opgevolg deur die aanbieding van seminare aan geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat, asook die lewer van 'n

referaat tydens 'n internasionale kongres oor tolkpraktyk wat by die Universiteit van die Vrystaat aangebied is. Voortspruitend uit hierdie kongres is die publikasie van 'n artikel, asook 'n hoofstuk, naamlik "Die implikasies van tolkbenutting in maatskaplike werk" in 'n boek, met die titel "Liaison interpreting in the community " geskryf. (Erasmus, 1999).

Ook die feit dat die temas waaraan aandag geskenk is in die vraelys deur die navorser geselekteer en saamgestel is, sou op sigself 'n invloed kon uitoefen op die verloop, betekenisgewing en interpretasie van data wat tydens die invul van die vraelys verkry is. Aangesien die navorser teenwoordig was tydens die invul van die vraelyste was hy in staat om enkele waarnemings te maak. Resultate uit die ingevulde vraelyste word vervolgens weergegee.

6.6 RESULTATE VERKRY VANUIT DIE INGEVULDE VRAELYSTE

Die resultate verkry van die 20 respondente word in dieselfde volgorde as die vrae in die vraelys weergegee (vgl. Bylae A en B). Die empiriese ondersoek behels onderwerpe aangaande die kliënte-/pasiëntegroep, tolkbenutting, die tolkproses in die algemeen en laastens die generiese fases van die tolkproses. Vervolgens word die kliënte-/pasiëntegroep bespreek.

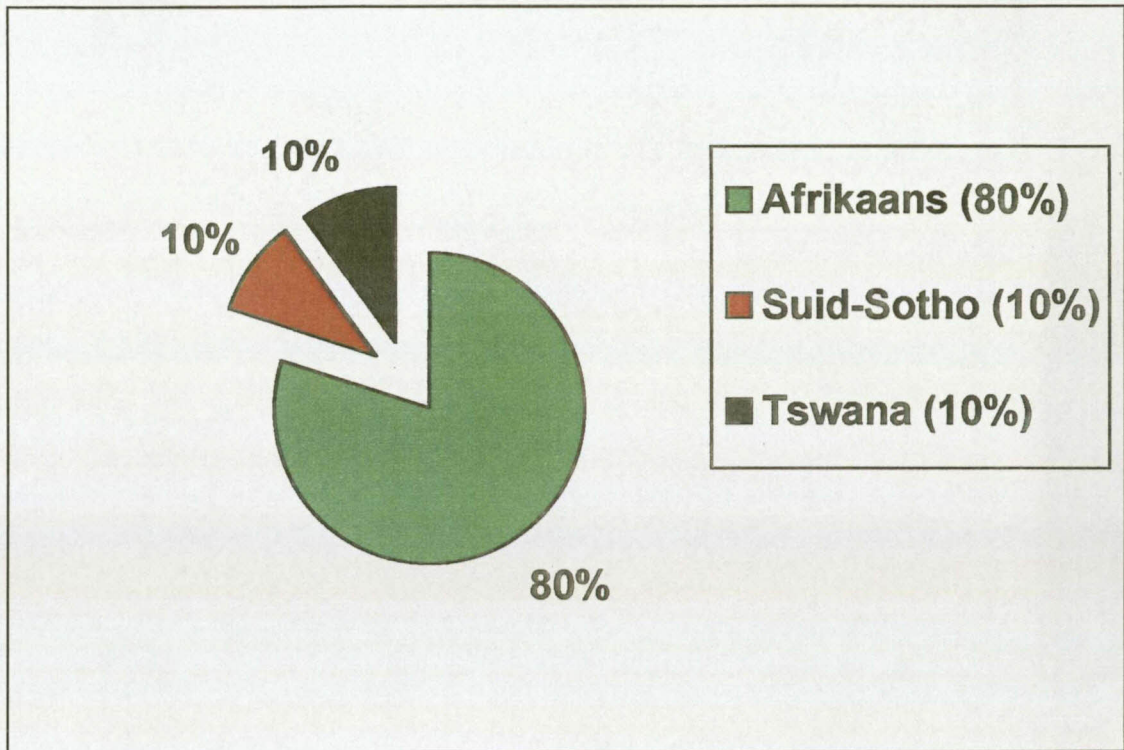
6.6.1 Kliënte-/pasiëntegroep

Betreffende die kliënte-/pasiëntegroep is van die respondente verwag om enersyds die taal wat hulle besig en andersyds die taal wat die kliënte/pasiënte die meeste besig, aan te dui.

6.6.1.1 Respondente se taal

In Vraag 1 is van die respondente verwag om die taal wat hulle die meeste besig aan te dui. Die resultate is as volg (vgl. fig. 12).

Figuur 12: Eerste taal van die respondente



Volgens Figuur 12 gebruik die meerderheid respondente (16, 80%) Afrikaans as eerste taal teenoor die twee (10%) wat Suid-Sotho en twee (10%) wat Tswana as eerste taal besig. In ooreenstemming met statistiek van die NNS (1996) wat aandui dat sewe uit agt maatskaplike werkers blank is, neem die navorser waar dat hier vier uit vyf geneeskundige maatskaplike werkers blank is (vgl. 1.2). Dit impliseer dat talle kliënte/pasiënte slegs in hul eerste taal bedien kan word met behulp van tolkbenutting (tot voordeel van die kliënt/pasiënt sowel as die maatskaplike werker wat andersins nie sy werk sal kan doen nie). Nieteenstaande die toename in swart en/of anderskleurige maatskaplike werkers, blyk hierdie toename nog nie voldoende te wees om tolkbenutting te vermy nie.

Die respondente moes verder ook in Vraag 1 aandui watter ander tale hulle magtig is. Die resultate word in alfabetiese volgorde in Tabel 1 uiteengesit.

Tabel 1: Ander tale wat die maatskaplike werkers magtig is

ANDER TALE DEUR DIE RESPONDENT GEBESIG	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Afrikaans	19	95%
Engels	20	100%
Duits	1	5%
Gebaretaal	1	5%
Noord-Sotho	1	5%
Suid-Sotho	6	30%
Swazi	1	5%
Tswana	3	15%
Xhosa	3	15%
Zulu	3	15%

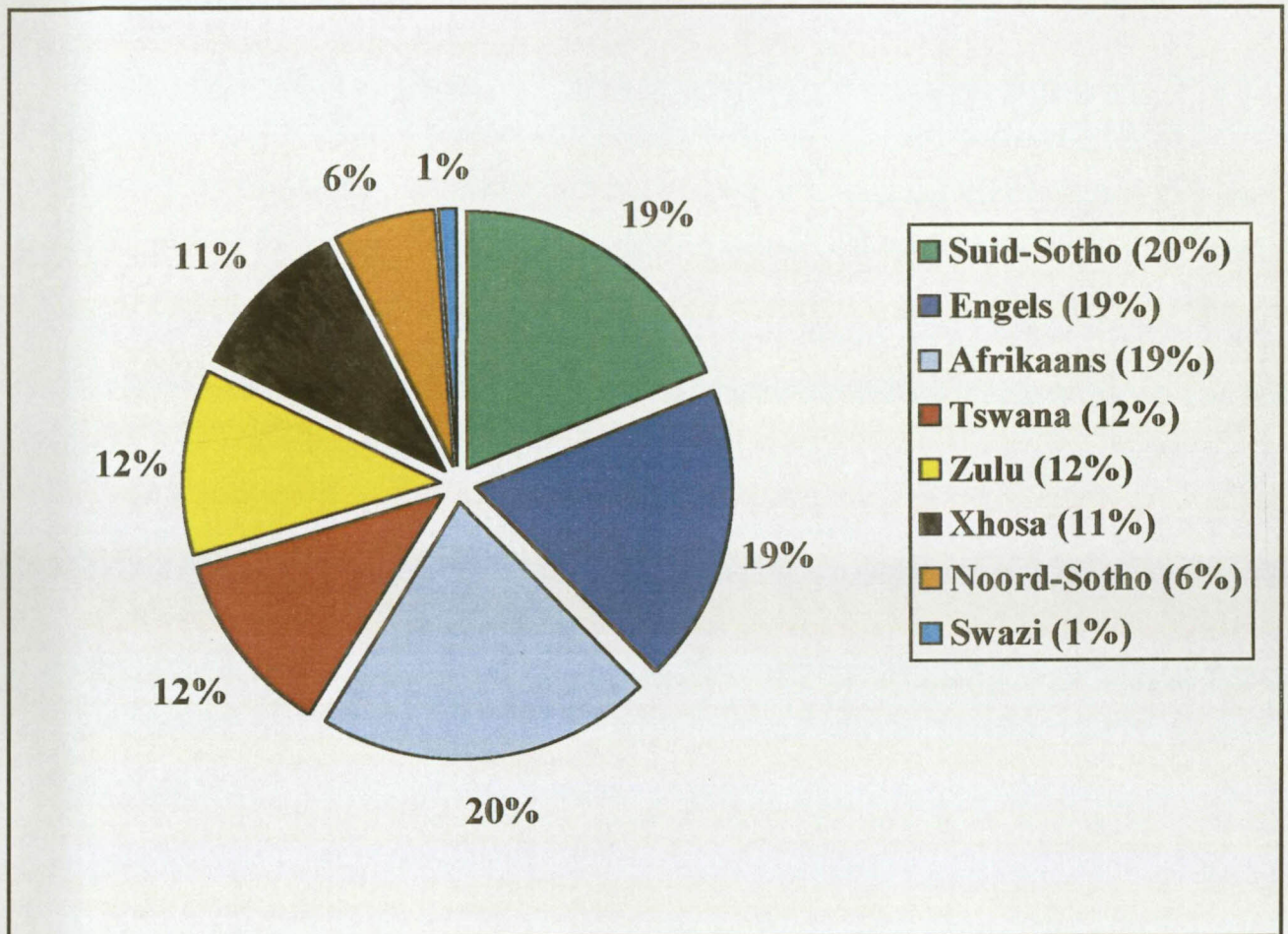
N=20

Alhoewel 16 (80%) van die respondente Afrikaans, twee (10%) Suid-Sotho en twee (10%) Tswana as eerste taal besig, is daar bevind dat die totale populasie respondente (100%) Engels as tweede en/of derde taal magtig is (vgl. tab. 1). Hieruit kan afgelei word dat indien die kliënt/pasiënt Engels magtig is, Engels as medium benut word om die kliënt/pasiënt te bedien en dat moontlike tolkbenutting op hierdie wyse vermy word. Alhoewel die maatskaplike werker die kliënt/pasiënt moontlik in Engels kan bedien, beteken dit nie dat die boodskap soos bedoel, (vgl. 1.4.1 en 3.9) ontvang is en dat daar begrip en insig in die kliënt/pasiënt se kultuur bestaan nie (vgl. 4.3). Een (5%) van die respondente is ook gebaretaal magtig (gebaretaal is 'n tolkdiens wat nie in hierdie studie behandel word nie – maar word nie as minder belangrik beskou nie).

6.6.1.2 Kliënte-/pasiëntegroep se taal

In Vraag 2 is terugvoering aangaande die kliënt/pasiënt se taal verwag. Die gegewens word vervolgens in Figuur 13 getoon.

Figuur 13: Tale wat die kliënte-/pasiëntegroep praat



Hier is bevind dat, in ooreenstemming met die Vrystaatse taalverspreiding volgens die Sentrale Statistiekdiens (1996) (vgl. 5.4.2), Suid-Sotho hoofsaaklik in die Vrystaatse hospitale gebesig word. Inteenstelling met die resultate van die Sentrale Statistiekdiens, het die respondente aangedui dat ander tale wat ook deur die kliënte-/pasiëntegroep gepraat word, onder meer Afrikaans (19%), Engels (19%), Tswana (12%), Zulu (12%), Xhosa (11%), Noord-Sotho (6%) en Swazi (1%) is. Hierdie resultaat kan moontlik beïnvloed wees deur die verspreiding van die respondente. Die totale populasie respondente en kliënte-

/pasiëntegroep kom hoofsaaklik uit Bloemfontein en Welkom waar Suid-Sotho, Afrikaans en Engels meestal gebesig word.

Uit Figuur 12 en 13 asook Tabel 1. kan die afleiding gemaak word dat die respondente (80%) nie die tale van die kliënte-/pasiëntegroep magtig is nie. Die resultaat korreleer met die literatuur waarvolgens die noodsaaklikheid van tolkbenutting gevind kan word in die mate waartoe die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal kan verstaan nie (vgl. 5.4.2). Vervolgens word tolkbenutting bespreek.

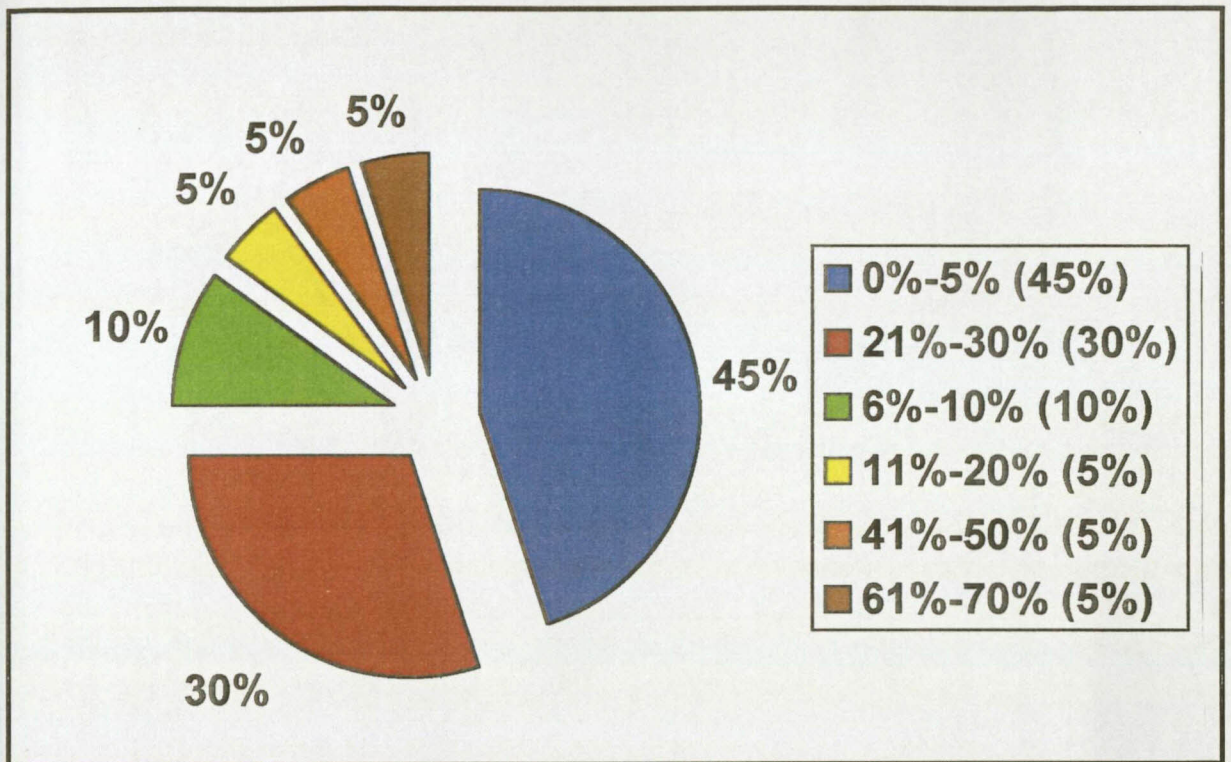
6.6.2 Tolkbenutting

Tolkbenutting in die vraelys behandel temas soos die persentasie tolkonderhoude per maand, watter omstandighede tolkbenutting noodsaak, wie as tolke benut word en die aard van teenprestasies wat tolke ontvang. Inligting oor beleid aangaande tolkbenutting, aanspreeklikheid van die maatskaplike werker, tolk en die organisasie word bespreek, die etiese kode vir 'n tolk word toegelig, die bekwaamhede wat die maatskaplike werker en tolk vir tolkbenutting benodig en die wyse waarop die maatskaplike werker hierdie bekwaamhede bekom het, word aangebied.

6.6.2.1 (a) Persentasie tolkonderhoude per maand

Vraag 3.1 vra aan die respondent om die persentasie onderhoude wat tolkbenutting per maand noodsaak, aan te toon. Die gegewens word in Figuur 14 aangedui.

Figuur 14: Persentasie tolkonderhoude per maand



Figuur 14 dui aan dat 11 (55%) van die respondente in 6% tot 70% onderhoude per maand van tolke gebruik maak. Dit verdien hier gemeld te word dat die oorblywende nege respondente (45%) onder andere afdelingshoofde (wat minder kontak met kliënte/pasiënte het) en/of swart maatskaplike werkers is (wat wel die kliënt/pasiënt se taal magtig is). Die afleiding kan gemaak word dat nieteenstaande hierdie 45%, tolkbenutting 'n noodsaaklikheid is. Hierdie resultate word verder deur 6.6.2.1 (b) verhelder.

6.6.2.1 (b) Toename en/of afname in tolkbenutting per maand

In Vraag 3.2 dui die respondente aan of daar 'n toename en/of afname per maand in tolkbenutting beleef word. Vier (20%) van die respondente beleef 'n toename, teenoor 13 respondente (65%) wat geen verandering ervaar nie en drie respondente (15%) wat 'n afname in tolkbenutting per maand aandui. Die redes vir die toename en/of afname, is soos volg:

- **Toename**

- Plattelandse kliënte/pasiënte wat nie Afrikaans en/of Engels magtig is nie (ongeletterde kliënte/pasiënte).
- Sommige kliënte/pasiënte dring daarop aan om in hul eerste taal bedien te word.

- **Toename en/of afname**

- 'n Toename en/of afname word deur die kliënt/pasiënt opnames bepaal, byvoorbeeld die getal opnames per dag van kliënte/pasiënte wat nie Afrikaans en/of Engels magtig is nie.

- **Afname**

- Bekwaamhede ten opsigte van multikulturele dienslewering van maatskaplike werkers neem toe (vgl. 6.6.2.9).
- Swart maatskaplike werkers benut tolke minder as hul wit eweknieë. Die swart maatskaplike werkers hanteer die kliënte/pasiënte van hul eie taal en kultuur en dan is tolkbenutting nie nodig nie.
- Die pos beklee deur die maatskaplike werker bepaal die mate van tolkbenutting (byvoorbeeld minder deur bestuur).
- Jonger kliënte/pasiënte is Afrikaans en/of Engels magtig (geletterdheid neem toe).

- Opleidingspeil van kliënte/pasiënte bepaal tolkbenutting in dié opsig dat die persentasie kliënte/pasiënte wat skoolopleiding ontvang en voltooi het, moontlik toeneem. Dit impliseer dat die kliënte/pasiënte moontlik Afrikaans en/of Engels as tweede of derde taal aangeleer het, wat uiteraard die behoefte aan tolkbenutting verminder.

Nieteenstaande hierdie faktore wat tot 'n 15% afname aangaande tolkbenutting aanleiding gee, word tolke nog steeds benut, aangesien daar 'n 5% algehele toename blyk te wees in die behoefte aan tolkbenutting per maand (vgl. 1.2 en 5.4.2).

Hierdie toename korreleer met die navorsingsprobleem wat stel dat tolkbenutting toeneem (vgl. 1.2). Die kliënte/pasiënte dring ook aan om in hulle eie taal bedien te word. Dit korreleer met die Handves van Menseregte (1996), wat bepaal dat dit die kliënt/pasiënt se reg is om in sy eie taal bedien te word (vgl. 1.2, 5.3.1, 5.4.2 en 5.4.5.3). Die bekwaamhede waarna die respondente verwys, word verder in 6.6.2.9 toegelig. 'n Positiewe aspek is die toename in die opleidingspeil en/of geletterdheid van die kliënte/pasiënte. Laasgenoemde kan toegeskryf word aan die deurlopende en toegewyde onderwys en opleiding wat deur die Suid-Afrikaanse regering bestuur word. Die omstandighede wat tolkbenutting noodsaak, word verder toegelig.

6.6.2.2 Omstandighede wat tolkbenutting noodsaak

Respondente is in Vraag 4 versoek om die omstandighede wat tolkbenutting noodsaak, aan te dui. Ongeveer 14 respondente (70%) dui aan dat tolke benut word as die kliënt/pasiënt se taal nie verstaan word nie, teenoor twee respondente (10%) wat tolke benut as gevolg van onkunde aangaande die kliënt/pasiënt se kultuur. Twee (10%) respondente het aangedui dat beide bogenoemde omstandighede tolkbenutting noodsaak. Daarteenoor het vier respondente (20%) aangedui dat die werkgewer van hulle verwag om tolke te benut waar daar sprake van taalprobleme is.

'n Ander omstandigheid wat, volgens die respondente, tolke noodsaak, is wanneer mediese prosedures aan die kliënt/pasiënt en sy familie verduidelik moet word. Hierdie omstandigheid kan ook as rede gegee word waarom tolke soms as krisishulpmiddel benut word (vgl. 6.6.3.3).

Die afleiding kan gemaak word dat tolke hoofsaaklik benut word waar die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal verstaan nie en die bedoelde betekenis en implikasies van mediese prosedures aan die kliënt/pasiënt verduidelik moet word (vgl. 2.6.4 en 5.4.2.1). Slegs vier respondente (20%) benut 'n tolk as gevolg van onkunde oor die kliënt/pasiënt se kultuur. Die tipe tolk benut en teenprestasie van die tolk word kortliks bespreek.

6.2.2.3 Tipe tolk gebruik en teenprestasie vir die tolk

Vraag 5 versoek van die respondente om aan te dui watter tipe tolk hulle meestal benut en of die tolk enige vorm van teenprestasie ontvang. Die gegewens word in Tabel 2 aangebied.

Tabel 2: Tolke benut deur die maatskaplike werkers

NO	TOLKE BENUT	FREKWENSIE	PERSENTASIE
1	Ander professionele persoon (byvoorbeeld verpleegkundige)	20	100%
2	Familielid van die kliënt/pasiënt	8	40%
3	Kollega (maatskaplike werker)	8	40%
4	Student (byvoorbeeld 'n verpleegkundige)	8	40%
5	Versorger van die kliënt/pasiënt	8	40%
6	Assistent verpleegkundige	8	40%
7	Skoonmaker	7	35%
8	Vriend van die kliënt/pasiënt	5	25%
9	Enige beskikbare persoon	5	25%
10	Mede-kliënt/pasiënt	2	10%

N=20

Tabel 2 se gegewens word weergegee aangaande die tipe tolke terwyl moontlike teenprestasies vir die tolk ook uitgelig word.

o Tipe tolke

Tabel 2 gee 'n uiteensetting van al die persone wat deur die respondente as tolk benut word. Dit blyk uit Tabel 2 dat die totale populasie (100%) eerder 'n ander professionele persoon benut om te tolk, teenoor slegs twee (10%) respondente wat 'n mede-kliënt/pasiënt as tolk benut. Naas die professionele persoon en die mede-kliënt/pasiënt word ook die familielid, vriend en/of versorger van die kliënt/pasiënt as tolk benut (agt, 40%). Waar die respondent van sy maatskaplikewerkkollega gebruik gemaak het (agt, 40%), was dit omdat die kliënt-/pasiëntpopulasie (gevallelading) wat nie Afrikaans en/of Engels magtig is nie, te veel vir die swart maatskaplike werkers was om te hanteer. Die afleiding kan gemaak word dat die maatskaplike werker waarskynlik die mede-kliënt/pasiënt respekteer, deur hom nie te benut as tolk nie, en hom ook beskou as 'n moontlike kliënt/pasiënt van die maatskaplike werker (vgl. 2.5.5).

Die maatskaplike werker beskerm derhalwe die mede-kliënt/pasiënt se gevoelens en besef dat hy sy eie spanning en vrees aangaande sy eie siektetoestand moet hanteer. Dit blyk dat die mede-maatskaplike werker vir 'n spesifieke terapeutiese ingreep as tolk benut word en dat die kliënt/pasiënt dan verder in sy tweede en/of derde taal bedien word.

◦ **Teenprestasie vir die tolk**

Alhoewel daar verskillende antwoordmodusse gegee is om aan te dui watter vorm van teenprestasie die tolk ontvang, dui 20 respondente (100%) aan dat die tolk geen finansiële of meriete-erkenning (vergoeding) ontvang nie. Daar is wel deur 20 (100%) van die respondente aangedui dat hulle die tolk verbaal bedank en/of 'n brief skryf aan sy afdelingshoof waarin waardering uitgespreek word dat die persoon benewens sy eie taak, gewillig is om behulpsaam te wees met tolking. Hierdie antwoord van die respondente korreleer met die literatuurstudie wat bevestig dat nie-professionele tolke geen finansiële of ander amptelike erkenning ontvang nie (vgl. 5.4.2.1). Dit kom voor asof die maatskaplike werkers hul vrymoedigheid verloor om 'n persoon te vra om te tolk, aangesien hulle soms negatiewe ervarings het en probleme ondervind om 'n gewillige beskikbare persoon te vind. Sommige situasies verplig egter die maatskaplike werker om 'n tolk te benut om sodoende te verseker dat die bedoelde boodskap wedersyds ontvang word (vgl. 2.6, 5.4.2.1 en 6.6.2.2).

6.6.2.4 Organisasie se tolkbeleid

Vraag 6 verwag van die respondente om aan te dui waaruit sy organisasie se tolkbeleid bestaan. In die empiriese studie dui al die respondente (20, 100%) aan dat hulle organisasie nie oor 'n tolkbeleid beskik nie. Vyf (25%) van die respondente dui wel aan dat 'n "gentleman's agreement" tussen die kollegas in die hospitaal bestaan om te help tolk. 'n Tolkbeleid sou onder meer kon bydra tot 'n formele "gentleman's agreement" in die afwesigheid van professionele tolke.

Hierdie resultaat bevestig die literatuur (vgl. 5.4.5.2) dat die gesondheidsektor in die Vrystaat nie oor 'n tolkbeleid beskik nie. Vervolgens word die professionele en nie-professionele tolk se aanspreeklikheid aangetoon.

6.6.2.5 Aanspreeklikheid van die professionele en nie-professionele tolk

In Vraag 7 is van die respondente verwag om aan te dui wat na hulle mening die aanspreeklikheid is van die professionele en/of nie-professionele tolk wat benut word (professionele tolk verwys na 'n opgeleide tolk). Die resultate word in Tabel 3 aangedui.

Tabel 3: Aanspreeklikheid van die professionele en/of nie-professionele tolk

Die tolk	Professionele tolk	Nie-professionele tolk
Is ten volle aanspreeklik vir tolking	18 (90%)	0
Kan aanspreeklik gehou word indien hy opleiding ontvang het	12 (60%)	4 (20%)
Kan aanspreeklik gehou word as hy by 'n raad/professionele liggaam geregistreer is	10 (50%)	2 (10%)
Kan volgens 'n etiese kode aanspreeklik gehou word	11 (55%)	2 (10%)
Kan aanspreeklik gehou word indien 'n vooronderhoud-kontrak geteken is	11 (55%)	5 (25%)
Kan aanspreeklik gehou word as hy volledig deur die maatskaplike werker georiënteer is ten opsigte van verwagtinge en spesifieke take	12 (60%)	6 (30%)
Is geensins aanspreeklik nie	0	11 (55%)

N=20

Die gekombineerde Tabel 3 dui onsekerheid aangaande die benutting en aanspreeklikheid van die professionele en nie-professionele tolk aan.

Agtien respondente (90%) dui aan dat die professionele (opgeleide) tolk ten volle aanspreeklik gehou kan word vir die getolkte boodskap. Daar bestaan egter onsekerheid oor wie saam met die professionele tolk aanspreeklik gehou kan word. Die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker word beklemtoon deur 12 respondente (60%) wat van mening is dat die professionele tolk slegs aanspreeklik gehou kan word vir maatskaplikewerk-tolking as die tolk ook deur die maatskaplike werker georiënteer is ten opsigte van die verwagtinge en spesifieke take van die assesseringsonderhoud (vgl. 5.4.3 en 6.6.2.9).

Nie-professionele tolke word deur die totale populasie respondente benut (vgl. 6.6.2.3 en tab. 2). Elf respondente (55%) dui aan dat die nie-professionele tolk geensins aanspreeklik gehou kan word vir die getolkte boodskap nie, teenoor ses respondente (30%) wat van mening is dat die nie-professionele tolk wel aanspreeklik gehou kan word, mits hy deur die maatskaplike werker georiënteer is. Die afleiding kan gemaak word dat die respondente waarde heg aan die mate waarin hulle as maatskaplike werkers die tolk oriënteer. Die vraag korreleer egter nie met 6.6.4.2 en 6.6.4.7 nie, aangesien die meeste respondente aandui dat hulle nie voldoende tyd het om die voor-onderhoudfase (waar die oriëntering moet plaasvind) effektief te benut nie.

Die totale populasie respondente (100%) dui in 6.6.4.1 aan dat hulle geen skriftelike kontrak met die tolk sluit nie. Dit kan moontlik toegeskryf word aan gebrekkige tyd en/of onkunde van die maatskaplike werker aangaande die belangrikheid, waarde en noodsaaklikheid van kontraksluiting (vgl. 6.6.4.7). Deur kontraksluiting kan die maatskaplike werker bevestig dat die professionele en nie-professionele tolk doeltreffend georiënteer is en daarom die aanspreeklikheid met die maatskaplike werker kan deel.

Hierdie resultate korreleer met die literatuur (vgl. 5.4.5.2) wat bevestig dat die nie-professionele tolk in 'n mate aanspreeklik gehou kan word, veral as die nie-

professionele tolk ook 'n kollega en/of werknemer van dieselfde organisasie is. Aanspreeklikheid word bepaal deur die professionele etiese en/of gedragskode van die professionele persoon wat as tolk benut word, asook die organisasie se beleid, veral ten opsigte van vertroulikheid. Naas die aanspreeklikheid van die tolk word die aanspreeklikheid van die maatskaplike werker ook verder toegelig.

6.6.2.6 Aanspreeklikheid van die maatskaplike werker

In hierdie vraag (8) word van die respondente verwag om aan te dui in watter mate hulle self vir die getolkte boodskap aanspreeklik is. Die gegewens word in Tabel 4 weergegee.

Tabel 4: Aanspreeklikheid van die maatskaplike werker

Die maatskaplike werker	Frekwensie	Persentasie
Is ten volle aanspreeklik vir die onderhoud en getolkte boodskap	8	40%
Is gedeeltelik aanspreeklik saam met die organisasie	2	10%
Is gedeeltelik aanspreeklik saam met die professionele tolk	5	25%
Is gedeeltelik aanspreeklik saam met die nie-professionele tolk	1	5%
Is gedeeltelik aanspreeklik as die organisasie nie oor 'n geformuleerde beleid aangaande tolkbenutting beskik nie	6	30%
Sal aanspreeklik gehou kan word as daar 'n bestaande riglyn in tolkbenutting beskikbaar is	7	35%
Is geensins aanspreeklik nie	2	10%

N=20

'n Waarneming tydens die invul van die vraelyste bring aan die lig dat die respondente ongemak en onsekerheid beleef het met hierdie vraag. Die onsekerheid is waargeneem deurdat die respondente onder mekaar verneem het of hulle aanspreeklik is. Hierdie vraag is ook aan die navorser gestel.

Slegs twee (10%) van die respondente is van mening dat die maatskaplike werker geensins aanspreeklik gehou kan word vir die getolke boodskap nie, teenoor agt respondente (40%) wat van mening is dat die maatskaplike werker ten volle aanspreeklik is vir die getolkte boodskap. Volgens die literatuurstudie is die maatskaplike werker nie tydens die benutting van 'n nie-professionele tolk, ten volle aanspreeklik vir die getolkte boodskap nie. 'n Moontlike rede wat hiervoor aangevoer word, is dat die nie-professionele tolk nie oor 'n amptelike etiese kode beskik nie (vgl. 5.4.5.2).

Sewe respondente (35%) huldig die mening dat die maatskaplike werker aanspreeklik gehou kan word as daar 'n riglyn in tolkbenutting beskikbaar is, vyf respondente (25%) meen dat aanspreeklikheid gedeel kan word as professionele tolke benut word en ses respondente (30%) meen dat die aanspreeklikheid in die afwesigheid van 'n geformuleerde beleid met die organisasie gedeel word. Laasgenoemde stelling is in ooreenstemming met die literatuur (vgl. 5.4.5.2). Die aanspreeklikheid van die organisasie, wat 'n direkte invloed op die take en verantwoordelikheid van beide die maatskaplike werker en die tolk het, word vervolgens bespreek.

6.6.2.7 Aanspreeklikheid van die organisasie

In Vraag 9 is van die respondente verwag om te evalueer of die klient/pasiënt die organisasie (hospitaal) verantwoordelik kan hou vir skade gely as gevolg van die organisasie se versuim om die nodige opleidingsgeleentheid en fasiliteite vir tolke te verskaf. Insiggewend teenoor 6.6.2.5 en 6.6.2.6 blyk hier nie onsekerheid te bestaan of die organisasie aanspreeklik is nie, aangesien 17 respondente (85%) met hierdie stelling saamstem. Slegs drie respondente (15%) is nie seker of die organisasie aanspreeklik gehou kan word weens die versuim om tolke te verskaf nie.

Die afleiding kan gemaak word dat die maatskaplike werker ook die organisasie aanspreeklik hou vir die afwesigheid van professionele tolkfasiliteite (vgl. 5.3.2, 5.4.2 en 5.4.5).

Opmerkings deur die respondente aangaande die aanspreeklikheid van die organisasie is onder andere:

- Die kliënt/pasiënt moet in sy taal bedien word (vgl. 5.4.5.3).
- Die kliënt/pasiënt betaal vir diens – al is dit 'n staatsinstelling.

Hierdie opmerkings korreleer met die Handves van Menseregte wat aandui dat die kliënt/pasiënt in sy eie taal bedien moet word (vgl. 5.4.5.3 en 6.6.2.1 (b)). Vervolgens word die etiese en/of gedragkode vir 'n tolk toegelig.

6.6.2.8 Etiese en/of gedragkode vir 'n tolk

Die respondente dui in Vraag 10 aan of hulle 'n etiese en/of gedragkode vir 'n tolk benut. Die totale populasie respondente (100%) dui aan dat hulle nie 'n etiese en/of gedragkode vir die tolk in die gesondheidsektor in die Vrystaat benut nie, aangesien daar nie sodanige kode bestaan nie (vgl. 5.4.4).

Daar is in Vraag 11 van die respondente verwag om aan te dui wat in sodanige etiese en/of gedragkode van 'n tolk ingesluit behoort te word. Aangesien 20 van die respondente (100%) aandui dat hulle nie 'n etiese en/of gedragkode benut nie, is daar geen faktore wat reeds benut word nie. Twintig respondente (100%) dui aan dat sekere faktore as indikatore wél deel behoort te wees in 'n moontlike etiese en/of gedragkode vir 'n tolk in die gesondheidsorgsektor.

Hierdie faktore behels onder andere dat dit die verantwoordelikheid van die tolk is om toe te sien dat (i)⁷ die wedersydse bedoelde boodskap oorgedra word, deur (ii) neutraal en onpartydig te tolk. Die hantering van inligting tydens die assesseringsonderhoud deur die tolk bekom, moet behalwe (iii) die akkurate en

⁷ Hierdie numering word gebruik om 'n onderskeid te tref tussen numering en syfers van statistiese gegewens.

volledige weergee daarvan, ten alle tye deur die tolk as (iv) vertroulik hanteer word. Dit impliseer dat die tolk nie hierdie (v) inligting mag uitbuit nie. Die professionele optrede van die professionele tolk (tussen die tolk en die maatskaplike werker sowel as die tolk en die kliënt/pasiënt) moet ten alle tye gehandhaaf word. Dit is haalbaar indien (vi) die tolk botsende belange aan die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt bekend maak. Tolke mag verder ook (vii) geen omkoopgeskenke aanvaar nie en (viii) mag ook nie vir mekaar instaan sonder die nodige toestemming van beide die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie. Tolke moet (ix) nie-diskriminerend teenoor die kliënt/pasiënt optree deur die nodige respek te toon. (x) Voortgesette tolkverwante opleiding van die tolk moet verseker dat (xi) tolke slegs tolk in 'n situasie waarvoor hy opgelei is. Tolke moet verder verantwoordelikheid vir hulle gedrag en die getolkte boodskap aanvaar, maar moet (xii) hulle ook onderwerp aan die reëls en regulasies van die organisasie.

Bogenoemde faktore korreleer met die literatuurstudie en word met die empiriese studie bevestig en behoort daarom as indikatore in sodanige kode ingesluit te word (vgl. 5.4.4). Vervolgens word die bekwaamhede wat die tolk vir tolking benodig, aangedui.

6.6.2.9 Bekwaamhede van die tolk

Vraag 12 versoek van die respondente om aan te dui oor watter kennis, vaardigheid en houding die tolk behoort te beskik vir die tolkproses. Die gegewens word in Tabel 5, 6 en 7 weergegee.

Tabel 5: Kennis van die tolk

KENNIS VAN	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Professionele terminologie	17	85%
Kultuur en etnisiteit van die klient/pasiënt	19	95%
Selfkennis en bewustheid van eie kultuur en etnisiteit	16	80%
Kommunikasieproses	20	100%
Tolkproses	20	100%
Doel van die assesserings- onderhoud	19	95%
Kliënt/pasiënt se agtergrondinligting	13	65%
Uitgebreide algemene woordeskat	17	85%
Spesifieke streek se dialek en kultuurverskille	18	90%
Maatskaplikewerkproses	17	85%
Onderhoudproses	17	85%

N=20

Slegs 13 (65%) van die respondente is van mening dat die tolk agtergrondinligting van die klient/pasiënt moet verkry. 'n Rede hiervoor kan wees dat die maatskaplike werker die vertrouensverhouding met die klient/pasiënt wil beskerm (vgl. 6.6.4.4) en/of dat die maatskaplike werker nie besef hoe noodsaaklik dit is om die tolk te oriënteer aangaande die klient/pasiënt se agtergrondinligting nie (vgl. 5.4.3). Kennis van die kommunikasie- en tolkproses was vir 20 (100%) van die respondente belangrik (vgl. 5.4.3.1). Die afleiding kan gemaak word dat die tolk oor 'n uitgebreide spesifieke kennisgeheel moet beskik vir effektiewe tolking. In die volgende tabel word die vaardigheidsbekwaamheid van die tolk bespreek.

Tabel 6: Vaardigheid van die tolk

VAARDIGHEID	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Presies en effektief tolk	20	100%
Onsigbaar in die tolkproses wees	18	90%
Goed luister	20	100%
Goeie spraak- en taal-vermoëns	18	90%
Goeie begrip en insig	20	100%
Meer as een opdrag gelyktydig kan uitvoer	19	95%
Goeie geheue	18	80%
Akkuraat tolk	20	100%
Tussen verskillende opvoedkundige peile, sosiale vlakke, en klasse kan tolk	17	85%

N=20

Volgens die resultate van Tabel 6 moet die tolk vaardig wees om effektief te kan tolk. Twintig respondente (100%) is van mening dat die tolk presies en effektief moet kan tolk, oor goeie luistervaardigheid moet beskik, en goeie begrip en insig moet toon (vgl. 1.7.2, 1.7.11 en 5.4.3.2). Hierdie vaardighede kan egter na regte net van 'n professionele tolk verwag word, aangesien hy opleiding moet ontvang om die vaardighede te kan bemeester (vgl. 5.4.3.2). In Tabel 7 word die houding van die tolk uitgelig.

Tabel 7: Houding van die tolk

HOUDING	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Sy rol in die proses begryp	20	100%
Sensitiwiteit vir kultuur-verskille	18	90%
Leergierigheid	16	80%
Positief jeens die tolkproses	20	100%
Positief jeens die klient/pasiënt	17	85%
Positief jeens die maatskaplike werker	16	80%
Deernis en empatie toon	16	80%
Geduld aan die dag lê	19	95%
Oor deursettingsvermoë beskik	18	90%
Betroubaar en eerlik wees	20	100%

N=20

Dit is vir die respondente (20, 100%) belangrik dat die tolk positief jeens die tolkproses moet wees en ook sy rol in die onderhouproses moet begryp. Slegs 16 respondente (80%) is egter van mening dat die tolk leergierig moet wees, wat onder andere behels dat die tolk 'n behoefte aan meer toepaslike kennis en vaardigheid moet hê. Laasgenoemde is in teenstelling met die respondentemening dat die tolk oor toepaslike kennis (vgl. tab. 5) en vaardigheid (vgl. tab. 6) moet beskik. Wanneer 'n nie-professionele tolk benut word, veral mede-professionele kollegas, word tolking as 'n addisionele taak beskou en is die houding jeens tolking soms negatief, veral as gevolg van tyd en werkslading (vgl. 5.4.3.2). Die respondente verwag 'n hoë peil van vaardigheid en houding van die tolke wat benut word en dit wil voorkom asof die kenniskomponent in 'n sekere mate ondergeskik geag word. Die afleiding kan gemaak word dat die tolk se houding jeens tolking die effektiwiteit van die

onderhoudproses kan beïnvloed, byvoorbeeld as die tolk nie sensitief is vir die kultuurverskille nie, kan die tolkproses belemmer word.

Die verwagtinge wat die maatskaplike werker aan die tolk stel, is soms onregverdig (in die opsig dat van 'n nie-professionele tolk professionele tolking verwag word), veral in die huidige beoefening van tolkbenutting. Opleiding van tolke vind reeds in Suid-Afrika plaas (hoewel geen sodanige gevalle in die studie voorgekom het nie), maar daar bestaan 'n behoefte dat die tolk ook ten opsigte van die maatskaplikewerkproses opleiding moet ontvang (vgl. 5.4.1). Alhoewel ruimte gelaat is vir die respondente om ander aspekte aangaande die bekwaamhede van die tolk te meld, is geen kommentaar ontvang nie. Vervolgens word die bekwaamhede van die maatskaplike werker bespreek.

6.6.2.10 Bekwaamhede van die maatskaplike werker

In Vraag 13 moet die respondente aandui oor watter kennis, vaardigheid en houding die maatskaplike werker behoort te beskik vir die tolkproses. Die gegewens word in Tabel 8, 9 en 10 weergegee.

Tabel 8: Kennis van die maatskaplike werker

KENNIS VAN	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Sosiale faktore soos klas, waardes, norme, houdings, verhoudings, werkwaardes, siekte en dood	19	95%
Etnisiteit en kultuur van die kliënt/pasiënt	19	95%
Selfkennis en bewustheid van eie etnisiteit en kultuur	18	90%
Etnisiteit en kultuur van tolk	18	90%
Kommunikasieproses	19	95%
Onderhoudproses	19	95%
Tolkproses	19	95%
Maatskaplikewerkbeginsels en – waardes	19	95%

N=20

Negentien respondente (95%) plaas 'n hoë premie op die kennis waaroor die maatskaplike werker ten opsigte van die prosesse (kommunikasie- en onderhoudproses, insluitend die tolkproses) moet beskik (vgl. 4.3.5). Die sosiale faktore, soos klas, waardes, norme, houdings, verhoudings, werkwaardes, siekte en dood, asook die maatskaplikewerkbeginsels en -waardes word deur 19 (95%) van die respondente as belangrik geag. Die etnisiteit en kultuur van die kliënt/pasiënt word ook as belangrik beskou, terwyl 18 respondente (90%) selfkennis en bewustheid van eie etnisiteit en kultuur asook dié van die tolk as minder belangrik (maar nie as onbelangrik nie) beskou (vgl. 4.3 en 5.6.1). Die etnisiteit en kultuur van die kliënt/pasiënt het egter 'n direkte invloed op die plasing en/of passing van die tolk in die tolkproses (vgl. tab. 9). Die afleiding kan gemaak word dat die respondente al die genoemde kennisfaktore (vgl. tab. 8) as belangrik beskou tydens die multikulturele onderhoudvoeringproses met behulp van 'n tolk. Vervolgens word die vaardigheid van maatskaplike werker toegelig.

Tabel 9: Vaardigheid van die maatskaplike werker

VAARDIGHEID	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Hanteer verskynsels soos stres, spanning en vrese ten opsigte van die tolkproses (eie, tolk en kliënt/pasiënt)	19	95%
Hanteer multikulturele onderhoudproses	19	95%
Goeie luistervaardigheid	20	100%
Goeie kommunikasievermoëns	18	90%
Tolkbenutting	19	95%
Maak van interpretasies	18	90%
Goeie geheue	20	100%
Motiveer die kliënt/pasiënt tot samewerking in die tolkproses	19	95%
Aanpasbaarheid in die tolkproses	19	95%
Plasing en passing van die korrekte tolk	20	100%

N=20

Twintig respondente (100%) dui aan dat die vaardigheid van luister (vgl. 6.6.3.2), goeie geheue en plasing en die passing van die korrekte tolk tydens tolkling belangrik is (vgl. 5.6.2). 'n Goeie geheue en die luistervaardigheid is belangrik by sowel die maatskaplike werker as die tolk (vgl. 6.6.2.8), terwyl 19 (95%) van die respondente die vaardigheid om die multikulturele onderhoudproses te hanteer, as belangrik beskou. Multikulturele onderhoudvoering behoort egter volgens die navorser, as belangriker geag te word. Vaardigheid (vgl. tab. 9) is weereens vir die respondente belangriker as kennis (vgl. tab. 8). Die afleiding kan gemaak word dat kennis mag is, maar dat vaardigheid deurslaggewend is. Die laaste komponent van die maatskaplike werker se bekwaamhede, naamlik houding, word ten slotte toegelig.

Tabel 10: Houding van die maatskaplike werker

HOUDING	FREKWENSIE	PERSENTASIE
Positief teenoor maatskaplike-werkwaardes soos regverdigheid	20	100%
Positief jeens die toepassing van maatskaplikewerkbeginsels soos aanvaarding, empatie, erkenning, nie-veroordeling, individualisering, respek, selfbeskiking en vertroulikheid	20	100%
Openheid om van die kliënt/pasiënt te leer	20	100%
Positief jeens kultuurdiversiteit om bevooroordeeldheid te voorkom	20	100%
Gemotiveerdheid om die multikulturele onderhoud met behulp van 'n tolk te verstaan en te verbeter	20	100%
Aanvaar dat onsekerheid teenwoordig mag wees (maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt)	20	100%
Ontwikkel 'n bewustheid en/of opmerkzaamheid ten opsigte van die tolkproses	20	100%
Toon baie geduld	20	100%
Openheid om van die tolk te leer	20	100%

N=20

Die totale populasie (100%) dui aan dat 'n bepaalde positiewe houding van die maatskaplike werker jeens tolking noodsaaklik is vir effektiewe tolking. Die afleiding kan gemaak word dat die maatskaplikewerkrespondente besef dat hul houding van kardinale belang is om die kliënt/pasiënt effektief en doeltreffend te bedien (vgl. 5.6.3). Laasgenoemde bevestig Burger (1998:279) se bevinding dat multikulturele maatskaplikewerkdienslewering grootliks 'n saak van houding is. Kennis en vaardigheid behoort egter die houding van die maatskaplike werker te ondersteun in die hantering van multikulturele onderhoudvoering. Maatskaplike werkers wat multikulturele dienste lewer, moet besef dat spesialis kennis, vaardigheid en houding nodig is om doelbereiking te bewerkstellig (vgl.

4.4.3 en 5.6). Alhoewel ruimte gelaat is vir die respondente om ander aspekte aangaande die bekwaamhede van die tolk te meld, is geen kommentaar ontvang nie.

Vraag 14 versoek van die respondente om aan te dui op welke wyse hulle die bekwaamhede van Vraag 13 bekom het. Respondente het bekwaamhede aangeleer (vgl. 5.6) deur formele maatskaplikewerkopleiding (19, 80%) en indiensopleiding (16, 80%), terwyl supervisie (agt, 40%), kursusse (ses, 30%) en literatuurbesprekings (vyf, 25%) ook 'n rol gespeel het. Formele opleiding wat ontvang is, het tolkbenutting uitgesluit. Informele bekwaamhede is hoofsaaklik deur eie ervaring (17, 85%) opgedoen en is ondersteun deur die literatuur/selfstudie (12, 60%). Die formele opleiding word gevolglik goed aangevul deur toepassing in praktyk (eie ervaring). Formele opleiding in tolkbenutting bly steeds 'n leemte.

Uit die voorafgaande resultate rondom tolkbenutting (vgl. 6.6.2) blyk dit dat tolke hoofsaaklik deur die respondente benut word waar die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal verstaan nie. Dit wil ook voorkom asof die belangrikheid van die nodige kulturbegrip en sensitiwiteit nog nie volledig besef word nie (vgl. 4.3). Tydens die tolkonderhoud word ander professionele persone (byvoorbeeld verpleegkundiges) hoofsaaklik as tolke benut en hierdie nie-professionele tolke ontvang geen finansiële of meriete-erkenning nie. Sommige van die respondente het wel aangedui dat hulle die tolk verbaal en/of skriftelik bedank.

Verder blyk dit ook dat die gesondheidsektor in die Vrystaat tans nog nie oor 'n amptelike tolkbeleid beskik nie. Dit laat die vraag na aanspreeklikheid ontstaan. Onsekerheid bestaan by die respondente oor die aanspreeklikheid van die organisasie, die maatskaplike werker en/of die tolk tydens die tolkonderhoud. Die gesondheidsektor in die Vrystaat beskik nie oor die nodige infrastruktuur of beroepstruktuur vir opgeleide tolke nie. Beleid en riglyne vir tolkbenutting, ondersteun deur 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk, is ook nog nie geformuleer nie (vgl. 5.4.4 en 5.4.5).

Ten spyte van die feit dat geen formele opleiding vir professionele maatskaplikewerktolke bestaan nie, verwag die respondente 'n hoë vlak van bekwaamheid (veral ten opsigte van kennis en houding) van die tolk tydens die assesseringsonderhoud. Die bekwaamhede van die maatskaplike werker blyk hoofsaaklik gesetel te wees in vaardigheid en kennis, wat dan die houding van die maatskaplike werker tydens tolkonderhoudvoering ondersteun. Die opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting bly 'n leemte, alhoewel sommige respondente aangedui het dat hulle wel opleiding ontvang het, deur onder andere maatskaplikewerkopleiding, indiensopleiding (navorser se aanbieding) en eie ervaring. Vervolgens word die tolkproses se resultate weergegee.

6.6.3 Tolkproses in die algemeen

Die tolkproses handel oor kwessies soos doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering, tegnieke wat tydens onderhoudvoering benut word en die rol van die tolk tydens die assesseringsonderhoud. Verskynsels en/of faktore wat die kliënt/pasiënt negatief kan beïnvloed om sy probleem tydens tolkbenutting te kommunikeer, word in hierdie afdeling ondersoek en laastens faktore wat belangrik is om doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit tydens die tolkproses tussen die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker te bewerkstellig.

6.6.3.1 Doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering

In Vraag 15 dui die respondente aan watter aspekte vir doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering noodsaaklik is. In teenstelling met die literatuurstudie dui slegs 17 respondente (85%) aan dat nie-verbale gedrag kongruent moet wees aan verbale kommunikasie. Hierdie kongruensie is, volgens die navorser en die literatuurstudie, een van die min werkbare meetinstrumente om te bepaal of die bedoelde boodskap ontvang is.

'n Rede hiervoor kan wees dat die respondente te min en/of onvoldoende opleiding in tolkbenutting ontvang het (vgl. 3.6, 3.9, 4.3.5, 4.4 en 6.6.2.10). Negentien (95%) van die respondente is van mening dat sekere faktore wel noodsaaklik is om doeltreffende multikulturele maatskaplikewerk-
onderhoudvoering te bevorder.

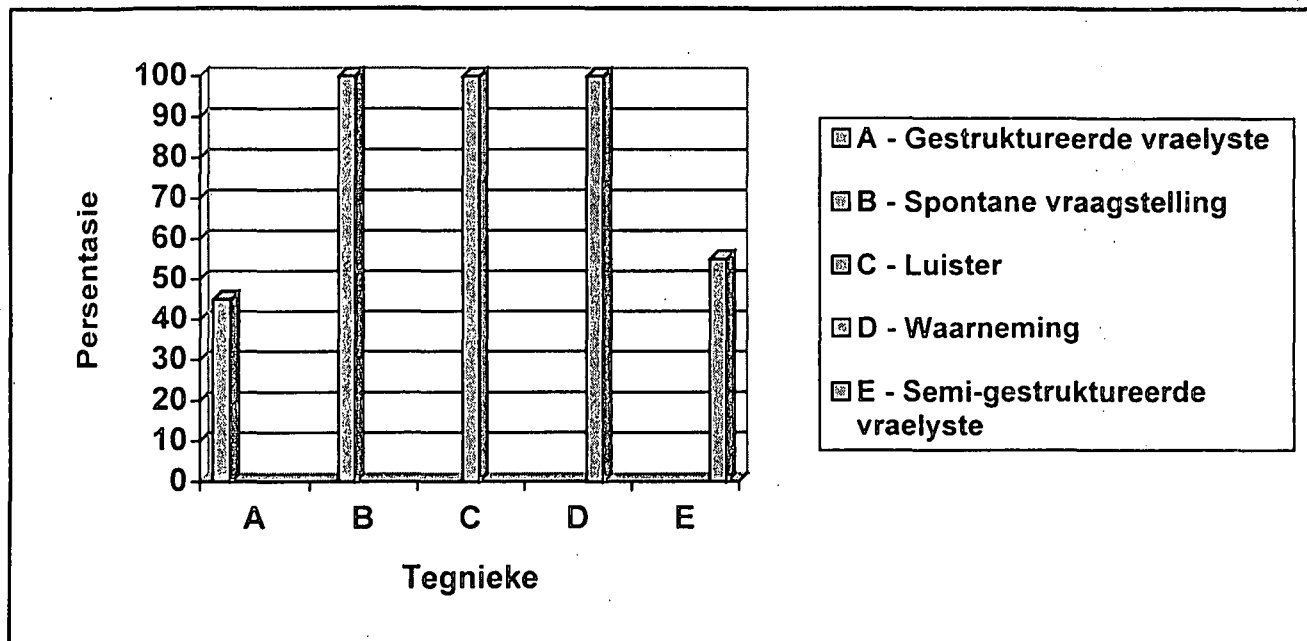
Sodanige faktore behels onder andere dat die maatskaplike werker benewens (i) 'n positiewe houding jeens maatskaplikewerkwaardes en –beginsels, ook die nodige (ii) begrip en insig in die onderhoudvoeringsproses moet hê om (iii) definitiewe doelwitstelling deur al die partye (die maatskaplike werker, die tolk en die kliënt/pasiënt) te bewerkstellig. Verder moet die maatskaplike werker ook die nodige (iv) selfkennis en insig in eie kultuur openbaar om die nodige (v) kultuurbewustheid en begrip te verkry en 'n (vi) positiewe houding jeens kulture te bevorder. Situasie-spesifieke kommunikasievaardighede (vii) soos multikulturele kommunikasie waar (viii) nie-verbale gedrag ook kongruent moet wees aan verbale uitings, mag lei tot die nodige (ix) begrip en insig in die getolkte boodskap. Om dit te bereik, is dit noodsaaklik dat die maatskaplike werker oor 'n openheid en gereedheid moet beskik om van (x) die kliënt/pasiënt en ook (xi) die tolk te leer.

Die houding van die maatskaplike werker is weer eens 'n belangrike faktor wat effektiewe multikulturele maatskaplikewerkdienslewering kan beïnvloed (vgl. 6.6.2.10). Vervolgens word die resultate oor tegnieke wat tydens tolkbenutting benut word, aangetoon.

6.6.3.2 Tegnieke benut tydens tolkbenutting

Die respondente is in Vraag 16 versoek om aan te dui watter tegnieke hulle tydens 'n onderhoud met behulp van 'n tolk benut. Die gegewens word in Figuur 15 uiteengesit.

Figuur 15: Tegnieke benut tydens onderhoudvoering met behulp van 'n tolk



Duidelike korrelasie kom tussen die resultate van 6.6.3.2 (vgl. fig. 15) en 6.6.2.9 (vgl. tab. 9) voor rondom die tegnieke van luister en waarneming (vgl. 3.6 en 3.7). Deur die tegnieke van luister en waarneming te benut, ervaar die klient/pasiënt dat die maatskaplike werker na sy storie luister (vgl. 3.5) en ook begrip en insig toon (vgl. 4.3). Waarneming tydens tolkbenutting dui veral op die kongruensie van verbale en nie-verbale gedrag (vgl. 3.6, 3.7 en 6.6.3.1). Spontane vraagstelling is 'n direkte tegniek om inligting te bekom (vgl. 3.6).

Elf respondente (55%) en nege respondente (45%) het onderskeidelik aangedui dat hulle semi-gestruktureerde en/of gestruktureerde vraelyste benut. Die afleiding kan gemaak word dat gestruktureerde en semi-gestruktureerde vraelyste minder as ander tegnieke benut word. 'n Rede hiervoor kan wees dat die vraelyste nie noodwendig kultuursensitief is nie en/of dat die vraelyste moontlik in Afrikaans en/of Engels is. Daar blyk 'n behoefte aan gestandaardiseerde vraelyste vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting te wees en die maatskaplike werker moet die tolk oriënteer in die benutting van vraelyste. Die resultate oor hoe 'n tolk benut word, word hierna bespreek.

6.6.3.3 Hoe word die tolk benut?

In Vraag 17 is van die respondente verwag om aan te dui hoe die tolk tydens die assesseringsonderhoud benut word. Die resultate word vervolgens in Tabel 11 aangetoon.

Tabel 11: Die benutting van die tolk

Die tolk word benut as	Frekwensie	Persentasie
'n Persoon wat woorde vertaal	15	75%
Kulturele tussenganger en/of bemiddelaar	12	60%
Krisishulpmiddel	10	50%
Kommunikasiekanaal (persoon waardeur kommunikasie plaasvind)	17	85%
Verlengstuk van die maatskaplike werker	7	35%

N=20

Die meerderheid respondente, naamlik 17 (85%), benut die tolk as kommunikasiekanaal. Vyftien respondente (75%) benut die tolk as 'n persoon wat woorde vertaal en 12 respondente (60%) beskou die tolk as kulturele tussenganger en/of bemiddelaar (vgl. 5.3.4). Tien (50%) van die respondente dui aan dat die tolk as krisishulpmiddel aangewend word. Die rede hiervoor kan wees dat die maatskaplike werker in die afwesigheid van 'n professionele tolk inderhaas 'n persoon moet soek om belangrike informasie aangaande die klient/pasiënt se siektetoestand oor te dra (vgl. 2.6.4 en 6.6.2.2). Die aanwending van 'n tolk as krisishulpmiddel kan verdere spanning en vrees by al drie die betrokkenes in 'n reeds spanningsvolle situasie teweeg bring (vgl. 2.5.5 en 6.6.3.4).

In teenstelling met die navorser se mening in die literatuurstudie, naamlik dat die tolk 'n verlengstuk van die maatskaplike werker moet wees, huldig slegs sewe (35%) respondente dieselfde mening (vgl. 5.4 en 5.5). 'n Moontlike rede

hiervoor is dat geeneen van die tolke wat benut is, opgeleide tolke is nie en die maatskaplike werker beskou daarom die tolk nie as 'n kollega of as deel van die multidissiplinêre span nie (vgl. 2.6.4.3, 5.4.1, 5.4.2, 6.6.2.3 en tab. 2). Die afleiding kan gemaak word dat die ideaal, waar die tolk 'n verlengstuk van die maatskaplike werker is, slegs sal realiseer indien professionele maatskaplikewerktolke opgelei word (vgl. 5.4.1). Verskynsels en/of faktore wat tolkbenutting kan beïnvloed, word verder toegelig.

6.6.3.4 Verskynsels en/of faktore wat tolking kan beïnvloed

In Vraag 18 is van die respondente verwag om aan te dui watter verskynsels en/of faktore wat deur die maatskaplike werker en die tolk veroorsaak kan word, die kliënt/pasiënt negatief kan beïnvloed om sy probleem tydens tolkbenutting te kommunikeer. Die gegewens word in Tabel 12 en 13 aangedui.

Tabel 12: Verskynsels en/of faktore wat deur die maatskaplike werker beïnvloed kan word tydens tolkbenutting en 'n negatiewe invloed op tolking mag hê

No	VERSKYNSELS EN/OF FAKTORE	FREKWENSIE	PERSENTASIE
1	Vertroulikheid word bevraagteken	11	55%
2	Spontane vertelling word onderdruk	9	45%
3	Vooroordele by al die partye	9	45%
4	Spanning by kliënt/pasiënt	9	45%
5	Kommunikasie deur 'n derde persoon skep afstand	8	40%
6	Weerstand by kliënt/pasiënt	7	35%

N=20

Vertroulikheid is deur 11 (55%) van die respondente aangedui as 'n faktor wat deur die maatskaplike werker bewerkstellig word en die dienslewering aan die

kliënt/pasiënt kan beïnvloed (vgl. 2.5.1, 2.5.2 en 2.5.3). Nege respondente (45%) is van mening dat die maatskaplike werker deur die betrekking van 'n tolk, die spontane meedeel van inligting onderdruk, vooroordele by al drie die partye laat ontstaan en spanning by die kliënt/pasiënt veroorsaak. Sewe (35%) van die respondente is ook van mening dat hulle verantwoordelik is vir weerstand by die kliënt/pasiënt, omdat hulle nie die kliënt/pasiënt se taal magtig is nie en 'n tolk moet benut om te kommunikeer. Die aanname kan gemaak word dat die maatskaplike werker verantwoordelikheid aanvaar vir die verskynsels en faktore veroorsaak as gevolg van tolkbenutting (vgl. 2.5.5 en 3.9). Die resultate in Tabel 12 stem ooreen met 6.6.2.5 (vgl. tab. 4) waar die respondente ook onsekerheid toon ten opsigte van hulle aanspreeklikheid in die tolkproses.

Tabel 13: Verskynsels en/of faktore deur die tolk veroorsaak tydens tolkbenutting en wat tolking negatief kan beïnvloed

No	VERSKYNSELS EN/OF FAKTORE	FREKWENSIE	PERSENTASIE
1	Kommunikasie deur 'n derde persoon skep afstand	18	90%
2	Vertroulikheid word bevraagteken	16	80%
3	Spontane vertelling word onderdruk	16	80%
4	Spanning by kliënt/pasiënt	14	70%
5	Vooroordele by al die partye	13	65%
6	Weerstand by kliënt/pasiënt	12	60%

N=20

Alhoewel nege (45%) van die respondente verantwoordelikheid aanvaar vir die veroorsaking van die verskynsels en/of faktore (vgl. tab. 12), is gemiddeld 15 (75%) van die respondente van mening dat die tolk en sy teenwoordigheid in die onderhoud, hierdie verskynsels en/of faktore veroorsaak en beïnvloed (vgl. 5.4.1, 5.4.2, 5.4.4, 5.4.5 en 6.6.1). Die belangrikste hiervan is dat die teenwoordigheid van 'n derde persoon (die tolk) afstand skep, dat vertroulikheid bevraagteken word en dat spontane vertelling tydens

tolkbenutting onderdruk word. Gesien uit die oogpunt van die maatskaplike werker, kan die afleiding gemaak word dat die teenwoordigheid van die tolk wel 'n negatiewe invloed het op die kliënt/pasiënt se vermoë om sy probleem te kommunikeer. Die resultate wat bekom is rondom faktore wat doeltreffende kulturbegrip en sensitiwiteit tydens tolkbenutting kan beïnvloed, word nou aangetoon.

6.6.3.5 Faktore wat doeltreffende kulturbegrip en sensitiwiteit tydens tolkbenutting kan bewerkstellig

In Vraag 19 dui die respondente aan watter faktore belangrik is om doeltreffende kulturbegrip en sensitiwiteit tydens die tolkproses tussen die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker te bewerkstellig.

Twintig van die respondente (100%) dui aan dat 'n bewustheid van kultuurdiversiteit noodsaaklik is. In teenstelling met Vraag 4 (vgl. 6.6.2.2) waar aan die respondente gevra is watter omstandighede die benutting van 'n tolk noodsaak, het slegs vier (20%) aangedui dat onkunde oor die kliënt/pasiënt se kultuur, tolkbenutting noodsaak. Laasgenoemde ondersteun 6.6.2.3 (vgl. tab. 11) wat impliseer dat die tolk hoofsaaklik benut word as die persoon wat woorde vertaal en soms as krisishulpmiddel benut word. Die afleiding kan gemaak word dat die maatskaplikewerkresponente die noodsaaklikheid besef van 'n bewustheid van kultuurdiversiteit (vgl. 4.3). Sestien (80%) respondente is van mening dat al die ondergenoemde faktore noodsaaklik is vir doeltreffende kulturbegrip en sensitiwiteit.

Die maatskaplike werker behoort ten spyte van (i) sy insig in sy eie kultuur en die invloed daarvan op sy persepsies, steeds bewus te bly van eie kultuurinvloede op ander, 'n openheid te hê vir (ii) kultuurdiversiteit en (iii) verskillende kultuurwaardes en houdings. Die maatskaplike werker behoort 'n medemens-gesentreerde benadering te volg ten opsigte van die (iv) kliënt/pasiënt se kultuur (sy taal, tradisie en kunste). (v) Kennis van basiese menslike gedrag is noodsaaklik om die kliënt/pasiënt as 'n persoon-in-nood

binne 'n bepaalde kultuur te lei om homself te help. Benewens die (vi) impak van basiese kultuurrealiteite op daaglikse lewensfunksionering, mag die persoon-in-nood ook worstel met vraagstukke soos (vii) armoede, 'n (viii) geskiedenis van onderdrukking, (ix) sosio-politieke faktore en (x) godsdienstryke. Problematiese (xi) familie- en gesinstrukture binne 'n samelewing met 'n komplekse bevolkingsamestelling wat soms tot onvermydelike konflik tussen bevolkingsgroepe aanleiding kan gee, bemoeilik sake verder. Ten einde die maatskaplike werker in staat te stel om hierdie aspekte te verreken, sy kultuursensitiwiteit uit te bou en die klient/pasiënt tot die bereiking van sy optimale potensiaal te lei, is dit nodig dat die maatskaplike werker toegerus word om die nodige (xii) aanpassings te maak en die strategieë en prosedures gereeld te hersien. Kultuursensitiwiteit word dus in die praktyk deur onder andere (xiii) toepaslike supervisie aan die maatskaplike werker en deur (xiv) benutting van kultuurbronne, hetsy literatuur of konsultasie met gesaghebbendes, aangekweek. Die maatskaplike werker behoort dus in staat te wees om sy kennis, vaardigheid en houding verder te ontwikkel om sodoende die nodige kulturbegrip en sensitiwiteit uit te bou. Sodanige proses kan doeltreffende kommunikasie en doelbereiking binne die multikulturele onderhoud met behulp van 'n tolk bevorder.

Op grond van die resultate aangaande die tolkproses (vgl. 6.6.3) is indikatore deur die respondente geïdentifiseer wat doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering kan bevorder (vgl. 6.6.3.1). Voorts het al die respondente ook saamgestem dat 'n bewustheid van kultuurdiversiteit noodsaaklik is en het faktore aangedui vir doeltreffende kulturbegrip en sensitiwiteit (vgl. 6.6.3.5).

Uit die resultate aangaande die tolkproses blyk dit dat die geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat tolke tans hoofsaaklik benut as 'n kommunikasiekanaal (persoon waardeur kommunikasie plaasvind) en as 'n persoon wat woorde vertaal. Die ideaal, waar die tolk as 'n verlengstuk van die maatskaplike werker en volwaardige lid van die multidissiplinêre span benut moet word, kan slegs realiseer as professionele maatskaplikewerktolke opgelei word.

Die respondente dui verder aan dat die teenwoordigheid van die tolk wel negatiewe verskynsels en/of faktore tydens die onderhoud teweegbring, naamlik die skep van afstand, vertroulikheid wat bevraagteken word en die onderdrukking van spontane meedeel van inligting.

Tegniese wat tans tydens tolkbenutting gebruik word, behels hoofsaaklik spontane vraagstelling, luister en waarneming. Vraelyste word waarskynlik minder benut omdat dit nie noodwendig kultuursensitief is nie. Vervolgens word die resultate aangaande die generiese fases van die tolkproses aangetoon.

6.6.4 Generiese fases van die tolkproses

In hierdie afdeling word die resultate weergegee aangaande die kontrak tussen die maatskaplike werker, die kliënt/pasiënt en die tolk, die voorbereidings wat getref word vir die voor-onderhoudfases en die maatskaplike werker se doel met die aanvangsfase. Die maatskaplikewerkbeginsels, die vaardighede wat die maatskaplike werker tydens die ontwikkelingsfase benut en watter aspekte tydens die afsluitingsfase van die onderhoud benut word, word ook bespreek. Faktore wat moontlik die tolkproses kan beïnvloed en die na-onderhoudfase word ook toegelig. Die afdeling word afgesluit met die benutting van die onderhoudfases en opleiding vir doeltreffende tolkbenutting. As wegspringplek word die kontrak met die kliënt/pasiënt en die tolk bespreek.

6.6.4.1 Kontrak met die kliënt/pasiënt en die tolk

Vraag 20 verwag van die respondente om aan te dui of daar 'n kontrak tussen die maatskaplike werker en die tolk sowel as die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt, tydens die aanvangsfase (vgl. 6.6.4.3) van die tolkonderhoud gesluit word. Slegs 12 (60%) van die respondente dui aan dat hulle geen kontrak met die kliënt/pasiënt aangaan tydens onderhoudvoering met behulp van 'n tolk nie. Die oorblywende agt respondente (40%) benut wel 'n verbale

kontrak, waar aspekte soos vertroulikheid en die teenwoordigheid van die tolk verduidelik word. Tydens die voorgraadse opleiding, veral aangaande die maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses (vgl. 2.5, 3.3, 3.7 en 3.8), word maatskaplike werkers opgelei in die noodsaaklikheid van kontraksluiting. Veral in die hospitaalkonteks waar die kliënt/pasiënt se inligting met die multidissiplinêre span gedeel word, behoort so 'n kontrak deel te wees van die assesseringsonderhoud met die kliënt/pasiënt (vgl. 2.6 en 3.4). Kontraksluiting behoort ook verskynsels en/of faktore, soos in 6.6.3.4 vermeld, te verminder, omdat vertroulikheid sodoende meer gewaarborg en spanning en weerstand verminder kan word (vgl. 2.5.5.2 en 2.5.5.3).

Sestien respondente (80%) dui aan dat hulle geen kontrak met die tolk aangaan voor tolking nie. Vier respondente (20%) is van mening dat hulle 'n verbale kontrak met die tolk benut. Redes wat hiervoor aangevoer kan word, is dat die maatskaplike werkers nie tyd het om 'n kontrak met die tolk te sluit nie (vgl. 6.6.2.1, 6.6.2.2 en 6.6.2.3), en/of onkundig is oor die noodsaaklikheid van kontraksluiting met die tolk, en/of nie weet wat sodanige kontrak met die tolk behoort te behels nie (vgl. 5.4 en 5.5).

Dit kan egter as nalatige optrede aan die kant van die maatskaplike werker beskou word indien daar nie 'n kontrak met die kliënt/pasiënt gesluit word nie (vgl. 5.2 en 5.4). Vervolgens word die voor-onderhoudfase toegelig.

6.6.4.2 Voor-onderhoudfase

Daar is in Vraag 21 van die respondente verwag om aan te dui watter voorbereiding nodig is vir die onderhoud met behulp van 'n tolk. Agtien (90%) van die respondente is van mening dat hulle al die genoemde take vir die voor-onderhoudfase benut. Negentien respondente (95%) is van mening dat hulle die tolk genoegsaam inlig oor die doel van die assesseringsonderhoud (vgl. 3.6, 3.8, 4.3, 5.5 en 5.7). Hierdie resultaat staan in teenstelling met 6.6.4.7 waar die respondente te kenne gee dat hulle nie altyd oor genoeg tyd beskik om die tolk doeltreffend te oriënteer of 'n kontrak te sluit nie (vgl. 6.6.4.1). Die

respondente blyk nie genoegsaam ingelig te wees oor die spesifieke take van die voor-onderhoudfase nie. Die take wat deur die maatskaplike werker tydens hierdie fase benut word en/of benut moet word, word kortliks toegelig.

Nadat (i) alle beskikbare inligting van die kliënt/pasiënt vooraf bestudeer is, moet die passing van die tolk en kliënt/pasiënt geskied deur (ii) seker te maak dat die tolk en die kliënt/pasiënt dieselfde taal en dialek praat en ook (iii) bedag te wees op enige kultuurverskille of ander wanpassings tussen die tolk en die kliënt/pasiënt. (iv) 'n Geskikte fisiese omgewing (byvoorbeeld 'n beskikbare kantoor) moet geselekteer word sodat (v) genoeg tyd vir die onderhoud beskikbaar sal wees. Dit is verder belangrik dat (vi) die tolk betyds vooraf in kennis gestel word van die onderhoud. Die tolk moet verder (vii) genoegsaam ingelig word oor die doel van die onderhoud, terwyl die (viii) doel van die onderhoud ook met die kliënt/pasiënt bespreek moet word.

Genoeg tyd vir die onderhoud kan slegs bespreek word indien die maatskaplike werker vooraf kennis dra van 'n moontlike tolkbenuttingsonderhoud – krisishantering sal altyd noodsaak dat die maatskaplike werker 'n tolk as krisishulpmiddel benut (vgl. 6.6.3.3). Die voor-onderhoudfase is van groot belang (vgl. 5.7.1), aangesien voorbereiding, beplanning en die passing van die tolk, die doelmatige verloop van die tolkproses bepaal. Die aanvangsfase volg op laasgenoemde fase en word hieronder bespreek.

6.6.4.3 Aanvangsfase

In Vraag 22 dui die respondente aan wat die doel van die aanvangsfase van die onderhoud behels. Dertien respondente (65%) dui aan dat hulle reëls neerlê waarvolgens die proses moet verloop. Die hoofdoel is egter om die verdere verloop van die onderhoudproses te bepaal (vgl. 3.8.1 en 5.7.2). Teenstrydig met 6.6.3.4, waar die respondente meen dat vertroulikheid nie gewaarborg kan word wanneer 'n nie-professionele tolk teenwoordig is nie, dui 16 (80%) van die respondente aan dat hulle vertroulikheid met die kliënt/pasiënt bevestig, nieteenstaande die tolk se teenwoordigheid. Dit blyk

dat hier wel 'n mate van kontraksluiting plaasvind (vgl. 6.6.4.1). Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werkers nie vertroulikheid met die kliënt/pasiënt kan waarborg as 'n nie-professionele tolk benut word nie (vgl. 5.4.5.2 en 6.6.2.3). Slegs indien die tolk oor 'n etiese en/of gedragskode beskik, kan vertroulikheid gewaarborg word (vgl. 5.4.4 en 6.6.2.8). Sewentien (85%) van die respondente is van mening dat die volgende faktore as noodsaaklik beskou word tydens die aanvangsfase.

Die aanvangsfase (i) dui die begin van die onderhoud aan. Die (ii) kliënt/pasiënt moet ondanks die teenwoordigheid van die tolk van vertroulikheid verseker word en voorts ook (iii) toestemming gee dat die proses kan voortgaan. Die maatskaplike werker moet (iv) die kliënt/pasiënt motiveer tot deelname deur onder andere (v) die doel van die onderhoud duidelik uiteen te sit. Dit is ook belangrik dat (vi) al die partye (maatskaplike werker, tolk en die kliënt/pasiënt) se rolle duidelik gedefinieer word en dat (vii) reëls neergelê word waarvolgens die proses moet verloop. (viii) Die gevolge van die proses moet ook reeds tydens hierdie fase gekommunikeer word.

Die maatskaplike werker behoort genoeg tyd vir hierdie fase van die assesseringsonderhoud te beplan en veral fokus op die oriëntering van die kliënt/pasiënt aangaande die verloop van die tolkproses. Kernaspekte soos vertroulikheid en verwagtinge van al die rolspelers moet hier bespreek word. Die maatskaplike werker moet verseker dat al die rolspelers hulle take en/of rolle begryp (vgl. 5.7.2). Die ontwikkelingsfase word vervolgens toegelig.

6.6.4.4 Ontwikkelingsfase

Die respondente dui in Vraag 23 aan watter maatskaplikewerkbeginsels benut word tydens die ontwikkelingsfase van die tolkproses. Die totale populasie respondente (100%) is van mening dat die beginsels van aanvaarding, empatie, erkenning, nie-veroordeling, respek en vertroulikheid belangrik is en gehandhaaf moet word, teenoor 19 respondente (95%) wat individualisering en 17 respondente (85%) wat ook selfbeskikking as beginsel toepas (vgl. 2.5.2).

Selfbeskikking behels die reg wat elke mens het om oor sy eie lewe te besluit, mits die kliënt/pasiënt in staat en verantwoordelik is om so 'n besluit te neem. Hierdie resultaat korreleer met die literatuurstudie wat van mening is dat siekte, soos psigiatryse siektes en/of trauma, soms tot gevolg het dat die kliënt/pasiënt nie in staat is om selfbeskikking toe te pas nie (vgl. 2.6). Dit korreleer ook met die navorser se mening dat die toepassing van die generiese maatskaplikewerkbeginsels, die maatskaplike werker in staat behoort te stel om multikulturele maatskaplike werk te beoefen (vgl. 4.3 en fig. 5).

Vraag 24 verwag van die respondente om aan te dui watter spesifieke vaardighede benut word tydens die tolkproses. Die resultate word in Tabel 14 aangedui.

Tabel 14: Vaardighede benut tydens die ontwikkelingsfase

VAARDIGHEDE	Nooit	Selde	Soms	Dikwels	Altyd
Hou die hulpbehoewende persoon se agenda in gedagte			3 (15%)	7 (35%)	10 (50%)
Hou 'n verantwoordelike leefwyse voor			2 (10%)	9 (45%)	9 (45%)
Buigbaarheid				7 (35%)	13 (65%)
Betrekking van alle rolspelers			3 (15%)	6 (30%)	11 (55%)
Voorkom die opbou van weerstand by die tolk en die kliënt/pasiënt		1 (5%)	3 (15%)	6 (30%)	10 (50%)
Die hulpverleningsproses word as wondermiddel aangebied wat alle probleme sal oplos	16 (80%)	3 (15%)		1 (5%)	

N=20

Dertien (65%) van die respondente beskou die vaardigheid om buigbaar te wees as belangrik, en reageer ook toepaslik deur alle rolspelers tydens die ontwikkelingsfase te betrek. Tien (50%) respondente benut wel vaardighede om die opbou van weerstand by die tolk en die kliënt/pasiënt te hanteer (vgl.

6.6.3.4 en ook tab. 12 en 13). Die agenda van die hulpbehoewende persoon is volgens tien (50%) van die respondente gekoppel aan die voorhou van 'n verantwoordelike leefwyse (nege, 45%) en word ook deur die respondente as 'n belangrike vaardigheid beskou. Geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat bied egter nie die hulpverleningsproses as 'n wondermiddel aan nie (vgl. 3.8). Deur die toepassing van bogenoemde vaardighede tydens die ontwikkelingsfase, behoort die maatskaplike werker 'n atmosfeer te skep waar die kliënt/pasiënt veilig sal voel om sy probleem te ventileer, ten spyte van die teenwoordigheid van 'n tolk (vgl. 3.8.2 en 5.7.2). Die afsluitingsfase, soos hieronder bespreek, kan dan betree word.

6.6.4.5 Afsluitingsfase

In Vraag 25 is van die respondente verwag om aan te dui watter aspekte hulle tydens die afsluitingsfase van die tolkonderhoud benut. Die resultate word in Tabel 15 uiteengesit.

Tabel 15: Aspekte benut tydens die afsluitingsfase

ASPEKTE	Nooit	Selde	Soms	Dikwels	Altyd
Maak seker die kliënt/pasiënt het alles verstaan				2 (10%)	18 (90%)
Verneem of die kliënt/pasiënt nog iets wil weet			1 (5%)	1 (5%)	18 (90%)
Bevestig besluite en/of opdragte wat tydens sessies gemaak is				3 (15%)	17 (85%)
Bevestig vertroulikheid		1 (5%)	1 (5%)	3 (15%)	15 (75%)
Gee erkenning aan tolk (bedank tolk)				2 (10%)	18 (90%)

N=20

Uit bogenoemde resultate blyk dit dat 18 (90%) van die respondente die tolk na afloop van die onderhoud bedank. Alhoewel die tolk geen amptelike teenprestasië ontvang nie (vgl. 6.6.2.3 en tab. 2), gee die maatskaplikewerkrespondente in die meeste gevalle verbale erkenning. Hierdie erkenning is, volgens die navorser, nie altyd voldoende nie. Vyf (25%) van die respondente het nie altyd die vertroulikheidsbeginsel bevestig nie (vgl. 6.6.2.10, 6.6.3.4, 6.6.4.3 en 6.6.4.4).

Hierdie fase moet nie afgeskeep word nie, aangesien die prosesse tussen die kliënt/pasiënt en die tolk, ook afgehandel moet word. Aspekte soos vertroulikheid, die ontvangs van die bedoelde boodskap en die bedanking van die tolk, moet veral tydens hierdie fase plaasvind (vgl. 3.8.3 en 5.7.4).

In Vraag 26 is van die respondente verwag om aan te dui watter faktore moontlik 'n invloed op die tolkproses kan hê. Die resultate word in Tabel 16 weergegee.

Tabel 16: Faktore wat die tolkproses kan beïnvloed

FAKTORE	Nooit	Selde	Soms	Dikwels	Altyd
Magsafstand (dit is die basiese ongelykheid wat tussen mense bestaan en kom voor op individuele, samelewings- en organisasievlakke. Dit word byvoorbeeld in die samelewing op verskeie vlakke soos rykdom, mag, status en vermoëns aangetref.)		1 (5%)	8 (40%)	8 (40%)	3 (15%)
Geslag (die invloed van magsafstand ten opsigte van geslag en moontlike persepsies of verwagtings ten opsigte van geslag in die multikulturele konteks.)	1 (5%)	4 (20%)	9 (45%)	6 (30%)	
Kultuur (met ander woorde daardie denksisteme waarbinne mense hul leefwêreld interpreteer, evalueer en verduidelik. Spesifieke kulture het bepaalde dominante waardesisteme.)		1 (5%)	9 (45%)	5 (25%)	5 (25%)
Taal (die gebruik van die korrekte taal aanvaarbaar vir die tipe onderhoud om doelbereiking te bewerkstellig. Taal is 'n wyse waarop kultuur oorgedra word.)		3 (15%)	4 (20%)	7 (35%)	6 (30%)
Ouderdom (die sensitiwiteit van die kliënt/pasiënt ten opsigte van sy ouderdom en verwagte ouderdomsfases in die keuse van 'n tolk.)		5 (25%)	10 (50%)	5 (25%)	
Plek (verwys na die plek waar die onderhoud plaasvind, byvoorbeeld die kantoor of hospitaalbed, wat die nodige atmosfeer moet skep sodat die kliënt/pasiënt gemaklik en veilig kan voel.)		4 (20%)	9 (45%)	5 (25%)	2 (10%)
Fisiese voorkoms (verwys na liggaamsgrootte, toestand/vorm, kleredrag en mate van aantreklikheid van al drie betrokkenes.)	1 (5%)	10 (50%)	6 (30%)	3 (15%)	
Persepsies (met ander woorde die proses waardeur 'n individu die stimuli van kommunikasie binne sy geloof, waardes en verhoudingsstelsel selekteer, evalueer en organiseer.)		1 (5%)	6 (30%)	10 (50%)	3 (15%)
Onsekerheid (binne die getolkte onderhoudproses wat lei tot stres en aanleiding gee tot weerstand.)		3 (15%)	8 (40%)	6 (30%)	3 (15%)
Sosio-polities (daardie unieke sosiale faktore wat kultuur beïnvloed, byvoorbeeld viering van vakansiedae, die wyse waarop vriendskappe gevorm word. Die politieke faktore sluit die individue se betrokkenheid by politieke bewegings in.)		5 (25%)	10 (50%)	4 (20%)	1 (5%)
Etnosentrisme (die feit dat sommige kultuurgroepe hulle kulturele tradisies as superieur beskou as die van ander kultuurgroepe beskou.)		5 (25%)	8 (40%)	6 (30%)	1 (5%)
Stereotipering (deur middel van persepsies en bestaande inligting word gedrag aan kulture en persone toegedig sonder inagneming van die persoon se uniekheid.)	2 (10%)	2 (10%)	11 (55%)	4 (20%)	1 (5%)
Vooroordeel (gebaseer op oordeel ten opsigte van die ras/etnisiteit/kultuur van 'n individu nog voordat die individu ontmoet en/of leer ken is.)	1 (5%)	2 (10%)	11 (55%)	4 (20%)	1 (5%)
Spanning (daardie normale emosionele reaksie op stimuli soos sosiale konflik of ander opwindende stimuli.)		2 (10%)	9 (45%)	9 (45%)	
Tolk (die derde persoon in die kommunikasieproses waar die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal verstaan nie.)		3 (15%)	4 (20%)	8 (40%)	5 (25%)
Kommunikasie (die proses waar die boodskap soos bedoel, van die sender na die ontvanger oorgedra word.)		4 (20%)	4 (20%)	5 (25%)	7 (35%)

N=20

Die faktore ingesluit in Tabel 16 omsluit die kernaspekte van multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk. Met die eerste waarneming van hierdie resultate blyk dit egter of die respondente in 'n groot mate onseker is oor die effek van hierdie faktore op multikulturele maatskaplikewerkdienslewering. 'n Waarneming tydens die invul van die vraelys, lê die onsekerheid van die respondente oor die invloed van die genoemde faktore bloot. Sekere faktore soos magsafstand, onsekerheid en etnosentrisme was vir die respondente vreemd. Selfs die enkele uitvalle onder "nooit" word beskou as onsekerheid en/of onkunde. Hierdie resultate korreleer met resultate verkry in 6.6.2 en 6.6.3. Magsafstand (die basiese ongelykheid wat tussen mense bestaan) sal volgens 11 (55%) van die respondente bydra tot onsekerheid (nege, 45%). Die geslag (ses, 30%) van die betrokke partye (veral dié van die tolk en die maatskaplike werker), die ouderdom (vyf, 25%) en fisiese voorkoms (drie, 15%) van al drie betrokkenes sal verder bydra tot die vorming van persepsies (13, 65%) en lei tot stereotipering (vyf, 25%). Etnosentrisme is deur sewe (35%) respondente geïdentifiseer as 'n faktor wat ook 'n belangrike rol kan speel tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk.

Die afleiding kan gemaak word dat alhoewel geeneen van hierdie genoemde faktore onbekend is aan die respondente nie, hulle nie hierdie faktore deurgaans in ag neem nie. 'n Rede hiervoor kan wees dat die respondente vergeet om hierdie faktore te verreken. Hierdie faktore behoort egter in ag geneem te word tydens die passing van 'n tolk, aangesien dit die effektiwiteit van die tolkproses mag beïnvloed (vgl. 5.3, 5.4, 5.5, 6.6.2 en 6.6.3). Die effek van hierdie faktore op generiese en multikulturele maatskaplikewerkdienslewering en tolkbenutting is breedvoerig in Hoofstuk 2 tot 5 bespreek. Dit wil voorkom of meer formele en informele opleiding, selfs nagraadse opleiding, oor die effek van die betrokke faktore sal moet plaasvind ten einde multikulturele maatskaplikewerkdienslewering te verbeter (vgl. 4.3.5, 6.6.2 en 6.6.3). Die na-onderhoudfase word vervolgens bespreek.

6.6.4.6 Na-onderhoudfase

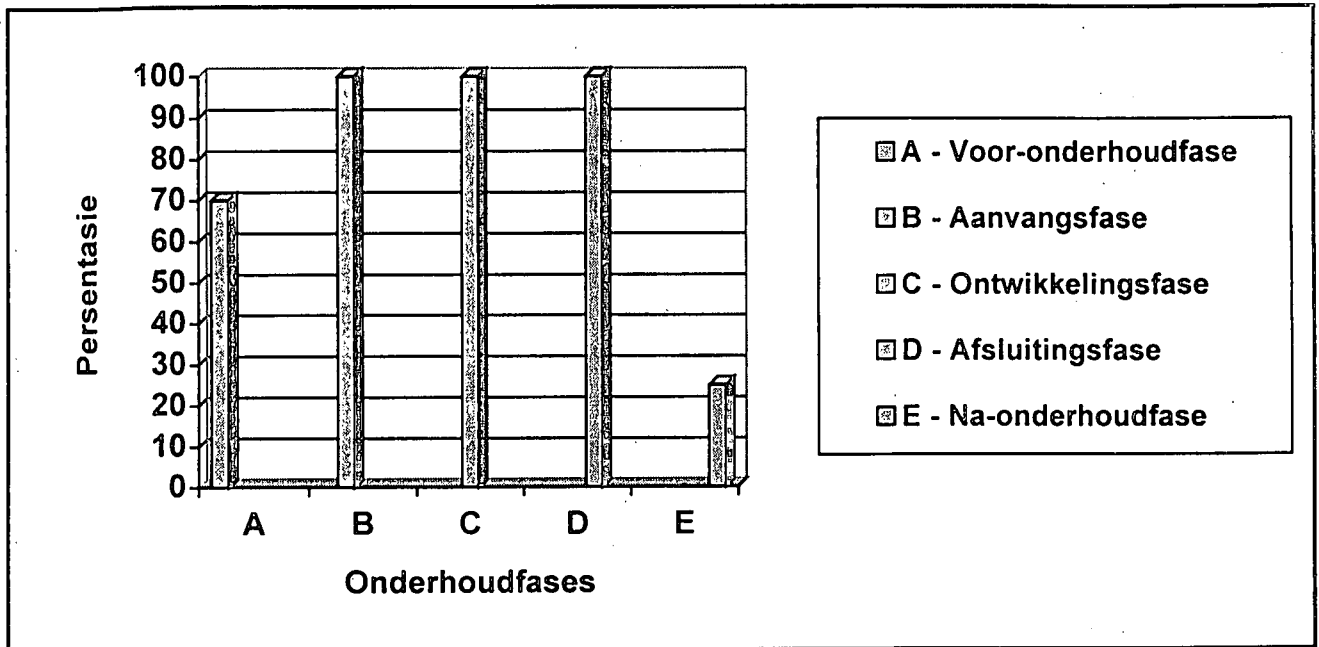
Die respondente dui in Vraag 27 aan watter na-onderhoudtake hulle verrig. Alhoewel tien (50%) van die respondente aandui dat hulle die tolk ondersteun en beraad, en agt (40%) van die respondente bevestig dat hulle wel die dinamika van die kommunikasieproses met die tolk bespreek, korreleer dit nie met die 15 (75%) respondente wat by Vraag 28 aandui dat hulle nie die na-onderhoudfase aktief benut nie (vgl. 5.7.5 en 6.6.4.7). Die feit dat geeneen van die respondente aandui dat hulle enigsins die tolk se tydbenuttingsdokument voltooi en/of terugvoering aan die tolkkoördineerder gee nie, kan toegeskryf word aan die feit dat daar geen professionele tolkfasiliteit of -beleid in die gesondheidssektor in die Vrystaat bestaan nie (vgl. 5.4 en 6.6.2.3).

Die afleiding kan gemaak word dat die respondente nie bewus is van die na-onderhoudfase en/of nie tyd beskikbaar het om dit te doen nie. Die na-onderhoudfase van tolkbenutting is belangrik, aangesien dit die toekomstige benutting van dieselfde tolk kan verbeter en vergemaklik (die persoon sal moontlik meer positief wees om weer te tolk). Ondersteuning en berading van die tolk is vir die navorser van uiterste belang, aangesien die nie-professionele en/of professionele tolk met intense emosies en spanning gekonfronteer word en self moontlik getraumatiseer kan wees (vgl. 2.6 en 5.7.5). Die volledige onderhoudproses word hieronder bespreek.

6.6.4.7 Onderhoudfases

In Vraag 28 word van die respondente verwag om aan te dui watter van die onderhoudfases hulle aktief benut. Die gegewens word in Figuur 16 getoon.

Figuur 16: Onderhoudsfases wat aktief benut word



Volgens Figuur 16 is dit duidelik dat 20 (100%) van die respondente die bekende generiese fases van onderhoudvoering benut (vgl. 3.8, 5.7.2, 5.7.3 en 5.7.4). Die voor-onderhoudsfase is deur 14 (70%) van die respondente benut, wat teenstrydig is met die antwoord by 6.6.4.2, waar 90% van die respondente aangedui het dat hulle die take van die fase uitvoer (vgl. 5.7.1). 'n Moontlike rede hiervoor is onkunde en/of die oningeligtheid dat die take deel is van die voor-onderhoudsfase. Soos reeds vermeld by 6.6.4.6 het slegs vyf (25%) respondente die na-onderhoudsfase benut. Moontlike redes vir laasgenoemde is deur die respondente vermeld as:

- Die tydfaktor – as gevolg van 'n hoë werkslading, is daar soms geen tyd vir hierdie fase nie.
- Hulle beseft nie die noodsaaklikheid en belangrikheid van hierdie fase nie.

Die noodsaaklikheid van hierdie fase kan egter nie genoeg beklemtoon word nie (vgl. 5.7.5 en 6.6.4.6).

Dit blyk uit die voorafgaande resultate van die generiese fases van die tolkproses (vgl. 6.6.4), dat die oorgrote meerderheid van die respondente nie 'n kontrak met die klient/pasiënt en/of die tolk aangaan voor of tydens die assesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk nie. Negentien respondente (95%) is van mening dat hulle wel die tolk genoegsaam inlig oor die doel van die onderhoud tydens die voor-onderhoudfase. Daar vind wel 'n mate van verbale kontraksluiting tydens die aanvangsfase van die onderhoud plaas, wanneer veral vertroulikheid bevestig word. Die navorser beskou dit as negatief dat slegs 65% van die respondente reëls neerlê waarvolgens die proses moet verloop. Die respondente bestuur die ontwikkelingsfase van die onderhoud deur die toepassing en benutting van die beginsels en vaardighede van maatskaplike werk.

Tydens die afsluitingsfase van die tolkonderhoud gee die maatskaplike werker wel die nodige verbale erkenning aan die tolk. Die navorser is van mening dat daar meer aandag gegee behoort te word aan veral die bevestiging van vertroulikheid en of die bedoelde boodskap deur beide partye ontvang is (vgl. 4.4). Die belangrikheid van die na-onderhoudfase word nie genoegsaam deur die respondente beseef nie – moontlik weens onkunde oor dié fase en/of die tyd wat tot die maatskaplike werker en die tolk se beskikking is (vgl. 5.7.5). Geneeskundige maatskaplike werkers werksaam in hospitale in die Vrystaat blyk verder onseker te wees oor die faktore wat moontlik 'n invloed op die tolkproses kan hê (vgl. 2.6, 4.3, 4.4, 5.4, 5.5, 5.6 en 5.7). Die resultate van die afdeling oor die opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting word vervolgens toegelig.

6.6.4.8 Opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting

In Vraag 29.1 dui die respondente aan of opleiding na hulle mening noodsaaklik is vir effektiewe tolkbenutting. Negentien (95%) respondente dui aan dat opleiding nodig is en slegs een (5%) respondent is onseker.

Die afleiding kan gemaak word dat die respondente besef dat opleiding noodsaaklik is vir effektiewe dienslewering in 'n multikulturele opset waar die kliënt/pasiënt nie die maatskaplike werker se taal magtig is nie.

Die respondente is volgens die resultate van Vraag 29.2 van mening dat opleiding uit informele indiensopleiding (19, 95%), kort kursusse (sertifikaat) (12, 60%) en selfs nagraadse opleiding (formeel) (vyf, 25%), moet bestaan.

Die afleiding kan uit 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 en 6.6.5 gemaak word dat die ondersoekgroep besef dat die opleiding van maatskaplike werkers ten opsigte van tolkbenutting 'n noodsaaklikheid is (vgl. 4.3.1 en 5.6). Gesien in die lig van bogenoemde, is dit dus belangrik dat maatskaplike werkers opleiding in tolkbenutting ontvang, soos ook deur 95% van die respondente beaam is. Die aard van die opleiding blyk volgens die respondente hoofsaaklik deel van indiensopleiding te wees. Laastens word die aanbevelings van die respondente weergegee.

6.6.4.9 Aanbevelings deur die respondente

In Vraag 30 is aanbevelings deur die respondente gemaak met die oog op tolkbenutting in maatskaplike werk. Die aanbevelings is soos volg:

- o Opleiding van maatskaplike werkers ten opsigte van multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk, is noodsaaklik.
- o Opleiding van tolke aangaande die maatskaplikewerkproses en tolking is nodig.
- o Daar bestaan 'n behoefte aan riglyne vir tolkbenutting in maatskaplike werk.

- Verder het van die respondente aanbeveel dat daar meer tolke beskikbaar gestel moet word.
- Sommige respondente beskou dit as noodsaaklik dat die resultate van die studie bekend gemaak moet word.
- Daar is 'n voorstel dat maatskaplike werkers ook ander afrika-tale moet aanleer.
- Tolke moet opgelei word in tolking en maatskaplikewerk-
onderhoudvoering.
- Berading van die tolk word as belangrik bestempel.
- Versoek vir beter en meer doeltreffende voorgraadse maatskaplikewerk-opleiding (veral met die praktyk in gedagte).

Die aanleer van 'n ander afrika-taal kan tot voordeel van die kliënt/pasiënt strek, maar dit kan slegs in 'n spesifieke streek doelmatig benut word, soos Suid-Sotho wat hoofsaaklik tot die Vrystaat beperk is. Hierdie aanbevelings word deur die navorser in Hoofstuk 7 aangedui.

6.7 SLOTSOM

Ten einde die ontwikkeling van die multikulturele maatskaplikewerk-
onderhoudproses met behulp van 'n tolk toe te lig sodat begrip en insig in
tolkbenutting in maatskaplike werk verkry kan word, is 'n literatuurstudie oor
multikulturele maatskaplike werk binne 'n geneeskundige konteks in Hoofstuk 2
tot 5 bespreek. Die empiriese ondersoek het 'n vraelys behels om bykomende
menings tot die literatuurstudie uit die praktyk te verkry, sodat bevindinge,
gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak kan word. Die respondente was die
totale populasie van geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat. Die
metode van verspreiding en herwinning van die vraelyste het verseker dat

100% van die vaelyste wat versprei is, weer terug ontvang is. Die vraelyste het onderwerpe soos die kliënte-/pasiëntegroep, tolkbenutting, die tolkproses in die algemeen en die generiese fases van die tolkproses ingesluit.

Suid-Sotho word, in ooreenstemming met die 1996 bevindinge van die Sentrale Statistiekdiens, steeds die meeste in die Vrystaatse hospitale deur die kliënt/pasiënt gebesig, en word hoofsaaklik deur Afrikaans en Engels aangevul. Hierteenoor is Afrikaans egter deur die respondente met 'n oorgrote meerderheid as hul eerste taal aangedui. Die afleiding is dus gemaak dat die respondente nie die taal van die kliënte-/pasiëntegroep voldoende magtig is nie en dat tolkbenutting 'n noodsaaklikheid bly om die bedoelde boodskap oor te dra (vgl. 6.6.1).

Tolke word hoofsaaklik deur die respondente benut waar die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal verstaan nie en dit wil voorkom asof die belangrikheid van die nodige kultuurbegrip en sensitiwiteit nog nie ten volle besef word nie. Ander professionele persone (byvoorbeeld verpleegkundiges) word hoofsaaklik as tolke benut en ontvang geen finansiële of meriete erkenning nie. Sommige van die respondente het wel aangedui dat hulle die tolk verbaal en/of skriftelik bedank.

Die empiriese ondersoek het bevestig dat die gesondheidsektor in die Vrystaat tans nog nie oor 'n amptelike tolkbeleid beskik nie. Dit laat die vraag ontstaan tot watter mate die maatskaplike werker, die tolk en die organisasie aanpreeklik is vir die proses. Dit wil voorkom asof die gesondheidsektor in die Vrystaat nie beskik oor die infrastruktuur vir opgeleide tolke en 'n geformuleerde beleid en riglyne vir tolkbenutting, wat ondersteun word deur 'n etiese en/of gedragkode vir die tolk, nie.

Ten spyte van die feit dat daar geen formele opleiding vir professionele maatskaplikewerktolke bestaan nie, verwag die respondente 'n hoë vlak van bekwaamheid (veral ten opsigte van kennis en houding) van die tolk tydens die assesseringsonderhoud. Die opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting bly 'n behoefte, alhoewel sommige respondente aangedui het dat

hulle wel opleiding ontvang het deur onder andere maatskaplikewerk-opleiding, indiensopleiding (navorsers se eie aanbieding by vorige geleenthede) en eie ervaring (vgl. 6.6.2).

Die respondente in die studie het indikatore geïdentifiseer wat doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering kan bevorder (vgl. 6.6.3.1). Voorts het al die respondente ook saamgestem dat dit noodsaaklik is om 'n bewustheid van kultuurdiversiteit te hê en het faktore aangedui vir doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit (vgl. 6.6.3.5).

Geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat benut tolke tans as 'n kommunikasiekanaal (persoon waardeur kommunikasie plaasvind) en as 'n persoon wat woorde vertaal. Die ideaal, waar die tolk as 'n verlengstuk van die maatskaplike werker benut word, sal slegs realiseer indien professionele maatskaplikewerktolke opgelei word.

Die respondente het verder aangedui dat die teenwoordigheid van die tolk wel negatiewe verskynsels en/of faktore tydens die onderhoud teweegbring, onder andere die skep van afstand, bevraagtekening van vertroulikheid en spontane mededeel van inligting wat onderdruk word.

Tegniese wat tans tydens tolkbenutting gebruik word, is hoofsaaklik spontane vraagstelling, luister en waarneming. Die navorsers is van mening dat daar 'n behoefte bestaan vir die daarstelling van kultuursensitiewe vraelyste (vgl. 6.6.3).

Dit blyk dat die oorgrote meerderheid van die respondente nie 'n kontrak met die kliënt/pasiënt en/of die tolk aangaan voor of tydens die assesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk nie. Die respondente is van mening dat hulle wel die tolk genoegsaam inlig aangaande die doel van die onderhoud as deel van die voor-onderhoudfase. Daar vind wel 'n mate van verbale kontraksluiting tydens die aanvangsfase van die onderhoud plaas, waartydens veral vertroulikheid bevestig word. Tydens die afsluitingsfase van die tolkonderhoud gee die maatskaplike werker die nodige verbale erkenning

aan die tolk. Die navorser meen dat daar meer aandag gegee behoort te word aan veral die bevestiging van vertroulikheid en of die bedoelde boodskap deur beide partye ontvang is. Die belangrikheid van die na-onderhoudfase word nie genoegsaam deur die respondente beseef nie – moontlik weens onkunde oor dié fase en/of die tyd wat tot die maatskaplike werker en die tolk se beskikking is.

Geneeskundige maatskaplike werkers werksaam in hospitale in die Vrystaat blyk verder onseker te wees oor die faktore wat moontlik 'n invloed op die tolkproses kan hê. Gesien in die lig van al bogenoemde is dit dus belangrik dat maatskaplike werkers opgelei word in tolkbenutting. Die aard van die opleiding behoort volgens die respondente hoofsaaklik deel van indiensopleiding te wees (vgl. 6.6.4). Die gevolgtrekkings en aanbevelings van hierdie studie word in Hoofstuk 7 volledig bespreek.

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1 INLEIDING

Die navorsing is onderneem om tolkbenutting in geneeskundige maatskaplike werk te ondersoek met spesifieke verwysing na die assesseringsonderhoud tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt. Vir die doeleindes van hierdie studie is aanvanklik 'n literatuurstudie gedoen waarvolgens die generiese sowel as geneeskundige maatskaplike werk (Hoofstuk 2), onderhoudvoering in maatskaplike werk met spesifieke verwysing na bestaande modelle, teorieë en benaderings, sowel as die generiese fases van onderhoudvoering (Hoofstuk 3), bespreek is. In Hoofstuk 4 is die onderwerp van kultuur en etnisiteit in Suid-Afrika, multikulturele maatskaplike werk en multikulturele kommunikasie breedvoerig toegelig. Tolkbenutting, tolking in die algemeen en die tolkproses is in Hoofstuk 5 bespreek.

Ter aanvulling van die literatuurstudie, is 'n empiriese ondersoek onderneem deur van 'n vraelys gebruik te maak (vgl. Hoofstuk 6 sowel as Bylae A en B). Deur middel van die literatuurstudie en empiriese ondersoek is gepoog om vanuit 'n verkennend-beskrywende perspektief, die ontwikkeling van die multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses met behulp van 'n tolk toe te lig sodat begrip en insig in tolkbenutting in maatskaplike werk verkry en beskryf kan word. Indikatore vir 'n riglyn in multikulturele maatskaplike-werktolkbenutting is een van die vernaamste aanbevelings van hierdie studie en word volledig in Hoofstuk 8 aangebied. Die navorsingsprobleem, -vrae en die doel van die studie, gevolgtrekkings en aanbevelings, word in hierdie hoofstuk toegelig.

7.2 NAVORSINGSPROBLEEM, -VRAE EN DIE DOEL VAN DIE STUDIE

Die navorsingsprobleem behels dat die maatskaplikewerkdienste sonder spesifieke tolkbenutting belemmer word waar die maatskaplike werker onderhoude moet voer in 'n taal wat die betrokke nie verstaan nie. Omdat maatskaplike werk op maksimale begrip en insig steun, is dit veral die maatskaplikewerk-kliënt/pasiënt wat benadeel word as die boodskap tussen die sender en ontvanger versteur word.

Hierdie studie word gerig deur die uitgangspunt dat multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, 'n komplekse verskynsel is wat alleen in sy volheid verreken en verken kan word indien daar op 'n veelheid van faktore gefokus word. Voorts word van die standpunt uitgegaan dat geen enkele faktor as kousaal tot multikulturele maatskaplike-werkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk beskou kan word nie, maar dat 'n holistiese (sistemiese en ekologiese) perspektief gevolg moet word, waar nie op 'n liniêre kousaliteit gefokus word nie, maar op die konstante vloeï van interaksie tussen die ekologiese ontleding en die sistemiese benadering, dus sirkulêre kousaliteit. Die navorsingsvrae in die empiriese ondersoek behels die volgende:

- Benut die maatskaplike werker-in-praktyk tans al vyf generiese fases van maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, naamlik voor-onderhoudfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en na-onderhoudfase effektief?
- Watter faktore/indikatore/veranderlikes belemmer volgens die literatuur en die maatskaplike werker die tolkbenuttingsproses tydens maatskaplikewerkonderhoudvoering?

- Watter indikatore behoort volgens die literatuur en die maatskaplike werker ingesluit te wees in 'n maatskaplikewerkriglyn vir tolkbenutting, aan die hand van die bekwaamhede en generiese fases van die maatskaplikewerk-assesseringsonderhoud?
- Oor watter bykomende kennis, vaardighede en houdings behoort die maatskaplike werker te beskik om effektiewe tolkbenutting tot gevolg te hê?

Die oorkoepelende doel van hierdie verkennende en beskrywende studie is om die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele onderhoudvoering in maatskaplike werk verkenende-beskrywende ondersoek deur op multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met spesifieke verwysing na die assesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk, te fokus. Die verkenning en beskrywing van genoemde aspekte kan die maatskaplike werker wat van tolke gebruik moet maak, moontlik tot begrip en insig in tolkbenutting lei. Dit beklemtoon voorts die noodsaaklikheid om daardie indikatore aan te dui wat aantoon dat aanvaarbare tolking in 'n maatskaplikewerksituasie plaasvind ten einde die etiese en morele verantwoordelikheid ten opsigte van die profesie, die kliënt/pasiënt en die tolk, na te kom.

Na aanleiding van die gestelde navorsingsprobleem, -vrae en die doel van die studie, is tot die volgende gevolgtrekkings gekom.

7.3 GEVOLGTREKKINGS

'n Aantal gevolgtrekkings word op grond van die literatuur- en empiriese studie gemaak ten einde vas te stel of die doel van die studie verwesenlik is. Vervolgens word die gevolgtrekkings aangaande temas van die kliënte-/pasiëntegroep, tolkbenutting, die tolkproses in die algemeen en die generiese fases van tolking, aan die hand van die navorsingsvrae (vgl. 7.2) toegelig.

- Tolke word in multikulturele maatskaplikewerkdienlewering benodig. Die empiriese ondersoek bring aan die lig dat Afrikaans deur die meerderheid respondente as eerste taal gebesig word, teenoor die totale populasie respondente wat ook Engels as eerste en/of tweede taal magtig is (vgl. 6.6.2.1). Suid-Sotho word die meeste deur die kliënte/pasiënte in die Vrystaatse hospitale gebesig, terwyl Afrikaans en Engels as tweede en/of derde taal deur sommige van die kliënte-/pasiëntegroep gepraat word (vgl. 5.4.2 en 6.6.2.1). Engels word daarom dikwels as medium benut om die kliënt/pasiënt in sy tweede en/of derde taal te bedien en om moontlike tolkbenutting te vermy, wat impliseer dat die boodskap soos bedoel (vgl. 1.4.1, 3.9 en 6.6.1), dikwels nie ontvang word nie en dat daar ook nie begrip en insig in die kliënt/pasiënt se kultuur bestaan nie (vgl. 4.3). Die respondente is nie die tale van die kliënte-/pasiëntegroep voldoende magtig nie en tolkbenutting bly dus 'n noodsaaklikheid om die bedoelde boodskap oor te dra (vgl. 5.4.2, 6.6.2.1 en 8.2).
- In teenstelling met die navorser se mening op grond van die literatuurstudie, naamlik dat die tolk 'n verlengstuk van die maatskaplike werker en volwaardige lid van die multidissiplinêre span moet wees, het min respondente hierdie siening ondersteun (vgl. 5.4, 5.5 en 6.6.3.3) en benut geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat dus tolke tans as 'n kommunikasiekanaal (persoon waardeur kommunikasie plaasvind) en as 'n persoon wat woorde vertaal (vgl. 6.6.3.3). 'n Rede hiervoor kan wees

dat geen van die tolke wat benut word opgeleide tolke is nie en dat die maatskaplike werker daarom die tolk nie as 'n kollega en as deel van die multidisziplinêre span beskou nie (vgl. 2.6.4.3, 5.4.1, 5.4.2, 6.6.2.3 en tab. 2). Dit blyk dat die ideaal, waar die tolk 'n verlengstuk van die maatskaplike werker en dus ook volwaardige lid van die multidisziplinêre span is, slegs sal realiseer indien professionele maatskaplikewerktolke opgelei word (vgl. 5.4.1 en 8.2).

- In die afwesigheid van 'n professionele tolk moet die maatskaplike werker dikwels inderhaas 'n persoon soek om byvoorbeeld belangrike informasie aangaande die kliënt/pasiënt se siektetoestand oor te dra (vgl. 2.6.4 en 6.6.2.2). Hierdie aanwending van 'n tolk as krisishulpmiddel kan spanning en vrees by al drie die betrokkenes teweegbring (vgl. 2.5.5 en 6.6.3.4). Maatskaplike werkers behoort daarom ook opleiding in tolkbenutting te ontvang (vgl. 5.3.4, 5.6 en 8.3).

Vervolgens word die navorsingsvrae aangaande die benutting van die fases van maatskaplikewerkonderhoudvoering, die bekwaamhede van die maatskaplike werker en die indikatore wat ingesluit behoort te word in 'n maatskaplikewerkriglyn vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting toegelig, sodat die nodige gevolgtrekkings gemaak kan word om doelbereiking tot gevolg te hê.

7.3.1 Generiese fases van die maatskaplikewerkonderhoud

Die eerste navorsingsvrae het betrekking op die maatskaplike werker se benutting in die praktyk van die generiese fases van maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, naamlik vooronderhoudfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en naonderhoudfase asook watter indikatore ingesluit behoort te wees in 'n riglyn.

Gevolgtrekkings word vervolgens gemaak om hierdie vrae te beantwoord en doelbereiking te illustreer.

7.3.1.1 Voor-onderhoudfase

- In die literatuurstudie word die belangrikheid van die voor-onderhoudfase beklemtoon, aangesien voorbereiding, beplanning en passing van die tolk tydens hierdie fase die effektiwiteit van die tolkproses bepaal (vgl. 5.5.1 en 6.6.4.2). Die respondente spreek in die empiriese ondersoek teenstrydige menings uit waar hulle aangedui het dat hulle enersyds wel die take van hierdie fase uitvoer en andersyds nie voldoende tyd het om hierdie take uit te voer nie. Dit wil dus voorkom asof hulle tog die belangrikheid van hierdie fase besef, maar nie oor voldoende kennis aangaande hierdie take beskik nie (vgl. 3.6, 3.8, 4.3, 5.4.1, 5.5 en 5.7). Die uitvoering van hierdie take kan bydra tot 'n effektiewe en doelmatige onderhoud en die afwesigheid of teenwoordigheid daarvan lewer 'n bydrae tot die verdere verloop daarvan en mag daarom nie nagelaat word nie. Die respondente het wel faktore geïdentifiseer wat as indikatore vir 'n moontlike riglyn in maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk ingesluit kan word (vgl. 8.4.1).

Die tweede fase, naamlik die aanvangsfase, word vervolgens bespreek.

7.3.1.2 Aanvangsfase

- Die hoofdoel van die aanvangsfase is om die verdere verloop van die onderhoudproses te bepaal (vgl. 3.8.1, 5.7.2 en 6.6.4.3). Die maatskaplike werker behoort dus genoeg tyd vir hierdie fase van die assesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk te beplan, en veral te fokus

op die oriëntering van die kliënt/pasiënt met betrekking tot die verloop van die tolkproses.

- Die aspek rondom kontraksluiting verdien verdere vermelding. Dit blyk dat respondente nie skriftelike kontrakte met kliënte/pasiënte aangaan nie (vgl. 3.8 en 6.6.4.1) en dat slegs 'n verbale kontrak aangegaan word waar aspekte soos vertroulikheid en die teenwoordigheid van die tolk verduidelik word. Tydens die voorgraadse opleiding word maatskaplike werkers opgelei in die noodsaaklikheid van kontraksluiting, veral ten opsigte van die maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses (vgl. 2.5, 3.3, 3.7 en 3.8). In die hospitaalkonteks, waar inligting van die kliënt/pasiënt met die multidissiplinêre span gedeel word, behoort so 'n kontrak uiteraard deel te wees van die assesseringsonderhoud met die kliënt/pasiënt (vgl. 2.6 en 3.4). Negatiewe verskynsels en/of faktore (vgl. 4.3, 4.4.1, 4.4.2, 5.5.3 en 6.6.3.4) behoort ook 'n afname te toon omdat vertroulikheid in 'n mate gewaarborg kan word en spanning en weerstand verminder (vgl. 2.5.5.2 en 2.5.5.3).
- Dit kan daarom as nalatige optrede aan die kant van die maatskaplike werker beskou word indien daar nie 'n kontrak met die kliënt/pasiënt gesluit word nie (vgl. 5.2 en 5.4).
- Enkele ander faktore vir die aanvangsfase is deur die respondente geïdentifiseer om as indikatore ingesluit te word in 'n moontlike riglyn vir maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk (vgl. 8.4.2).

Die derde fase, naamlik die ontwikkelingsfase, word verder toegelig.

7.3.1.3 Ontwikkelingsfase

- Tydens die ontwikkelingsfase moet die gesamentlike doel, soos bepaal tydens die aanvangsfase, bereik word (vgl. 3.8.2 en 5.7.3). Die totale populasie respondente is van mening dat hulle die beginsels van aanvaarding, empatie, erkenning, nie-veroordeling, respek en vertroulikheid, individualisering en selfbeskikking toepas en as belangrik ag (vgl. 2.5.2 en 6.6.4.4). Die toepassing van die generiese maatskaplike-werkbeginsels, wat die maatskaplike werker in staat stel om medemenslikheid professioneel te beoefen, lê eintlik ook die grondslag van multikulturele maatskaplike werk. Die gevolgtrekking kan gemaak word dat 'n maatskaplike werker wat die beginsels en waardes van maatskaplike werk eerbiedig, dit ook teenoor 'n medemens in multikulturele maatskaplike werk sal doen. Hierdie studie lig uit dat naas die gewone beginsels en waardes, die unieke situasie van multikulturele maatskaplike werk vereis dat spesifieke beginsels en waardes in sodanige optredes nog meer in ag geneem moet word (vgl. 4.3 en fig. 5).
- Die respondente beskou die vaardigheid om tydens tolkbenutting buigbaar te wees as belangrik, maar reageer ook toepaslik deur alle rolspelers tydens die ontwikkelingsfase te betrek. Die respondente benut verder ook vaardighede om die opbou van weerstand by die tolk en die klient/pasiënt te hanteer (vgl. 3.7, 5.5.3, 6.6.3.4 en ook tab. 12 en 13). Die agenda van die hulpbehoewende persoon, gekoppel aan die voorhou van 'n realistiese leefwyse, word ook as belangrike vaardighede beskou. Geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat hou egter nie die hulpverleningsproses as 'n wondermiddel voor nie (vgl. 3.8). Deur hierdie vaardighede tydens die ontwikkelingsfase toe te pas, behoort die maatskaplike werker dus 'n atmosfeer te skep waar die klient/pasiënt veilig sal voel om sy probleem te ventileer, ten spyte van die teenwoordigheid van 'n tolk (vgl. 3.8.2 en 5.7.2). Hierdie vaardighede en die benutting

daarvan kan ook volgens die respondente as indikatore in 'n riglyn vir tolkbenutting ingesluit word (vgl. 8.4.3).

Die vierde fase, naamlik die afsluitingsfase, word vervolgens bespreek.

7.3.1.4 Afsluitingsfase

- Tydens hierdie fase is dit belangrik dat die maatskaplike werker weer eens die vertroulikheidsbeginsel moet bevestig (vgl. 2.5.2, 6.6.2.9, 6.6.3.4, 6.6.4.3 en 6.6.4.4) – 'n beginsel wat blykbaar nie deur die respondente uitgevoer word nie. Wanneer die doel van die assesseringsonderhoud bereik is, vind die afsluiting plaas soos aan die begin van die onderhoud gekontrakteer is (vgl. 3.8.3 en 5.7.4). Hierdie fase moet nie afgeskeep word nie, aangesien die prosesse tussen die kliënt/pasiënt en die tolk ook afgehandel moet word. Hierdie faktore moet ook ingesluit word as indikatore in 'n moontlike riglyn vir tolkbenutting (vgl. 8.4.4).
- Die tolk ontvang geen amptelike erkenning of teenprestasie nie (vgl. 6.6.2.3 en fig. 16), maar die maatskaplikewerkrespondente gee in die meeste gevalle verbale/skriftelike erkenning (vgl. 5.4.1). Hierdie vorm van erkenning is volgens die navorser nie altyd voldoende nie en aspekte rakende die teenprestasie van die tolk moet dus as indikator in 'n riglyn vir tolkbenutting ingesluit te word (vgl. 8.2 en 8.4.4).

Die na-onderhoufase word ten slotte kortliks toegelig.

7.3.1.5 Na-onderhoudfase

- Uit die empiriese ondersoek blyk dit dat die na-onderhoudfase, wat onder andere behels dat die tolk berading, erkenning en motivering vir toekomstige tolkbenutting moet ontvang, word dus nie voldoende gedoen nie en is slegs deur 25% van die respondente toegepas. Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die respondente nie bewus is van die na-onderhoudfase en/of nie tyd beskikbaar het om dit te doen nie (vgl. 5.7.4 en 6.6.4.6). Die na-onderhoudfase van tolkbenutting is van belang aangesien dit die toekomstige benutting van dieselfde tolk kan verbeter en vergemaklik (die persoon sal moontlik meer positief wees om weer te tolk). Ondersteuning en berading van die tolk is vir die navorser van die uiterste belang aangesien die nie-professionele en/of professionele tolk met intense emosies en spanning gekonfronteer word en moontlik getraumatiseer kan wees (vgl. 2.6, 5.5.3 en 5.7.5). Aangesien die noodsaaklikheid van hierdie fase nie genoeg beklemtoon kan word nie (vgl. 5.7.5 en 6.6.4.6), moet hierdie faktore ingesluit word as indikatore vir 'n moontlike riglyn in maatskaplikewerktolkbenutting (vgl. 8.4.5).

Gevolgtrekkings word vervolgens oor die bekwaamhede van die maatskaplike werker gemaak.

7.3.2 Bekwaamhede van die maatskaplike werker

Die bykomende kennis en vaardigheid waaroor die maatskaplike werker behoort te beskik om effektiewe tolkbenutting tot gevolg te hê, en die maatskaplike werker se houding teenoor effektiewe tolkbenutting word vervolgens as bekwaamhede wat die maatskaplike werker benodig vir effektiewe tolking toegelig en as gevolgtrekkings gestel, ook met verwysing na die opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting.

- Die respondente stel 'n hoë premie op die kennis waaroor die maatskaplike werker ten opsigte van die prosesse (kommunikasie- en onderhoudproses, insluitend die tolkproses) moet beskik (vgl. 4.3.5 en 6.6.2.10). **Vaardigheid** (vgl. 6.6.2.10 en tab. 9) is vir die respondente belangriker as kennis oor tolkbenutting. Alhoewel kennis dus mag is, dit wil sê onontbeerlik, is vaardigheid deurslaggewend. Uit die empiriese studie het dit verder ook geblyk dat die **houding** van die maatskaplike werker 'n belangrike faktor is wat effektiewe multikulturele maatskaplikewerkdienslewering kan beïnvloed (vgl. 4.4.3.3, 5.6.3 en 6.6.2.9). Die gevolgtrekking kan verder gemaak word dat die maatskaplikewerkrespondente beseft dat hul houding van kardinale belang is om die kliënt/pasiënt effektief en doeltreffend te bedien (vgl. 5.6.3 en 6.6.2.10). Kennis en vaardigheid behoort egter die houding van die maatskaplike werker te ondersteun in die hantering van multikulturele onderhoudvoering. Maatskaplike werkers wat multikulturele dienste lewer, moet beseft dat gespesialiseerde kennis, -vaardigheid en die regte houding nodig is om doelbereiking te bewerkstellig (vgl. 4.4.3 en 5.6). Hierdie bekwaamhede moet as indikatore benut word tydens multikulturele maatskaplikewerktolkopleiding (vgl. 8.2.10).
- Die opleiding van maatskaplike werkers in tolkbenutting is steeds 'n leemte, en alhoewel sommige respondente aangedui het dat hulle wel opleiding ontvang het deur onder andere maatskaplikewerkopleiding, indiensopleiding (navorsers se aanbieding) en eie ervaring (vgl. 4.3.5 en 6.6.2.10), behoort opleiding meer in die besonder aangespreek te word. Die totale populasie respondente het aangedui dat opleiding in maatskaplikewerktolkbenutting noodsaaklik is (vgl. 4.3.5 en 5.6). Dit blyk dus dat die respondente die noodsaaklikheid beseft vir opleiding om effektiewe dienste aan die multikulturele kliënt/pasiënt, wat nie die maatskaplike werker se taal magtig is nie, te lewer. Opleiding moet onder andere uit informele opleiding (indiensopleiding), kort kursusse (sertifikaat)

en selfs nagraadse opleiding (formeel), bestaan. Dit is duidelik dat opleiding van maatskaplike werkers 'n noodsaaklikheid is (vgl. 4.3.1, 5.6, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 en 6.6.5).

Vir doelmatige en effektiewe tolkbenutting is die opleiding en bekwaamhede van die maatskaplike werker wel belangrik, maar dit blyk dat bykomende indikatore ingesluit behoort te word in 'n maatskaplikewerkryglyn vir tolkbenutting.

7.3.3 Indikatore vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting

Die vraag ontstaan watter indikatore behoort volgens die maatskaplike werker ingesluit te wees in 'n maatskaplikewerkryglyn vir tolkbenutting, aan die hand van die bekwaamhede en generiese fases van die maatskaplikewerk-assesseringsonderhoud. Die antwoord hierop is die insluiting van al die reeds genoemde indikatore in 7.3.1 en 7.3.2, asook die onderstaande faktore:

- Uit die resultate van 6.6.3.2 (vgl. fig. 15) en 6.6.2.9 (vgl. tab. 9) is dit duidelik dat verskeie tegnieke van luister, waarneming (vgl. 3.6, 3.7 en 6.6.3.1) en spontane vraagstelling (vgl. 3.6) deur die respondente benut word. Dit blyk dat gestruktureerde en semi-gestruktureerde vraelyste minder benut word, moontlik aangesien die vraelyste nie noodwendig kultuursensitief is nie en/of die vraelyste moontlik net in Afrikaans en/of Engels beskikbaar is. Daar is dus 'n behoefte aan gestandaardiseerde vraelyste vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting en die maatskaplike werker moet die tolk oriënteer in die benutting van vraelyste.
- Die totale populasie respondente dui aan dat bewustheid van kultuurdiversiteit noodsaaklik is (vgl. 4.3.3 en 6.6.3.5). Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die maatskaplikewerkrespondente die

noodsaaklikheid besef om 'n bewustheid van kultuurdiversiteit te hê (vgl. 4.3). Die respondente is van mening dat sekere faktore in ag geneem behoort te word vir doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit, soos onder andere armoede en ekonomiese besorgdheid. Hierdie faktore word as indikatore aangedui vir 'n moontlike riglyn in maatskaplikewerktoekbenutting (vgl. 8.3).

- Verdere faktore wat in ag geneem behoort te word tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk, sluit magsafstand in. Dit is die basiese ongelykheid wat tussen mense bestaan en dra by tot verdere onsekerheid wat vererger mag word deur sosio-politieke faktore en die geslag van die betrokke partye (veral dié van die tolk en die maatskaplike werker). Die ouderdom en fisiese voorkoms van al drie betrokkenes kan verder bydra tot die vorming van persepsies en lei tot stereotipering. Etnosentrisme mag ook 'n belangrike rol speel tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk (vgl. 2.5.5, 3.7, 4.3, 5.3, 5.4, 5.5 6.6.2 en 6.6.3). Hierdie faktore behoort dus ook deel uit te maak van indikatore vir 'n moontlike riglyn vir multikulturele maatskaplikewerktoekbenutting (vgl. 6.6.4.5 en 8.3).

Uit die onderstaande resultate kan die gevolgtrekking gemaak word dat die navorsingsvrae soos bespreek in 7.3.1, 7.3.2 en 7.3.3, beantwoord is.

- Die benutting van die fases van onderhoudvoering is beantwoord en daar is bevind dat die voor- en na-onderhoudfases nie doelmatig deur die respondente benut word nie.
- Die bekwaamhede van die maatskaplike werker word deur die identifisering van indikatore vir 'n riglyn in tolkbenutting vir maatskaplike werk in 'n multikulturele konteks (soos vervat in Hoofstuk 8) aangedui. Maatskaplike werkers se houding jeens tolking is positief en hulle besef dat bykomende

gespesialiseerde kennis en -vaardigheid ten opsigte van multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting benodig word.

- Die respondente het die leemtes ten opsigte van die toepassing van al die fases tydens die tolkbenuttingsonderhoud besef, asook ten opsigte van die kennis en vaardigheid van die maatskaplike werker. Indikatore kan geïdentifiseer word om ingesluit te word in 'n moontlike maatskaplikewerktolkbenuttingsriglyn (vgl. 8.3).

Faktore, indikatore en/of veranderlikes wat volgens die maatskaplike werker die tolkbenuttingsproses tydens maatskaplikewerkonderhoudvoering kan belemmer, word hieronder toegelig.

7.3.4 Faktore, indikatore en/of veranderlikes wat die tolkbenuttingsproses kan belemmer

Hierdie navorsingsvraag behels die faktore, indikatore en/of veranderlikes wat volgens die maatskaplike werker die tolkbenuttingsproses tydens maatskaplikewerkonderhoudvoering kan belemmer (vgl. 1.3). Vervolgens word hierdie faktore en veranderlikes toegelig.

- Die 5% algehele toename in tolkbenuttingsonderhoude per maand (vgl. 1.2, 5.4.2 en 6.6.2.1 (a)) korreleer met die navorsingsprobleem (vgl. 1.2) wat konstateer dat tolkbenutting toenemend nodig is. Kliënte/pasiënte dring aan om in hulle eie taal bedien te word. Dit stem ooreen met die Handves van Menseregte (1996) wat bepaal dat dit die kliënt/pasiënt se reg is om in sy eie taal bedien te word (vgl. 1.2, 5.3.1, 5.4.2 en 5.4.5.3). Tolke is daarom veral noodsaaklik wanneer mediese prosedures aan die kliënt/pasiënt en sy familie verduidelik moet word, omdat hulle die bedoelde betekenis en implikasies van die prosedure ten volle moet begryp (vgl.

2.6.4). Hierdie omstandighede kan ook as rede gegee word waarom tolke soms as krisishulpmiddel benut word (vgl. 6.6.3.3). Tolke word dus toenemend benut waar die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal verstaan nie, maar dit wil voorkom asof die belangrikheid van die nodige kultuurbegrip en sensitiwiteit nog nie ten volle besef word nie (vgl. 4.3 en 6.6.2.2).

- o Dit blyk dat die gesondheidsektor in die Vrystaat tans nog nie oor 'n amptelike tolkbeleid beskik nie en dit laat die vraag na aanspreeklikheid ontstaan (vgl. 5.4.5.1, 5.4.5.2 en 6.6.2.3). Onsekerheid het by die respondente bestaan rondom die aanspreeklikheid van die organisasie, die maatskaplike werker en/of die tolk tydens die tolkonderhoud (vgl. 5.4.5, 6.6.2.5, 6.6.2.6 en 6.6.2.7). Dit is dus van kardinale belang dat die gesondheidsektor in die Vrystaat 'n infrastruktuur vir opgeleide tolke daarstel, asook 'n geformuleerde beleid en riglyne vir tolkbenutting (vgl. 5.3.2, 5.4.1 en 5.4.5). Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werkers nie vertroulikheid met die kliënt/pasiënt kan waarborg as 'n nie-professionele tolk benut word nie (vgl. 5.4.5.2 en 6.6.2.3). Indien die tolk oor 'n etiese en/of gedragskode beskik, kan vertroulikheid verder gewaarborg word (vgl. 5.4.4 en 6.6.2.7). Hierdie geformuleerde beleid en riglyne moet ondersteun word deur die daarstelling van 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk (vgl. 5.4.4 en 6.6.2.8). Faktore oor beleid en die etiese en/of gedragskode van die tolk wat as indikatore in 'n riglyn in maatskaplikewerktolkbenutting ingesluit moet word, is deur die respondente geïdentifiseer (vgl. 8.2).
- o Die teenwoordigheid van die tolk ('n derde persoon) tydens die tolkonderhoud veroorsaak dus verdere verskynsels en/of faktore wat die onderhoudproses belemmer. Vertroulikheid word bevraagteken, spontane oordra van inligting word onderdruk, vooroordele by al die partye ontstaan

en weerstand, spanning en afstand word by die klient/pasiënt geskep (vgl. 2.5.5, 3.7, 5.5.3 en 6.6.3.4).

- Tydens die tolkonderhoud word ander professionele persone (byvoorbeeld verpleegkundiges) hoofsaaklik as tolke benut. Hierdie nie-professionele tolke ontvang geen finansiële of meriete-erkenning nie (vgl. 5.3). Wanneer 'n nie-professionele tolk benut word, veral professionele kollegas, is tolking 'n addisionele taak en is die houding soms negatief, veral as gevolg van tyd en werkslading (vgl. 5.4.3.2 en 6.6.2.9). Die respondente verwag 'n hoë vlak van vaardigheid en houding van die tolke wat benut word, maar dit kom voor asof die kenniskomponent effe ondergeskik geag word. Dit is dus duidelik dat die tolk se houding jeens tolking die effektiwiteit daarvan kan beïnvloed.
- Die verwagtinge wat die maatskaplike werker aan die tolk stel, is soms onregverdig, veral in die huidige beoefening van tolkbenutting. Die opleiding van tolke vind reeds in Suid-Afrika plaas, hoewel daar nog geen opgeleide tolke in maatskaplike werk beskikbaar is nie. Daar bestaan egter ook 'n behoefte dat die tolk ten opsigte van die maatskaplikewerkproses opleiding moet ontvang (vgl. 3.8, 5.4.1, 5.4.2, en 6.6.2.9). Die tolk moet dus toegerus word met die nodige kennis, vaardighede en houdings om aan die huidige en toekomstige verwagtinge te kan voldoen (vgl. 6.6.2.9). Hierdie bekwaamhede van die tolk moet as indikatore vir moontlike maatskaplikewerktolkopleiding in ag geneem word (vgl. 8.2.9).
- Die empiriese ondersoek het geen bykomende indikatore tot dié in die vraelys, wat uit die literatuurstudie en ervaring van die navorser saamgestel is, opgelewer nie. Die respondente het wel algemene aanbevelings en redes vir toename en/of afname in tolkonderhoude ter aanvulling van hierdie studie gegee. Dit kan toegeskryf word aan die feit dat hierdie

terrein nuut is. Tog blyk dit dat respondente daagliks met die probleem gekonfronteer word (vgl. 6.6.2.9 en 6.6.2.10).

Die afwesigheid van die indikatore genoem in 7.3.4 kan die tolkproses belemmer, maar met die instelling en insluiting van genoemde indikatore in 'n riglyn, kan multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk, bevorder word.

7.4 Doelbereiking en beantwoording van die navorsingsvrae

Na aanleiding van die resultate van die literatuurstudie en empiriese ondersoek, word tot die gevolgtrekking gekom dat die doel van die navorsing bereik is, naamlik dat daarin geslaag is om deur middel van 'n verkennende en beskrywende ondersoek die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele onderhoudvoering in maatskaplike werk te beskryf.

In die ondersoek kom dit duidelik na vore dat tolkbenutting tydens veral die assesseringsonderhoud in maatskaplike werk 'n realiteit is en dat dit toegepas moet word inaggenome die bekwaamhede van die maatskaplike werker en die tolk. Die generiese fases van maatskaplikewerktolkbenutting waar die faktore/indikatore/veranderlikes ook die tolkbenuttingsproses kan beïnvloed, moet in ag geneem word.

Deur middel van die beantwoording van die navorsingsvrae (vgl. 7.3.1 – 7.3.4) is die navorsingsprobleem ontsluit, deurdat 'n analise gedoen is van die maatskaplikewerkdienste sonder professionele (opgeleide) tolke. Die onderhoudproses word belemmer in gevalle waar die maatskaplike werker onderhoude moet voer in 'n taal wat die betrokke, in hierdie geval die klient/pasiënt, nie verstaan nie. 'n Bepaling is gedoen van watter implikasies hierdie multikulturele en tolkbenuttingsfaktore vir maatskaplikewerk-

hulpverlening inhou. In die lig van hierdie studie word 'n aantal aanbevelings gemaak.

7.5 AANBEVELINGS

Aanbevelings oor tolkbenutting in maatskaplike werk, word in ooreenstemming en met inagneming van die huidige ontwikkeling, die paradigmaverskuiwing, beperkte beskikking van finansiële bronne en die bestaande infrastruktuur van die maatskaplikewerkprofessie gedoen. Die navorser is ook ten volle bewus van die Suid-Afrikaanse regering se verbintenis tot die "Batho Pele"-beginsel ("Putting people first"), ook binne die maatskaplikewerkprofessie en tolkpraktyk. Die aanbevelings word gedoen in ooreenstemming met die gees van hierdie verbintenis. Vervolgens word aanbevelings gemaak aangaande maatskaplikewerkpraktyk, -teorie, -opleiding, -navorsing en -beleid.

7.5.1 Maatskaplikewerkpraktyk

Die aanbeveling word gemaak dat, na aanleiding van behoeftes geïdentifiseer deur die respondente, (vgl. 6.6) huidige praktiserende maatskaplike werkers voorsien moet word van 'n riglyn vir tolkbenutting. So 'n riglyn kan voorkomend, ontwikkelend en ondersteunend benut word, veral tydens gevallewerk, maar is ook toepaslik vir gemeenskapswerk en groepwerk. Dit kan ook deur die huidige praktiserende supervisors tydens die onderrigfunksie van supervisie aangewend word om maatskaplike werkers toe te rus met die nodige bekwaamhede vir multikulturele tolkbenutting. Vir die doel van hierdie studie word dié indikatore volledig in 'n afsonderlike hoofstuk aangebied (vgl. Hoofstuk 8). Die aanbieding van 'n nagraadse kursus/seminaar waar tolkbenutting volledig toegelig word, mag verder bydra om die huidige leemtes aan te spreek.

Die voordrag van 'n referaat by die "Critical Link 4 Conference" ('n internasionale organisasie wat die belange van skakeltolke en gebruikers van skakeltolke wêreldwyd behartig en bevorder) gedurende Mei 2004, word in die vooruitsig gestel.

7.5.2 Maatskaplikewerkteorie

Daar word aanbeveel dat die maatskaplikewerkteorie oor tolkbenutting aangepas en uitgebou word om sodoende die kennisgeheel van maatskaplike werkers uit te bou en die maatskaplike werker toe te rus met die nodige bekwaamhede (veral ten opsigte van kennis). Dit is veral van toepassing op maatskaplike werkers wat multikultureel praktiseer, asook dosente wat voorgraadse opleiding in multikulturele maatskaplikewerkdienslewering aanbied. Aanverwante wetenskappe en professies soos onder andere sosioloë, sielkundiges, arbeidsterapeute, psigiaters, antropoloë en verpleegkundiges sal ook baat kan vind by sekere teoretiese inligting en aanbevelings.

7.5.3 Maatskaplikewerkopleiding

Die aanbeveling word gemaak dat die Departement Maatskaplike Werk in samewerking met die Eenheid van Taalfasilitering en Bemagtiging (wat tolkteorie en praktyk aanbied) asook die Departement Antropologie aan die Universiteit van die Vrystaat, 'n kurrikulum vir die beoefening van multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk saamstel en implementeer. Hierdie kurrikulum sal onder andere opleiding aan maatskaplike werkers en moontlike tolke vir maatskaplike werk bied en behoort temas in te sluit soos maatskaplikewerkonderhoudvoering, kommunikasie, taalpraktyk en

tolkpraktyk. Die kurrikulum behoort teoretiese sowel as praktiese elemente in te sluit.

7.5.4 Maatskaplikewerknavorsing

Daar word aanbeveel dat navorsing onderneem word om die kurrikulum van voorgraadse maatskaplikewerkstudente ten opsigte van multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting te ondersoek en aan te pas waar nodig.

Die publikasie van bevindinge van hierdie studie in 'n wetenskaplike tydskrif kan van waarde wees om die bydra van hierdie studie bekend te stel. Verdere navorsing aangaande tolkbenutting tydens groep- en gemeenskapswerk in maatskaplike werk kan ook van waarde wees.

Navorsing vanuit 'n postmodernistiese perspektief in plaas van die modernistiese raamwerk van hierdie studie, kan van kwalitatiewe waarde wees, veral as hierdie perspektiewe die kwessie van byvoorbeeld die hantering van die waarheidskomponent in tolkbenutting ondersoek. Om die effektiwiteit van die indikatore vir insluiting in 'n formele riglyn te bepaal, sou 'n verdere eksperimentele studie onderneem kon word (vgl. Hoofstuk 8).

7.5.5 Maatskaplikewerkbeleid

Daar word aanbeveel dat die gesondheidsektor in die Vrystaat die nodige infrastruktuur vir opgeleide tolke daarstel, asook 'n geformuleerde beleid en riglyne vir tolkbenutting. Laasgenoemde moet ondersteun word deur die daarstel van 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk. Dit behoort die huidige onsekerheid aangaande die aanspreeklikheid van die tolk en/of die maatskaplike werker tydens tolkbenutting te verminder.

7.6 SLOTSOM

Maatskaplikewerkdienste sonder tolkbenutting word belemmer in gevalle waar die maatskaplike werker onderhoude moet voer in 'n taal wat die klient/pasiënt nie verstaan nie. Maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk is egter kompleks en omsluit 'n veelheid van faktore, veranderlikes en/of indikatore waarop veral tydens die assesseringsonderhoud gelet moet word, aangesien die eerste kontak met die klient/pasiënt van deurslaggewende belang is (vgl 7.3.2). Die assesseringsonderhoud vorm die basis waarop die verhouding gebou word en geskied verder as grondslag vir die verloop van die hele proses van onderhoudvoering.

Die generiese fases van maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk (nl. die voor-onderhoudfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en na-onderhoudfase) word nie deur huidige praktiserende geneeskundige maatskaplike werkers genoegsaam benut nie (vgl. 7.3.1). Daar bestaan verder ook nog faktore, veranderlikes en/of indikatore (soos die afwesigheid van 'n tolkbeleid, 'n riglyn vir multikulturele maatskaplikewerk-tolkbenutting en 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk) wat die tolkbenuttingsproses kan belemmer. Vir die samestelling van 'n riglyn is 'n verskeidenheid indikatore vir multikulturele maatskaplikewerk-tolkbenutting geïdentifiseer (vgl. 7.3). Hierdie generiese fases, faktore, veranderlikes en/of indikatore word gerugsteun deur die gespesialiseerde bekwaamhede (kennis, vaardigheid en houding) van die maatskaplike werker tydens multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk (vgl. 7.3.3). Indikatore vir 'n riglyn tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk word in Hoofstuk 8 aangedui.

HOOFSTUK 8

INDIKATORE VIR 'N RIGLYN TYDENS DIE AANWENDING VAN TOLKE IN MAATSKAPLIKE WERK

8.1 INLEIDING

Die oorkoepelende doel van hierdie verkennende en beskrywende studie is om die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele onderhoudvoering in maatskaplike werk, veral tydens die assesseringsonderhoud, te beskryf, deur te fokus op multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk. Die verkenning en beskrywing van genoemde aspekte kan die maatskaplike werker wat van tolke gebruik moet maak, tot begrip en insig in tolkbenutting lei. Dit beklemtoon voorts die noodsaaklikheid om daardie indikatore aan te dui wat aantoon dat aanvaarbare tolking in 'n maatskaplikewerksituasie plaasvind ten einde die etiese en morele verantwoordelikheid ten opsigte van die professie, die kliënt/pasiënt en die tolk, na te kom.

Alhoewel hierdie navorsing veral op geneeskundige maatskaplike werk fokus, is dit ook van toepassing op die beoefening van generiese multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk. Daar word veral op die assesseringsonderhoud in maatskaplike gevallewerk (as gevolg van die belangrikheid van die onderhoud) gefokus en dit het by implikasie 'n invloed op die totale onderhoudproses. Groepwerk en gemeenskapswerk as primêre metodes kan ook by hierdie navorsing baat.

Die huidige beoefening van tolkbenutting behels die aanwending van nie-professionele tolke, dit wil sê waar die tolke geen opleiding in tolking ontvang het nie. Indikatore word vir 'n riglyn in multikulturele maatskaplikewerk-tolkbenutting aangedui en behoort toepaslik en doeltreffend uitgebou te word om as 'n volledige en effektiewe riglyn te dien. Hierdie indikatore dien as beantwoording van die navorsingsvrae wat ten doel gehad het om indikatore

aan te toon vir die daarstelling van 'n riglyn in multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk.

Vervolgens word die indikatore vir tolkbenutting, die tolkproses in die algemeen en die generiese fases van die tolkproses aangebied.

8.2 TOLKBENUTTING

Tolkbenutting behels temas soos die omstandighede wat tolkbenutting noodsaak en die teenprestasies wat die tolk ontvang. Dit hou ook verband met die tolkbeleid en die aanspreeklikheid van die organisasie, maatskaplike werker, professionele tolk en nie-professionele tolk. Indikatore vir 'n moontlike etiese en/of gedragskode word aangewys en die bekwaamhede waaroor die tolk en die maatskaplike werker moet beskik om doeltreffende tolking tot gevolg te hê, word aangedui.

8.2.1 Omstandighede wat tolkbenutting noodsaak

Tolke moet hoofsaaklik benut word in gevalle waar die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal en/of kultuur verstaan nie en dit belangrik is dat die kliënt/pasiënt die bedoelde betekenis en implikasies van die boodskap ten volle moet begryp.

8.2.2 Teenprestasie vir die tolk

Die nie-professionele tolk ontvang in die huidige beoefening van tolkbenutting geen finansiële of meriete-erkenning nie. Vergoeding kan slegs realiseer indien 'n geformuleerder tolkbeleid (vgl. 8.2.3) daargestel is en professionele tolke opgelei word om formeel in die gesondheidssektor aangestel te word. Die navorser is van mening dat die maatskaplike werker tans kreatief te werk moet gaan om 'n mate van teenprestasie vir die nie-professionele tolk te bewillig,

soos om oortydbesoldiging vir die totale tyd aan tolking bestee, te reël. Dit sal impliseer dat die maatskaplike werker 'n tolkbenuttingstydstaat vir die nie-professionele tolke wat gereeld benut word, moet byhou (vgl. 8.4.5).

8.2.3 Tolkbeleid

Die noodsaaklikheid van 'n tolkbeleid om die etiese en morele verantwoordelikheid ten opsigte van die professie, die kliënt/pasiënt en die tolk aan te spreek, word bevestig. Die verantwoordelikheid van die organisasie ten opsigte van tolkbenutting word beklemtoon, aangesien daar tans geen werkbare beleid aangaande tolkbenutting in die gesondheidsstelsel in die Vrystaat bestaan nie. Die daarstelling van 'n werkbare beleid in die gesondheidsstelsel moet indringend aangespreek word.

8.2.4 Aanspreeklikheid van die organisasie

Wetgewing bepaal dat die werkgewer verantwoordelik gehou kan word vir skade aan 'n werknemer indien die werkgewer versuim om die nodige opleidingsgeleenthede, fasiliteite en tolke te verskaf. Die werkgewer bly dus in 'n groot mate verantwoordelik vir tolkfasiliteite, daarom is die toekomstige daarstelling van tolkfasiliteite noodsaaklik om sy huidige aanspreeklikheid tans te verminder en aandag daaraan te skenk. In dieselfde opsig word na die aanspreeklikheid van die maatskaplike werker gekyk.

8.2.5 Aanspreeklikheid van die maatskaplike werker

Dit wil voorkom asof die maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt 'n bepaalde verantwoordelikheid en aanspreeklikheid ten opsigte van die uitkoms van kommunikasie het. Uit die literatuur en praktykervaring blyk dit dat die maatskaplike werker hoofsaaklik aanspreeklik bly vir die verloop van die

kommunikasieproses (tolkproses) en ook verantwoordelik is vir die uitkoms van die sessie, juis omdat dit die behandeling en verdere optrede gaan bepaal.

Dit bly die maatskaplike werker se verantwoordelikheid om op die hoogte te bly van die nuutste ontwikkeling in maatskaplike werk en homself deurlopend daarin te bekwaam. Indien die maatskaplike werker bewus is van 'n riglyn in tolkbenutting, dit nie benut nie en daardeur skade veroorsaak, kan sy professionele optrede bevraagteken word.

Daar bestaan tans geen werkbare riglyn vir tolkbenutting in maatskaplike werk in Suid-Afrika nie. Indien die redelike maatskaplike werker 'n voorgestelde riglyn navolg, bestaan daar 'n hoër mate van sorgsaamheid of redelike optrede en kan die maatskaplike werker nie blootgestel word aan aanspreeklikheid op grond van nalatigheid nie.

Ten einde die aanspreeklikheid van die maatskaplike werker ten opsigte van nalatigheid met tolkbenutting te voorkom, sal dit die maatskaplike werker baat om op 'n hoër (beter as die redelike) vlak as die redelike maatskaplike werker te funksioneer. Hierdie hoër vlak van funksionering kan bereik word deur byvoorbeeld gebruik te maak van 'n handleiding en riglyn vir tolkbenutting. Daar bestaan huidiglik nie 'n riglyn vir multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk nie. Hierdie studie dui daarom indikatore aan wat in sodanige riglyn omvat kan word. Die aanspreeklikheid van die professionele en nie-professionele tolk verdien vervolgens aandag.

8.2.6 Aanspreeklikheid van die professionele tolk

Die aanspreeklikheid van die tolk word bepaal deur die vlak van funksionering en opleiding. Die tolk moet 'n dokument voor die aanvang van die onderhoud (verwys na etiese en/of gedragskode) onderteken waar hy te kenne gee dat hy (1) na die beste van sy vermoë sal tolk, (2) waar nodig sy onkunde te kenne sal gee en nie voorgee dat hy iets kan doen waartoe hy nie werklik in staat is nie, (3) te alle tye eerlik sal wees, (4) erken wanneer hy nie formeel opgelei is

in tolking nie, maar nogtans alles sal tolk wat aan hom oorgedra word en (5) binne sy bevoegdheid sal optree.

Volgens die voorgestelde riglyn behoort die maatskaplike werker (1) die tolk selektief te keur, (2) die tolk te oriënteer en (3) die kliënt/pasiënt te oriënteer en bekend te stel aan die tolk en die tolkproses.

8.2.7 Aanspreeklikheid van die nie-professionele tolk

In die maatskaplikewerkprofessie is 'n etiese en gedragskode wat die gedrag van die maatskaplike werker bepaal en sy aanspreeklikheid monitor. Om hierdie rede moet die maatskaplike werker tydens tolkbenutting baie sensitief wees vir drastiese ingrepe op getolkte inligting en die inligting eers bevestig ten einde sy eie regte, die regte van die nie-professionele tolk en die regte van die kliënt/pasiënt te beskerm.

Die nie-professionele tolk beskik nog nie oor 'n amptelike etiese en/of gedragskode nie. Ten spyte hiervan het die tolk tog 'n verantwoordelikheid rondom die uitkoms van die kommunikasieproses. Hierdie verantwoordelikheid kan slegs bepaal word indien onderskei word of die tolk (1) 'n professionele maatskaplikewerktolk is, (2) 'n professionele persoon (soos 'n verpleegkundige) is wat as tolk benut word, (3) 'n werknemer van die betrokke organisasie is, (4) 'n lid van die gemeenskap is wat die kliënt/pasiënt se taal magtig is en sy kultuur ken, (5) 'n familielid of vriend is, of (6) 'n nie-professionele tolk is.

As die maatskaplikewerktolk 'n professionele persoon, byvoorbeeld 'n verpleegkundige is, is daar 'n bepaalde etiese en/of gedragskode wat die persoon se gedrag en handeling byvoorbeeld vertroulikheid, monitor. Die professionele persoon is ook in terme van bepaalde wetgewing verantwoordelik en aanspreeklik. Die werknemer van die organisasie wat as maatskaplikewerktolk aangewend word, is ook aanspreeklik ten opsigte van die algemene beleid van die organisasie en die Grondwet. Die korrekte keuse van 'n tolk is van kardinale belang om die wedersydse bedoelde boodskap so

korrek moontlik te kommunikeer en die maatskaplike werker behoort te poog om waar moontlik, nie van familie of vriende gebruik te maak nie, aangesien dit soms nadelig vir die kliënt/pasiënt kan wees, veral ten opsigte van sake soos statutêre optrede, sensitiewe inligting (byvoorbeeld seksueel oordraagbare siektes) en familiegeskiedenis. Wanneer 'n vriend en familielid as tolk benut word, behoort hy bewus gemaak te word van die Grondwet en sy aanspreeklikheid ten opsigte van die kliënt/pasiënt se menseregte. Aangesien daar nog nie 'n etiese en/of gedragskode vir 'n maatskaplikewerktoolk bestaan nie, dui die navorser sekere indikatore aan wat in so 'n kode vervat behoort te word.

8.2.8 Aspekte vir 'n etiese en/of gedragskode vir die tolk

Daar bestaan tans geen etiese en/of gedragskode vir 'n tolk in maatskaplike werk nie. Die onderstaande indikatore kan as basis dien vir die daarstelling van so 'n kode en verdien verdere sorgvuldige uitbreiding op formulering en afronding. Die indikatore behels onder meer:

- Akkuraatheid en volledigheid: Tolke behoort eerlik te wees tydens tolking en mag geen inligting verdraai of verander nie. Emosies moet binne konteks getolk word. Beledigings en vulgêre taal moet behou ("preserve") word, dit wil sê dit moet gekommunikeer word ten einde die bedoelde boodskap so getrou moontlik oor te dra.
- Onpartydigheid: Die tolk behoort neutraal en objektief te tolk en sy eie emosies en persoonlike opinies vir homself te hou. Dit is nie die tolk se verantwoordelikheid om inligting te beoordeel nie.
- Vertroulikheid: Tolke behoort volgens die vereistes van die etiese en/of gedragskode, wat in 'n geskrewe kontrak opgeneem is, geen inligting ten opsigte van 'n sessie of konsultasie bekendmaak of bespreek nie.

- Botsende belange ("conflict of interest"): Tolke behoort nie vir familieledes, vriende, medewerkers of werkgewers te tolk nie, aangesien dit geleentheid vir afpersing of finansiële afhanklikheid kan skep.
- Opleiding en taalvaardigheid: Die tolk behoort slegs in te willig om tolking in 'n bepaalde situasie te doen indien hy bevoeg voel om dit suksesvol te kan doen en dan ook slegs in die tale wat hy magtig is.
- Onderwerping aan reëls en regulasies: Die tolk moet onderdanig wees aan die reëls en regulasies van die organisasie, asook aan die landswette.
- Nie-diskriminerend: Die tolk behoort vanuit 'n nie-diskriminerende perspektief te werk om sodoende respek en kultuursensitiwiteit teenoor die kliënt/pasiënt te toon.
- Voortgesette opleiding: Die tolk behoort voortgesette tolkverwante opleiding te ondergaan en daarna te streef om sy kennis-, vaardigheid- en houdingsbekwaamhede te verbeter.
- Uitbuiting van inligting: Tolke mag nie inligting wat tydens die tolkproses bekom is, uitbuit of misbruik nie.
- Plaasvervangers: Tolke behoort nie vir mekaar in te staan sonder die kliënt/pasiënt en professionele persoon se medewete en toestemming nie.
- Omkoopgeskenke: Tolke mag nie omkoopgeskenke of betaling van die kliënt/pasiënt of enige ander party aanvaar nie.

- Aanspreeklikheid: Die tolk behoort aanspreeklikheid vir sy besluite, aksies, gedrag en die getolkte boodskap te aanvaar. Die tolk bly in diens van die gemeenskap en die kliënt/pasiënt se gesonde funksionering bly die prioriteit.
- Tolking: Die tolk moet poog om direkte kommunikasie tussen die professionele persoon en die kliënt/pasiënt te tolk. Akkuraatheid en oordra van die betekenis van die boodskap is noodsaaklik. Die boodskap moet in konteks gebruik word en die nodige begrippe oor kultuur moet verduidelik word, met die medewete van beide die professionele persoon en die kliënt/pasiënt.

Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werker in die huidige beoefening van tolkbenutting hierdie indikatore kan benut in die kontraksluiting met die nie-professionele tolk en tydens die oriëntering van die tolk in die vooronderhoudfase van die tolkproses (vgl. 8.4.1). Die bekwaamhede wat die tolk benodig vir effektiewe multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting word vervolgens bespreek.

8.2.9 Bekwaamhede van die tolk

Hierdie indikatore is veral toepaslik op die keuring en opleiding van professionele tolke, maar kan as riglyn dien vir die oriëntering van nie-professionele tolke. Die huidige beoefening van tolkbenutting kan hierby baat indien die maatskaplike werker die geskikte tolke keur, veral ten opsigte van skakeltolke en/of gemeenskapstolke wat gereeld deur die maatskaplike werker benut mag word. Deur middel van hierdie indikatore kan 'n indiensopleidingsprogram daargestel word.

8.2.9.1 Kennis ten opsigte van tolking

Indikatore ten opsigte van die kennis wat die tolk nodig om doeltreffende tolking tot gevolg te hê, behels die volgende:

- Voldoende kennis van professionele begripe, binne redelike perke. Die tolk behoort voorbereid te wees deur kennis te dra van die professionele begripe wat gebruik word. Die maatskaplike werker behoort ook bedag te wees op die gebruik van toeganklike taal.
- Die tolk behoort oor 'n uitgebreide woordeskat in beide tale en spesifieke terminologie te beskik.
- Die tolk behoort bekend te wees met die betrokke streek se dialek en kultuurdiversiteit, byvoorbeeld in die Vrystaat sal dit Afrikaans, Suid-Sotho en Xhosa insluit.
- Kennis van die kultuur en identiteit van sowel die kliënt/pasiënt as die professionele persoon.
- Selfkennis en bewustheid van eie kultuur en identiteit maak die tolk sensitief vir die kultuur en identiteit van ander.
- Kennis van die kommunikasieproses (ook met behulp van 'n tolk) wat aspekte soos die stuur, ontvangs en terugvoer van die bedoelde boodskap, insluit.
- Kennis aangaande die tolkproses wat 'n derde persoon in die kommunikasieproses behels.
- Kennis oor die verloop van die onderhoudproses, naamlik die voor- onderhoudsfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en na- onderhoudsfase.

- Kennis betreffende die doel van die assesseringsonderhoud. Die tolk behoort hieroor ingelig te word sodat hy voorbereid kan wees op die verwagtings wat aan hom gestel gaan word.
- Kennis van die kliënt/pasiënt se agtergrondinligting wat relevant is vir die onderhoud, byvoorbeeld wanneer dit 'n vroulike kliënt/pasiënt is wat met 'n kwaadaardige gewas gediagnoseer is.
- Kennis ten opsigte van aanpassing in die dienslewingsproses, in dié geval maatskaplikewerkonderhoudvoering.

Die mening word gehuldig dat die kenniskomponent by die nie-professionele tolk hoofsaaklik die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker is. Die maatskaplike werker behoort dus toe te sien dat die tolk toegang tot literatuur het en so sy kennisgeheel aangaande tolking uitbrei. By die keuring van 'n nie-professionele tolk blyk dit belangrik te wees om sowel die persoon se taalvaardigheid in beide tale wat getolk moet word as die leergierigheid van die tolk as deurslaggewende komponente vir effektiewe tolking te bepaal. Die maatskaplike werker behoort hierdie leergierigheid aan te moedig deur toe te sien dat die tolk die nodige kennis inwin om sy (die tolk se) kennisgeheel uit te brei, sodat dit kan meewerk tot effektiewe tolking. Behalwe die nodige kennis, benodig die tolk ook spesifieke vaardighede tydens tolking.

8.2.9.2 Vaardighede ten opsigte van tolking

Die volgende vaardighede word as indikatore voorgelê waarvoor die tolk moet beskik vir effektiewe tolking.

- Die tolk moet in die eerste plek vaardig en bekwaam in die relevante twee tale wees.

- Luistervaardigheid ('n goeie luisteraar) van die tolk is deurslaggewend tydens tolking.
- Tolkvaardigheid (interpretering) vorm die kernvaardigheid waarvoor die tolk moet beskik.
- Begripsvaardigheid (begrip/insig in boodskap soos bedoel) vorm saam met tolkvaardighede die kern van tolking.
- Die spraakvaardigheid (duidelike uitspraak) van die tolk moet bogemiddeld wees.
- Die tolk moet deurgaans effektief, presies en akkuraat wees en behoort te weet "wat" en "hoe" hy moet tolk, wanneer om te vertaal en wanneer om iets wat een van die partye tydens die tolkproses bloot terloops sê, nie te tolk nie. Dit mag gebeur dat tolke met tye eers die betrokke boodskap oordink alvorens dit vertaal word. Die maatskaplike werker behoort dan geduld te openbaar en die tolk die geleentheid gun om sy taak te voltooi.
- Tolke moet "onsigbaar" in die onderhoudproses wees: omdat tolke geneig is om eerder in die derde as die eerste persoon te praat, moet daar deurgaans klem gelê word op die akkurate bedoelde boodskap van wát die betrokke sê en geen inligting mag bygevoeg of weggelaat word nie.
- Die tolk moet in staat wees om meer as een opdrag gelyktydig uit te voer, wat impliseer dat hy moet kan luister (verbaal en nie-verbaal), interpreteer en tolk.
- Vaardigheid in akkurate tolking tussen verskillende opvoedkundige en sosiale klasse is belangrik tydens tolking.

- 'n Akkurate korttermyngeheue is van kardinale belang tydens tolking.

Die maatskaplike werker behoort tyd te bestee om bogenoemde vaardighede saam met die tolk deur te werk. Met al die kennis en vaardighede onder die knie, bepaal die houding waarmee die tolk die tolkproses benader ook die effektiwiteit van tolking.

8.2.9.3 Houding ten opsigte van tolking

Die volgende houdings word as indikatore voorgelê waarvoor die tolk behoort te beskik vir effektiewe tolking.

- Die tolk moet sy rol in onderhoudvoering begryp en weet wat presies van hom verwag word.
- 'n Sensitiwiteit vir kultuurdiversiteite (ook deur die tolk geopenbaar) dra by tot effektiewe tolking.
- Die tolk moet oor 'n positiewe houding ten opsigte van leer beskik (leergierigheid).
- Die tolk moet positief jeens die tolkproses, die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker wees.
- Die tolk moet in staat wees om deernis en empatie te kan toon.
- Die tolk moet geduld aan die dag lê aangesien die tolkproses 'n lang en uitputtende proses kan wees.
- Die tolk moet deursettingsvermoë hê aangesien die tolkproses nie slegs langer kan duur nie, maar ook, as gevolg van die unieke eise van die tolkproses, uitputtend mag wees.

- Die tolk moet betroubaar en eerlik wees deur byvoorbeeld betyds op te daag vir die afspraak en te kenne te gee as hy nie in staat is om die spesifieke onderhoud te tolk nie.

Die navorser kan nie genoeg beklemtoon hoe belangrik die deeglike oriëntering van die tolk aangaande sy bekwaamhede van betekenis tot kennis, vaardigheid en houding voor die aanvang van die onderhoud met die kliënt/pasiënt is nie, omdat hy van mening is dat die noodsaaklike voorbereiding van al die partye sal bydra tot 'n suksesvolle en doelmatige onderhoud. Die mening word verder gehuldig dat alhoewel die tolk kennis moet inwin, sy vaardigheid in en houding jeens tolking, 'n groter rol speel tydens die tolkproses. Hierdie aspek behoort in ag geneem te word in die keuringsproses van tolke in maatskaplike werk (selfs voor opleiding).

Die kennis, vaardigheid en houding van die tolk in die tolkproses behoort aangevul te word deur standarde vir professionele tolkgedrag ten einde 'n hoogs moontlike professionele diens aan die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt te lewer (vgl. 8.2.8). Hierdie indikatore kan in die huidige situasie benut word as indikatore vir 'n indiensopleidingsprogram vir tolke wat gereeld deur die maatskaplike werker benut word. 'n Sertifikaat kan selfs uitgereik word as verdere motivering. Vervolgens word die indikatore oor die bekwaamhede van die maatskaplike werker aangetoon.

8.2.10 Bekwaamhede van die maatskaplike werker

Soos by die tolk word daar ook toepaslike en gespesialiseerde kennis, vaardigheid en houding van die maatskaplike werker verwag om die proses van tolking te bestuur. Hierdie bekwaamhede is in der waarheid grondliggend reeds deel van die maatskaplike werker se mondering en kennisgeheel, aangesien voorgraadse opleiding op dié bekwaamhede fokus. Die maatskaplike werker benodig egter, volgens die navorser, spesiale kennis, vaardighede en houdings om effektief met behulp van 'n tolk te kan

funksioneer. Indikatore ten opsigte van die kenniskomponent word vervolgens aangedui.

8.2.10.1 Kennis ten opsigte van die tolkproses

Om die nodige begrip en insig oor tolkbenutting te bewerkstellig, blyk dit belangrik te wees dat die maatskaplike werker oor 'n uitgebreide kennisgeheel wat onder andere die volgende aspekte insluit:

- Kennis om sosiale faktore soos sosiale klas, verskillende waardes en norme, houdings, verhoudings, probleemsituasies, siekte en kommunikasiepatrone te onderskei.
- Selfkennis en bewustheid van eie identiteit maak die maatskaplike werker sensitief vir 'n ander se identiteit.
- Kennis aangaande kultuur en unieke identiteit van die klient/pasiënt.
- Kennis aangaande die kultuur en identiteit van die tolk, aangesien dit belangrik is by die passing en/of plasing van die tolk.
- Begrip en kennis van die kommunikasieproses, wat multikulturele kommunikasie insluit.
- Kennis omtrent die onderhoudproses om sodoende al die moontlike veranderlikes en faktore wat die proses kan beïnvloed, in ag te kan neem.
- Kennis van die tolkproses wat 'n derde persoon in die kommunikasieproses behels.
- Kennis van die maatskaplikewerkwaardes en –beginsels.

Die maatskaplike werker behoort homself deeglik op hoogte te bring van die nuutste literatuur oor tolkbenutting alvorens hy 'n onderhoud met behulp van 'n tolk bespreek en voer. Hy behoort sy eie etiese verpligting na te streef om meer kennis as die normale persoon in te win en homself daardeur beter toe te rus ten opsigte van sy etiese verantwoordelikheid (vgl. 8.2.5). Die klient/pasiënt se reg tot professionele dienslewering plaas verder druk op die maatskaplike werker om homself, die tolk en die klient/pasiënt voor te berei met kennis aangaande die tolkproses. Met kennis in pag benodig die maatskaplike werker sekere vaardighede om effektiewe doelbereiking tydens tolkbenutting tot gevolg te hê.

8.2.10.2 Vaardigheid ten opsigte van die tolkproses

Toegerus met bogenoemde kennis, is dit noodsaaklik dat die maatskaplike werker ook die onderstaande vaardighede bemeester.

- Die maatskaplike werker behoort in staat te wees om stres en spanning by die klient/pasiënt te identifiseer en te hanteer. Dit impliseer ook die hantering van weerstand by die klient/pasiënt wat moontlik as gevolg van taal- en kultuurverskille kan ontstaan.
- Die maatskaplike werker moet oor doeltreffende kommunikasie- en verhoudingsvaardighede beskik. Kommunikasievaardighede sluit onder andere in:
 - Luistervaardighede.
 - Geduld.
 - Interpretering van die klient/pasiënt se verbale en nie-verbale gedrag en die vermoë om toepaslik daarop te reageer ('n belangrike komponent waardeur bepaal kan word of die bedoelde boodskap ontvang is).

- Vaardighede om veranderinge en groei ten opsigte van multikulturele kommunikasie te bewerkstellig.
 - Kommunikasievaardighede om met tolke saam te werk.
 - Vaardigheid in die kommunikasieproses.
- o Die maatskaplike werker moet daartoe instaat wees om die proses van onderhoudvoering te lei en rigting te gee om doelbereiking te verseker.
 - o Deur die effektiewe implementering van die vaardighede en beginsels van maatskaplike werk, kan die kliënt/pasiënt tot samewerking gemotiveer word.
 - o Die maatskaplike werker moet in staat wees om geldige interpretasies te kan maak.
 - o Die maatskaplike werker moet aanpasbaar wees in die tolkproses, aangesien die verwagtinge van 'n tolkproses meer as 'n generiese onderhoudproses blyk te wees (vgl. 8.4).
 - o Die maatskaplike werker behoort oor die vermoë te beskik om deur nie-verbale kommunikasie die kliënt/pasiënt op sy gemak te laat voel en die beginsels van onder andere respek, aanvaarding, nie-veroordeling en individualisering, na te kom.

Die aanname kan gemaak word dat die maatskaplike werker in praktyk nie noodwendig oor al die gespesialiseerde vaardighede vir tolkbenutting sal beskik nie. Maatskaplike werkers in praktyk is egter reeds toegerus met vaardighede vir maatskaplikewerkdienslewering en hulle hoef dus net sekere vaardighede aan te pas of op te skerp. Hierdie vaardighede behels onder andere: (1) luistervaardigheid, (2) geduld, (3) interpreteringsvaardigheid, (4) die vermoë om verbale en nie-verbale gedrag te monitor (korrelasie van verbale en nie-verbale gedrag is meting van effektiewe tolking), (5) begrip en insig in tolking (6) konsentrasie en (7) die besef dat die maatskaplike werker nie oor al

die vaardighede kan beskik alvorens hy opleiding in tolkbenutting ontvang het nie. Kennis en vaardigheid kan die tolkproses verbeter, maar as die maatskaplike werker se houding nie positief ingestel is jeens tolking nie, kan dit die tolkproses kortwiek en belemmer.

8.2.10.3 Houding ten opsigte van die tolkproses

In die toepassing en gebruik van bostaande kennis en vaardighede is dit nodig dat die volgende houdings by die maatskaplike werker teenwoordig moet wees:

- 'n Positiewe houding jeens die toepassing van maatskaplikewerkwaardes. Dit sluit in die waardes van liefde, omgee, geregtigheid, respekbetoning en selfbeskikkingsreg.
- 'n Positiewe ingesteldheid jeens die toepassing van maatskaplikewerkbeginsels soos aanvaarding, empatie, erkenning, nie-veroordeling, individualisering, respek, selfbeskikking en vertroulikheid.
- Openheid om van die kliënt/pasiënt te leer.
- Openheid om van die tolk te leer.
- 'n Positiewe houding jeens kultuurdiversiteit om bevooroordeeldheid te voorkom.
- Motivering om die multikulturele onderhoud met behulp van 'n tolk te verstaan.
- Aanvaarding dat onsekerheid teenwoordig mag wees by die maatskaplike werker, die tolk en die kliënt/pasiënt.
- Ontwikkelling van 'n bewustheid of opmerkzaamheid ten opsigte van die tolkproses.

- Die maatskaplike werker moet baie geduldig wees, aangesien die tolkproses lank en uitputtend kan wees.

Daar moet in gedagte gehou word dat die maatskaplike werker deur sy houding die klient/pasiënt met sy probleem moet help. 'n Maatskaplike werker wat multikultureel werk en tolke benut, moet besef dat gespesialiseerde kennis, vaardigheid en 'n positiewe houding nodig is om doeltreffende te bewerkstellig en die proses tot voordeel van al die partye aan te wend. Die navorser wil hom verstout deur te sê dat alles inaggenome, die maatskaplike werker nie moedeloos moet word in die besef dat gespesialiseerde kennis, vaardigheid en houding nodig is tydens tolking nie. Die toepassing van bogenoemde kennis, vaardigheid en houding behoort deurlopend in al vyf generiese fases van die tolkproses, naamlik die (1) voor-onderhoudfase, (2) aanvangsfase, (3) ontwikkelingsfase, (4) afsluitingsfase en (5) na-onderhoudfase aangewend te word (vgl. 8.4). Hierdie indikatore kan in die huidige benutting van die tolk toepaslik vir moontlike indiensopleiding en/of deur die supervisor, tydens die onderrigfunksie in groepsupervisie aan die maatskaplike werkers, benut word. Hierdie indikatore behoort deel uit te maak van die maatskaplike werker se voorgraadse multikulturele maatskaplikewerkopleiding. Indikatore vir die tolkproses in die geheel word vervolgens aangedui.

8.3 DIE TOLKPROSES IN DIE ALGEMEEN

Die volgende belangrike indikatore word aangedui vir die tolkproses en verder kortliks bespreek met die oog op uiteindelijke insluiting in 'n tolkrylyn: (1) aspekte vir doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering, (2) die tegnieke wat benut word tydens die tolkproses, (3) die huidige aanwending van die tolk, (4) verskynsels en/of faktore wat die tolkproses negatief kan beïnvloed, (5) indikatore om doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit tydens die tolkproses te bewerkstellig en (6) faktore wat moontlik die tolkproses kan beïnvloed.

8.3.1 Aspekte vir doeltreffende multikulturele maatskaplikewerk- onderhoudvoering

Hierdie faktore behels onder andere dat die maatskaplike werker behalwe (1) 'n positiewe houding jeens maatskaplikewerkwaardes en -beginsels, ook die nodige (2) begrip en insig in die onderhoudvoeringsproses moet hê om (3) definitiewe doelwitstelling deur al die partye (die maatskaplike werker, die tolk en die kliënt/pasiënt) te bewerkstellig. Verder moet die maatskaplike werker oor die nodige (4) selfkennis en insig in eie kultuur beskik om die nodige (5) kultuurbewustheid en begrip asook 'n (6) positiewe houding jeens kulture te bevorder. Situasië-spesifieke kommunikasievaardighede (7) soos multikulturele kommunikasie waar (8) nie-verbale gedrag ook kongruent moet wees aan verbale uitings, mag lei tot die nodige (9) begrip en insig in die getolkte boodskap. Om dit te bereik, is dit egter noodsaaklik dat die maatskaplike werker oor 'n openheid en gewilligheid moet beskik om van (10) die kliënt/pasiënt en ook (11) die tolk te leer. Hierdie faktore behoort as indikatore tydens multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting in ag geneem te word (vgl. 8.3.5).

8.3.2 Tegnieke wat benut word tydens die tolkproses

Die effektiewe benutting van die (1) luister- en (2) waarnemingstegnieke kommunikeer aan die kliënt/pasiënt dat die maatskaplike werker na hom luister en ook begrip en insig toon. Waarneming tydens tolkbenutting dui veral op die kongruensie van verbale en nie-verbale gedrag. (3) Spontane vraagstelling is 'n direkte tegniek om inligting te bekom, en is ook belangrik om inligting uit te klaar en uit te bou.

Die waarde van (4) semi-gestruktureerde en/of (5) gestruktureerde vraelyste moet nie onderskat word nie. Die lae gebruiksfrekwensie van gestruktureerde en semi-gestruktureerde vraelyste, kan toegeskryf word aan die feit dat die vraelyste nie noodwendig kultuursensitief is nie of dat die vraelyste moontlik net in Afrikaans of Engels beskikbaar is. Daar blyk 'n behoefte aan

gestandaardiseerde vraelyste vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting te wees en die maatskaplike werker moet die tolk oriënteer in die benutting van vraelyste. Hierdie tegnieke behoort opgeskerp te word om in samehang met die ander indikatore effektiewe doelbereiking tydens die tolkproses te bewerkstellig.

8.3.3 Aanwending van die tolk

In die huidige beoefening van tolkbenutting wil dit voorkom asof die tolk hoofsaaklik as 'n (1) kommunikasiekanaal aangewend word. Die tolk word dus benut as 'n (2) persoon wat woorde vertaal en soms as (3) kulturele tussenganger of bemiddelaar. Die tolk word ook as (4) krisishulpmiddel aangewend, aangesien die maatskaplike werker in die afwesigheid van 'n professionele tolk inderhaas 'n persoon moet soek om belangrike informasie aan die kliënt/pasiënt oor te dra. Die aanwending van 'n tolk as krisishulpmiddel kan spanning en vrees by al drie die betrokkenes teweegbring.

Die ideaal waar die tolk 'n (5) verlengstuk van die maatskaplike werker en volwaardige lid van die multidissiplinêre span moet wees, sal egter slegs realiseer indien professionele maatskaplikewerktolke opgelei word.

8.3.4 Verskynsels en/of faktore wat die tolkproses negatief kan beïnvloed

Die (1) onsekerheid rondom vertroulikheid is 'n faktor wat deur die teenwoordigheid van die tolk veroorsaak en die dienslewering aan die kliënt/pasiënt kan beïnvloed. Die betrekking van 'n tolk kan ook die (2) spontane oordrag van inligting onderdruk, (3) vooroordele by al drie die partye laat ontstaan en (4) spanning by die kliënt/pasiënt veroorsaak. (5) Weerstand word ook soms by die kliënt/pasiënt ervaar, omdat die maatskaplike werker nie die kliënt/pasiënt se taal magtig is nie en derhalwe 'n tolk moet benut om te kommunikeer.

Die mening word gehuldig dat die maatskaplike werker bewus moet wees van die faktore wat moontlik die tolkproses negatief kan beïnvloed. Die invloed van hierdie faktore kan verminder word deur die nodige kultuurbegrip en sensitiwiteit te ontwikkel.

8.3.5 Indikatore om doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit tydens die tolkproses te bewerkstellig

Dit is noodsaaklik om hierdie indikatore te verreken, veral tydens die assesseringsonderhoud, aangesien die interpretering van die indikatore tot doeltreffende kultuurbegrip en sensitiwiteit van die kliënt/pasiënt en die tolk kan lei. Hierdie indikatore kan moontlik eenmalig verreken word deur die samestelling van basiese kultuuragtergronde van die kliënte/pasiënte wat die meeste deur die maatskaplike werker gesprek word (Suid-Sotho sou een kon wees). Hierdie kultuuragtergrond moet dan tydens die assesseringsonderhoud bevestig word, om persepsievorming en stereotipering te voorkom. Die volgende indikatore kan dus as riglyn benut word tydens die assesseringsonderhoud:

- Armoede en ekonomiese besorgdheid. Individue wat in armoede leef, is dikwels lede van 'n sekere kultuurgroep. Die maatskaplike werker behoort begrip te toon vir moontlike redes vir die armoede in die spesifieke groep. Kennis van die historiese agtergrond van armoede, politieke en ekonomiese faktore, wat moontlik aanleiding tot die armoede kan gee, is daarom noodsaaklik.
- Geskiedenis van verdrukking en onderdrukking van die bepaalde kultuur. Gebeure uit die hede en verlede speel 'n belangrike rol in die mens se lewe, daarom behoort sensitiewe gebeure uit die verlede bestudeer te word, sodat die hede beter begryp kan word. Die maatskaplike werker moet ook in gedagte hou dat die kliënt/pasiënt

soms onaangename ervarings in die verlede beleef het, wat op gedragspatrone van die hede oorgedra kan word.

- Taal, kultuur en kunste. Aangesien taal 'n wyse is waarop kultuur beoefen en oorgedra word, kan 'n dominante kultuur verwag dat sy taal gepraat of aangeleer word. Die taal wat die mense praat, ontlok dikwels bevooroordeeldheid, veral as die taal deel is van 'n minderheidsgroep (wat nie noodwendig net met getalle verband hou nie). Daar behoort ook tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk, aandag aan die verbale en nie-verbale kommunikasie van die kliënt/pasiënt gegee te word sodat die korrelasie daarvan bevestig kan word. Korrelasie van die verbale en nie-verbale kommunikasie behoort te bevestig of die boodskap ontvang is soos dit deur die sender bedoel is. Hierdie gegewens motiveer die noodsaaklikheid dat die maatskaplike werker begrip behoort te toon vir die verskillende indikatore van nie-verbale kommunikasie wat deur die bepaalde kultuur beïnvloed word, byvoorbeeld stemtoon, stemvolume, gesigsuitdrukkings en wyse van groet.
- Sosio-politieke faktore. Die maatskaplike werker behoort begrip te toon vir die unieke sosiale faktore wat kultuur beïnvloed, byvoorbeeld die viering van vakansiedae en die wyse waarop vriendskappe gevorm word. Hierdie faktore is uniek aan elke kultuur. Politieke faktore behels die individu se vlak van betrokkenheid by politieke bewegings. Die dominante kultuur se politieke voorkeur oefen 'n invloed uit op sowel die individu as die groep en die gemeenskap. Die maatskaplike werker behoort 'n breë kennisgeheel van die inter- en intragroepsdinamika in gemeenskappe, politieke sisteme en die ekonomie te bekom, afgesien van die leerinhoud wat hy tydens sy opleiding bemeester het.
- Godsdienstige praktyke. Godsdien word beskou as 'n georganiseerde sisteem van gelowe in 'n god, gode of bonatuurlike wesens. Godsdien help 'n kultuurgroep om verhoudings te bou met ander individue in die

wêreld (byvoorbeeld Christene oor die wêreld heen bid vir mekaar en kommunikeer oor wonderwerke).

Hierdie aspek moet reeds tydens die assesseringsonderhoud bepaal word, aangesien dit moontlik 'n invloed op die doelformulering ten opsigte van selfaktualisering kan hê. Die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt se geloof mag verskil en dit behoort in ag geneem te word, veral as die maatskaplike werker in die hospitaalkonteks die multidissiplinêre spanbenadering volg en dalk die predikant van byvoorbeeld 'n Christen kliënt/pasiënt (of watter geloof dan ook) betrek vir doeltreffende en toepaslike dienslewering.

- Gesinstrukture en -waardes. Die gesin is een van die oudste menslike instellings of sisteme en vorm die basiese komponent van kultuur. Die gesin is verantwoordelik vir die uitbouing van die nasie en ook watter kultuurwaardes aangeleer sal word. Gesinstrukture moet begryp word ten einde die betekenis en impak van 'n spesifieke kultuur op die gesin te verstaan.
- Kulturele waardes en houdings. Vyf vrae-kategorieë word onderskei wat daartoe bydra om kulturele waardes en houdings te verstaan. Hierdie vrae-kategorieë behels die volgende:
 - Tyd – is die oriëntasie gebaseer op die verlede, hede of toekoms?
 - Menslike verhoudings – word individuele, kollektiewe of liniêre verhoudings gevorm en watter verhoudings geniet voorkeur?
 - Menslike aktiwiteite – lê die fokus daarop om te doen, te bestaan, of om te wees in die toekoms?
 - Menslike natuur – hoe is die aard ten tye van geboorte; word die mens as basies goed, sleg, neutraal of as 'n vermenging van al drie beskou?

- Die bonatuurlike – is dit een van beheer, onderwerping of harmonie?

Kennis oor 'n spesifieke kultuur kan doeltreffender hulpverlening verseker.

- Insig in eie (maatskaplike werker se) kultuur en die invloed daarvan op die maatskaplike werker se persepsies. Selfkennis is nodig om verantwoordelikheid te aanvaar vir eie emosies en houdings, aangesien dit die maatskaplike werker se professionele funksionering kan beïnvloed. Selfkennis en bewustheid van eie kultuur maak die maatskaplike werker sensitief vir kultuur (van al drie betrokkenes) en beïnvloed persoonlike en professionele leefwyses wat meehelp tot die vorming van begrip vir die kliënt/pasiënt.
- Bewustheid van kultuurdiversiteit. Die maatskaplike werker behoort bewus te wees dat kultuurverskille skeiding bring tussen lede van kultuurgroepe, en hierdie negatiewe verskille behoort minder belangrik te wees as kultuureienskappe wat ooreenstem en versoening meebring. Die klem moet eerder op aspekte wat ooreenstem val, as op aspekte wat verskille beklemtoon. Aanvaarding van kultuurverskille en 'n professionele openheid en egtheid blyk van kardinale belang te wees om kultuursensitiwiteit en begrip te bevorder. Die maatskaplike werker behoort, volgens die navorser, in staat te wees om kultuurverskille te kan hanteer deur die toepassing van sy professionele bekwaamhede en spesifieke maatskaplikewerkbeginsels en –waardes en bykomende sensitiwiteit as gevolg van gespesialiseerde kennis oor multikulturele maatskaplike werk.
- Kennis van basiese universele menslike gedrag. Maatskaplike werkers moet kennis dra van die wederkerige invloed wat individue, families, groepe en organisasies, asook die verhouding wat tussen die biologiese, sosiale, sielkundige en kulturele sisteme op mekaar en op menslike

gedrag uitoefen. Dit blyk verder ook belangrik te wees om die geskiedenis, gedragspatrone, wyses van konflikhantering en probleemoplossingsvaardighede van verskillende kultuurgroepe te onderskei.

- Impak van basiese etniese realiteite op daaglikse lewensfunksionering. Die maatskaplike werker behoort bedag te wees op die kultuurverwagtings van die kliënt/pasiënt en die tolk, aangesien dit doelbereiking kan belemmer. Die persoon mag byvoorbeeld worstel met faktore soos armoede, onderdrukking, sosio-politieke kwessies en godsdienstryke.
- Aanpassings, strategieë en prosedures om kulturele sensitiwiteit te verseker en uit te bou. Hierdie faktor behels dat die bestaande vaardighede van die maatskaplikewerkprofessie gereeld hersien, heroorweeg en heraangepas behoort te word wat kulturele realiteit betref. 'n Voorbeeld hiervan is die noodsaaklikheid van 'n riglyn vir kultuursensitiewe tolkbenutting. Tolkbenutting in maatskaplike werk vereis eiesoortige bekwaamhede wat tans binne die Suid-Afrikaanse konteks nog in die ontwikkelingsfase is.
- Benutting van kultuurkundiges en literatuur as bronne: Hierdie bronne verwys nie net na die normale verwysingsisteme soos die kerk, hospitaal, welsynsorganisasies en literatuur nie, maar ook na die kliënt/pasiënt se geloofsopvatting en waardes rakende sy doelbereiking en probleemoplossing. Die kliënt/pasiënt se uitgebreide gesin en grootouers speel ook 'n rol en behoort geraadpleeg te word voordat 'n oplossing vir 'n probleem geformuleer kan word.
- Supervisie aan die maatskaplike werker ten einde multikulturele begrip en sensitiwiteit te bevorder. Met die nodige toepaslike supervisie behoort die maatskaplike werker wat multikulturele dienste lewer met behulp van 'n tolk, in staat te wees om effektiewe tolkbenutting toe te

pas. Groepsupervisie kan moontlik die behoefte aan inligting oor tolkbenutting blootlê.

8.3.5 Indikatore wat moontlik die tolkproses kan beïnvloed

Daar is verdere faktore wat in ag geneem behoort te word tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk. Hierdie faktore moet ook deel uitmaak van die indikatore vir 'n moontlike riglyn vir multikulturele maatskaplikewerktolkbenutting. Dit behels aspekte soos (1) magsafstand (die basiese ongelikheid wat tussen mense bestaan) wat sal bydra tot (2) onsekerheid wat vererger mag word deur (3) sosio-politieke faktore en die (4) geslag van die betrokke partye (veral dié van die tolk en die kliënt/pasiënt). (5) Die ouderdom en fisiese voorkoms van al drie betrokkenes sal verder bydra tot die (6) vorming van persepsies en kan lei tot stereotipering. (7) Etnosentrisme mag ook 'n belangrike rol speel tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk. Hierdie indikatore kan ook tydens indiensopleiding of groepsupervisie behandel word. Indikatore aangaande die generiese fases van die tolkproses wat die effektiewe verloop van die tolkproses en doelbereiking tot gevolg kan hê, word vervolgens aangedui.

8.4 GENERIESE FASES VAN DIE TOLKPROSES

Tolking tydens die onderhoudproses bestaan uit vyf fases, naamlik die voor- onderhoudsfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en na- onderhoudsfase. Die navorser beskou hierdie generiese fases van onderhoudvoering as van groot belang aangesien dit op alle maatskaplikewerkonderhoude van toepassing kan wees. Hierdie fases kan as indikatore vir 'n riglyn tydens multikulturele maatskaplikewerk tolkbenutting ingesluit word. Die indikatore van die fases word kortliks bespreek.

8.4.1 Voor-onderhoudfase

Voor die onderhoud 'n aanvang neem, is daar sekere noodsaaklike aspekte wat in berekening gebring moet word. Dit behels die volgende:

- Selekteer 'n geskikte fisiese omgewing vroegtydig (byvoorbeeld 'n kantoor), sodat die tolkproses op tyd kan begin aangesien dit 'n lang en uitputtende proses kan wees. Die plek waar die onderhoud plaasvind, beïnvloed die onderhoudproses. Die kantoor behoort in 'n aanvaarbare omgewing te wees, goed geventileer en toegerus met gemakstoele, plante en enige meublement wat 'n terapeutiese atmosfeer skep, sodat die kliënt/pasiënt gemaklik en veilig te laat voel. Die kliënt/pasiënt in die hospitaalkonteks kan moontlik vanweë sy siekte nie sy bed verlaat nie en dit kan moontlik 'n invloed op die onderhoud uitoefen. Die benutting van 'n tolk kan die saak verder bemoeilik.
- Stel die tolk 'n geruime tyd voor die betrokke afspraak daarvan in kennis sodat hy die nodige literatuur kan bestudeer en die afspraak bespreek.
- Bespreek genoeg tyd vir die onderhoud (getolkte onderhoude duur ongeveer twee keer langer as normale onderhoude). Die tydsduur van die onderhoud hang af van die kompleksiteit van die onderhoud en die tyd tot beskikking van al die partye. Dui aan hoe lank die sessie moontlik kan duur.
- Maak seker die tolk en die kliënt/pasiënt praat dieselfde taal en dialek. Indien dit nodig blyk te wees of as dit aangedui word, moet die geslag van die tolk en die kliënt/pasiënt dieselfde wees veral in sensitiewe gevalle, byvoorbeeld wat met seksuele aspekte van die mens verband hou.
- Wees voorbereid op en sensitief vir enige moontlike politieke, geestelike of kulturele verskille (by die tolk en die kliënt/pasiënt).

- Definieer die aard van die onderhoud. Is dit byvoorbeeld 'n assesseringsonderhoud of word inligting oor 'n mediese prosedure oorgedra?
- Bespreek die feitelike inligting van die geval met die tolk, dat dit byvoorbeeld 'n manlike kliënt/pasiënt is wat toestemming vir 'n amputasie moet gee.
- Bepaal die doel van die onderhoud en bespreek dit met die tolk en die kliënt/pasiënt. Die doel verwys na die spesifieke doel van die sessie, waar daar 'n verband of 'n ooreenkoms tussen die onderhoudvoerder en die kliënt/pasiënt se doel behoort te bestaan.
- Bespreek die metode(s) (tegnieke en vaardighede) wat benodig gaan word, soos goeie luistervaardighede met die tolk.
- Wees voorbereid op moontlike probleme wat tydens tolking kan ontstaan, byvoorbeeld kultuurverskille, die geslag en ouderdom van die tolk versus die kliënt/pasiënt se kultuur, geslag en ouderdom.
- Stel dokumentasie beskikbaar aan die tolk sodat hy voorbereiding vir die onderhoud kan doen, veral aangaande terminologie en spesifieke onderwerpe wat beplan word vir die onderhoud.
- Kennis van die hospitaalroetine en die vroegtydige bestudering van die kliënt/pasiënt se basiese (nie persoonlike) inligting vergemaklik die taak van die maatskaplike werker in die bepaling van die voorlopige doel en beplanning vir die onderhoud. Die tolk behoort in hierdie fase ingelig te word en dienoreenkomstig georiënteer te word.

Nadat (1) alle beskikbare inligting van die kliënt/pasiënt vooraf bestudeer is, moet die passing van die tolk en kliënt/pasiënt geskied deur (2) seker te maak dat die tolk en die kliënt/pasiënt dieselfde taal en dialek praat en ook (3) bedag

te wees op enige kultuurverskille of ander wanpassings tussen die tolk en die klient/pasiënt. (4) 'n Geskikte fisiese omgewing moet vooraf geselekteer word wat beskikbaar is sodat (5) genoegsame tyd vir die onderhoud beskikbaar sal wees. Dit is verder belangrik dat (6) die tolk betyds vooraf in kennis gestel moet word van die onderhoud. Die tolk moet (7) genoegsaam ingelig word oor die doel van die onderhoud, terwyl die (8) doel van die onderhoud ook met die klient/pasiënt bespreek moet word.

Voldoende tyd vir die onderhoud kan slegs bespreek word indien die maatskaplike werker vooraf kennis dra van 'n moontlike tolkbenuttingsonderhoud – krisishantering sal altyd noodsaak dat die maatskaplike werker 'n tolk as krisishulpmiddel benut.

Die voor-onderhoudfase van die tolkproses is van kardinale belang, aangesien voorbereiding en beplanning vir tolkbenutting die effektiwiteit van die tolkproses gaan bepaal, veral in die huidige Suid-Afrikaanse konteks waar daar tans nie opgeleide skakeltolke bestaan nie en daar van nie-professionele tolke gebruik gemaak moet word. Dit is nodig dat die maatskaplike werker hierdie fase deeglik benut om sy eie kennis, vaardigheid en houding, sowel as dié van die tolk op te skerp.

8.4.2 Aanvangsfase

Die aanvangsfase dui die begin van die onderhoud aan en is die fase waar die doel en verdere verloop van die onderhoudproses bepaal word. Etiese faktore wat 'n rol speel, is die klient/pasiënt se goedkeuring dat die proses mag voortgaan, versekering aan die klient/pasiënt dat vertroulikheid gehandhaaf word (deur beide die maatskaplike werker en die tolk) en die verduideliking van die gevolge van die proses aan die klient/pasiënt. Bevestiging van vertroulikheid en doelformulering is daarom die belangrikste vertrekpunt tydens hierdie fase en die volgende is veral belangrik:

- Die rol van elke betrokke party moet uitgespel word om misverstande en verkeerde opvattinge te voorkom. Die etiese kode en verantwoordelikhede moet ook verduidelik word.
- Reëls waarvolgens die proses moet verloop, moet neergelê word. Alle rolspelers moet by die verloop van die onderhoud hou.
- Die kliënt/pasiënt moet alle konsepte aangaande die onderhoud verstaan.
- Genoegsame tyd moet ingeruim word vir 'n inleiding waartydens die tolk en die kliënt/pasiënt of al drie partye aan mekaar voorgestel word.
- Daar moet voorsiening gemaak word vir voldoende tyd sodat die tolk 'n verhouding met die kliënt/pasiënt kan vestig en sy rol in die kommunikasieproses kan verduidelik. Die kliënt/pasiënt mag moontlik vrae ten opsigte van die tolk hê. Die tolk moet hierdie inligting aan die professionele persoon oordra sodat dit hanteer kan word.
- Kontraksluiting is ook van kardinale belang tydens hierdie fase; die kontrak behoort tussen die maatskaplike werker en die tolk sowel as die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt, gesluit te word. Tydens die voorgraadse opleiding word maatskaplike werkers opgelei in die noodsaaklikheid van kontraksluiting, veral ten opsigte van die maatskaplikewerkonderhoudvoeringsproses. In die hospitaalkonteks, waar die kliënt/pasiënt se inligting met die multidissiplinêre span gedeel word, behoort so 'n kontrak deel te wees van die assesseringsonderhoud met die kliënt/pasiënt. Kontraksluiting behoort ook verskynsels en/of faktore soos spanning en weerstand te verminder, en juis die vertroulikheidsaspek tot 'n groter mate waarborg.

- Die plasing (posisionering) van die tolk, kliënt/pasiënt en professionele persoon (maatskaplike werker) moet veral ook aandag geniet, aangesien die plasing van die tolk belangrik is om 'n gevoel van afstand, maar terselfdertyd ook nabyheid (intiemheid) te skep. Beide die onderhoudvoerder en die tolk kommunikeer verbaal en nie-verbaal met hul oë, hande en liggaam. Die tolk, kliënt/pasiënt en onderhoudvoerder moet dus in 'n driehoekformasie sit sodat al drie dié partye oogkontak kan hê en aktief aan die proses kan deelneem.

Hierdie fase rig die verloop van die tolkproses, daarom moet die maatskaplike werker genoeg tyd aan hierdie fase bestee en veral te fokus op die oriëntering van die kliënt/pasiënt ten opsigte van die verloop van die tolkproses. Kernaspekte soos vertroulikheid en verwagtinge behoort ook hier bespreek te word. Voordat die maatskaplike werker kan oorgaan na die volgende fase, behoort hy seker te maak dat al die betrokke partye hul rol en funksie begryp (begrip en insig). Die navorser huldig die mening dat indien die maatskaplike werker al die take van die spesifieke fase uitvoer, die tolkonderhoud meer effektief sal wees in die bereiking van die doel.

8.4.3 Ontwikkelingsfase

Tydens die ontwikkelingsfase moet die gesamentlike doel soos bepaal tydens die aanvangsfase bereik word. Dit is veral tydens hierdie fase dat die bedoelde boodskap in woorde omskryf word sodat die sender (persoon wat die boodskap stuur) maksimaal deur die ontvanger van die boodskap verstaan word. Die doel van die onderhoudproses én die kommunikasieproses moet maksimale kommunikasie wees om die bedoelde boodskap oor te dra. Die boodskap (deur die sender oorgedra) moet dus deur die ontvanger verstaan word soos wat dit deur die sender bedoel is.

Die maatskaplike werker sal ook tydens hierdie fase vir die kliënt/pasiënt grense en struktuur moet stel waarbinne hy kan ventileer en sy probleem kan uitspel. Die maatskaplike werker sal die onderhoud lei deur van tegnieke soos

oop vrae, parafrasering en opsommings gebruik te maak, terwyl die waardes en beginsels van maatskaplike werk deurgaans toegepas word.

Tydens die onderhoud waarvan die tolk deel vorm, is verdere bykomende vaardighede van belang:

- Hou die kliënt/pasiënt se agenda in gedagte. Die maatskaplike werker behoort die belangrikheid van die kliënt/pasiënt se onuitgesproke behoeftes of selfs verskuilde agendas te beseef. Kliëntgeoriënteerdheid beteken dat aandag gegee word aan dit wat vir die kliënt/pasiënt belangrik is.
- Die behoud van 'n realistiese leefwyse. Die fokus van die hulpverleningsproses behoort nie net op die onderhoudproses te wees nie, maar ook om die kliënt/pasiënt in staat te stel om sy daaglikse leefwyse realisties en meer effektief te bestuur.
- Wees buigsaam tydens tolkbenutting. Die buigsaamheidsbeginsel impliseer dat die maatskaplike werker alles wat eties korrek en werkbaar is, behoort toe te pas. Die maatskaplike werker moet sy bekwaamhede benut om toepaslik op die kliënt/pasiënt se aksies te reageer en nie rigied wees nie.
- Deelname in die proses (ontwikkel 'n voorkeur vir aksie). Kliënte/pasiënte verkies meestal dat die maatskaplike werker aktief aan die proses deelneem. Die maatskaplike werker behoort nie net te praat nie, maar aktief by die hulpverleningsproses betrokke te raak en daadwerklik op te tree en gedurende die onderhoud leiding neem deur vrae te vra, terugvoering te gee en stellings te toets.
- Doen slegs die noodsaaklike. Die maatskaplike werker behoort die kliënt/pasiënt nie as 'n lewenslange kliënt/pasiënt te beskou nie, maar behoort so spoedig moontlik na 'n slotsom te beweeg. Met ander woorde, die maatskaplike werker behoort slegs die nodige te doen om

die klient/pasiënt tot selfhelp te lei. Indien die klient/pasiënt betrokke gehou word by die oplossing behoort dit afhanklikheid te verminder, selfstandigheid te verhoog en spoediger selfaktualisering tot gevolg te hê.

- Voorkom die opbou van weerstand. Kliënte/pasiënte toon weerstand as hulle ervaar dat hulle in 'n sekere rigting gedwing word. Die maatskaplike werker behoort te poog om eerder weerstand te neutraliseer, te vermy of voordeel daaruit te trek. Weerstand is 'n verskynsel wat waarskynlik tydens multikulturele maatskaplike werk met behulp van 'n tolk sal voorkom en daarom voorkomend tydens die assesseringsonderhoud hanteer moet word.
- Moet nie die hulpverleningsproses as wondermiddel aanbied nie. Die maatskaplike werker is nie onmisbaar nie. Hy behoort sy eie beperkinge te erken, asook die feit dat klient/pasiënte sonder sy hulp oor die weg kan kom. Die waarde van die maatskaplike werker word nie misken nie, maar behoort realisties beskou te word. Die tolk behoort ook van hierdie standpunt te weet.

Maatskaplikewerkonderhoudvoering verg die professionele bekwaamhede van kennis, vaardigheid, houding en energie om die onderhoudproses doeltreffend en effektief te laat verloop. Om die maatskaplikewerkvaardighede veral tydens tolkbenutting aan te wend, stel groter eise aan die maatskaplike werker wat multikultureel werk. Die impak van die teenwoordigheid van die tolk moet nie uit die oog verloor word nie, daarom behoort daar deurlopend 'n atmosfeer vir katarsis geskep te word sodat die klient/pasiënt veilig kan voel om sy probleem te ventileer.

8.4.4 Afsluitingsfase

Wanneer die doel vir die spesifieke onderhoud bereik is, vind die afsluiting plaas soos aan die begin van die onderhoud gekontrakteer is. Die onderhoudproses is 'n ad hoc sosiale sisteem wat geskep is om 'n doel te bereik en wanneer die doel bereik is, moet die sisteem ontbind. Die onderhoud kan getermineer word wanneer die vooropgestelde doel bereik is en die kliënt/pasiënt se emosionele toestand van so 'n aard is dat die onderhoudproses getermineer kan word.

Teen die einde van die getolkte onderhoud behoort die volgende aksies ook plaas te vind:

- Maak seker dat die kliënt/pasiënt alles verstaan het (deur middel van terugvoer) en begrip en insig toon vir alles wat bespreek is.
- Verneem of daar nog iets is wat die kliënt/pasiënt wil weet.
- Bevestig die besluite of opdragte wat tydens die sessie gemaak is (opvolgafsprake, kontrak- of medikasie-aanwysings).
- Die tolk en die kliënt/pasiënt het moontlik tyd nodig om vertroulikheid te bevestig en om afskeid te neem en te groet.
- Gee erkenning aan die tolk, deur byvoorbeeld verbale bedanking en wees kreatief met verdere moontlikhede van teenprestasie, soos meriete toekennings en oortyd besoldiging.

Die afsluitingsfase van die onderhoud behoort nie afgeskeep of afgejaag te word nie, aangesien sekere prosesse tussen die tolk en die kliënt/pasiënt ook afgehandel moet word om die afsluiting suksesvol te laat verloop.

8.4.5 Na-onderhoudfase

Selfs nadat die onderhoudproses afgehandel is, moet die volgende aspekte steeds aandag ontvang:

- Enige verdere besprekings wat die professionele persoon met die tolk voer, behoort oor die dinamika van die kommunikasieproses te handel en nie oor die kliënt/pasiënt nie.
- Die tolk mag ook ondersteuning of berading nodig hê, aangesien sommige sessies stresvol kan wees. Hanteer dit dadelik of verwys die tolk na 'n toepaslike professionele diens.
- Voltooi die tolk se tydbenuttingsdokument en enige ander dokumente. Hierdie administratiewe prosedure bestaan nie in die huidige beoefening van maatskaplikewerktolke nie, maar behoort as sodanig aangepas te word.
- Gee volledige terugvoering aan die tolk en tolk-koördineerders vir evaluering, opleiding en groei van die tolkdienst. Laasgenoemde is slegs toepaslik tydens die benutting van professionele tolkdienste. Terugvoering aan die nie-professionele tolk se afdelingshoof sou egter ook hier toepaslik wees.

Die na-onderhoudfase van tolkbenutting is belangrik omdat dit die toekomstige benutting van dieselfde tolk kan verbeter en vergemaklik (die persoon sal moontlik meer positief wees om weer te tolk). Ondersteuning van en berading aan die tolk is vir die navorser van die uiterste belang, aangesien die nie-professionele sowel as die professionele tolk met intense emosies en spanning gekonfronteer word en moontlik self getraumatiseer kan wees.

Die onderhoudproses (insluitend kommunikasie) is op sigself 'n ingewikkelde en verweefde proses wat intensiewe aandag en energie van die maatskaplike

werker vereis, maar die insluiting van 'n tolk om 'n tolkproses aan die gang te sit en te bestuur, plaas egter verdere druk op die maatskaplike werker om die proses te laat slaag. Tolkbenutting (met ander woorde ook die tolkproses) moet dus deur kundige persone (maatskaplike werkers sowel as tolke) gedoen word om die maksimum voordeel aan die kliënt/pasiënt te verseker en sodoende die doel van die onderhoud te bereik. Die indikatore wat aangedui is, kan ook deel uitmaak van maatskaplike werkers se indiensopleiding of kan as indikatore tydens die onderhoud benut word. Die indikatore behoort ook ingesluit te word in 'n multikulturele maatskaplikewerkinglyn met behulp van 'n tolk.

8.5 TEN SLOTTE

Die meertaligheidsbeleid in Suid-Afrika lei daartoe dat die benutting van tolke 'n noodsaaklikheid word in gevalle waar partye nie mekaar se taal verstaan of magtig is nie. Tolkbenutting is dus die middel tot multikulturele kommunikasie en het die verstaanbare verloop van die onderhoudproses ten doel. Verskeie modelle vir tolkbenutting is beskikbaar, elk met sy unieke voor- en nadele. Hierdie modelle word saam met die basiese beginsels van tolkbenutting toegepas aangesien verskeie faktore bydra tot die ontstaan van spanning binne die tolkingsproses.

Die noodsaaklikheid van tolke (ook binne die hospitaalkonteks) mag nie misken word nie, daarom word daar reeds aandag gegee aan die formele opleiding van tolke by hoërondewysinstellings in Suid-Afrika. Die daarstelling van 'n gedrags- en etiese kode vir tolke is belangrik om die rol en funksie van die tolk verder toe te lig en te definieer (in ag genome probleme wat by tolking mag ontstaan). Die verantwoordelikheid en aanspreeklikheid van al die partye betrokke by tolking moet aan die hand van die toepaslike wetgewing aandag geniet.

Die tolkproses noodsaak sekere bykomende insette van die maatskaplike werker sowel as die tolk, maar dit moet in gedagte gehou word dat die maatskaplike werker die persoon is wat die proses bestuur en rig. Tolkbenutting is 'n ingewikkelde en komplekse proses wat nog nie die nodige status en erkenning geniet wat dit verdien nie. Die voorgestelde indikatore behoort tot 'n effektiewe riglyn vir tolkbenutting in multikulturele maatskaplike werk uitgebrei te word.

BRONNELYS

1. Abbot, A.A. 1999. Measuring social work values: A cross-cultural challenge for global practice. **International Social Work**. Vol. 42 (2): 455-470.
2. Anderson, J.D. 1992. Family-centered practice in the 1990's: A multicultural perspective. **Journal for Multicultural Social Work**. Vol. 1 (4): 17-30.
3. Angelelli, C. 2000. Interpretation as a communicative event: A Look through hymes' lenses. **META: Journal Des Traducteurs Transtators' Journal**. Montréal: Les Presses de L'Université de Montréal.
4. Arnold, E. 1992. Intercultural therapy: Themes, interpretations and practice. **Intercultural Social Work**. Kareem, J. and Littlewood, R. London: Blackwell Scientific Publications.
5. Artikel
kyk
Die Grondwet
6. Auret, A.J. 1970. **Die ontwikkeling van Maatskaplike Werk as Professie in Suid-Afrika**. Pretoria: Universiteit van Pretoria.
7. Babbie, E. 1999. **The Basics of Social Research**. Belmont, C.A: Wadsworth Publishing Company.
8. Bagarette, N. 1992. **Waardes: 'n Onderwysbestuurspektief**. Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Fakulteit Sosiale Wetenskappe, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.
9. Banks, N. 1999. **White Counselors Black Clients: Theory, Research and Practice**. Aldershot, Bookfield USA, Singapore, Sydney: Ashgate.

10. Barr-on, A.A. 1998. Social work in "Rainbow" nations: Observations on a troubled relationship. **Social Work/Maatskaplike Werk**. Vol. 34 (2): 150-162.
11. Becket, J.O. and Dungee-Anderson, D. 1996. A framework for agency-based multicultural training and supervision. **Innovations in Delivering Culturally Sensitive Social Work Services: Challenges for Practice and Education**. Asamoah, Y. New York/London: The Haworth Press, Inc.
12. Beede, S.A., Beede, S.J. and Redmond, M.V. 1999. **Interpersonal Communication: Relating to Others**. Boston, Toronto: Allyn and Bacon.
13. Bendix, S. 1989. **Industrial Relations in South Africa**. Cape Town: Creda Press.
14. Bergh, I.K. and Miller, S.D. 1992. Working with Asian American clients: One person at a time. **Families in Society**. June: 355-363.
15. Bitzer, E.M. and Lategan, L.O.K. 1993. **Gesprek oor Multikulturalisme**. Referaat gelewer by Eenheid vir Navorsing en Hoër Onderwys: Bloemfontein.
16. Blignaut, A.M. 1995. 'n **Ondersoek na die Evaluerings-kriteria van die Maatskaplike Werker in die Suid-Afrikaanse Polisie**. Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Departement Maatskaplike Werk, Fakulteit Sosiale Wetenskappe, Universiteit van Pretoria, Pretoria.
17. Bode, B. 1997. **Norming the South African Work Value Questionnaire**. Unpublished Masters thesis, Rand African University, Johannesburg.
18. Booyens, M.G. 1997. **Social Work and Social Development: Management Training for Non-Governmental Organizations (NGO's), Port Elizabeth**: Thesis for the degree of Doctor Philosophia, Faculty of Health Sciences, University of Port Elizabeth, Port Elizabeth.

19. Botha, D. en Smit, A. 1978. **Maatskaplike Groepwerk**. Pretoria: Sigma Drukkers.
20. Botha, D. 1994. **Dienslewering, Etnisiteit en Kultuur**. Ongepubliseerde manuskrip. Februarie.
21. Botha, E. 1997. Beleidmakers in Suid-Afrika neig tot eentaligheid. **Die Volksblad**: 21 Junie: 7.
22. Boucher, G. 1993. **Opleiding: 'n Kruiskulturele Benadering**. Ongepubliseerde manuskrip. Militêre Psigologiese Instituut. Maart.
23. Bowen, S. 2000. **Language Barriers in Access to Health Care**. Prepared for the Health Systems division, Health Policy and Communication branch. Department of Community Health Science, University of Manitoba: Manitoba.
24. Boyle, D.P., Nackerud, L. and Kilpatrick, A. 1999. The road less travelled: Cross-cultural, international and experiential. **International Social Work**. Vol. 42 (2): 201-214.
25. Brislin R.W. 1991. **Applied Cross-cultural Psychology**. Newbury Park: Sage.
26. Brock M.G. 1971. **Social Work in the Hospital Organization**. Toronto: University of Toronto Press.
27. Bureau of Market Research
See
SOUTH AFRICA (Republic).

28. Burger, J.P. 1998. **'n Model vir Multikulturele Maatskaplike Werk in Suid-Afrika.** Ongepubliseerde manuskrip. 'n Proefskrif vir die graad Philosophiae Doctor in maatskaplike werk. Departement Maatskaplike Werk, Fakulteit Sosiale Wetenskappe: Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.
29. Carbaugh, D. 1990. Toward a perspective on cultural communications and intercultural contact: **Semiotica.** Vol. 80: 15 – 36.
30. Carbaugh, D. 1990. **Toward a Perspective on Cultural Communications and Intercultural Contact.** New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
31. Carkhuff, R.R. and Anthony, W.A. 1987. **The Skills of Helping.** Massachusetts: Human Resource Development Press, Inc.
32. Carter, R T. 1991. Cultural values: A review of empirical research and implications for counselling. **Journal of Counseling and Development.** Vol. 70: 164 -173.
33. Cohen, M.H. 1984. The idea of social work: Is social work relevant to a developing South Africa? **Social Work/Maatskaplike Werk.** Vol. 20 (1): 4-14.
34. Congres, E.P. 1994. The use of culturegrams to assess and empower culturally diverse: Article 46. Families in Society: **The Journal of Contemporary Human Services.** Families International, Inc.
35. Conrad, A.P. 1988. Ethical considerations in the psychosocial process. **Social Casework: The Journal for Contemporary Social Work.** Vol. 69 (10): 603-610.
36. Constable, R.T. 1983. Values, religion and social work practice. **Social Thought.** Vol. 9 (Fall): 29-41.

37. Corey, G. 1996. **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy**. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
38. Corsellis, A. 1990. The community interpreter project – Interim report: **The Linguist**. Vol. 26: 28– 31.
39. Corsellis, A. 1997. Training needs of public personnel working with interpreters. **The Critical Link: Interpreters in the Community**, Carr, E. S., Roberts, R., Dufour, A. and Steyn, D. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
40. Corsini, R.J. and Contributors 1984. **Current Psychotherapies**. Illinois: Peacock Publishers Inc.
41. Corsini, R.J. and Wedding, D. 1989. **Current Psychotherapies**. Illinois: Peacock Publishers Inc.
42. Corsini, P.J. 1995. **Current Psychotherapies**. Illinois: Peacock Publishers Inc.
43. Crawford, A. 1993. **Tension over Translation. BUA, Psychotherapies**. Illinois: Peacock Publishers Inc.
44. Crawford, A. 1994. **Black Patients/White Doctors: Stories Lost in Translation**. Unpublished manuscript. July.
45. Cross, C.P. 1979. **Interviewing and Communication in Social Work**. Department of Social Sciences, North East London Polytechnic. London: Outledge and Kegan.
46. Day, P.R. 1972. **Communication in Social work**. Oxford: Pergamon Press.

47. De Beer, E. 1993. Beloofde land oorval deur "stemvee". **Insig**. Mei: 15-16.
48. De Bruyn, M. 1985. **Opleiding en Toerusting van Supervisors**. Referaat gelewer, Departement Maatskaplike Werk, Universiteit van Pretoria, Pretoria.
49. **Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk**. 1989. Vaktaal Komitee vir Maatskaplike Werk. Pretoria: Staatsdrukker.
50. De Jager, H.J. 1993. **Maatskaplike Werk: Multikultureel**. Ongepubliseerde manuskrip. Voorgeskrewe diktaat vir vierdejaar studente aan die Universiteit van die Vrystaat. Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.
51. Departement van Welsyn Jaarverslag
kyk
SUID-AFRIKA (Republiek).
52. De Ridder, R. 1992. **Project Intercultural Health Mediators**. Project Brochure. Brussels, Belgium: Druk in de Weer, Blekersdijk, Kent.
53. De Ridder, R. 1999. Political foundations of the concept of "liaison interpreting in the community". **Liaison Interpreting in the Community**. Erasmus, M. Cape Town: Van Schaik.
54. De Stadler, L.G. 1994. **Groot Tesourus vir Afrikaans**. Halfweghuis: Southern Boekdrukkers.
55. Devenish, K. 1996. **Die Implikasies van Tolkbenutting deur die Maatskaplike Werker**. Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Fakulteit Sosiale Wetenskappe, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.

56. De Villiers, M., Smuts, J., Eksteen, L.C. en Gouws, R.H. 1985. **Nasionale Woordeboek: Afrikaanse Woordverklaring.** Goodwood, Kaapstad: Nasou Beperk.
57. Devore, W. and Schlessinger, E.G. 1996. **Ethnic-sensitive Social Work Practice.** Boston, London, Toronto, Sydney, Tokyo and Singapore: Allyn and Bacon.
58. De Vos, A.S. 2000. **Research At Grass Roots: A Primer for the Professions.** Pretoria: Van Schaik Publishers.
59. Die Grondwet
kyk
SUID-AFRIKA (Republiek)
60. Dimitrova, B.E. 1995. Degree of interpreter responsibility in the interaction process in community interpreting. **The Critical Link: Interpreters in the Community.** Carr, E. S., Roberts, R., Dufour, A. and Steyn, D. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
61. Dintlha tsa pua. 2002. Tolke nou net 'n telefoonoproep ver. **Nuusbrief van die Eenheid vir Taalfasilitering en-bemagtiging.** Bloemfontein: Universiteit van die Vrystaat.
62. Dlamini, P. 1999. The role of a language practitioner: making information accessible to the public. **Liaison Interpreting in the Community.** Erasmus, M. Pretoria: Van Schaik Publishers.
63. Downing, B. T. and Tillery, K.H. 1992. **Professional Training for Community Interpreters: A Report on Models of Interpreting Training and the Value of Training.** Minneapolis: A publication of the center for urban and regional affairs.

64. Dozier, C.D. and Nackerud, L. 1996. Cultural diversity and social work practice. Future directions. **Cultural Diversity and Social Work Practice**. Harrison, D.F., Thyer, B.A. and Wodarski, J.S. Illinois: Charles C. Thomas Publisher, LTD.
65. Drennan, G. 1996. **Institutional Obstacles to Equitable Access to Psychiatric Services in the Western Cape**. Paper presented at "Communication for the health professions in a multi-lingual society", Faculty of Medicine. Durban: 11 July.
66. Drennan, G. 1996. **Psychiatry, Post-apartheid Integration and the Neglected Role of Language in South African Institutional Contexts**. Unpublished manuscript, Department of Psychiatry, Valkenberg Hospital, Cape Town. November.
67. Drennan, G. 1999. Organizational factors affecting the provision of language services in mental health care. **Liaison Interpreting in the Community**. Erasmus, M. Pretoria: Van Schaik Publishers.
68. Drennan, G. and Swartz, S. 1999. A Concept over-burdened: Institutional roles for psychiatric interpreters in post-apartheid South Africa. **Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting**. Vol.4 (2). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
69. Du Plessis, T. 1994. **Onderhoud met Lektor aan Departement Algemene Taalwetenskap**, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein: 12 Desember.
70. Du Plessis, T. 1999. The translation and interpreting scenario in the new South Africa. **Liaison Interpreting in the Community**. Erasmus, M. Pretoria: Van Schaik Publishers.

71. Du Preez, M.S.E. in Van Staden, S.M.; Van Rooyen, I.J.J.; Hugo, E.A.K. en Van Delft, W.F. 1989. **Maatskaplike Werk Opleiding oor Sestig Jaar.** Suid-Afrika: Owen Burgess-uitgewers.
72. Du Preez, M.S.E. 1999. **Professorale Intreerede: Maatskaplike werk: Verlede, Hede en Toekoms.** Ongepubliseerde Manuskrip. Departement Maatskaplike Werk, Universiteit van Pretoria, Pretoria.
73. Egan, G. 1990. **The Skilled Helper, a Systematic Approach to Effective Helping.** California: Books and Cole Publishing Company.
74. Engelbrecht, R. 1996. **Die Ontwikkeling van 'n Werkswaardevraelys.** Ongepubliseerde dokument, Randse Afrikaanse Universiteit, Johannesburg.
75. Erasmus, M. 1996. Lei tolke op vir mediese dienste. **Die Volksblad:** 24 Oktober: 7.
76. Erasmus, M. 1997. Gemeenskapstolke voltooi opleidingskursus. **Die Volksblad:** 3 Maart: 4.
77. Erasmus, M. 1999. Theoretical aspects of liaison interpreting: a South African perspective. **Liaison Interpreting in the Community.** Erasmus, M. Pretoria: Van Schaik Publishers.
78. Erasmus, M. 2001. **Executive Summary and Report. Assessment of Training Needs in Health Care Facilities in the Free State regarding Liaison Interpreting.** Unit For Language Facilitation and Empowerment, University of the Free State: Bloemfontein.
79. Erasmus, O.J. 1995. **Die Plek van Supervisie in Geneeskundige Maatskaplike werk.** Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Fakulteit Sosiale Wetenskappe, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.

80. Fisch, M. 2001. **Interpreting Practices in Health Care: An Investigation of Differences across Trained and Untrained Interpreters in Initial Assessment Interviews, within the Field of Speech-Language and Hearing Therapy.** Unpublished Dissertation to the Division of Communication Sciences and Disorders, Faculty of Health Sciences, University of Cape Town, Cape Town.
81. Flowers, J. 1988. Die invloed van geslag en etnisiteit op werkswaardes. **Journal of Industrial Psychology.** Vol. 14 (1): 5-11.
82. Fong, R., Spickard, P.R. and Ewalt, P.L. 1997. Undermining the very basis of racism – It's categories. **Multicultural Issues in Social Work.** Ewalt, L., Freeman, E.M., Kirk, S. and Poole, D.L. Washington: NASW Press.
83. Forster, H.H. 1989. **Supervisie.** Ongepubliseerde manuskrip. Departement Maatskaplike Werk, Fakulteit Sosiale Wetenskappe, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.
84. Freed, A.O. 1988. Interviewing with an interpreter. **Social Work.** Vol. 33(4): July – August.
85. Gan, R. 1998. **Cross-cultural Issues in Community Mediation.** Paper presented at University Conference on Mediation and Negotiation: May. <http://faculty.biu.ac.il/~steing/conflict/cross.htm>. 2000/08/16: 14.00.
86. Gass, M.S. and Varonis, E.M. 1991. **Miscommunications in Problematic Talk.** California: Sage Publications.
87. Genesis 11:7. 1983. **Die Bybel – Nuwe Vertaling.** Kaapstad: Bybelgenootskap van Suid-Afrika.
88. Gentile, A., Ozolins, U. and Vasilakakos, M. 1996. **Liaison Interpreting: A Handbook.** Victoria, Australia: Melbourne University Press.

89. George, Ka Tat Tsang, A. 1998. Towards an integrated framework for cross-cultural social work practice. **Canadian Social Work Review**. Vol. 15 (1): <Http://www.wlu.ca/~wwwpress/jrls/issues/15.1/tsang.html>. 2000/08/16: 15.00.
90. German, C.B. 1984. **Social Work Practice in Health Care: An ecological perspective**. New York: The Free Press.
91. Glasser, I. 1983. Guidelines for using an interpreter in social work. **Child Welfare**. Vol. 62 : 468-470.
92. Godsell, G. 1981. Work values of black and white South African employees. **Journal of Industrial Psychology**. Vol. 13 (1): 6-11.
93. Goldstein, H. 1990. The knowledge base of social work practice: Theory, wisdom, analogue, or art. **Families in Society**. Vol. 71(1): 32-43.
94. Gray, M.M.A. 1988. **Development of Social Work in South Africa**. South Africa: David Philip Publishers (Pty) Ltd.
95. Gray, M.M.A. 1990. Social Work at the crossroads. **Social Work/Maatskaplike Werk**. Vol. 26(2): 175-179.
96. Green, J.W. 1982. **Cultural Awareness in the Human Services**. New Jersey: Prentice Hall.
97. Grinnell, R.M. 1988. **Social Work Research and Evaluation**. Illinois: F.E. Peacock Publishers, INC.
98. Grobbelaar, S.W.P. 1990. **Geneeskundige Maatskaplike Werk**. Diktaat (module 1), Departement Maatskaplike Werk, Fakulteit Sosiale Wetenskappe, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.

99. Groot Tesourus vir Afrikaans
kyk
De Stadler, L.G.
100. Gudykunst, W.B. and Young, Y.K. 1992 **Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication**. New York: Mc Graw-Hill, Inc.
101. **Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal**. 1985. Odendal, F.F., Schoons, P.C., Swanepoel, C.J., Du Toit, S.J. en Booyens, C.N. Johannesburg: Perskordrukkers.
102. **Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal**. 1988. Odendal, F.F., Schoones, P.C., Swanepoel, C.J., Du Toit, S.J. en Booyens, C.N. Johannesburg: Perskordrukkers.
103. Hannigan, T.P. 1990. Traits, attitudes and skills that are related to intercultural effectiveness and their literature. **International Journal of Intercultural Relations**. Vol. 14: 89-111.
104. Hardy, K.V. and Laszoffy, T.A. 1992. Training racially sensitive therapist: Context, content and contact. **Families in Society**. Vol. 37 (6), 323-336.
105. Hardy, A.P. and Rauch, J.B. 1997. A comprehensive afrocentric rites of passage program for black inale adolescents. **Health and Social work**. Vol. 22 (1): 33-37.
106. Harteveld, P., De Stadler, L.G. en Hauptleisch, P.C. 1993. **Woordkeusegids: 'n Kerntesourus van Afrikaans**. Halfweghuis: Southern Boek uitgewers.
107. HAT
kyk
Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal.

108. Hattingh, L. 1991. **Teorie van Waardes**. Ongepubliseerde doktorsproefskrif, Randse Afrikaanse Universiteit, Johannesburg.
109. Haviland, W.A. 1993. **Cultural Anthropology**. New York: Harcourt Brace College Publishers.
110. Higgs, H.J. 1987. **Die Aandeel van Supervisie in die Ontwikkeling van Beroepsmotivering by die Geneeskundige Maatskaplike Werker**. Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Departement Maatskaplike Werk, Universiteit van Stellenbosch, Stellenbosch.
111. Hofstede, G. 1980. **Cultures Consequences and International Differences in Work Related Values**. London: Sage.
112. Hofstede, G. 1991. **Cultures and Organizations**. London: Harper Collins.
113. Hofstede, G. 1997. **Cultures and Organizations: Software of the Mind**. New York: Mc Graw-Hill Publishers.
114. Holland, T. P. 1989. Values, faith, and professional practice. **Social Thought**. Vol. 15 (1): 28-40.
115. Househam, K. M. 2000. **Onderhoud met die Adjunk Direkteur-Generaal van die Departement Gesondheid in die Vrystaat**. Bloemfontein: 24 Maart.
116. Huebsch, J.C. 1991. **Kommunikasie 2000**. Durban: Butterworths.
117. James, T. and Ziegenfus, J.R. 1983. **Patients Rights and Organizational Models**. Washington DC: University Press of America.
118. Jonck, J.W. 2000. **Onderhoud met Lektor verbonde aan die Regsfakulteit**. Universiteit van die Vrystaat. Bloemfontein: 29 Februarie.

119. Kadushin, A. 1985. **Supervision in Social Work**. New York: University Press.
120. Kadushin, A. 1990. **The Social Work Interview**. New York: Columbia University Press.
121. Kendall, K.A. 1982. A Sixty-Year perspective of Social work. **Social Casework: A Journal of Contemporary Social Work**. September.
122. Kendall, K.A. 1997. Reflections on a professionals life as an internalist. **Reflections**. Spring: 65-84.
123. Kernwoordeboek
kyk
Odendal, F.F.
124. Kipnis, D. 1976. **The Power Holders**. Chicago: University of Chicago Press.
125. Knapp, A. and Knapp, K. 1986. Interweaving two discourses – The difficult task of non-professional interpreter. **Interlingual and Intercultural Communication**. Dusseldorf: Gunter Narr Verlag Tubinge.
126. Knopka, G. 1972. **Social Group Work – a Helping Process**. New Jersey: Prentice Hall.
127. Kottak, C.P. 1994. **Cultural Anthropology**. New York: Mc Graw-Hill.
128. Kritzinger, M.S.B. en Labuschagne, F.J. 1982. **Verklarende Afrikaanse Woordeboek**. Pretoria: J.L. van Schaik.

129. Kropf, N.P. and Isaac, A.R. 1996. Cultural diversity and social work practice: An overview. **Cultural Diversity and Social Work Practice**. Harrison, D.F., Thyer, B.A. and Wodarski, J.S. Illinois: Charles C. Thomas Publisher, LTD.
130. Kruger, W.J. 1984. Interaksionele kommunikasie in die metropolitaanse gebied van Port Elizabeth en omgewing. **Suid-Afrikaanse Tydskrif vir Afrikatale**. Vol. 4 (2), 139-169.
131. Kvale S. 1996. **Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing**. London, New Delhi: Sage Publications.
132. Lang, H.A., Weller, A., Van Dessel, G. and De Ridder, R. 1994. **Send me an Angel or a Devil's Advocate? Lets Call a Mediator, She's Both**. Closing congress: Speaking for ourselves. October 12, 13. Flanders: Houthalen.
133. Langley, R. 1988. **Gerekenariseerde Loopbaanvoorigting: 'n Evaluering van die DISCOVER-stelsel**. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
134. Legault, G. 1996. Social work practice in situations of intercultural misunderstanding. **Innovations in Delivering Culturally Sensitive Social Work Services: Challenges for Practice and Education**. Asamoah, Y. New York/London: The Haworth Press, Inc.
135. Leiby, J. 1985. Moral foundations of social welfare and social work. **Social Work (NASW)**: July/August: 323-330.
136. Lesch, H. 1999. Community translation: right or privilege. **Liaison Interpreting in the Community**. Erasmus, M. Pretoria: Van Schaik Publishers.
137. Locke, D.C. 1992. **Increasing Multicultural Understanding**. London: Sage.

138. Lombaard, A., Weyers, M.L. en Schoeman, J.M. 1991. **Gemeenskapswerk en Gemeenskapontwikkeling: Perspektiewe op Mensontwikkeling.** Durban: Colorgraphic,
139. Lotriet, A. 2000. **Onderhoud met Lektor aan Eenheid vir Taalfasilitering en -bemagtiging,** Universiteit van die Vrystaat. Bloemfontein: 31 Januarie.
140. Lotriet, A. 2002. **Onderhoud met Lektor aan Eenheid vir Taalfasilitering en -bemagtiging,** Universiteit van die Vrystaat. Bloemfontein. 30 Julie.
141. Lotter, C.M.T. 1992. **Supervisie in die Departement van Korrektiewe Dienste.** Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Departement Maatskaplike werk, Universiteit van Stellenbosch, Stellenbosch.
142. Louw, G.J.J. 1983. **Opleiding in 'n Veelvolkige Samelewing.** Pretoria: Oranje Promosies (Edms) Bpk.
143. Lukas, 10: 25-37. 1983. **Die Bybel – Nuwe Vertaling.** Kaapstad: Bybelgenootskap van Suid-Afrika.
144. Lum, D. 1992. **Social Work Practice and People of Colour: A Process-stage Approach.** California, Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
145. Lynch, E.W. and Hanson, M.J. 1992. **Developing Cross-cultural Competence.** Baltimore: Paul, H. Brookes Publishing Co.
146. Lynch, E.W. and Hanson, M.J. 1998. **Developing Cross-cultural Competence: A Guide for Working with Children and their Families,** Second Edition. Paul, H. Brooks Publishing Co. <http://www.pbrooks.com/e-catalog/books/lynch-3319/expert.htm>. 2000/08/16: 17.00.

147. Maddi, S.R. 1989. **Personality Theories - A Comparative Analysis**. Pacific Grove: Brooks/Cole.
148. Mahlangu, A.A. 1994. **Ons is Trots op ons Tolk**. Ongepubliseerde manuskrip. Pretoria: Justisie-Kollege.
149. Makhondo, G. 1995. **Supervision in Social Work**. Unpublished Article 1, Social Work. Pretoria.
150. Martin, J.N. 1993. Intercultural communication competence: A review. **Intercultural Communication Competence** Wisselman, R.L. and Koester, J. London: Sage Publications.
151. Maslow
kyk
Millar, R., Crute, V. and Hargie, O.
152. Mc Gill, D. 1992. The cultural story in multicultural family therapy. **Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services**, June. Family Service in America, Inc.
153. Mc Kendrick, B.W. 1987. **Introduction to Social Work in South Africa**. Pinetown: Owen Burgess.
154. Mc Kendrick, B. 1998. Social work education and training: from preparing for apartheid society to training for a developing democracy. **Social Work/ Maatskaplike Werk**. Vol. 34(1): 90-97.
155. Millar, R., Crute, V. and Hargie, O. 1992. **Professional Interviewing**. London and New York: Mckays of Chatham PLC.
156. Mouton, J. en Marais, H.C. 1992. **Basiese Begrippe: Metodologie van die Geesteswetenskappe**. Pretoria: Butenberg Boekdrukkers (Edms) Bpk.

157. Munslow, B. and Fitzgerald, P. 1997. Search for a developmental strategy: the RDP and beyond. **Managing Sustainable Development in South Africa**. Fitzgerald, P., McLennon, A. and Munslow, B. Cape Town: Oxford University Press.
158. Munson, C.E. 1983. **Social Work Supervision: Classic Statements and Critical Issues**. New York: The Free Press.
159. **Nasionale Navorsingstigting (NNS)**. 1997. Telefoniese onderhoud met beampste van die Nasionale Navorsingstigting. Pretoria: 15 Mei.
160. Nasionale Woordeboek
kyk
De Villiers, M.
161. National Accreditation Authority for Translators and Interpreters. 1995. **Interpreting and Translation in Australia: A Concise Guide for Employers**. Sydney: National Accreditation Authority Press.
162. Nel, C.J. 1993. **Eenheid en Verskeiding – 'n Antropologiese Oriëntasie**. Lesing gelewer aan studente in Departement Maatskaplike Werk, Universiteit van die Vrystaat, Bloemfontein.
163. Nicholson, N.S. and Martinsen, B. 1997. Court interpretation in Denmark. **The Critical Link: Interpreters in the Community**. Carr, E. S., Roberts, R., Dufour, A. and Steyn, D. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
164. Nierkens, V. 1996. **De Ontwikkeling van een Kwantitatief Evaluatie-instrument ten behoeve van Interculturele Bemiddeling**. Faculteit der Gezondheidswetenschappen. Vlaams Centrum Integratie Migranten in Brussel, July.

165. **Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk.** 1995. Cape Town: C.T.P. Book Printers (Pty) Ltd.
166. Odendal, F.F. 2000. **Kernwoordeboek.** Kaapstad: Perskor.
167. O'Neil, M.A. 1991 Preparing social work students for ethical decision-making at a time of social change. **Maatskaplike Werk/Social Work.** Vol. 27 (3/4). Pretoria and Cape Town.
168. Open learning Agency and Vancouver Community College. 2000. **Points of Departure: Ethical challenges for court and Community Interpreters.** Canada: Open Learning Agency Press.
169. Owusu-Bempah, J. 1994. Race, self-identity and social work. **British Journal for Social Work.** Vol. 24. London: British Association for Social Workers, Inc.
170. Paniagua, F.A. 1994. **Assessing and Treating Culturally Diverse Clients: A Practice Guide.** London: Sage Publications.
171. Patel, L. 1992. **Restructuring Social Welfare: Options for South Africa.** Johannesburg: Raven Press.
172. Patient's rights charter. 2002. **Patient's Rights and Responsibilities.** Department of Health, Free State Provincial Government: Bloemfontein.
173. Perlman, H.H. 1976. Believing and doing values in social work education. **Social Casework:** June: 381-396.
174. Petersen, P. 1990. The constructs of complexity and balance in multicultural counselling, theory and practice. **Journal of Counselling and Development,** May/June (68). New York.

175. Pieterse, J.E. 1976. **Maatskaplike Werk - 'n Algemene Inleiding**. Pretoria en Kaapstad: Academia.
176. Pilsecker, C. 1978. Values: a problem for everyone. **Social Work**. Vol. 23 (1), 54-57.
177. Plug, C., Meyer W.F., Louw D.A. en Gouws L.A. 1991. **Psigologiese Woordeboek**. Johannesburg: Lexicon Uitgewers.
178. Potgieter, M.C. 1970. **Maatskaplike Sorg in Suid-Afrika** – Ongepubliseerde proefskrif vir Ph.D by Departement Maatskaplike Werk, Universiteit van Stellenbosch. Stellenbosch en Grahamstad: Universiteitsuitgewers en -Boekhandelaars (EDMS) Bpk.
179. Potgieter, M.C. 1998. **The Social Work Process-development to Empower People**. South Africa: David Philip Publishers (Pty) Ltd.
180. RDP Witskrif
kyk
SUID-AFRIKA (Republiek).
181. Rhodie, N.J. 1985. **Die Moderne Etiese Problematiek**. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
182. Rice, F.P. 1984. **The Adolescent: Development Relationship and Culture**. Boston: Allyn and Bacon.
183. Roberts, R.P. 1995. Community interpreting today and tomorrow. **The Critical Link: Interpreters in the Community**. Carr E. S., Roberts, R., Dufour, A. and Steyn, D. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
184. Roos, N.J. en Moller, A.T. 1989. **Stres: Hanteer dit Self**. Kaapstad: Human en Rousseau.

185. Rose, M. 1985. **Reworking the Work Ethic: Economic Values and Socio-cultural Politics**. London: Batsford.
186. Rosenberg, G. and Rehr, H. 1983. **Advancing Social Work Practice in the Health Care Field**. New York: Haworth.
187. Samovar, L.A. and Porter, R.E. 1991. **Basic Principles of Intercultural Communications: A Reader**. California: Wadsworth Publishing Company.
188. Sanders, M. 1996. **Issues and Practice of Interpreting: Guidance Notes**. London: Benefits Agency.
189. Schneller, R. 1989. Intercultural and intrapersonal process and factors of misunderstanding: Implications for multicultural training. **International Journal of Intercultural Relations**. Vol. 14: 465 – 484.
190. Sentrale Statistiekdiens SA (Rep)
kyk
SUID-AFRIKA (Republiek).
191. Sewpaul, V. 2000. Ethical codes and the morally active practitioner (MAP). **Newsletter: South African Council for Social Work Professions (SACSSP)**. Vol. 19 (1): April. Pretoria.
192. Shabtay, M. 1999. **Social Work in a Multicultural society: A Training Model for Students in Israel**. 3 (1). (March). <http://www.canberra.edu.au/ac/educ/crie/1998-1999/ieej9/ie9-malka.html>. 2000/08/16: 17.30.
193. Skidmore, R.A. and Trakeray, M.G. 1977. **Introduction to Social Work**. New Jersey: Prentice Hall Inc.
194. Smit, G. R. 1984. Supervisory thought in teacher education. **Social Work Journal**. October.

195. SOUTH AFRICA (Republic). Bureau of market research. 1995. **Aspirations, Values and Marketing Issues among Black Youth in Gauteng.** Research report No 223.
196. Staatskoerant, 15 Januarie 1993
kyk
SUID-AFRIKA (Republiek).
197. Staatskoerant, 25 April 1986
kyk
SUID-AFRIKA (Republiek).
198. Steinmetz. 1971. **Interviewing Skills for Supervisory Personnel.** London: Addison-Wesley Publishing Company.
199. Stoffberg, J.A. and Gray, M.M. 1988. Teaching values and ethics in social work. **Social Work/Maatskaplike Werk.** Vol. 24 (2): 77-88.
200. Strydom, M. 1995. **Sharing Across Cultures.** Africa Bloomington: Martin and O'Meara (Ed.) University Press.
201. SUID-AFRIKA (Republiek) 1986. **Wet op Maatskaplike en Geasosieerde Werkers, 1978.** Staatskoerant, 25 April, No 10205 (27). Pretoria: Staatsdrukker.
202. SUID-AFRIKA (Republiek). 1991. **Sentrale Statistiekdiens SA (Rep).** Bevolkingsensus, Huistaalverslag No 03-01-06 (1994).
203. SUID-AFRIKA (Republiek). 1993. **Wet op Maatskaplike Werk. 1978.** Staatskoerant, 15 Januarie, No 14526 (11). Pretoria: Staatsdrukker.
204. SUID-AFRIKA (Republiek) 1994. **RDP Witskrif Staatskoerant,** proklamasie No 1954 van 1994, 23 November 1994. Kaapstad.

205. SUID-AFRIKA (Republiek). Departement van welsyn jaarverslag. 1996. **Verslag van die Departement van Welsyn vir die jaar 1995-1996**. Nasionale vergadering. Pretoria/Kaapstad: Staatsdrukkers.
206. SUID-AFRIKA (Republiek). 1996. **Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika**. Pretoria: Trypeface Media.
207. Super, D.E. 1995. Values: The innature, assessment and practical use. **Life Roles, Values and Careers: International Findings of the Work Importance Study**. Super, D.E. and Sverko B. San Francisco: Jossey-Bass.
208. Sverko, B. 1995. The structure hierarchy of values viewed cross-nationally. **Life Roles, Values and Careers: International Findings of the Work Importance Study**. Super, D.E. and Sverko, B. San Francisco: Jossey-Bass.
209. Swanepoel. H.F. 1978. **Die Onderhoud: 'n Teoretiese-praktiese Oriëntering**, Potchefstroom Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys, Departement Psigologie. Onderhoude en onderhoudvoering. Potchefstroom: Universiteit van Potchefstroom vir Christelike Hoër Onderwys.
210. TISSA Newsletter. 2002. Multilingualism at work: **Telephone Interpreting Service for South Africa**. Bloemfontein.
211. Tubbs, S.L. and Moss, S. 1994. **Human Communication**. New York: Mc Graw-Hill.
212. Turner, G.P. and Mapa, J. 1981. **Humanizing Hospital Care**. Canada: Canadian Cataloging in Publication Data.
213. **Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk**. 1984. Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk. Pretoria: Staatsdrukker.

214. Van Rooyen, I.J.J. en Combrink, M.J. 1985. **Gevallewerk: 'n Integreerende Benadering**. Pretoria: Academica.
215. Van Zijl, C.J. 1982. **Die Rol van die Maatskaplike Werker as lid van die Geneeskundige Span in die Hospitaal - die Mening van Ander Spanlede**. Ongepubliseerde Magisterverhandeling, Departement Maatskaplike Werk, Universiteit van Stellenbosch, Stellenbosch.
216. Verklarende Afrikaanse Woordeboek
kyk
Kritzinger, M.S.B.
217. **Verklarende Afrikaanse Woordeboek van Schaik, J.L.** 1979. Kaapstad: Nasionale Boekdrukkery.
218. Verrept, H. and Louckx, F. 1995. **Health Advocates in Belgian Health Care**. Unpublished manuscript. Brussels, Belgium.
219. Verschoor, T. and Jonck, J.W. 1997. Legal aspects of community interpreting. **Workbook: Certificate in Community Interpreting**. Unpublished paper. Language Facilitation Programme: University of the Free State, Bloemfontein.
220. Verschoor, T. 2000. **Onderhoud met Professor verbonde aan die Regsfakulteit**. Universiteit van die Vrystaat. Bloemfontein: 1 Maart.
221. Vine, W.E., Unge, M.F., and White, W. 1985. **Vine's Expository Dictionary of Biblical Words**. Nashville, Camden, New York: Thomas Nelson Publishers.
222. White, M. 1989. **Selected Papers**. Australia: Dulwich Centre Publications.

223. Williams, P. (1979). **Planning Teacher Demand and Supply**. Paris: Unesco, International institute for educational planning.

224. Woodroffe, K. 1968. **From Charity to Social Work**. London: Routledge and Kegan Paul.

225. **Woordkeusegids: 'n Kerntesourus van Afrikaans
kyk**
Harteveld, P.

BYLAE A

Respondent nr

Telefoon: 051-4021873 (w)
082 651 3475 (sel)
051-4021810 (faks)

Posbus 12770
Brandhof
9324

Oktober 2002

Geagte Kollega

VRAELYS OOR MAATSKAPLIKWERKTOLKBENUTTING

Taal is die medium waardeur mense met mekaar kommunikeer. Dienslewering word al moeiliker as die kliënt/pasiënt en die maatskaplike werker nie dieselfde taal kan praat nie. Met die toestemming van die Suid-Afrikaanse Militêre Geneeskundige Diens (SAMGD) werk ek tans aan 'n doktorsale proefskrif hieroor by die Universiteit van die Vrystaat se Departement Maatskaplike Werk. Die titel is "Die aanwending van tolke in Maatskaplike Werk".

Die doel van hierdie studie behels die uitbouing van die maatskaplike werker se kennis-, vaardigheid- en houdingsbekwaamhede, tydens tolkbenutting. Hierdie studie het ook ten doel om indikatore vir 'n moontlike riglyn vir tolkbenutting tydens multikulturele maatskaplike werk uit te wys. Verder sluit die navorsing in 'n beskrywing van die proses wat tydens onderhoudvoering in die maatskaplikewerkpraktyk plaasvind, veral tydens die assesseringsonderhoud en/of eerste kontak met die kliënt/pasiënt, waar 'n tolk benut word. Hierdie navorsing behoort beter begrip en insig in die onderhoudvoeringproses teweeg te bring, nie net in die gewone maatskaplikewerkonderhoud nie, maar in tolkbenutting as sodanig en veral waar dit multikulturele werk behels.

Ek sal dit waardeur as u die aangehegte vraelys kan invul terwyl die navorser teenwoordig is, indien vrae ontstaan. Elke geneeskundige maatskaplike werker in die Vrystaatse hospitale se samewerking word gevra. Dit behoort nie langer as 30 minute van u tyd in beslag te neem nie, want die meeste vrae kan deur 'n ✓ of 'n syfer beantwoord word. U werklike mening op elke vraag is van wesenlike belang vir die geldigheid en betroubaarheid van die ondersoek. Die ondergetekende onderneem om alle gegewens vertroulik te hanteer. U kan dus met vrymoedigheid u eie persoonlike mening verstrek. Die vraelys behels vrae ten opsigte van die kliënte-/pasiëntegroep, tolkbenutting, die tolkproses in die algemeen en laastens die generiese fases van die tolkproses.

Ek versoek dat u asseblief die ingevulde vraelys, indien nie reeds aan my voorsien het nie, teen 11 Oktober 2002 gereed kan hê sodat ek dit by u kan kom afhaal. U samewerking word opreg waardeur.

Vriendelike kollegiale groete.

Kenith Devenish
Navorser

VERTROULIKE VRAELYS OOR TOLKBENUTTING

KLIËNTE-/PASIËNTEGROEP

1. Dui aan watter tale u magtig is. (Dui in voorkeurrangorde aan waar 1 die taal wat u die beste praat impliseer en die hoogste syfer die taal wat u die swakste praat impliseer. Plaas 'n 0 by die tale wat u nie magtig is nie.)

TAAL	RESPON- DENT	TAAL	RESPON- DENT
Afrikaans		Swazi	
Engels		Tswana	
Ndebele		Venda	
Noord-Sotho		Xhosa	
Shangaan		Zulu	
Suid-Sotho			

Ander tale wat gebesig word: _____

2. Dui die huistale aan van die kliënte/pasiënte waarmee u meestal werk. (Dui in voorkeurrangorde aan waar 1 die taal van die kliënte/pasiënte waarmee u die meeste werk impliseer en die hoogste syfer die taal van die kliënte/pasiënte waarmee u die minste werk impliseer. Plaas 'n 0 by die tale waarmee u nie werk nie.)

TAAL	KLIËNT/ PASIËNT	TAAL	KLIËNT/ PASIËNT
Afrikaans		Swazi	
Engels		Tswana	
Ndebele		Venda	
Noord-Sotho		Xhosa	
Shangaan		Zulu	
Suid-Sotho			

Ander tale wat gebesig word: _____

TOLKBENUTTING

- 3.1 Uit die totale aantal onderhoude wat u per maand voer, watter persentasie onderhoude behels die benutting van 'n tolk? (Merk met ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

0% - 5%		6% - 10%		11% - 20%	
21% - 30%		31% - 40%		41% - 50%	
51% - 60%		61% - 70%		71% - 80%	
81% - 90%		91% - 100%			

- 3.2 Ervaar u 'n toename of afname in onderhoude per maand waar u van 'n tolk gebruik moet maak? (Merk met ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Toename		Afname		Dieselfde	
---------	--	--------	--	-----------	--

Motiveer antwoord met moontlike redes: _____

4. Watter omstandighede noodsaak u om van 'n tolk gebruik te maak? (Merk met ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Verstaan nie kliënt/pasiënt se taal	
Onkunde oor kliënt/pasiënt se kultuur	
Beide van bogenoemde	
Werkgewer verwag tolkbenutting waar daar sprake van taalprobleme is	

Ander omstandighede: _____

5. Watter tipe tolk gebruik u meestal (dui in voorkeurrangorde aan) en watter vorm van teenprestasie ontvang die persoon wat tolk? (Merk met ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

MOONTLIKE TOLKE	Wie benut u as tolk	TEENPRESTASIE AAN DIE TOLK						
		<i>Salaris</i>	<i>Finansiële voordeel per onderhoud</i>	<i>Finansiële voordeel per maand</i>	<i>Finansiële voordeel per jaar</i>	<i>Meriete-toekenning</i>	<i>Geen erkenning</i>	<i>Ander</i>
Mede-kollega (maatskaplike werker)								
Ander professionele persoon (byvoorbeeld verpleegkundige)								
Familielid van kliënt/pasiënt								
Mede-kliënt/pasiënt								
Vriend van kliënt/pasiënt								
Student (byvoorbeeld 'n verpleegkundige)								
Versorger van kliënt/pasiënt								
Skoonmaker								
Assistent verpleegkundige								
Enige beskikbare persoon								
'n Opgeleide tolk								

Ander opmerkings in verband met die tolk wat u benut en teenprestasie: _____

6. Waaruit bestaan u organisasie se tolkbeleid? (Merk met ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Spesiaal geformuleerde beleidsdokument	
Staaende/spesiale werkprosedure (SWP) deur organisasie	
Bestuursbesluit	
Departementele staande/spesiale werkprosedure (SWP)	
"Gentleman's agreement"	
Geen beleid	

Ander tolkbeleid deur u benut: _____

7. Wat is na u mening die professionele en/of nie-professionele tolk wat benut word se aanspreeklikheid ten opsigte van tolking? (*Professionele verwys na 'n opgeleide tolk.*) (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Die tolk	Professionele tolk	Nie-professionele tolk
is ten volle aanspreeklik vir tolking		
kan aanspreeklik gehou word indien hy opleiding ontvang het		
kan aanspreeklik gehou word as hy* by 'n raad/professionele liggaam geregistreer is.		
kan aanspreeklik gehou word volgens 'n etiese kode		
kan aanspreeklik gehou word indien 'n vooronderhoud-kontrak geteken is		
kan aanspreeklik gehou word as hy deur die maatskaplike werker volledig georiënteer is ten opsigte van verwagtinge en spesifieke take		
is geensins aanspreeklik nie		

* (Waar voortaan na 'hy' verwys word word 'hy/sy' bedoel.)

8. Wat is die maatskaplike werker se aanspreeklikheid ten opsigte van tolkbenutting? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Die maatskaplike werker	
is ten volle aanspreeklik vir die onderhoud en getolkte boodskap	<input type="checkbox"/>
is gedeeltelik aanspreeklik saam met die organisasie	<input type="checkbox"/>
is gedeeltelik aanspreeklik saam met die professionele tolk	<input type="checkbox"/>
is gedeeltelik aanspreeklik saam met die nie-professionele tolk	<input type="checkbox"/>
is gedeeltelik aanspreeklik as die organisasie nie oor 'n geformuleerde beleid aangaande tolkbenutting beskik nie	<input type="checkbox"/>
sal aanspreeklik gehou kan word as daar 'n bestaande riglyn in tolkbenutting beskikbaar is	<input type="checkbox"/>
is geensins aanspreeklik nie	<input type="checkbox"/>

9. Evalueer die volgende stelling:

"Die kliënt/pasiënt kan die organisasie/werkgewer verantwoordelik hou vir skade gely as gevolg van die organisasie se versuim om die nodige opleidingsgeleenthede en fasiliteite vir tolke te verskaf" (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Stem nie saam nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stem saam
-------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------

Ander opmerkings in die verband: _____

10. Word 'n etiese en gedragskode vir die tolk tydens tolking deur u benut? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Ja	<input type="checkbox"/>
Nee	<input type="checkbox"/>
Nie van toepassing	<input type="checkbox"/>

Indien 'ja', sluit asseblief 'n afskrif in van die etiese en gedragskode wat u tydens onderhoudvoering met behulp van 'n tolk benut.

11. Indien 'n etiese en/of gedragkode nie tydens tolking benut word nie, wat behoort na u mening ingesluit te word in sodanige etiese en gedragkode? Indien 'ja' geantwoord by vraag 10, meld of dit deel is van u organisasie se etiese en/of gedragkode. (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

ASPEKTE IN DIE ETIESE EN GEDRAGSKODE	Dit verskyn in my organisasie se kode	Dit behoort deel van so 'n kode te wees
Tolke moet inligting akkuraat en volledig weergee		
Tolke moet neutraal en onpartydig tolk		
Tolke moet alle inligting vertroulik hanteer		
Tolke moet enige botsende belange met die maatskaplike werker en kliënt/pasiënt bekend maak		
Tolke mag slegs tolk in 'n situasie waarvoor hy opgelei is		
Tolke moet hulle onderwerp aan die organisasie se regulasies		
Tolke moet respek betoon vir die kliënt/pasiënt (nie-diskriminerend wees)		
Tolke moet voortgesette tolkverwante opleiding ondergaan		
Tolke mag nie inligting wat tydens die tolkproses bekom word, uitbuit nie		
Tolke mag nie vir mekaar instaan sonder die nodige toestemming nie		
Tolke mag geen omkoopgeskenke aanvaar nie		
Tolke moet aanspreeklikheid vir hulle gedrag en die getolkte boodskap aanvaar		
Tolke moet toesien dat wedersydse oorspronklike bedoelde boodskap oorgedra word		

Ander etiese en gedragkode aangeleenthede wat u onder my aandag wil bring:

12. Oor watter kennis-, vaardigheid- en houdingsbekwaamhede, behoort die tolk vir die tolkproses te beskik? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

KENNIS VAN	VAARDIGHEID	HOUDING
Professionele terminologie	Presies en effektief tolk	Sy rol in die proses begryp
Kultuur en etnisiteit van die kliënt/pasiënt	Onsigbaar in die tolkproses wees	Sensitiwiteit vir kultuurverskille
Selfkennis en bewustheid van eie kultuur en etnisiteit	Goed luister	Leergierigheid
Kommunikasieproses	Goeie spraak- en taal vermoëns	Positief jeens die tolkproses
Tolkproses	Goeie begrip en insig	Positief jeens die kliënt/pasiënt
Doel van die assesseringsonderhoud	Meer as een opdrag gelyktydig kan uitvoer	Positief jeens die maatskaplike werker
Kliënt/pasiënt se agtergrondinligting	Goeie geheue	Deernis en empatie toon
Uitgebreide algemene woordeskat	Akkuraat tolk	Geduld hê
Spesifieke streek se dialek en kultuurverskille	Tussen verskillende opvoedkundige, sosiale, en klasse kan tolk	Deursettingsvermoë hê
Maatskaplikewerkproses		Betroubaar en eerlik wees
Onderhoudproses		

Ander bekwaamhede waaroor die tolk behoort te beskik:

Kennis: _____

Vaardigheid: _____

Houding: _____

13. Oor watter kennis-, vaardigheid- en houdingsbekwaamhede, behoort die maatskaplike werker ten opsigte van die tolkproses te beskik? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

KENNIS VAN	VAARDIGHEID	HOUDING
Sosiale faktore soos klas, waardes, norme, houdings, verhoudings, werkwaardes, siekte en dood.	Hanteer verskynsels soos stres, spanning en vrese ten opsigte van die tolkproses (eie, tolk en kliënt/pasiënt)	Positief teenoor maatskaplikewerkwaardes soos regverdigheid
Etnisiteit en kultuur van die kliënt/pasiënt	Hanteer multikulturele onderhoudproses	Positief jeens die toepassing van maatskaplikewerkbeginsels soos aanvaarding, empatie, erkenning, nie-veroordeling, individualisering, respek, selfbeskiking en vertroulikheid
Selfkennis en bewustheid van eie etnisiteit en kultuur	Goeie luistervaardigheid	Openheid om van die kliënt/pasiënt te leer
Etnisiteit en kultuur van tolk	Goeie kommunikasievermoëns	Positief jeens kultuurdiversiteit om bevooroordeeldheid te voorkom
Kommunikasieproses	Tolkbenutting	Gemotiveerdheid om die multikulturele onderhoud met behulp van 'n tolk te verstaan en te verbeter
Onderhoudproses	Maak van interpretasies	Aanvaar dat onsekerheid teenwoordig mag wees (maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt)
Tolkproses	Goeie geheue	Ontwikkel 'n bewus- en/of opmerkzaamheid ten opsigte van die tolkproses
Maatskaplikewerkbeginsels en waardes	Motiveer die kliënt/pasiënt tot samewerking in die tolkproses	Baie geduldig wees
	Aanpasbaarheid in die tolkproses	Openheid om van die tolk te leer
	Plasing en passing van die korrekte tolk	

Ander bekwaamhede waaroor die maatskaplike werker behoort te beskik:

Kennis: _____

Vaardigheid: _____

Houding: _____

14. Op welke wyse het u vraag 13 se bekwaamhede aangeleer? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus .)

FÖRMEEL		INFORMEEL	
Maatskaplikewerkopleiding		Literatuur/selfstudie	
Indiensopleiding		Eie ervaring	
Supervisie			
Literatuur besprekings			
Kursusse			

Ander wyses waarop bekwaamhede aangeleer is: _____

TOLKPROSES

15. Watter aspekte is vir doeltreffende multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering noodsaaklik? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus .)

Nie-verbale gedrag moet kongruent wees aan verbale uitings	
Definitiewe doelwitstelling deur partye (maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt)	
Positiewe gesindheid jeens kulture	
Kultuurbewustheid en begrip	
Openheid en gereedheid om van die kliënt/pasiënt te leer	
Openheid en gereedheid om van die tolk te leer	
Selfkennis (van die maatskaplike werker) en insig in eie kultuur	
Begrip en insig in die getolkte boodskap	
Situasie-spesifieke kommunikasievaardighede soos multikulturele kommunikasie	
Begrip en insig in die onderhoudvoeringsproses	
Positiewe houding jeens maatskaplikewerkwaardes en –beginsels	

16. Watter tegnieke benut u tydens die onderhoud met behulp van 'n tolk? (Dui in voorkeurrangorde aan.)

Gestruktureerde vraelyste	
Spontane vraagstelling	
Luister	
Waarneming	
Semi-gestruktureerde vraelyste	

Ander tegnieke wat deur u benut word: _____

17. Hoe word die tolk tans tydens die assesseringsonderhoud deur u benut? (Dui in voorkeurrangorde aan.)

Die tolk word benut as	
die persoon wat woorde vertaal	
kulturele tussenganger en/of bemiddelaar	
krisishulpmiddel	
kommunikasiekanaal (persoon waardeur kommunikasie plaasvind)	
verlengstuk van die maatskaplike werker	

Ander wyses vir die aanwending van die tolk: _____

18. Watter negatiewe verskynsels en/of faktore kan die kliënt/pasiënt se vermoë negatief beïnvloed om sy probleem, tydens die benutting van 'n tolk, te kommunikeer? (Dui in voorkeurrangorde aan.)

VERSKYNSELS EN/OF FAKTORE	Faktore deur die maatskaplike werker veroorsaak	Faktore deur die tolk veroorsaak
Spontane vertelling word onderdruk		
Kommunikasie deur 'n derde persoon skep afstand		
Vertroulikheid word bevreemte		
Spanning by kliënt/pasiënt		
Weerstand by kliënt/pasiënt		
Vooroordele by al die partye		

Ander verskynsels en/of faktore: _____

19. Watter faktore is belangrik om doeltreffende kulturbegrip en sensitiwiteit tydens die tolkproses tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt te bewerkstellig, uit die maatskaplike werker se perspektief? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Begrip vir die problematiek verbonde aan 'n kultuur se konsep van armoede	
Geskiedenis van onderdrukking	
Taal, kultuur en kunste (kunste van 'n spesifieke kultuur soos sang en dans)	
Sosio-politieke faktore	
Godsdienstryke	
Gesinstrukture en -waardes	
Kultuurwaardes en -houdings	
Insig in eie (maatskaplike werker) se kultuur en invloed daarvan op eie persepsies	
Bewustheid van kultuurdiversiteit	
Kennis van basiese universele menslike gedrag	
Impak van basiese etniese realiteite op daaglikse lewens-funksionering	
Aanpassings, strategieë en prosedures om etniese sensitiwiteit te verseker	
Benutting van kultuurkundiges en literatuur as bronne	
Supervisie aan die maatskaplike werker ten einde multikulturele begrip en sensitiwiteit te bevorder	

GENERIESE FASES VAN DIE TOLKPROSES

20. Word 'n kontrak tussen die maatskaplike werker en die tolk en die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt tydens die aanvangfase van die onderhoud, ten opsigte van die tolkproses gesluit? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

KLIËNT/PASIËNT		TOLK	
Ja	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>
Nee	<input type="checkbox"/>	Nee	<input type="checkbox"/>
Nie van toepassing	<input type="checkbox"/>	Nie van toepassing	<input type="checkbox"/>

Indien 'ja', sluit asseblief 'n afskrif van u kontrak met die tolk en/of die kliënt/pasiënt in.

21. Watter voorbereidings tref u tydens die **voor-onderhoudfase** vir die onderhoud met behulp van 'n tolk? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Selekteer geskikte fisiese omgewing (byvoorbeeld kantoor)	<input type="checkbox"/>
Bestudeer alle beskikbare inligting van die kliënt/pasiënt vooraf	<input type="checkbox"/>
Stel die tolk betyds vooraf in kennis van die onderhoud	<input type="checkbox"/>
Verseker dat die tolk en die kliënt/pasiënt dieselfde taal en dialek praat	<input type="checkbox"/>
Wees bedag op enige kultuurverskille of ander wanpassings tussen die tolk en die kliënt/pasiënt	<input type="checkbox"/>
Lig die tolk genoegsaam in oor die doel van die onderhoud	<input type="checkbox"/>
Bespreek genoeg tyd vir die tolkonderhoud	<input type="checkbox"/>
Omskryf die doel van die onderhoud met die kliënt/pasiënt	<input type="checkbox"/>

Ander take ten opsigte van die kliënt/pasiënt en die tolk: _____

22. Wat is die maatskaplike werker se doel met die **aanvangsfase** van die onderhoud?
(Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

Dui die begin van die onderhoud aan	
Sit die doel van die onderhoud duidelik uiteen	
Kliënt/pasiënt moet toestemming gee dat die proses kan voortgaan	
Verseker kliënt/pasiënt van vertroulikheid (ondanks tolk se teenwoordigheid)	
Gevolge van proses word kommunikeer	
Motiveer kliënt/pasiënt tot deelname	
Definiëring van al die partye se rolle (maatskaplike werker, tolk en kliënt/pasiënt)	
Lê reëls neer waarvolgens die proses moet verloop	

Ander take vir die aanvangsfase: _____

23. Watter maatskaplikewerkbeginsels benut u tydens die **ontwikkelingsfase** van die tolkbenuttingsproses? (Dui in voorkeurrangorde aan.)

Aanvaarding	
Empatie	
Erkenning	
Nie-veroordeling	
Individualisering	
Respek	
Selfbeskikking	
Vertroulikheid	

Ander beginsels deur u benut: _____

24. Watter spesifieke vaardighede benut u as maatskaplike werker tydens die **ontwikkelingsfase** van die tolkproses? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

VAARDIGHEDE	Nooit	Selde	Soms	Dikwels	Altyd
Hou die hulpbehoewende persoon se agenda in gedagte					
Hou 'n realistiese leefwyse voor					
Buigbaarheid					
Betrekking van alle rolspelers					
Voorkom die opbou van weerstand by die tolk en die kliënt/pasiënt					
Die hulpverleningsproses word as wondermiddel aangebied, wat alle probleme sal oplos					

Ander spesifieke vaardighede deur u benut: _____

25. Watter aspekte benut u tydens die **afsluitingsfase** van die onderhoud? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

ASPEKTE	Nooit	Selde	Soms	Dikwels	Altyd
Maak seker die kliënt/pasiënt het alles verstaan					
Verneem of die kliënt/pasiënt nog iets wil weet					
Bevestig besluite en/of opdragte wat tydens sessies gemaak is					
Bevestig vertroulikheid					
Gee erkenning (bedank) aan tolk					

Ander aspekte wat van belang mag wees: _____

26. Watter faktore kan moontlik 'n invloed op die tolkproses hê? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodusse.)

FAKTORE	Nooit	Selde	Soms	Dikwels	Altyd
Magsafstand (dit is die basiese ongelykheid wat tussen mense bestaan en kom voor op individuele, samelewings- en organisasievlakke. Dit word byvoorbeeld in die samelewing op verskeie vlakke soos rykdom, mag, status en vermoëns aangetref.)					
Geslag (die invloed van magsafstand ten opsigte van geslag en moontlike persepsies of verwagtings ten opsigte van geslag in die multikulturele konteks.)					
Kultuur (met ander woorde daardie denksisteme waarbinne mense hul leefwêreld interpretêr, evalueer en verduidelik. Spesifieke kulture het bepaalde dominante waardesisteme.)					
Taal (die gebruik van die korrekte taal aanvaarbaar vir die tipe onderhoud om doeleëreiking te bewerkstellig. Taal is 'n wyse waarop kultuur oorgedra word.)					
Ouderdom (die sensitiwiteit van die kliënt/pasiënt ten opsigte van sy ouderdom en verwagte ouderdomsfases in die keuse van 'n tolk.)					
Plek (verwys na die plek waar die onderhoud plaasvind, byvoorbeeld die kantoor of hospitaalbed, wat die nodige atmosfeer moet skep sodat die kliënt/pasiënt gemaklik en veilig kan voel.)					
Fisiese voorkoms (verwys na liggaamsgrootte, toestand/vorm, kleredrag en mate van aantreklikheid van al drie betrokkenes.)					
Persepsies (met ander woorde die proses waardeur 'n individu die stimuli van kommunikasie binne sy geloof, waardes en verhoudingsstelsel selekteer, evalueer en organiseer.)					
Onsekerheid (binne die getolkte onderhoudproses wat lei tot stres en aanleiding gee tot weerstand.)					
Sosio-polities (daardie unieke sosiale faktore wat kultuur beïnvloed, byvoorbeeld viering van vakansiedae, die wyse waarop vriendskappe gevorm word. Die politieke faktore sluit die individue se betrokkenheid by politieke bewegings in.)					
Etnosentrisme (die feit dat sommige kultuurgroepe hulle kulturele tradisies as superieur bo die van ander kultuurgroepe beskou.)					
Stereotipering (deur middel van persepsies en bestaande inligting word gedrag aan kulture en persone toegedig sonder inagneming van die persoon se uniekheid.)					
Vooroordeel (gebaseer op oordeel ten opsigte van die ras/etnisiteit/kultuur van 'n individu nog voordat die individu ontmoet en/of leer ken is.)					
Spanning (daardie normale emosionele reaksie op stimuli soos sosiale konflik of ander opwindende stimuli.)					
Tolk (die derde persoon in die kommunikasieproses waar die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt nie mekaar se taal verstaan nie.)					
Kommunikasie (die proses waar die boodskap soos bedoel van die sender na die ontvanger oorgedra word.)					

27. Is daar enige **na-onderhoudtake** wat u verrig? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Bespreking oor dinamika van die kommunikasieproses met tolk	<input type="checkbox"/>
Ondersteuning/berading van die tolk	<input type="checkbox"/>
Vul die tolk se tydbenuttingsdokument in	<input type="checkbox"/>
Terugvoer aan tolk/tolk-koördineerder insake verdere tolkopleiding	<input type="checkbox"/>

Ander na-onderhoudtake deur u verrig: _____

28. Watter van die onderhoudsfases (vgl 20 – 26) benut u wel aktief, tydens tolkbenutting? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

ONDERHOUDFASES	Word aktief benut
Voor-onderhoudfase <i>(voorbereiding aangaande die tolk)</i>	<input type="checkbox"/>
Aanvangsfase <i>(bespreek vertroulikheid met die tolk)</i>	<input type="checkbox"/>
Ontwikkelingsfase <i>(betrekking van alle rolspelers)</i>	<input type="checkbox"/>
Afsluitingsfase <i>(bedank die tolk)</i>	<input type="checkbox"/>
Na-onderhoudfase <i>(ondersteun en/of berading van die tolk)</i>	<input type="checkbox"/>

Motiveer waarom u sekere fases nie aktief benut nie: _____

- 29.1 Is opleiding in effektiewe tolkbenutting nodig? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Ja	<input type="checkbox"/>	Nee	<input type="checkbox"/>	Onseker	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	-----	--------------------------	---------	--------------------------

- 29.2 Wat behoort die tolkopleiding te behels? (Merk met 'n ✓ in die toepaslike antwoordmodus.)

Kort kursusse (sertifikaat)	<input type="checkbox"/>
Indiensopleiding (informeel)	<input type="checkbox"/>
Na-graads (formeel)	<input type="checkbox"/>

Ander tolkopleiding: _____

30. Enige aanbevelings met die oog op tolkbenutting in maatskaplike werk?

NAVRAE DEUR DIE NAVORSER

31. Ingeval die navorser meer besonderhede van u oor 'n spesifieke antwoord benodig, sal dit waardeer word as u die volgende gegewens kan verskaf:

U naam: _____ Telefoon nommer: _____

Organisasie: _____ Pos beklee: _____

BAIE DANKIE VIR U SAMEWERKING

BYLAE B

Respondent no.:

Telephone no.: 051-4021873 (w)
082 651 3475 (cell)
051-4021810 (fax)

P. O. Box 12770
Brandhof
9324

October 2002

Dear colleague

QUESTIONNAIRE ON THE UTILISATION OF INTERPRETERS IN SOCIAL WORK

Language is the medium through which people communicate with one another. Service delivery becomes increasingly difficult if the client/patient and the social worker are not able to speak the same language. With the permission of the South African Military Health Service (SAMHS), work is being carried out in completion of a doctor's degree on the subject, at the University of the Free State's Department of Social Work. The title of the thesis is: "The utilisation of interpreters in Social Work".

This study is aimed at the consolidation of the social worker's accomplishments, namely knowledge, skill and attitude, during the utilisation of an interpreter. In addition, the research includes a description of the process that occurs in the conduction of an interview, during which an interpreter is utilised, in the practice of social work (especially during the assessment interview and/or the first contact with the client/patient.) This research should bring about a better understanding of, and insight into, the process of conducting an interview, not only with regard to ordinary social work interviews, but also in the actual utilisation of an interpreter – particularly in cases involving multi-cultural work.

I would appreciate it if you could complete the attached questionnaire in the presence of the researcher, if questions may arise. The co-operation of every medical social worker in the Free State hospitals is requested. It should not take longer than 20 minutes to fill in the questionnaire, since most of the questions can be answered by means of a tick (✓) or a number. Your honest answer to each question is of essential importance for the validity and reliability of this research. The undersigned undertakes not to discuss your answers with any person whatsoever. Therefore, you can feel free to honestly express your own personal opinion. The questionnaire includes questions on the client/patient group, the utilisation of interpreters, the interpreting process in general and the generic phases of the interpreting process.

If you have not already returned the completed questionnaire to me, I request that it should be ready by 11 October 2002. I will personally come and collect it from you. Your co-operation will be appreciated.

Kind collegial regards

Kenith Devenish
Researcher

CONFIDENTIAL QUESTIONNAIRE ON THE UTILISATION OF INTERPRETERS

CLIENT/ PATIENT GROUP

1. Indicate which of the languages you are able to speak. (Indicate your answer concerning the languages you speak in order of priority, with 1 denoting the most frequently used and the highest figure denoting the least used. Mark with a 0 those languages that you cannot speak at all)

LANGUAGE	RESPON- DENT	LANGUAGE	RESPON- DENT
Afrikaans		Swazi	
Engels		Tswana	
Ndebele		Venda	
Noord-Sotho		Xhosa	
Shangaan		Zulu	
Suid-Sotho			

Other languages frequently conversed in: _____

2. Please indicate the home language of the client/patient with whom you are working. (Indicate your answer concerning the languages your client/patient speak in order of priority, with 1 denoting the most frequently spoken and the highest figure denoting the least spoken. Mark with a 0 those languages that you cannot speak at all)

LANGUAGE	CLIENT/ PATIENT	LANGUAGE	CLIENT/ PATIENT
Afrikaans		Swazi	
Engels		Tswana	
Ndebele		Venda	
Noord-Sotho		Xhosa	
Shangaan		Zulu	
Suid-Sotho			

Other languages frequently conversed in: _____

THE UTILISATION OF INTERPRETERS

- 3.1 Out of the total number of interviews you conduct per month, in what percentage of interviews do you make use of an interpreter? (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

0% - 5%	<input type="checkbox"/>	6% - 10%	<input type="checkbox"/>	11% - 20%	<input type="checkbox"/>
21% - 30%	<input type="checkbox"/>	31% - 40%	<input type="checkbox"/>	41% - 50%	<input type="checkbox"/>
51% - 60%	<input type="checkbox"/>	61% - 70%	<input type="checkbox"/>	71% - 80%	<input type="checkbox"/>
81% - 90%	<input type="checkbox"/>	91% - 100%	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

- 3.2 Do you experience an increase or decrease in the number of interviews (per month) where you have to make use of an interpreter? (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

Increase	<input type="checkbox"/>	Decrease	<input type="checkbox"/>	No Difference	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	----------	--------------------------	---------------	--------------------------

Motivate your answer with possible reasons: _____

4. What circumstances induce you to make the decision to use an interpreter? (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

Do not understand the client's/patient's language	<input type="checkbox"/>
Lack of knowledge about client's/patient's culture	<input type="checkbox"/>
Both of the above	<input type="checkbox"/>
Employer expects the utilisation of an interpreter in case of language difficulties	<input type="checkbox"/>

Other circumstances: _____

5. What type of interpreter do you mostly make use of (indicate your answer in order of priority) and what form of acknowledgement does the person who interprets receive? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

POSSIBLE INTERPRETERS	Who do you use as an interpreter?	ACKNOWLEDGEMENT						
		Salary	Financial compensation per interview	Financial compensation per month	Financial compensation per annum	Merit award	No acknowledgement	Other
Colleague (social worker)								
Other professional person (for example, a nurse)								
Family member of client/patient								
Fellow-client/patient								
Friend of the client/patient								
Students (for example nursing students)								
Caregiver of the client/patient								
Nurse assistant								
Cleaner								
Any available person								
A trained interpreter								

Any other remarks with regard to the acknowledgement: _____

6. What does your organisation's interpreting policy consist of? (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

Specially formulated policy document	<input type="checkbox"/>
Standing/special working procedure (SWP) by the organisation	<input type="checkbox"/>
Managerial decision	<input type="checkbox"/>
Departmental standing/special working procedure (SWP)	<input type="checkbox"/>
"Gentlemen's agreement"	<input type="checkbox"/>
No policy	<input type="checkbox"/>

Any other interpreting policy utilised: _____

7. In your opinion, what degree of accountability applies to the interpreter who is used for the interpreting services? Also indicate the degree of accountability that should apply to the non-professional interpreter. (The term 'non-professional interpreter' refers to an untrained interpreter.)(Mark with ✓ in the applicable answer block.)

The interpreter	Professional interpreter	Non-professional interpreter
is fully accountable in respect of the interpreting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
can be held accountable if he* has received training	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
can be held accountable if he is registered with a council/professional body	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
can be held accountable in terms of an ethical code	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
can be held accountable if a pre-interview contract has been signed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
can be held accountable if he has received a full orientation from the social worker in respect of expectations and specific tasks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
is not accountable in any way	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* (In future 'he' will refer to he/she.)

8. What degree of accountability applies to the social worker in respect of the utilisation of interpreters? (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

The social worker	
is fully accountable for the interview and interpreted message	<input type="checkbox"/>
is partially accountable, in conjunction with the organisation	<input type="checkbox"/>
is partially accountable in conjunction with the professional interpreter	<input type="checkbox"/>
is partially accountable in conjunction with the non-professional interpreter	<input type="checkbox"/>
is partially accountable if the organisation does not have a formulated policy in respect of the utilisation of interpreters	<input type="checkbox"/>
will be held accountable in terms of an (existing) guideline	<input type="checkbox"/>
is not accountable in any way	<input type="checkbox"/>

9. Evaluate the following statement:

"The client/patient may hold the organisation/employer accountable for any damages resulting from failure on the part of the organisation to provide the necessary training opportunities and facilities for interpreters." (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

I do not agree	1	2	3	4	5	I agree
----------------	---	---	---	---	---	---------

Other remarks in this regard: _____

10. Do you make use of an ethical code and rules of conduct for the interpreter when use is made of his/her services? (Mark with ✓ in the applicable answer block.)

Yes	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Not applicable	<input type="checkbox"/>

If "yes", please include a copy of the ethical code and rules of conduct that are followed by you during the conduction of interviews with the help of an interpreter.

11. If an ethical code and/or rules of conduct are not being utilised during interpreting, what should be included in such a code and/or rules, in your opinion? If answered 'yes' at question 10, please indicate if it is part of your organisation's ethical code and/or rules of conduct. (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

ASPECTS FOR INCLUSION IN THE ETHICAL CODE AND RULES OF CONDUCT	<i>Does appear in my organisation's code/rules</i>	<i>Should be part of such a code/rules</i>
Interpreters must convey information accurately and completely		
Interpreters must interpret neutrally and objectively		
Interpreters must handle all information confidentially		
Interpreters must point out any "clash of interests" to the social worker and the client/patient		
Interpreters may only interpret in situations for which they have been trained		
Interpreters must comply with the organisation's regulations		
Interpreters must show respect for the client/patient (they must be non-discriminating)		
Interpreters must undergo continuing professional training		
Interpreters may not exploit information gleaned from the interpreting process		
Interpreters may not stand in for one another without the necessary permission		
Interpreters may not accept any bribes		
Interpreters must accept responsibility for their conduct and for the interpreted message		
Interpreters must see to it that the mutual original intended message is carried across		

Other matters you would like to bring to my attention (with regard to the ethical code and/or rules of conduct): _____

12. What accomplishments in respect of knowledge, skills and attitude should the interpreter have for the purposes of the interpreting process? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

KNOWLEDGE OF		SKILLS		ATTITUDE	
Professional terminology		Being precise and effective		Understanding of his/her role in the process	
Culture and ethnicity of the client/patient		Being "invisible" during the interpreting process		Sensitivity to cultural differences	
Interviewing process		Listening well		Eagerness to learn	
Communication process		Good speech and language abilities		Positively disposed towards the interpreting process	
Interpreting process		Good understanding and insight		Positively disposed towards the client/patient	
The purpose of the interview		Being able to carry out more than one instruction simultaneously		Positively disposed towards the social worker	
Background information concerning client/patient		Being able to interpret between different educational and social classes		Showing compassion and empathy	
Extended vocabulary		A good memory		Patience	
The specific region's dialectal and cultural differences		Accuracy in interpreting		Perseverance	
Social work process				Reliability and honesty	
Self-knowledge and awareness of own ethnicity and culture					

Other accomplishments of the interpreter:

Knowledge: _____

Skill: _____

Attitude: _____

13. What accomplishments in respect of knowledge, skill and attitude should the social worker have for the purposes of the utilisation of interpreters? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

KNOWLEDGE OF		SKILL		ATTITUDE	
Social factors such as class, values, norms, attitudes, relationships, work values, illness and death		Being able to deal with phenomena such as stress, tension and anxieties in respect of the interpreting process (own, the interpreter's and the client's/patient's)		Positive attitude to social work values such as justice and fairness	
Ethnicity and culture of the client/patient		Handling the multicultural interviewing process		Positive attitude to the application of social work principles such as acceptance, empathy, recognition, non-judgmental, individualisation, respect, self-determination and confidentiality	
Self-knowledge and awareness of own ethnicity and culture		Good listening skills		Openness to learn from the interpreter	
Ethnicity and culture of the interpreter		Good communication skills		Positive attitude to cultural diversity and differences to prevent prejudice	
Communication process		Skill in interpreting		Motivation to understand and improve the multicultural interview with the help of an interpreter	
Interviewing process		Interpretative skills (discernment)		Accepting that an element of uncertainty may be present (social worker, interpreter and client/patient)	
Interpreting process		Ability to motivate the client/patient to participate in the interpreting process		Developing awareness and/or attentiveness regarding the interpreting process	
Social work principles and values		A good memory		A great deal of patience	
		Being adaptable		Openness to learn from the client/patient	
		Placement and choice of the right interpreter			

Other accomplishments of the social worker:

Knowledge: _____

Skill: _____

Attitude: _____

14. In what way did you acquire these skills mentioned in question 13? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

FORMAL		INFORMAL	
Social work training		Literature/self-study	
In-service training		Own experience	
Supervision			
Literature discussions			
Courses/seminars			

Other ways in which these skills were acquired: _____

INTERPRETING PROCESS

15. Which of the following aspects are essential for the conduction of effective multicultural interviews? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

Non-verbal behaviour must be congruent with verbal behaviour	
Setting of definite goals by the parties (Social worker, interpreter and client/patient)	
Positive attitude towards culture	
Cultural awareness and understanding	
Openness and willingness to learn from the interpreter	
Openness and willingness to learn from the client/patient	
Self-knowledge (on the part of the social worker) and insight into own culture	
Understanding of, and insight into, the interpreted message	
Situation-specific communication skills (for example multicultural communication)	
Understanding of, and insight into, the process of conducting an interview	
Positive attitude towards social work values and principles	

16. Which techniques do you use during the interview with the assistance of an interpreter?
(Indicate in order of priority.)

Structured questionnaires	
Asking spontaneous questions	
Listening	
Observation	
Semi-structured questionnaires	

Other techniques used by you: _____

17. In what way do you currently make use of the interpreter during the assessment interview? (Indicate in order of priority.)

The interpreter is utilised as	
a person who translates words	
a cultural mediator/agent	
an aid during crisis situations	
a communication channel (person through which the communication takes place)	
an extension of the social worker	

Other ways to use the interpreter: _____

18. During the use of an interpreter's services, which of the following phenomena and/or factors influence the client's/patient's ability to communicate his problem? (Indicate in order of priority.)

PHENOMENA AND/OR FACTORS	Factors influenced by the social worker	Factors influenced by the interpreter
The fact that spontaneous narration is suppressed		
Communication through a third person (creates a distance)		
Doubts concerning confidentiality		
Tension on the part of client/patient		
Resistance on the part of client/patient		
Prejudice on the part of all the parties		

Other phenomena and/or factors: _____

19. Which of the following factors are important in order to bring about effective cultural understanding and sensitivity between the social worker and the client/patient during the interpreting process? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

Understanding of the problematic nature associated with a culture's concept of poverty	
History of oppression	
Language, culture and arts (arts of a specific culture such as song and dance)	
Socio-political factors	
Religious practices	
Family structures and values	
Cultural values and attitudes	
Insight into own (i.e. the social worker's) ethnicity and the influence thereof on own perceptions	
Awareness of cultural diversity	
Knowledge of basic universal human behaviour	
Impact of basic ethnic realities on daily activities of living	
Adaptations, strategies and procedures in order to ensure ethnic sensitivity	
Use of cultural experts and literature as sources	
Supervision for the social worker in respect of multicultural understanding and sensitivity	

GENERIC PHASES OF THE INTERPRETING PROCESS

20. During the initial phase of the interview, is a contract concluded between the social worker and the interpreter and between the social worker and the client/patient, in respect of the interpreting process? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

CLIENT/PATIENT		INTERPRETER	
Yes	<input type="checkbox"/>	Yes	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Not applicable	<input type="checkbox"/>	Not applicable	<input type="checkbox"/>

If applicable, please include a copy of your contract with the interpreter and/or the client/patient.

21. What **preparations** do you make for the interview with the assistance of an interpreter? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

Select a suitable physical environment (for example, an office)	<input type="checkbox"/>
Study all available information about the client/patient beforehand	<input type="checkbox"/>
Inform the interpreter well in advanced of the interview	<input type="checkbox"/>
Ensure that the interpreter and the client/patient speak the same language and the same dialect of the language	<input type="checkbox"/>
Be mindful of any cultural differences, or any other incompatibilities, between the interpreter and the client/patient	<input type="checkbox"/>
Inform the interpreter sufficiently concerning the aim of the interview	<input type="checkbox"/>
Reserve enough time for the interpreting interview	<input type="checkbox"/>
Determine the purpose of the interview with regard to the client/patient	<input type="checkbox"/>

Other tasks in respect of the client/patient and the interpreter: _____

22. What is the social worker's objective in respect of the **initial phase** of the interview?
 (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

To indicate that the interview is beginning	<input type="checkbox"/>
To establish the aim of the interview	<input type="checkbox"/>
Client/patient must give permission for the process to go ahead	<input type="checkbox"/>
To assure the client/patient of confidentiality despite the interpreter's presence	<input type="checkbox"/>
To communicate the consequences of the process	<input type="checkbox"/>
To motivate the client/patient to participate	<input type="checkbox"/>
To define the roles of all the parties (social worker, interpreter and client/patient)	<input type="checkbox"/>
To lay down rules according to which the process must be conducted	<input type="checkbox"/>

Any other tasks in respect of the initial phase: _____

23. Which principles of social work are important to you, and are followed by you, during the **development phase** of the process of the utilisation of an interpreter? (Indicate in order of priority.)

Acceptance	<input type="checkbox"/>
Empathy	<input type="checkbox"/>
Recognition	<input type="checkbox"/>
Non-judgemental approach	<input type="checkbox"/>
Individualisation	<input type="checkbox"/>
Respect	<input type="checkbox"/>
Self-determination	<input type="checkbox"/>
Confidentiality	<input type="checkbox"/>

Any other principles followed by you: _____

24. What skills are utilised by you as a social worker during the **development phase** of the interpreting process? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

SKILLS	Never	Sel- dom	Some- times	Of- ten	Al- ways
Bearing in mind the agenda of the person needing help					
The maintenance of a realistic way of living					
Flexibility					
Participation in the process					
Preventing the building up of resistance					
Not presenting the process of giving assistance as a miracle-working formula					

Any other specific skills utilised by you: _____

25. How is the interpreting interview **concluded**? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

ASPECTS	Never	Sel- dom	Some- times	Of- ten	Al- ways
Ensuring that the client/patient has understood everything					
Finding out if there is anything more that the patient/client would like to know					
Confirming decisions and/or instructions which have been made or issued during sessions					
Confirming confidentiality					
Thanking the interpreter					

Other aspects of importance: _____

26. Which of the following factors, according to your own experience, could possibly have an influence on the interpreting process? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

FACTORS	Never	Sel- dom	Some- times	Of- ten	Al- ways
Power distance (the basic inequality between people, occurring at individual, societal and organisational levels. It is encountered in society at various levels. Examples: wealth, power, status and abilities.)					
Gender (the effect of power distance in respect of gender and possible perceptions or expectations regarding gender in a multicultural context.)					
Culture (those systems of thought within which people interpret, evaluate and explain their world of experience. Specific cultures possess specific dominant value systems.)					
Language (the use of the correct language that is acceptable for the type of interview in order to effectuate the achievement of goals. Language is a means of conveying culture.)					
Age (the sensitivity of the client/patient in respect of his/her age and expected phases of age in the choice of an interpreter.)					
Venue (the place where the interview occurs, for example an office or a hospital bedside, which must create the necessary atmosphere for the client/patient to feel comfortable and safe.)					
Physical appearance (refers to body size, condition/shape, clothing and attractiveness.)					
Perceptions (in other words, the process whereby an individual selects, evaluates and organises the stimuli of communication within his belief system, values and relationship system.)					
Uncertainty (within the interviewing process, which leads to stress and gives rise to resistance.)					
Socio-political factors (those unique social factors which influence culture, for example the celebration of holidays or the way in which friendships are formed. The political factors include the individual's involvement in political movements.)					
Ethnocentricity (the fact that some cultural groups regard their cultural traditions as superior to those of other cultural groups.)					
Stereotyping (by means of perceptions and existing information, behaviour is attributed to cultures and persons without taking the individual person's uniqueness into account.)					
Prejudice (based on judgement in respect of the race/ethnicity/culture of an individual, before meeting or getting to know the person.)					
Tension (that normal emotional reaction to stimuli such as social conflict, or other stimuli that provoke excitement or agitation.)					
Interpreter (the third person in the communication process where the social worker and the client/patient are not able to speak the same language.)					
Communication (the process whereby the intended message is conveyed from the sender to the receiver.)					

27. Are there any **post-interpreting-interview** tasks that should be carried out? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

Discussion with the interpreter on the dynamics of the communication process	<input type="checkbox"/>
Support of, and/or consultation with the interpreter	<input type="checkbox"/>
Filling in the interpreter's timesheet	<input type="checkbox"/>
Feedback to interpreter/interpreting co-ordinator in respect of further interpreter training	<input type="checkbox"/>

Any other post-interpreting-interview tasks carried out by you: _____

28. Which of the phases of the interview (20-26), is actively utilised by you during the interpreting process? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

PHASES OF THE INTERVIEW	Actively utilised
Pre-interview phase (<i>pre-paration of the interpreter</i>)	<input type="checkbox"/>
Initial phase (<i>discuss confidentiality with the interpreter</i>)	<input type="checkbox"/>
Development phase (<i>involve-ment of all role players</i>)	<input type="checkbox"/>
Conclusion phase (<i>thanking the interpreter</i>)	<input type="checkbox"/>
Post-interview phase (<i>support of, and/or consultation with, the interpreter</i>)	<input type="checkbox"/>

Motivate why you do not utilise some of the phases actively : _____

- 29.1 Is training in the effective utilisation of interpreters necessary? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Uncertain	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	----	--------------------------	-----------	--------------------------

- 29.2 What should the training in interpreting involves? (Mark with ✓ in the applicable answer blocks.)

Short courses (certificate)	<input type="checkbox"/>
In-service training (informal)	<input type="checkbox"/>
Post-graduate (formal)	<input type="checkbox"/>

Other training: _____

30. Have you any recommendations with a view to the utilisation of interpreters in social work? _____

ENQUIRIES BY THE RESEARCHER

31. In case the researcher requires more particulars from you in respect of a specific answer, it would be appreciated if you could supply the following particulars:

Your name: _____ Telephone number: _____

Organisation: _____ Post filled: _____

THANK YOU SO MUCH FOR YOUR CO-OPERATION

OPSOMMING

Maatskaplikewerkonderhoudvoering met spesifieke verwysing na die assesseringsonderhoud, waartydens kommunikasie deur middel van taal die primêre bousteen is, vorm 'n integrale deel van die maatskaplikewerk-hulpverleningsproses. Waar taal- en kultuurverskille tussen die maatskaplike werker en die kliënt/pasiënt bestaan, mag hierdie proses versteur word. Maatskaplikewerkdienste sonder professionele tolke belemmer die onderhoudproses aangesien die maatskaplike werker onderhoude voer in 'n taal wat die kliënt/pasiënt nie verstaan nie. Die doel van hierdie studie is om die kompleksiteit van tolkbenutting tydens multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering te beskryf deur te fokus op multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk.

Die studie is veral gerig deur 'n ondersoek na die huidige beoefening van al die generiese fases van 'n maatskaplikewerkassesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk (te wete die voor-onderhoudfase, aanvangsfase, ontwikkelingsfase, afsluitingsfase en na-onderhoudfase). Ondersoek is ook ingestel na die faktore, veranderlikes en/of indikatore wat die tolkbenuttingsproses belemmer; die indikatore wat ingesluit behoort te word in 'n maatskaplikewerkrielyn vir tolkbenutting, asook die bykomende bekwaamhede (kennis, vaardigheid en houding) waaroor die maatskaplike werker moet beskik om effektiewe tolkbenutting tot gevolg te hê.

Om die doel van hierdie studie te bereik, is 'n literatuurstudie onder meer onderneem wat gefokus het op die geskiedenis en ontwikkeling van die maatskaplikewerkprofessie en veral multikulturele maatskaplike werk. Die rol van die geneeskundige maatskaplike werker as deel van die multidissiplinêre span, die hospitaal, die gemeenskap en die kliënt/pasiënt, is ondersoek. Die toepassing van die maatskaplikewerkbeginsels, -waardes en -etiek binne die generiese fases van maatskaplikewerkonderhoudvoering is deurlopend verken en beskryf. Onderhoudvoering kan egter nie plaasvind sonder kommunikasie nie en daarom is indringend aan multikulturele kommunikasie aandag gegee. Die belangrikheid van kognitiewe en affektiewe begrip en sensitiwiteit tydens

multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering is aangevul deur indikatore om multikulturele begrip en sensitiviteit in maatskaplike werk te verbeter.

Tolkbenutting word as strategie gestel om multikulturele probleme, waar die maatskaplike werker nie die klient/pasiënt se taal magtig is nie, te oorbrug. Tolkbenutting is dus die middel tot multikulturele kommunikasie en het die verstaanbare verloop van die maatskaplikewerkassesseringsonderhoud en die hele onderhoudproses ten doel. Die tolkproses noodsaak sekere bykomende bekwaamhede van die maatskaplike werker en die tolk, maar dit moet in gedagte gehou word dat die maatskaplike werker die tolkproses bestuur en rig. Tolkbenutting is 'n ingewikkelde en komplekse proses wat nog nie die nodige professionele status en erkenning geniet nie.

Die empiriese ondersoek behels die invul van vraelyste deur al die geneeskundige maatskaplike werkers werksaam in die Vrystaat. Daar is op die kliënte-/pasiëntegroep, tolkbenutting, die tolkproses in die algemeen en die generiese fases van multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk gefokus. Die generiese fases van die maatskaplikewerkassesseringsonderhoud met behulp van 'n tolk word nie volledig deur die huidige praktiserende geneeskundige maatskaplike werkers in die Vrystaat benut nie. Die tolkbenuttingsproses word deur die aan- en/of afwesigheid van faktore, veranderlikes en/of indikatore, soos onder meer die afwesigheid van professionele tolke, die afwesigheid van 'n etiese en/of gedragskode vir 'n tolk, asook die afwesigheid van 'n multikulturele maatskaplikewerktolkbenuttingsriglyn, belemmer. Verskeie indikatore wat ingesluit moet word in 'n riglyn vir tolkbenutting in maatskaplike werk word in die studie geïdentifiseer. Hierdie generiese fases, faktore, veranderlike en/of indikatore word aangevul deur die spesialis bekwaamhede van die maatskaplike werker tydens maatskaplikewerkonderhoudvoering met behulp van 'n tolk.

Waardevolle aanbevelings aangaande maatskaplikewerkpraktyk, -teorie, -beleid, -navorsing en -opleiding is vanuit hierdie studie gemaak, soos onder andere die identifisering van indikatore vir insluiting in 'n riglyn vir multikulturele maatskaplikewerkonderhoudvoering tydens tolkbenutting.

SUMMARY

The conduction of social-work interviews, with specific reference to the assessment interview - during which communication by means of language comprises the primary building-block - forms an integral part of the process of providing assistance through social work. Where language and cultural differences exist between the social worker and the client/patient, this process may be disrupted. The lack of professional interpreters during social-work services hampers the interviewing process, since the social worker conducts interviews in a language that the client/patient does not understand. The aim of this study is to describe the complexity of the use of an interpreter during multicultural social-work interviews, by focusing on the conduction of such interviews with the assistance of an interpreter.

The particular focus of this study is an investigation into the current manner of putting all the generic phases of a social-work assessment interview into practice with the assistance of an interpreter. (These phases are: the pre-interview phase, the initial phase, the development phase, the closing phase and the post-interview phase.) The factors, variables and/or indicators that hamper the process of utilising an interpreter are also investigated, along with the indicators that should be included in a social-work guideline for the utilisation of an interpreter, as well as the additional competencies (knowledge, skill and attitude) which should be at the disposal of the social worker in order to ensure the result of effective utilisation of interpreters.

In order to achieve the aim of this study, a literature study was undertaken, *inter alia*, which focused on the history and development of the social-work profession and, in particular, multicultural social work. The role of the medical social worker as part of the multi-disciplinary team, as well as that of the hospital, the community and the client/patient, have also been investigated. The application of the social-work principles, values and ethics within the generic phases of social-work interviews, has been explored and described throughout the study. However,

interviews cannot be conducted without communication and, therefore, in-depth attention has been accorded to multicultural communication. The importance of cognitive and affective understanding and sensitivity during multicultural social-work interviews has been amplified by means of indicators, in order to enhance multicultural understanding and sensitivity in social work.

The utilisation of interpreters is laid down as a strategy in order to bridge multicultural problems, in cases where the social worker is not fluent in the client's/patient's language. The use of an interpreter is thus the means to multicultural communication, and is aimed at ensuring that the social-work-assessment interview is understandable, as well as at facilitating comprehension during the whole course of the interviewing process. The interpreting process necessitates certain additional competencies on the part of the social worker and the interpreter; but it should be borne in mind that the social worker manages and directs the interpreting process. The utilisation of an interpreter is an intricate and complex process which does not yet enjoy the necessary professional status and recognition.

The empirical investigation entailed the completion of questionnaires by all the medical social workers employed in the Free State. The client/patient group, the utilisation of interpreters, the interpreting process in general, as well as the generic phases of multicultural social-work interviews conducted with the aid of an interpreter, have been focused on. The generic phases of the social-work assessment interview conducted with the aid of an interpreter are not fully utilised by the medical social workers currently practising in the Free State. The process of utilising an interpreter is hampered by the presence and/or absence of factors, variables and/or indicators, such as, *inter alia*, the absence of professional interpreters, the absence of an ethical code and/or code of conduct for interpreters, as well as the absence of a guideline for the utilisation of interpreters in multicultural social work. Various indicators that should be included in a guideline for the utilisation of interpreters in social work are identified in this study.

These generic phases, factors, variables and/or indicators are supplemented by the specialised competencies of the social worker during social-work interviews that are conducted with the aid of an interpreter.

Valuable recommendations concerning social-work practice, theory, policy, research and training have been made on the basis of this study, such as, *inter alia*, the identification of indicators for inclusion in a guideline for the conduction of multicultural social-work interviews while using the services of an interpreter, which must be realised in practice.

THE UTILISATION OF INTERPRETERS IN SOCIAL WORK

CLARIFICATION OF CONCEPTS

In order to ensure that uniform interpretations are linked to the concepts that have been used continually in the report, definitions of the following concepts are provided. It should be borne in mind that these concepts have been translated from Afrikaans into English, so as to retain the same meanings.

Affective

The term "affective" is used to describe a surge of feeling, or emotion, for example, anxiety or joy, which can have an inhibiting or a stimulating effect (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:25). The *HAT* (1988:21) and *Groot Tesourus vir Afrikaans* (1994:307) confirm this by defining that which relates to the emotions as "affective". For example, the affective power of a word refers to its emotive value.

To Green (1982:52), the term "affective" refers to the observation of non-verbal behaviour, while Kadushin (1990:306) confirms this, adding that one can observe affective factors if one lives amongst and/or with other people. "Affective" is a term relating to the emotional life of a person. A person's psychical activity is often described in terms of cognitive and affective components (Plug *et al.*, 1991:8). Linking up with this concept, the term *affect* is regarded as a collective noun designating emotions, moods and feelings (*Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:2); for example, during the utilisation of an interpreter's services, the social worker should be motivated so as to be attuned to the client's/patient's emotions of tension and anxiety; and should deal with these emotions accordingly during the assessment interview.

Attitude

"Disposition" (a synonym for "attitude" in certain cases) may refer to a way of thinking, tendency, and/or frame of mind, as indicated by the specific context, for example: "Is he religiously disposed?" or, "They were well-disposed", or "ill-disposed", or "had a hostile disposition" towards us (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:264 and *HAT*, 1988:275). "Disposition" can also refer to a person's temperament (cf. *Woordkeusegids*, 1993:89), as well as to how he or she behaves; what he/she does; how he/she acts and whether he/she conducts himself/herself in a befitting manner; and whether his/her attitude is appropriate (*Groot Tesourus vir Afrikaans*, 1994:362).

Your attitude (disposition) also refers to the way in which you do something; and how you act towards others (cf. *Kernwoordeboek*, 2000:221). "Disposition" and "attitude" are designated as synonyms that define each other; but it appears that the latter term (attitude) is used more often than the former (disposition). The researcher will henceforth use the term *attitude*.

An attitude is the relatively stable, chiefly learned or acquired, mental predisposition of an individual towards certain objects (that is, persons, groups, physical objects and abstract matters such as religious views) (Plug *et al.*, 1991:146). The *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1995:26) corroborates this statement by referring to a person's attitude as an acquired predisposition to judge, evaluate and react to other persons or situations in a characteristic and consistent manner. For example, the social worker must have a positive attitude towards the conduction of multicultural social-work interviews with the aid of an interpreter, in order to be able to render an effective service.

Client/patient

According to the *Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1984:25), a client is a person who enjoys the professional attention of a social worker.

A client is also deemed to be the individual, family, group or community who (1) request or approve the rendering of a social service, (2) according to expectation, will benefit from such a service and (3) have entered into a co-operation agreement (contract) with the social worker. (cf. *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:25). Van Rooyen and Combrink (1985:78) support this definition, but further define a client as a person who is in need and who has been referred to the social worker for assistance, or who approaches the social worker of his or her own accord for aid, and who is accepted for the purpose of being assisted.

A patient is a person suffering from a physical or psychical illness, complaint, disorder, malfunction or deviation, who, owing to the discomfort that results from the complaint, receives treatment and/or therapy (whether voluntarily or by force) from a doctor or a member of the multi-disciplinary team (Plug *et al.*, 1988:268). The *Nasionale Woordeboek* (1985:388) sums the concept up nicely by referring to a patient as a person suffering from an illness who is under the treatment of a doctor.

The term client/patient is used for the purposes of this study, since "patient" refers to the hospitalised client of the social worker.

Cognitive

"Cognitive" is a term indicating cognition, or a standpoint that emphasises cognitive processes and/or is related to the term "intellectual": a concept that is indicative of mental processes such as thinking, reasoning, bringing into relation,

judging and comprehending (cf. Plug *et al.*, 1991: 181 and 383). In addition, "cognitive" may also refer to a person's mental abilities, his/her power of thinking, wisdom, knowledge, expertise, perceptive faculty, insight, understanding, lucidity, intelligence, academic performance, and his/her rational abilities (*Groot Tesourus vir Afrikaans*, 1994:177).

Green (1982:51) defines "cognitive" as referring to the expansion of particular knowledge of specific aspects such as culture, religion, history, values and/or ideology. Kadushin (1990:306) concurs with the former author and defines "cognitive" in terms of the intellectual studying of information, or literature, in respect of people or aspects, such as culture. For example, the social worker should acquire knowledge concerning culture, religion, power distance and how to make use of interpreters, if he or she wishes to render effective social work services.

Communication

Dialogue: Oral exchange of thoughts between two or more persons; discussion; conversation (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1980:266).

Communication: A process by means of which thoughts or feelings are conveyed from the sender to the recipient, with or without words (verbally or non-verbally) (cf. *Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1984:26; *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:34).

Effective communication: According to Tubbs and Moss (1994:20), effective communication occurs when the stimulus, as initiated and intended by the sender or source, corresponds or tallies very closely with the stimulus as it is understood/grasped, and responded to, by the recipient.

Interview: A purposeful discussion between the social worker and the client/patient, or the necessary skill, within the context of casework, to obtain particulars concerning the nature of the client's/patient's problem and personality, with a view to an assessment (diagnosis). At the same time, the term "interview" also refers to a therapeutic process within the therapeutic relationship (*Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1984:33).

These definitions imply that communication occurs between two or more parties in a verbal and/or non-verbal manner in order to convey certain information (cf. 3.5 and 4.3).

Plug et al. (1991:183) define communication as the conveying of information from one organism to another by means of some or other system of symbols or signs, for example through speech or sign language. Communication also includes the content of the message that is being shared. The *Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1984:26) and the *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1995:34) sum communication up by referring to it as a process by means of which thoughts or feelings are conveyed from one person to another, with or without words. Thus, both the non-verbal and the verbal aspects are included (cf. 3.5).

For the purposes of this study, communication is regarded as a process in which thoughts and/or feelings are conveyed, verbally and/or non-verbally. The message must be understood by the recipient in the way it is intended by the sender. Communication is regarded as the substructure of the conduction of social work interviews. For this reason, the conduction of interviews cannot occur without communication.

Competencies

Competencies can be obtained by means of the inculcation of the necessary knowledge and proficiency (*Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:84). The

HAT (1988:77) corroborates this by referring to competence as the state of being adept at, capable of and/or suited to achieving a specific objective. Competencies can be obtained by means of the necessary practice, study, etcetera. For example, when one is studying in order to qualify for a profession, one is doing so in order to obtain competence in that field.

Plug et al. (1991: 38), together with the *Woordkeusegids: 'n Kerntesourus vir Afrikaans* (1993:33), regard *competence* as a manifested proficiency, such as an aptitude, giftedness, art, qualification, intelligence, talent, skill and/or ability. The *Groot Tesourus vir Afrikaans* (1994:245) corroborates the latter, adding that competence refers to being equipped, trained, professional, rich in experience, skilful and motivated (with regard to attitude). If someone is competent, he or she is good at his/her work. If (by means of studies or other training) you are preparing yourself for a specific kind of work, you are qualifying in order to become *competent* (cf. *Kernwoordeboek*, 2000:55). In this study, the term competencies will be used to refer to the social worker's professional knowledge, skill and attitude/disposition, with specific reference to generic, multicultural social work and the utilisation of interpreters in the context of such work.

Conduction of interviews

The *Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1984:33) defines an interview as a purposeful dialogue between the social worker and the client/patient, or a specific skill in the carrying out of casework, in order to glean information concerning the patient's problem and personality with a view to reaching a diagnosis. According to this source, an interview also comprises a therapeutic process within the therapeutic relationship (cf. 3.6 and 3.8).

An interview is also defined as a conversation with a definite purpose which is accepted by all the participants (Kadushin, 1990:3). It may be deduced that an interview and a conversation are virtually the same thing, since verbal and non-

verbal forms of communication, reflecting ideas, attitudes and feelings, are present in both. Both usually take place "face-to-face", with the exception of the telephonic interview or conversation. Those involved in the interview influence one another mutually, and a purposeful/effective conversation provides satisfactory communication (the message as intended) to both of those involved, since both parties experience understanding of and insight into the situation. Kadushin (1990:19) further regards the conduction of interviews as a specialised form of communication in which two people are involved, each of whom must have a receiving, transmitting and processing system. An incoming message is received and processed according to the meaning that the recipient attaches to it (the meaning as intended by the sender).

Millar et al.(1992:3) regard the conduction of interviews as a twofold interaction process in which the conductor of the interview and the client/patient communicate face-to-face according to their prescribed roles and their expectations concerning behaviour and attitude. The interviewing process is requested by one of the parties in order to achieve a specific goal, and both parties give their co-operation in order to reach that goal. This links up with the view of Van Rooyen and Combrink (1985:243) that the conduction of an interview is a planned conversation in which one person (the conductor of the interview) accepts responsibility for the development of the discussion, while the other party (the recipient) is the person with whom the interview is conducted.

The conduction of an interview may be regarded as a conversation between a therapist, counsellor or other professional person and a patient, client/patient or prospective employee, which is aimed at gleaning information for the purposes of diagnosis, treatment, the determination of abilities, counselling or research. In accordance with the purpose of the interview, a directive or non-directive approach may be followed (cf. Plug et al., 1991:244).

For the purposes of this study, the term "interview" is taken to refer to purposeful, understandable dialogue between the social worker and the client/patient, in which the message, as intended by the sender, is received by the recipient. The differences in ethnicity, language and culture can be overcome through the use of an interpreter, who then forms part of the therapeutic relationship and process (cf. 3.6). It is predicted that the involvement of a third person in the direct or indirect level of communication during multicultural social-work interviews will require a greater amount of energy in order to allow the therapeutic process, with its characteristics and principles, to proceed progressively (cf. 2.5, 3.8 and chapters 4 and 5).

The conduction of interviews is a broad topic with many sub-sections and complex implications. Subsequently, a few core aspects of the conduction of an interview will be focused on, particularly the first occasion of contact with the client/patient (the assessment interview) as part of the social-work interviewing process.

Culture

Culture consists of abstract values, convictions and perceptions of people's behaviour, which are shared by members of a particular culture. When reactions occur on the basis of these values, convictions and perceptions, the result is behaviour that is regarded as acceptable within that culture. Thus, certain cultural groups consider it acceptable to be married to more than one woman. Culture is acquired chiefly through the medium of language, rather than being biologically inherited (Haviland, 1993:29). Characteristics of culture, according to the latter author, include the following:

- Culture is shared (such as shared values, ideals and standards of behaviour)
- Culture is acquired (rather than biologically inherited)

- Culture is based on symbols (of which language comprises the most important aspect)
- Culture is integrated (e.g., economically, politically and socially).

Culture can further be described as a set of rules or standards that are shared by members of a cultural group; and when the members react to these rules or standards, the result is behaviour which (within a certain limit of variation) is regarded as legitimate and acceptable by the members (Haviland, 1993:30).

Nel (1993:14) mentions that, owing to its multi-faceted nature, the concept of culture is difficult to describe by means of a single definition. Nel quotes Taylor (1871), who describes culture as a whole whose component parts are knowledge, religion, art, justice, morals, customs, and thus also any other habits, and any other possibility, that are achievable by human beings as part of their community. Gudykunst and Young (1992:13) refer to culture as a system of knowledge which is shared by a relatively large group of people.

It would seem that it is important to take note of the fact that culture does not merely comprise the mental and material activities of human beings, but also the creative activities of any particular community with a specific outlook on life. As such, each cultural group ascribes a different meaning to activities and processes (Louw, 1993:8).

According to Bitzer *et al.* (1994:3), culture can be defined as that which is indicative of systems of thought within which human beings interpret, evaluate and explain their world. In this respect, "interpret" refers to the process of applying insight and understanding in respect of one's own culture; "evaluate" refers to the act of self-evaluation in respect of appropriateness of behaviour; and "explain" refers to the act of justifying a person's behaviour. These terms also indicate that

culture is acquired, is shared, consists of symbols and linguistic systems, is dynamic and, consequently, is in a continual process of change.

Hofstede (1997:4) concurs with the above, stating that culture is acquired and not inherited; that is to say, culture arises from the specific environment in which a person grows up and, therefore, not from his or her genetic composition. The author adds that culture should be distinguished by taking the person's unique human nature into account, on the one hand; and on the other, his or her personality.

The deduction may be made in this regard that a comparison of cultures presupposes that there are, in fact, aspects that can be compared, since it is further evident that no culture is so unique that parallels with other cultures cannot be drawn. As soon as cultures are compared with one another, it becomes clear that there are many aspects that overlap and are related to one another. Thus, it would be possible for values, as core elements of culture, to overlap with each other in a multicultural manner. An illustration of the latter statement is found, for example, in the fact that violence is unacceptable in many cultures.

For the purposes of this study, culture can be regarded as that which must be acquired and mutually shared through the continued existence of knowledge, religion, art, justice, morality, customs and symbols such as language, which are transmitted from one generation or group to the next. This makes culture dynamic: even though language, old age and outward appearance or circumstances may pass away, culture always remains. Culture is thus acquired and lived out, or expressed, in an unconscious as well as a conscious manner. The latter statement may be illustrated by the example of the elderly western woman who grew up in the RSA during the early 1900s and who finds it difficult to accept that a black caregiver in the caregiving resort is taking care of her needs, since the political system of the majority and minority groups designated her culture as the dominant culture.

Ethnicity

According to Louw (1983:9), the word "ethnicity" is derived from the Greek word *ethnikos/ethnos*, which means "nation". The author explains that as a nation, the members of a specific ethnic group share a common language and history, traditions and a sense of pride and/or national allegiance. There is thus such a close bond between an ethnic group and/or nation, and a specific culture, that a particular nation forms a unique cultural unit. Apart from this, ethnicity is also based on a common origin, so that race, in coherence with the mentioned factors, comprises an important component of ethnicity.

Various opinions exist regarding the concept of ethnicity (Rhodie, 1985:7). Some social scientists are of the opinion that this concept merely has a cultural meaning; that is to say that specific culturally related characteristics such as language, religion, historical identity and value systems form the basic components of ethnicity. According to other opinions, ethnicity should be more broadly interpreted to include racial-somatic differences (such as skin colour), and that any group that can be singled out in cultural or racial-biological terms as a separate, socially differentiated enclave in the broader culture, should be regarded as an ethnic group. (In terms hereof, for example, coloured persons would also be defined as an ethnic group.) Rhodie (1985:5) regards ethnicity as people's collective perception of kinship, and the explicit and self-evident definition of their group identity (and thus their common interest in respect of the critical survival of the group) in terms of an affinity – regardless of which group characteristic (language, religion or race) is regarded as the indicator of this affinity. The following primary structural components of ethnicity are defined by the latter author:

- Association of persons who present a clear relational focus according to objective criteria. Group members interpret their relationship or affinity in terms of a common biological history. The black, Portuguese-speaking

Angolan men, for example, are large, tall and have prominent facial structures.

- A cultural focus, which is related to one or more of various symbolic factors such as language, religion, historicity and/or prominent somatic characteristics, socially defined as indicators of biological origin. Within the black, Portuguese-speaking Angolan culture, there is a large contingent that professes the Roman Catholic religion.
- The emotional focus of the group in question is obtained through values, norms, conceptions and symbols.
- Group members accept that they share a common destiny, with the result that they develop common perceptions concerning their critical survival interests.
- An idea or awareness of a common historical background (for example, the Great Trek or the Anglo-Boer War).
- In the experience of individual members of the group, at least some of their critical interests are crucially linked, in some or other manner, to their collective, continued existence as a group (Rhodie, 1985:9).

Ethnicity is defined by Nel (1993:10) as an *ethnos*, in terms of a still-evolving and changing human community with the same fatherland within which a distinctive unitary consciousness exists, with a real or supposed common ancestry and shared historical fate, a common language and shared traditions and culture. Botha (1994: 1-2) regards ethnicity as that which brings about socio-cultural distinctions between people. The word "ethnic" is defined by *HAT* in terms of the simile "ethnological", while "ethnic boundaries" are also mentioned (cf. *HAT*, 1991:210).

Ethnicity is described by Kottak (1994:52) as identification with, and forming a part of, an ethnic group, and exclusion from certain other groups as a result of this affiliation. Subgroups within a culture (including ethnic groups within a nation) have different, as well as shared, learning experiences. Subcultures have their origin in ethnicity, class, regions and religion. Individuals often have more than one group identity. People are (depending on circumstances such as racism at school) loyal to their neighbourhood, school, town or city, province, nation, religion, ethnic group and/or interest group.

Ethnicity indicates that a distinctive group of people experience and arrange their intimate personal affairs in a unique manner. For the purposes of this study, ethnicity is regarded as that which gives rise to a distinction between people, such as common descent, a common language and a shared culture, forming part of the individual's traditions and customs.

Factors

Factors may be regarded as circumstances that have an effect on a matter (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:222), and which have a partially instrumental and/or contributory influence. For example, reference can be made to factors that were responsible for the failure; or it may be said that all factors must be taken into account before anyone is accused; or that there are many factors that influence price increases (cf. *HAT*, 1998:214). A factor is thus a cause, or a prior event which is partially responsible for the determination of something else, or of a subsequent event (cf. *Plug et al.*, 1991:97).

The *Groot Tesaurus vir Afrikaans* (1994:7) defines factors as circumstances which can give rise to or provoke, or which are causative elements, or contributory causes, or the rationale or reason for, or the lead-up to, or source of, the fault or error; or which evoke, or elicit, or give rise to, or which may exert an influence. A factor, then, is a cause or a force that contributes towards something, and which

forms a component thereof. For example, it can be said that many factors contributed to the success of something (cf. *Kernwoordeboek*, 2000:149); or that there seem to be many factors that can influence cultural understanding and sensitivity.

Hospital (medical set-up)

A hospital is an institution where sick persons are treated and nursed; an institution whose function is to deal with illness; a building in which sick persons are housed (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1980:331).

A private hospital is one which does not fall under the authority of the government, and which is not maintained by the state, but is operated by a private institution.

A state hospital is a hospital that falls under the authority and control of the government, and which is maintained by the government.

A hospital is thus a (private or state) institution where sick people are treated and nursed by the multidisciplinary team, whether in a medical, social or psycho-social context (cf. 2.3).

Indicators

An indicator can be defined as that which gives an indication of, or serves as evidence of, or betokens, and/or which signifies or confirms something (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:343; *HAT*, 1988:438 and *Groot Tesaurus vir Afrikaans*, 1994:134). Furthermore, indicators refer to anything which gives an indication of a condition or of the course followed by a process and, more specifically, to any phenomenon that is interpreted as an indication of a psychical condition, for example, blushing as an indication of shyness (Plug *et al.*, 1991:153). Further to the definition provided by the latter authors, it is also

apparent that the term "indicator" refers to an objective numerical value that indicates the actual or ideal condition in respect of social-work phenomena (cf. *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:28). The aim of this study, for example, is to point out indicators for the possible provision of a guideline in respect of the utilisation of interpreters in social work.

Insight

Insight refers to the understanding or realisation of something, for example in the case of a social worker who has a good understanding for the client's/patient's unique problems that are maintained by his or her culture (cf. *Nasionale Woordeboek*, 1985:222). Insight is defined as the conscious realisation of the meaning or importance of a matter, that is to say, the comprehension, grasping or understanding thereof; it refers to a person's abilities and psychical processes, particularly with regard to his or her emotions and motives. It may also be described as the solution to a problem, which crops up in the form of a sudden and sometimes unexpected inspiration (Plug *et al.*, 1991:157). Further to the latter definition, insight is also described as the ability to see problems and situations in perspective (*Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:29). The social worker should show understanding of, and insight into the client's/patient's culture during the rendering of multicultural social-work services, in order to ensure the effective delivery of services.

Interpretation*

The *Verklarende Afrikaanse Woordeboek* (1982:355) regards interpretation as the act of interpreting, construing and/or explaining or clarifying. The *HAT* (1988:471) confirms this by stating that interpretation entails explaining the meaning, interpreting the text, indicating the nature and/or essence of something (for example in interpreting the work of a composer); interpreting a character in a drama; and/or acting as a go-between by interpreting for the benefit of those who

do not understand. Interpretation thus entails the description, or formulation of information, or of an event or notion, in a more familiar or meaningful form. It is the process by means of which the client/patient is made aware of the underlying meaning of his/her behaviour, for example, his/her problematic situation (Plug et al., 1991:162).

The latter definition is confirmed by the *Woordkeusegids, 'n Kerntesourus vir Afrikaans* (1993:120), with the addition that interpretation also refers to the explaining and clarifying, or elucidation, of aspects. Further to the above, the *Groot Tesourus vir Afrikaans* (1994:198) states that interpretation entails the clear stating of information and the explanation; exposition and elucidation thereof; and the interpreting of information (as in the case of simultaneous interpreting); and/or the delivery of comments, and/or the moulding and/or illustration of information.

Interpretation is also described by the *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1995:30) as an act of construing information, and a technique in social work according to which clients/patients are led to obtain insight in respect of that which they experience as unacceptable, or concerning the relationship between elements in their problematic situation. Interpretation can thus be regarded as the exposition of a meaning, or a person's own version of something, for example: "I interpret his words differently from the way in which my wife does so" (cf. *Kernwoordeboek*, 2000:240). The interpreter interprets that which the client/patient says to the social worker, in order to bring about understanding.

**Note the distinction in English between interpretation (Afrikaans: "interpretering") and interpreting (Afrikaans: "talking"). The verb, "interpret", is the same in each case in English. However, interpretation can include interpreting, although it has a broader meaning. Interpreting ("talking"), on the other hand, refers specifically to the service performed by an interpreter ("talk").*

Interpreting

The National Accreditation Authority for Translators and Interpreters in Australia (1995:1) defines interpreting as the verbal translation/interpretation of an intended message from the transmitter's language into that of the recipient.

According to Angelelli (2000:1), the aim of interpreting is that the message should be conveyed to the target audience through/via the interpreter, in the target audience's language and culture, with the same impact and meaning as originally intended.

According to Bowen (2000:101), interpreting is the process whereby a verbal or Sign-Language message is conveyed, in another language, with the same meaning as that which was originally intended.

According to Erasmus (2001:7) interpreting refers to the verbal transmission of a message from one language into another, so that the parties who do not understand one another's languages will be able to understand (have comprehension for) one another.

For the purpose of this research, interpreting is considered to be the process in which a verbal message is conveyed/interpreted from one language and culture into another language and culture by a third person (the interpreter) with the same meaning as that which was originally intended, because the concerned parties do not understand/comprehend each other's language and culture.

The interpreter, then, may be defined as a third person in the communication process (cf. 4.3), or a mediator through whom multicultural communication occurs. As in the case of the communication process between two parties, there are clear indicators for non-verbal and verbal communication that are also utilised by the interpreter.

Knowledge

Knowledge entails the entirety of what one understands and/or knows; familiarity or conversance with, or a good grasp or perception of something, as well as insight in respect of a matter and/or of something (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:399 and *HAT*, 1988:542). Knowledge can also entail professional knowledge, general knowledge, worldly wisdom, life experience, erudition, scientific knowledge, wisdom, insight, comprehension, awareness and/or information (*Woordkeusegids*, 1993:133). Knowledge can furthermore also be defined as that which a person is sure of, realises, understands and/or is competent to perform (*Groot Tesaurus vir Afrikaans*, 1994:193 and *Kernwoordeboek*, 2000:264).

An ensemble or aggregate of knowledge is defined by the *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk* (1995:32) as a distinctive accumulation of systematised and proven knowledge, for example, knowledge in respect of multicultural social work and the utilisation of interpreters.

Medical social work

Medical social work refers to social work which focuses more specifically on social problems that are the result of illness, and which is carried out in a clinic, hospital or other medical environment, or in consultation with a physician (cf. *Definiërende Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1984:15). It is a specialised field in social work which is practised in hospitals and other health-care facilities, and which is focused on the social and personal implications of illness and health (cf. *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:20).

Pieterse (1975: 184) sums up the concept by saying that medical social work entails the rendering of a specific service to sick persons and those who are closest to them.

These definitions specifically indicate that a medical social worker is directly responsible for clients/patients in the medical milieu, as well as their family members. Such a worker also forms part of the multi-disciplinary team, in order to render a holistic and maximal service to the client/patient (cf. 2.2).

Multicultural

Multicultural (a synonym for cross-cultural): A term that indicates research that is aimed at the evaluation of the effects of social and environmental influences on behaviour, through the comparison and investigation of various cultures (cf. *Psigologiese Woordeboek*, 1991:373).

"Multicultural" refers to the presence of multiple cultures, ethnicities, races and environmental influences that make people unique and different. These variables influence one another reciprocally. For the purposes of this research, the concept "multicultural" is used when reference is made to the conduction of multicultural social-work interviews with the aid of an interpreter.

Multicultural communication

Multicultural communication is defined by Gudykunst and Young (1992:14) as a transactional, symbolic process which includes the contribution of meaning between people of different cultures.

Multicultural communication, according to Boucher (1993:34), is collective communication between cultural spokespersons of different cultural groups. The author opines that a whole number of cultural similarities and differences are present between these persons, which can either facilitate or hamper the communication process. Thus, ethnocentrism (in which people unconsciously regard their own traditions and customs as the standard, according to which they

prejudge other cultures) can totally distort the message that is being communicated.

Becket and Dungee-Anderson (1996:29) are of the opinion that there is a universal need to communicate, but that it should be borne in mind that different styles of communication can exist, and that different meanings can be attached to communication. Where people's cultures and languages differ, misunderstandings can arise during communication (cf. 3.9 and 4.4). In the opinion of the mentioned authors, verbal and non-verbal forms of communication are acquired, or learned, and can therefore also be unlearned. This unlearning of faulty communication may be effectuated through an openness to the acquisition of new, effective communication skills.

In this study, multicultural communication refers to verbal and non-verbal communication between different cultures. Interpretation of multicultural communication should occur by means of cultural understanding and sensitivity.

Multiculturality

Since the beginning of its existence, the population of South Africa has been comprised of a composition of different cultures. This multiculturalism is further fed by immigration. Nel (1993:3) asserts that the South African population should be considered from a historical, economic, political, social and religious perspective, in order to obtain an understanding of, and insight into the South African culture. For the purposes of this study, Anthropology, in which human beings, their culture and the dialectic cohesion thereof are focused on, will be used as a frame of reference. The study entails the identification of indicators in order to establish possible guidelines for the conduction of multicultural social-work interviews with the aid of an interpreter.

According to Boucher (1993:1), the RSA represents one of the most differentiated and complex population compositions, since in the RSA there are approximately 26 different cultural groups, each with their own unique language and culture. The diversity of the South African population transcends the boundaries of language and culture. Often, at least twenty cultural groups are present within a single geographical area. Owing to the divergent and different usages and customs, this complexity can lead to inevitable conflicts between the different cultural groups. It may be predicted that the current situation in respect of eleven official languages may complicate the pursuit of a homogeneous language structure (cf. 5.3). During multicultural social work, the utilisation of an interpreter during the conduction of an interview thus appears to be both a reality and a necessity, particularly when the social worker and the client/patient are unable to speak or understand each other's languages.

Multiculturality is defined by Bitzer et al. (1994:3) as the phenomenon of cultural diversity within a specific context or environment. Bitzer regards *multiculturality* as a term that refers to people with different cultures, and which evaluates and explains the systems of thought in terms of which they interpret their world. Burger (1998:32) sums up the concept by referring to multiculturalism as the functioning of various cultural groups without any group feeling threatened, or being dominated, by another.

According to Strydom (1995:1), the term "multiculturalism" should be used in conjunction with other concepts such as race, ethnicity and culture. Multiculturalism is regarded by Strydom as a process through which a person looks past his own culture and attempts to gain understanding and insight with regard to persons of other cultures. To the author, the concept also appears to include a specific connotation concerning a particular disposition or attitude, namely that of accepting other cultures with respect.

In this study, multiculturalism is regarded as cultural diversity within a specific context - in this case the South African context - where culture should be regarded with mutual respect. The western, white population in the RSA should display respect for certain African cultures with regard to burials and mourning; for example, in cases where the mourning process entails a week for the funeral and a year for official mourning, and is concluded with a final ceremony of a week's duration.

Multicultural social work

According to Green (1982:49), multicultural social work entails the application of cultural knowledge and information in the planning, delivery and evaluation of the social work services rendered to clients/patients from cultural groups. The implication of this definition is that the social worker should make appropriate preparations in respect of clients/patients whose culture differs from that of the social worker, since cultural differences may possibly affect the achievement of the goals of the interview.

Anderson (1992:17) is of the opinion that the practice of multicultural social work is essentially trans- or cross-cultural in nature. The multicultural social worker should expand his/her multicultural abilities (knowledge and skill) and way of thinking (attitude) in order to be able to render effective multicultural social-work services that transcend cultural boundaries.

For the purposes of this study, multicultural social work entails adapted competencies of knowledge, skill and attitude in respect of generic social work methods, principles, values and ethical codes, in order to bring about cultural understanding and insight so as to be able to conduct effective multicultural social work services.

Phenomena

A phenomenon is a characteristic of something, or refers to something that occurs, something rare or not often encountered, a symptom and/or exceptional occurrence (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:1215 and *HAT*, 1988:1265). Plug et al.(1991:566) concur, regarding phenomena as events or syndromes that occur, happen or are observable.

A phenomenon is also referred to as an incident that occurs, a rarity and/or an unusual circumstance (cf. *Woordekeusegids*, 1993:330; *Groot Tesourus vir Afrikaans*, 1994:17 and *Kernwoordeboek*, 2000:690). Certain phenomena such as anxiety, tension and misunderstandings may also occur during the utilisation of an interpreter.

Sensitivity

Sensitivity entails being susceptible to impressions and responding to them with the necessary feeling and delicacy (cf. *Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:903). The *HAT* (1988:954) concurs with this definition, and warns that one should also be on the lookout for sensitivity to particular issues, for example by not referring to certain persons' weight as an obstacle. According to Plug, Meyer et al. (1991:321), sensitivity is the condition or capability of being receptive to stimuli and of correctly observing the behaviour and feelings of others, and responding in an appropriate manner.

The *Woordekeusegids: 'n Kerntesourus van Afrikaans* (1993:250) confirms the above, and indicates that sensitivity can also refer to compassion, delicacy, diplomacy, gentleness, and handling situations with tact. This handling of situations goes hand in hand with observation, perceiving, scrutinising, acknowledging and being able to "sound out" or probe (*Groot Tesourus vir Afrikaans*, 1994:175). Thus, if someone is sensitive, he or she is keenly aware of

the attitudes and/or remarks of others (cf. *Kernwoordeboek*, 2000:504). The social worker, for example, must display understanding and sensitivity for the client's/patient's culture and language, particularly if the client/patient and the social worker do not understand one another's languages.

Skill

Skill may refer to a person's competence, proficiency, dexterity, expertise, aptitude, adeptness, adroitness and/or preparedness to carry out a task/action (*Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:1171), such as technical skills and/or a flair for the art of writing (*HAT*, 1988:1211; *Woordkeusegids*, 1993:305 and *Groot Tesourus vir Afrikaans*, 1994:204). One is thus skilled if one is proficient and/or adept (*Kernwoordeboek*, 2000:660).

Skill can also refer to existing proficiency in some or other task or area. A person's motor, cognitive or social skills come into play here (Plug *et al.*, 1991:337), as well as the ability to apply knowledge and values effectively and promptly in the execution or carrying out of a specific task (cf. *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*, 1995:65). The social worker should be skilled in the communication and interviewing process in order to effectively apply multicultural social-work-service delivery with the assistance of an interpreter.

Social work

Social work is comprised of the professional acts carried out by a social worker, whose aim is the enhancement of the social functioning of individuals, whether singly or within groups or communities. These acts are aimed at their social relationships, which consist of the mutual interaction between people and their environment, according to the *Definiërende Woordeboek van Maatskaplike Werk* (1995:40). De Jager (1993:1) supports and endorses this definition, while according to the *Psigologiese Woordeboek* (Plug *et al.*, 1991:209), social work is

defined as professional services which are aimed at the improvement of the quality of life in a community, carried out by persons with statutorily acknowledged training. This entails, *inter alia*, assistance to individuals and families in respect of poverty, illness, mental disturbances, housing, marriage, child-care, employment and social adjustment.

In the light hereof, it may be deduced that social care indicates general social services in order to provide for the social needs of people, while social work is concerned with the skilled/professional service that is rendered.

Understanding

Understanding entails the ability to mentally grasp and/or comprehend an opinion, view, conception, idea, notion and/or conceptualisation (*Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:8). This is confirmed by the *HAT* (1998:73). The latter adds that understanding involves the synthesis of a number of characteristics into a unity. The word "understanding" is also used to indicate that one comprehends a matter, or that one is sympathetically disposed, for example in showing understanding for an employee's problems (Plug *et al.*, 1991:37). Understanding also entails that a person "takes in", understands, grasps, discerns, and/or is familiar with something, or with an idea (*Woordkeusegids: 'n Kern Tesourus Vir Afrikaans*, 1993:31).

Further to the above, the *Groot Tesourus vir Afrikaans* (1994:192) defines "understand" as: to grasp, or discern, or to reach an insight. It means to "get the hang of" something, or that something "has dawned on" one; or to understand how something functions or fits together. Understanding is thus another word for intelligence or comprehension; it is an opinion or an impression, and/or the result of comprehending something. Understanding of something sometimes merely refers to a general idea thereof – for example, it can be said that some people have a strange idea, or *understanding*, of right and wrong (*Kernwoordeboek*,

2000:52). In the context of this research, the social worker must show understanding for the client's/patient's frustrations and tension, particularly when an interpreter is present and multicultural service delivery comes into play.

Understanding thus comes into the picture when the intended meaning of the transmitter of the message is defined in words in such a way that the recipient and the conveyor of the message have a mutual and equivalent understanding thereof.

Variables

Variables may be described as phenomena or occurrences which are unstable, fickle and/or inconstant, such as wind which does not blow from a single direction (*Verklarende Afrikaanse Woordeboek*, 1982:1989). In confirmation of, and further to, this definition, the *HAT* (1988:1231), *Woordkeusegids* (1993:311) and the *Groot Tesourus vir Afrikaans* (1994:50) describe variables as factors that change in nature, can be unreliable and/or are mobile. For example, if someone has a variable disposition, they tend to (easily) change, and are inconsistent and/or unreliable (cf. *Kernwoordeboek*, 2000:671). A variable is any aspect of an organism, or of its environment, that can take on different values, for example, age, temperature, colour of the hair, quantity, intelligence, etcetera (Plug *et al.*, 1991:379).