

**DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE WERK PROFESSIE IN DIE
HANTERING VAN SLAGOFFERS VAN XENOFOBIE (THE ROLE OF
THE SOCIAL WORK PROFESSION REGARDING ASSISTANCE TO
VICTIMS OF XENOPHOBIA)**

deur

LINDY NADINE KLEINTJES

Voorgelê luidens die vereistes
vir die graad

MAGISTER IN MAATSKAPLIKE WERK

aan die

DIE UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

STUDIELEIER: DR M.A. VAN DER WESTHUIZEN

FEBRUARIE 2013

Ek bevestig hiermee dat die tesis, "Die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie", my eie werk is, en dat alle bronne wat benut was en waarna verwys was deur middel van 'n volledige bronnelys erken word.

Ms. L. Kleintjes

Datum

Erkenning

Ek wil net dankie sê en erkenning gee aan my Hemelse Vader wat my instaat gestel het om hierdie studie te doen en dat Hy die persone oor my pad gestuur het wat my gehelp het om die studie te voltooi. Erkenning gaan ook aan Doktor Marichen van der Westhuizen sonder wie se leiding en ondersteuning ek nie die studie sou kon voltooi nie, vir haar is ek ewig dankbaar. Hiermee wil ek ook erkenning gee aan my ouers Roderick en Berverley Kleintjes vir hul verdraagsaamheid en ondersteuning gedurende die tydperk terwyl ek met die studie besig was. Ek wil ook erkenning gee aan die stukkie sonskyn in my lewe Liyaan Kleintjes wie my gemotiveer het om die studie te voltooi en die beste in my vermoë te doen om die storie te vertel. Laaste maar nie die minste wil ek my bedankings oordra aan al die maatskaplike werkers in die Kaapse Wynland Overberg Distrik wie hul tyd opgeoffer het om deel te wees van die studie.

Opsomming

Die doel van hierdie studie is om die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie te verken en te beskryf, ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers. Die deelnemers was praktiserende maatskaplike werkers in die Kaapse Wynland Overberg Distrik wat gesinsorgdienste lewer. Die kwalitatiewe navorsingsbenadering, tesame met die fenomenologiese, kontekstuele, verkennende en beskrywende navorsingsontwerpe was benut. Data is binne die raamwerk van Tesch se stappe vir kwalitatiewe data-analise geanaliseer. Guba se model vir data verifikasie is benut om die geldigheid van die studie te verseker. Die navorsingsbevindinge het die navorser in staat gestel om aanbevelings aan maatskaplike werkers te maak in terme van die oorsake van xenofobie, die rol van die maatskaplike werk professione rakende dienste aan slagoffers van xenofobie, tipe maatskaplike dienste wat aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word en hulpbronne wat benodig word vir effektiewe dienslewering.

Abstract

The goal of this study is to explore and describe the role of the social work profession regarding interventions aimed at victims of xenophobia in order to make recommendations to social workers. Participants were practicing social workers in the Cape Wineland Overberg District who provided family services. The qualitative research approach, together with the phenomenological, contextual, explorative and descriptive research designs, was implemented. Data was analysed within the framework of Tesch's steps for qualitative data analysis. Guba's model for data verification was used to ensure the validity of the data. The research findings assisted the researcher to make recommendations to social workers in terms of the causes of xenophobia, the role of the social work profession regarding services to victims of xenophobia, the type of services that should be rendered to these victims and resources needed for effective service delivery.

Sleutelwoorde

Maatskaplike werk, slagoffer van xenofobie, xenofobie

INHOUDSOPGAWE

DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE WERK PROFESSIONE IN DIE HANTERING VAN SLAGOFFERS VAN XENOFOBIE

Hoofstuk 1: Agtergrond tot navorsingsprobleem en rasionaal van die navorsingstudie		
		Bl.
1.1	Agtergrond	1
1.2	Navorsingsprobleem	9
1.3	Navorsingsvraag	10
1.4	Navorsingsdoel en doelstellings	11
1.5	Navorsingsmetodologie	12
1.5.1	Navorsingsbenadering	13
1.5.2	Navorsingsontwerp	15
1.5.3	Populasie, Steekproef , Steekproeftegniek en Steekproefgrootte	17
1.5.4	Data insameling en rekordhouding	20
1.5.5	Data analise	22
1.5.6	Data verifikasie en geldigheid in kwalitatiewe navorsing	23
1.6	Etiese aspekte in die navorsingsmetode	25
1.7	Begripsoms krywing	26
1.8	Uitleg van die navorsingsdokument	28
1.9	Slotsom	29
Hoofstuk 2: Navorsingsmetodologie		
2.1	Inleiding	30
2.2	Navorsingsvraag	31
2.3	Navorsingsdoel en doelstellings	32
2.4	Navorsingsmetodologie	34
2.4.1	Navorsingsbenadering	35
2.4.2	Navorsingsontwerp	37
2.4.3	Populasie en steekproefneming	41
2.4.4	Metode van data insameling	44
2.4.4.1	Vorbereiding vir data insameling	45
2.4.4.2	Semi-gestruktureerde onderhoude	46

2.4.4.3	Onderhoudskedule	46
2.4.4.4	Onderhoudstegnieke	47
2.4.4.5	Voorstudie	48
2.4.4.6	Rekordhouding	48
2.4.5	Data analise	48
2.4.6	Data verifikasie	50
2.5	Etieses aspekte	52
2.6	Beperkinge van die studie	53
2.7	Slotsom	54
Hoofstuk 3: Navorsingsbevindinge en literatuurkontrolle		
3.1	Inleiding	55
3.2	Demografiese besonderhede van deelnemers	57
3.3	Navorsingsbevindinge	60
Hoofstuk 4: Opsomming, gevolgtrekkings en aanbevelings		
4.1	Inleiding	108
4.2	Opsomming en gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en -metodologie	109
4.2.1	Opsomming van die navorsingsproses en -metodologie	109
4.2.2	Gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en -metodologie	114
4.3	Opsomming en gevolgtrekkings rakende die navorsingsbevindinge	115
4.3.1	Opsomming van die navorsingsbevindinge	115
4.3.2	Gevolgtrekkings rakende die navorsingsbevindinge	116
4.4	Aanbevelings	121
4.4.1	Aanbevelings rakende die navorsingsproses en – metodologie	121
4.4.2	Aanbevelings rakende die navorsingsbevindinge	122
4.4.3	Aanbevelings vir toekomstige navorsing	124
4.5	Slotsom	125
	Bibliografie	127
Lys van tabelle		
2.1	Navorsingsdoelstellings	34
2.2	Populasie en steekproef van hierdie studie	42

2.3	Die toepassing van Guba se model (in Krefting, 1991) vir kwalitatiewe data verifikasie	50
2.4	Etiese komponente	52
3.1	Demografiese besonderhede van die deelnemers	58
3.2	Temas en sub-temas	60
4.1	Opsomming van die navorsingsontwerpe, metodes en tegnieke binne die kwalitatiewe navorsingsbenadering	112
Lys van Figure		
2.1	Die Kwalitatiewe navorsings ontwerpe wat in die studie benut was	38
2.2	Die struktuur van die navorsings tudie binne die fenomenologiese navorsingsontwerp	39
Bylae		
A	Uitnodigingsbrief aan organisasies	146
B	Uitnodigingsbrief aan deelnemers	148
C	Ingeligte toestemmingsvorm	150

HOOFSTUK 1

Agtergrond tot navorsingsprobleem en rasionaal van die navorsingstudie

1.1 Agtergrond

Xenofobie is 'n wêreldwye kwessie. Die Verenigde Nasies se organisasie vir opvoedkunde, wetenskap en kultuur (UNESCO) het deur middel van navorsing en opvoedkundige en voorkomende projekte 'n verandering in die voorkoms van xenofobie waargeneem. Hierdie waarneming word toegeskryf aan globalisering wat gelei het tot etniese konflik wêreldwyd (UNESCO, 2003). Dit het gelei tot 'n internasionale konferensie in Durban, Suid-Afrika, wat gehou is in 2001. Die kwessies van rassisme, diskriminasie, xenofobie en verbandhoudende onverdraagsaamheid was vervolgens bespreek. Genoemde terme word tydens hierdie konferensie as verbandhoudend beskryf, en die impak van globalisering op multi-kulturele verhoudings is uitgelig (UNESCO, 2001:2-3). 'n Opvolg konferensie is gedurende 2011 gehou. Die belangrikheid van volgehoue pogings om rassisme en diskriminasie, wat met xenofobie verband hou, te voorkom en aan te spreek is weereens beklemtoon (Muigai, 2011:3). Muigai (2011:4) beklemtoon voorts dat alhoewel daar gedurende die tydperk tussen hierdie twee konferensies aanpassings gemaak is in wetgewing en beleid rakende die voorkoming van rassisme, diskriminasie, xenofobie en verbandhoudende onverdraagsaamheid; nuwe innoverende pogings steeds aangewend moet word om hierdie voortslepende kwessie aan te spreek.

Ten einde bogenoemde tendens te kan verstaan, het die navorser die betekenis van die term 'xenofobie' in ag geneem. Dit verwys na 'n intense of irrasionele haat of vrees vir mense van ander lande (Oxford Pocket Dictionary of Current English, 2009). Harris (2002:170) beskryf hierdie term as 'n negatiewe *houding* wat gekarakteriseer word deur 'n vrees vir vreemdelinge. Die woord impliseer dat die inwoners van 'n bepaalde land die vreemdelinge of die "uitlanders" wat hulle in daardie land kom vestig het vrees en wantrou, en dat hulle daarom nie op dieselfde manier benader en behandel word as wat hulle met hulle eie landgenote sou doen

nie (Xenofobie, 2011). Hierdie verwysing in bogenoemde beskrywings van xenofobie lê dus die klem op 'mense van ander lande' of 'vreemdelinge', wat *immigrante* en *vlugtelinge* insluit (sien (Xenofobie, 2011; Morales, Sheafor en Scot, 2010).

Die term '*immigrant*' verwys, volgens Guskin en Wilson (2007:15), na 'n persoon wie van van een land na 'n ander verhuis om hulle in die nuwe land te vestig. Morales, Sheafor en Scot (2010:233) ondersteun hierdie beskrywing en beklemtoon dat immigrante enige persone insluit wie hul land van oorsprong vrywillig verlaat in 'n soeke na beter ekonomiese- en lewenstoestande. Sue (2006:292) som bogenoemde beskrywing van immigrante op as 'n aksie van immigrasie met die doel om 'n beter lewenskwaliteit te bekom. Ter staving van hierdie argument verwys Landau en Monson (2008:9) na inwoners van Zimbabwe as die mees waarskynlike immigrante as gevolg van die ekonomiese onstabiele en politieke onrus in hierdie land. Zimbabwe se burgers mag dus immigrasie as 'n opsie beskou om hul ekonomiese en lewenstoestande te verbeter deur na 'n ander land te verhuis.

Aan die ander kant is 'n '*vlugteling*' enige individu wie van sy/haar land vlug as gevolg van mense regte oortredinge (Morales et al, 2010:223). 'n Vlugteling is 'n persoon wie vrees om vervolgt te word as gevolg van geloof, ras, nasionaliteit en lidmaatskap van 'n sekere groep, en wie dan vanuit sy/haar land vlug omdat hy/sy nie gebruik wil of kan maak van die beskerming van sy/haar eie land nie (South African Human Rights Commission, 2007).

Xenofobie verwys dus na 'n vrees of haat van persone wie van hul land van oorsprong gevlug het of vrywillig verhuis het, en hul dan in 'n ander land gevestig het. Bogenoemde beskrywings vanuit die literatuur dui daarop dat hierdie persone vrywillig kan verhuis in 'n soeke na 'n beter lewenskwaliteit (immigrante) of dat hulle uit vrees hul land van herkoms verlaat om beskerming in 'n ander land te bekom (vlugteling).

Vlugtelinge en immigrante in Suid-Afrika is die laaste dekade al hoe meer sigbaar. Alhoewel dit moeilik is om te bepaal presies hoeveel vlugteling en immigrante binne die land se grense leef (en dus blootgestel word aan die

moontlikheid van xenofobie), as gevolg van die feit dat baie persone onwettig in die land is, word daar beraam dat die getal wissel vanaf 800 000 tot 'n uitermatige hoë getal van 9 000.000 (Blank en Buchholz, 2011). In 2009 is daar geraam dat net in De Doorns en omliggende gebiede in die Wes-Kaap tussen 6 000 en 8 000 vlugteling en immigrante was (Gerber, 2009). Hierdie ramings word ook gestaaf deur die Verenigde Nasies se Hoë Kommissaris vir Vlugteling, wat beraam dat ongeveer 100 000 vreemdelinge ontwortel is, onder wie Somalis, Ethiopiërs, Kongolese, Zimbabwiërs en Mosambiekers, en noem dat baie van hierdie persone juis veiligheid in Suid-Afrika kom soek het nadat hulle van konflikte in hul eie lande gevlug het (Xenofobie: Om almal wat vreemd is te vrees en te haat. 2011).

Vanaf 1999 was talle gevalle van **xenofobiese geweld**, wat ook moord ingesluit het, gerapporteer (Raging Mob evicts Zimbabweans, 2008; Thirty six arrested after two more die in Tshwane, 2008). Hierdie kommerwekkende tendens in die Suid-Afrikaanse samelewing word dan ook beklemtoon as 'n kwessie wat nie langer geïgnoreer kan word nie opskrifte soos “Recent attacks tip of xenophobic iceberg” (<http://www.thetimes.co.za/PrintEdition/News/Article.aspx>, 2008), “Raging Mob evicts Zimbabweans” (<http://www.iol.co.za/index.phphttp://www.iol.co.za/index.php>, 2008) en “Xenophobic attacks: 7 die in one month” (<http://www.iol.co.za/index.php>, 2008). Hierdie situasie is in 2008 op die spits gedryf toe 'n reeks onluste in Alexandra, 'n noord-oostelike deel van Johannesburg, op 12 Mei uitbreek het. Suid-Afrikaners het gewelddadig toegesak op mense van Zimbabwe, Mosambiek en Malawi (wat immigrante, maar meestal vlugteling ingesluit het). Dit het gelei tot die sterfte van twee mense en die besering van 40 ander (Raging Mob evicts Zimbabweans, 2008). In die daaropvolgende weke het die xenofobiese aanvalle na ander informele nedersettings in die Gauteng provinsie, Durban en Kaapstad uitgebrei. Aanvalle was ook gerapporteer in die Suid-Kaap, Mpumalanga, die Noord Wes en die Vrystaat. Gedurende die tydperk Mei 2008 het 62 mense in totaal gesterf vanweë die xenofobiese aanvalle en honderde is beseer (Xenofobie: Om almal wat vreemd is te vrees en te haat, 2011). Hernude xenofobiese geweldpleging het gedurende 2009 in De Doorns en omliggende gebiede gelei tot die ontheemding van sowat 3 500

buitelanders (Gerber, 2009). In Junie 2010 is uitlanders ook in Kya Sands, Johannesburg, aangerand (Kelly, 2010).

Ter verduideliking van die **oorsprong van xenofobie** onder die Suid-Afrikaanse samelewing, moet die volgende in ag geneem word: Suid-Afrika het soos baie ander ontwikkelende lande nie die nodige beleid gehad om probleme te hanteer wat te weeg gebring is deur immigrante/vlugtelinge wie die land binne gekom het vanuit buurstate nie. 'n Verdere kompliserende faktor is die feit dat Suid-Afrikaners meen dat daar 'n toeloop van onwettige immigrante na Suid-Afrika is, wat 'n sosiale en ekonomiese impak op hulle het. Hierdie persepsie lei tot die vyandigheid wat in die vorm van xenofobie gestalte kry (Harris, 2002:169-184). Harris (2002:169-184) verwys na drie oorsake van xenofobie, naamlik:

- 1) Uitlanders word "swartskape" in die "gasheer" gemeenskappe waar hulle hul vestig en kry dan die skuld vir alles wat fout gaan in daardie gemeenskappe;
- 2) hulle word geïsoleer omdat hulle as "anders" beskou word; en
- 3) hulle sukkel om te integreer by die nuwe gemeenskap weens bio-kulturele faktore.

Kamau en Rutland (2008:183-208) verwys voorts na nog drie oorsake vir die xenofobiese aanvalle, naamlik:

- 1) Die intense kompetisie vir werk, behuising en kommoditeite;
- 2) Suid-Afrikaners se gevoel van hoër gesag teenoor ander Afrika lande;
- 3) en eksklusiewe burgerskap, of 'n vorm van nasionaliteit wat ander uitsluit.

Hierdie situasie moet egter binne die konteks van bestaande **wetgewing** beskou word. Volgens die Wet op Vluchteling (Wet no. 130 van 1998, Artikel 3) kwalifiseer 'n persoon as 'n vlugteling wanneer hy/sy vrees om vervolgt te word in sy/haar land van oorsprong as gevolg van die persoon se ras, geloof, nasionaliteit, politiese opinie, of lidmaatskap van 'n spesifieke sosiale groep; wanneer die persoon buite sy/haar land is en nie in staat is om die land waar hy/sy haar bevind se beskerming te benut nie; of wanneer die persoon nie oor 'n nasionaliteit beskik nie en buite die land van sy/haar vorige habitat is en is onwillig om terug te keer.

In reaksie op hierdie aanvalle, het die Suid-Afrikaanse regering ook 'n **beleid** aangeneem om die uitlanders te herintegreer in die gemeenskappe waarvandaan hulle gevlug het weens xenofobiese aanvalle. Die regering het dit ook bekend gemaak dat die uitlanders nie geforseer sou word om na hul eie land terug te keer nie, al is hulle onwettige immigrante/vlugtelinge (Government: Victims of Xenophobia won't be deported, 2008).

Navorsing deur die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (HSRC, 2008:4) het bewys dat die antagonisme teenoor uitlanders meestal bestaan by mans tussen die ouderdomme van 26 jaar tot 33 jaar en ouer. Hierdie tendens word daaraan toegeskryf dat werkgewers voorkeur gee aan immigrante/vlugtelinge, omdat die uitlandse mans harder werk. Hierdie aspek lei dan ook daartoe dat die vroue meer respek ontwikkel vir die uitlandse manlike geslag. Hierdie studie onderskryf die bogenoemde stelling deur Kamau en Rutland (2008) en meld dat ander faktore wat bydra tot die xenofobiese geweld behuising, kompetisie tot oorlewing en werkseleenthede insluit. 'n Gevolg van hierdie belewenisse van Suid-Afrikaanse burgers is dat dit lei tot xenofobie, wat dan weer tot ploffbare situasies lei in veral brandarm gemeenskappe waar die stryd om te bestaan dikwels hard en intens is (Xenofobie: Om almal wat vreemd is te vrees en te haat, 2011). Harris (2002:169-184) brei hierop uit en meld dat xenofobie nie geskei kan word van geweld en mishandeling nie.

Aan die ander kant moet daar kennis geneem word van die situasie waarin immigrante en vlugtelinge hulle bevind. Sue (2006:292-293) is van mening dat dit 'n traumatiese **ervaring vir immigrante en vlugtelinge** is om hul land van oorsprong te verlaat. Daar word ook van die standpunt uitgegaan dat 'n vlugteling se situasie merkbaar verskil van die van die immigrant, omdat hul ervaring in die voor-migrasie tydperk dalk gevul was met misdaad, verkragting, hongersnood, marteling of moord (Sue, 2006:293). Die skrywer kom dus tot die gevolgtrekking dat die vlakke van trauma vir die vlugteling aansienlik groter is as vir die immigrant.

Vlugtelinge is ook meestal genoodsaak om hul gesinne agter te laat. Wanneer hierdie persone 'n heenkome in 'n nuwe land probeer bekom, word hulle weer deur

ander uitdagings soos werk, behuising en xenofobie in die gesig gestaar wat verdere fisiese, emosionele en sosiale trauma tot gevolg het (HSRC, 2008:9). Bezuidenhout (2008:234) beskryf die situasie van vlugteling in Suid-Afrika en noem oorsaaklike faktore, naamlik: Armoede; droogtes; vloed; aardbewings; oorloë en siviele onrus. Die skrywer gaan voort deur te beklemtoon dat die gevolge hiervan is dat die vlugteling se maatskaplike sisteme en verhoudinge disintegreer, wat tot die **behoefte aan maatskaplike ondersteuningsdienste** lei. Lewensomstandighede word byvoorbeeld beïnvloed deur die feit dat plaaslike inwoners hul wonings onderverhuur aan uitlanders vir 'n inkomste, wat tot oorbevolkte huishoudings lei. Die navorser se eie ondervinding as 'n maatskaplike werker is gebaseer op ervarings vanuit die xenofobiese aanvalle in De Doorns gedurende 2009. Hierdie ervaring is in ooreenstemming met die navorsing van die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (HSRC, 2008:4).

Die navorser se eie ondervinding is dat die uitlanders tussen 13 en 20 persone 'n eenvertrek informele woning deel. Die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (HSRC, 2008:9) se navorsing toon ook dat werk situasies bemoeilik word, veral omdat die meeste uitlanders onwettig in die land is en dat hulle kwesbaar is vir uitbuiting van werknemers. Volgens hierdie navorsing is die uitlanders bereid om vir minder as die minimum daglone te werk. Storø (2011) ondersteun hierdie uitgangspunte en meld dat Suid-Afrika gebuk gaan onder die las van werkloosheid. Die skrywer is van mening dat die hoë invloed van vlugteling en migrasie werkers die plaaslike bevolking, wat reeds gebuk gaan onder die las van swak ekonomiese omstandighede, bedreig in terme van mededinging om werksgeleenthede (sien ook Xenophobia in South Africa: Negative economic impact, 2008). Die Minister van Arbeid, Minister Membathisi Mdadlana (27/06/2008), is egter van mening dat hierdie persepsie nie geregverdig is nie, en dat die uitlanders nie die plaaslike inwoners en burgers se werk steel nie, en beskryf die minister die uitlanders as “werkskeppers vir hulself en die plaaslike gemeenskap”.

Bovermelde trauma en ander uitdagings wat deur vlugteling en slagoffers van xenofobie ervaar word, sowel as die hantering daarvan hou verband met die **maatskaplike werk profesie** se rol. Hierdie profesie het ten doel om –

- 1) die maatskaplike funksionering van individue, groepe en gemeenskappe te bevorder en
- 2) om omgewingsinvloede wat met die kliëntsisteem se behoeftes, gebrekkig hulpbronne en hoë risiko faktore verband hou aan te spreek (Timberlake, Zajicek-Faber en Sabatino, 2008:5).

Dit is duidelik dat die relevant word tot die maatskaplike werk praktyk om die trauma wat ervaar word deur die vlugteling en slagoffers van xenofobie te reguleer. Hierdie aanname word dan ook bevestig deur die vorige Minister van Maatskaplike Ontwikkeling, Zola Skweyiya, in 'n nuusbriëf waarin voorgestel word dat maatskaplike werkers betrokke raak in die langtermyn voorkoming van xenofobiese geweld (International Federation of Social Workers, 2008).

Die navorser het spesifieke navrae gedoen rakende beleidstukke rakende die hantering van xenofobie deur maatskaplike werkers. Na aanleiding van 'n persoonlike onderhoud met Mnr. Eland, die maatskaplikewerkbestuurder van die Worcester Distrikskantoor op 8 Junie 2011, blyk dit daar nie huidiglik 'n beleid in die Departement Maatskaplike Ontwikkeling bestaan waar daar duidelike riglyne uiteengesit word met betrekking tot die rol van maatskaplike werkers rakende die hantering van slagoffers van xenofobie nie. Volgens Eland (2011) is xenofobie 'n redelike onbekende en nuwe verskynsel in die maatskaplikewerksdiensveld, en juis daarom is daar geen bestaande riglyne ten opsigte van die maatskaplike werkers se rol in xenofobie nie. Die Departement Maatskaplike Ontwikkeling (1997) het wel gedurende 1997 'n beleidskriëf opgestel rakende die bemagtiging van slagoffers van misdaad, waaronder slagoffers van xenofobie val. Hierdie dokument beskryf wel die kwesbare groepe wat aandag moet geniet, die belangrikheid van 'n multi-dissiplinêre span en koördinering van dienste, maar egter nie presies wat die take en rolle van die maatskaplike werker op grondvlak is tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie nie.

In 'n **literatuursoektog** na onlangse studies rakende die maatskaplike werker se rol in die hantering van slagoffers van xenofobie, asook literatuur wat maatskaplike dienste aan hierdie groep beskryf, het die navorser op 'n leemte in hierdie verband afgekom (sien Jacobs, Masson en Harvill, 2002; Compton, Galaway en Cournoyer, 2005; Sheafor en Horesji, 2010; Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfried en Larsen, 2006). Maatskaplike werk handboeke wat dienste aan spesiale bevolkings (in hierdie geval slagoffers van xenofobie) bespreek fokus nie op xenofobie spesifiek en maatskaplike werkdienlewering aan slagoffers van xenofobie nie (sien Sue, 2006:291-298; Neubeck, Neubeck en Glasberg, 2007:197-232; Lauer en Lauer, 2006:222-246; Bezuidenhout, 2008:234). Navorsing is wel gedoen deur die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (HSRC, 2008) en Blank en Buchholz (2011) in verband met die verskynsel van xenofobie, maar geen navorsing is gedoen vanuit 'n maatskaplike werk oogpunt nie. Mnyaka (2003) se studie het gefokus op xenofobie as 'n reaksie op vreemdelinge in 'n post-apartheid Suid-Afrika. Die doel was om die verskynsel van xenofobie te vergelyk met die etiese beginsels van 'ubuntu' (i.e. die Afrika filosofie dat mense interafhanklik van mekaar is) (sien Swanson, 2009:4). 'n Ander studie deur Osman in 2009 het die ervaring van xenofobie onder skoolgaande immigrante kinders in Johannesburg verken (Osman, 2009). Laasgenoemde twee studies het ook nie op die rol van die maatskaplike werk professione gefokus nie. Die spesifieke behoeftes van die slagoffers was ook nie geïdentifiseer nie.

In die verslag saamgestel deur die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (South African Human Rights Council, 2007:27-34) noem die skrywers die pligte van verskeie staatsdepartemente, soos Suid-Afrikaanse Polisie Diens; Departement van Onderwys; Departement van Binnelandse Sake; Departement van Gesondheid en SASSA (South African Social Security Agency) rakende immigrante; vlugteling en slagoffers van xenofobie. Werknemers van hierdie departemente word in bogenoemde dokument voorsien van 'n riglyn waarvolgens hulle binne die Suid-Afrikaanse grondwet moet optree. Die Suid-Afrikaanse Menseregte Kommissie (2007:31) verwys na 'n studie deur die Verenigde Nasies se Hoë Kommissaris vir Vlugteling, waartydens deelnemers aangedui het dat werknemers in staatsdepartemente ook bydra tot die xenofobiese aanvalle, en dat vlugteling en immigrante geïntimideer gevoel het deur sodanige werkers. Hierdie verslag verskaf 'n duidelike uiteensetting van hoe bogenoemde departemente moet optree wanneer

dit kom by die hantering van immigrante, vlugteling en asiel soekers; maar noem nie wat die rol en funksie is van maatskaplike werkers nie (South African Human Rights Commission, 2007:31).

Die navorser lei uit die bostaande bespreking af dat maatskaplike werk 'n rol behoort te speel in die hantering van die trauma waaraan vlugteling en slagoffers van xenofobie blootgestel word, sowel as rakende hulle aanpassing in die samelewing. Daar is egter tydens 'n literatuur- en internetsoektog 'n leemte geïdentifiseer rakende die rol van die maatskaplike werk professionele wanneer die hantering van slagoffers van xenofobie ter sprake is. 'n Leemte is dus geïdentifiseer rakende die maatskaplike werker se benodigde kennis, vaardigheid en houding met betrekking tot die hantering van kliënte wat aan xenofobiese aanvalle blootgestel word. Die vraag kan dus gevra word: Wat is die rol, taak en funksie van maatskaplike werkers teenoor immigrante, asielsoekers en vlugteling, en veral slagoffers van xenofobie?

1.2 Navorsingsprobleem

Kumar (2005:40) is van mening dat die formulering van die navorsingsprobleem die eerste en die mees belangrike stap in die navorsingsproses is. Die skrywer noem dat dit gesien kan word as die identifisering van 'n bestemming, met ander woorde wat die beoogde navorsingstudie wil bereik. Binne die maatskaplike werk konteks noem Yegidis en Weinbach (2009:57-58) dat 'n maatskaplike navorsingsprobleem altyd 'n spesifieke probleem is wat verwys na 'n ongewenste toestand, teweeg gebring deur die gebrek aan nodige kennis. Hierdie kennisgaping word nie net gevoel deur maatskaplike werkers nie, maar die drang om die gaping te vul tree ook na vore. Die kennisgaping maak dus maatskaplike werkers onseker oor watter intervensie strategie om te volg en hoe om die spesifieke probleem aan te spreek.

Vanuit bogenoemde bespreking word die volgende navorsingsprobleem geïdentifiseer:

Immigrante, en spesifiek vlugteling, ervaar trauma voordat en wanneer hulle 'n vreemde land binne tree. Hulle is ook dikwels die slagoffers van geweld veroorsaak deur xenofobie (vreemdeling haat). Xenofobiese geweld lei tot 'n behoefte aan

maatskaplike ondersteuningsdienste. 'n Voorlopige literatuurstudie dui egter daarop dat dit steeds onduidelik is wat die rol van maatskaplike werkers is wanneer kliëntsisteme trauma ervaar as gevolg van die xenofobiese geweld. In die lig hiervan is dit duidelik dat daar 'n behoefte bestaan vir spesifieke riglyne aan maatskaplike werkers ten einde slagoffers van xenofobiese geweld te help. Ten einde 'n bydrae te kan lewer tot die moontlike ontwikkeling van sodanige riglyne moet maatskaplike werkers se persepsies rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie verken en beskryf word.

1.3 Navorsingsvraag

'n *Hipotese*, volgens Leedy en Ormrod (2005:4), is 'n logiese veronderstelling wat 'n tentatiewe verduideliking bied vir 'n verskynsel wat ondersoek word. Volgens Yegidis en Weinbach (2009:98) is 'n hipotese ook gebaseer op bestaande kennis en is dit 'n voorspelling van wat die navorser in die studie sal vind. Dit neem dikwels die vorm van 'n stelling van die verhouding tussen verskeie veranderlikes aan. Bless, Higson-Smith en Kagee (2006: 30-38) noem dat 'n hipotese aan die volgende vereistes moet voldoen: Dit moet duidelik en spesifiek wees, gebaseer wees op empiriese verwysings en, toetsbaar wees met beskikbare meetinstrumente.

Grinnell, Williams en Unrau (2010:38-39) sowel as Bless et al. (2006:30) is van mening dat die formulering van 'n *navorsingsvraag* moet spruit vanuit die literatuurstudie wat tot die navorsingsprobleem gelei het. Dit moet ook spesifiek, uitvoerbaar en verbandhoudend wees met die navorsingsdoelstellings (Yegidis en Weinbach, 2009:67). Bless et al. (2006:30) gaan ook van die veronderstelling uit dat as antwoorde ten opsigte van die navorsingsvraag gevind kan word, die probleem ook opgelos kan word. Die selektering van die navorsingsvraag word gebaseer op wat in die literatuur gelees word. Volgens Leedy en Ormrod (2005:4 & 54) is navorsingsvrae algemeen in kwalitatiewe navorsingstudies. Dit verskaf nie gespekuleerde antwoorde nie, maar antwoorde word bekom deur ingesamelde data. Grinnel et al. (2010-39) is van mening dat 'n goeie navorsingsvraag oor die volgende eienskappe moet beskik:

- Dit moet relevant tot die navorsingsprobleem wees;
- Dit moet navorsbaar wees;
- Dit moet uitvoerbaar wees;
- Dit moet eties verantwoordbaar wees.

As gevolg van die geïdentifiseerde kennisgaping, soos deur die navorsingsprobleem in die vorige afdeling aangedui, het die navorser vir die doeleindes van hierdie studie besluit om 'n **navorsingsvraag** te formuleer ten einde, soos deur Yegidis en Weinbach (2009:67) beskryf, 'n antwoord op die navorsingsprobleem te vind deur die insameling van kwalitatiewe data (Leedy en Ormrod, 2005:4 & 54). Die gebrek aan kennis veroorsaak dus dat die navorser nie 'n toetsbare stelling oor die moontlike verband tussen veranderlikes kan formuleer nie.

Die navorsingsvraag om die navorsingsprobleem te kan aanspreek is as volg geformuleer:

- *Wat is die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie?*

Die navorsingsdoel en doelstellings wat die navorser gehelp het om hierdie navorsingsvraag te beantwoord sal vervolgens bespreek word.

1.4 Navorsingsdoel en doelstellings

De Vos, Strydom, Fouché en Delpont (2005:104-105) beskryf die navorsingsterme 'doel' en 'doelstelling' as die eindbestemming waarop die pogings en ambisies van die navorser gerig is. Die navorsingsdoel beskryf dit wat die navorser wil bereik, terwyl die navorsingsdoelstellings die stappe wat die navorser beoog om te volg ten einde die navorsingsdoel te bereik beskryf.

Die **doel** van hierdie navorsingstudie is as volg geformuleer:

- Om maatskaplike werkers se persepsies rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie te verken en te beskryf, ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe en volhoubare dienslewering

Die volgende **doelstellings** was ontwikkel om die stappe in doelbereiking vir hierdie navorsingstudie te beskryf:

- Om maatskaplike werkers se persepsies rakende die maatskaplike werk professione se rol in dienslewering aan slagoffers van xenofobie te verken deur middel van 'n kwalitatiewe data insamelingsmetode
- Om die persepsies van maatskaplike werkers met betrekking die rol van die maatskaplike werk professione in dienslewering aan slagoffers van xenofobie te beskryf
- Om 'n literatuur kontrole te doen na aanleiding van die ingesamelde data
- Om aan die hand van die bevindinge gevolgtrekkings te maak
- Om aan die hand van die bevindinge aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers wat dienste aan slagoffers van xenofobie lewer en so 'n bydrae te lewer tot die kennisbasis van die maatskaplike werk professione

Die gekose navorsingsmetodologie wat benut was om die navorsingsdoel en doelstellings te beskryf word in die volgende afdeling beskryf.

1.5 Navorsingsmetodologie

Leedy en Ormrod (2005:12) beskryf die navorsingsmetodologie as 'n algemene benadering wat deur die navorser gebruik word om die navorsingsprojek uit te voer, en dit skryf ook voor watter "gereedskap" die navorser gaan gebruik in die studie. Rubin en Babbie (2005:4) is van mening dat metodologie 'n manier is "om uit te vind" en dus 'n kennisbasis te verbreed. Twee **tipes navorsing** kan gebruik word om die

navorsingsvraag te beantwoord, naamlik basiese navorsing en toegepaste navorsing.

Basiese navorsing is die tipe navorsing wat ontwerp is om 'n bydrae te lewer tot die professionele kennisbasis en wat die navorser ondersteun om insigte te ontwikkel wat tot moontlike oplossings van navorsingsprobleme kan lei. Dit word ook gebruik om menslike gedrag te voorspel en te verstaan, om veranderinge in gemeenskappe te interpreteer, om teorieë te ondersteun of te verwerp, en om maatskaplike verhoudings te verduidelik. Hierdie tipe navorsings benut onder andere die verkennende, beskrywende en verduidelikende navorsingsontwerpe (Bless et al., 2006:44).

Toegepaste navorsing produseer kennis wat onmiddelik toegepas kan word. Die resultate lei dus tot onmiddellike implementering van die geïdentifiseerde oplossing vir die probleem. Die bevindinge word dikwels gebruik om dringende vrae te beantwoord, en fokus minder op teorie en meer op spesifieke probleme en oplossings (Yegidis en Weinbach, 2009:18; Neuman, 2003:22-23; Bless et al., 2006:44).

Basiese navorsing was gekies as 'n geskikte tipe navorsing vir die doeleindes van hierdie navorsingstudie, aangesien die navorser poog om die kennisbasis van die maatskaplike werk professione te verbreed, wat tot nuwe insigte rakende maatskaplike werkers se rol in die hantering van slagoffers van xenofobie kan lei.

1.5.1 Navorsingsbenadering

In navorsing word daar van twee tipes navorsingbenaderings gebruik gemaak, naamlik die kwalitatiewe en die kwantitatiewe navorsingsbenaderings.

De Vos et al. (2005:73-74) beskryf die *kwantitatiewe navorsingsbenadering* as die hantering van numeriese data, en meld dat dit gebruik word om 'n hipotese te toets, of om 'n navorsingsvraag te beantwoord. Hierdie benadering kan dus gesien word as 'n ondersoek rakende 'n maatskaplike probleem gebaseer op die toetsing van teorieë, saamgestel deur veranderlikes, gemeet deur numeriese data en geanaliseer

deur statistiese prosedures. Bless et al. (2006:44) is van mening dat die benutting van syfers die voordeel het dat die resultate presies is en dat dit gekontroleerd of gestruktureerd is.

Die *kwalitatiewe navorsingsbenadering*, aan die ander kant, kan gesien word as die hantering van verbale data, en is dit dus 'n interpreterende benadering. Die doel is om maatskaplike kwessies en funksionering te probeer verstaan, asook die betekenis wat mense daaraan koppel te verken. Dit produseer beskrywende data van die persoon binne die spesifieke situasie se ondervindinge en persepsies (Bless et al., 2006:44).

Vir die doeleindes van hierdie navorsingstudie het die navorser die **kwalitatiewe navorsingsbenadering** gekies as 'n geskikte benadering gebaseer op die volgende karaktereienskappe soos deur Creswell (2009:175) beskryf:

- Kwalitatiewe navorsing fokus op die deelnemers se persepsies en ervarings.
- In kwalitatiewe navorsing word data ingesamel deur onderhoude met deelnemers te voer.
- Kwalitatiewe navorsing is interpreterend van aard, veral omdat daar gewoonlik min kennis en inligting bekend is. Die navorser maak 'n interpretasie van die data wat versamel was, en kom dan tot 'n gevolgtrekking.

Die kwalitatiewe navorser kyk dus vanuit 'n holistiese oogpunt na maatskaplike verskynsels en fenomene en poog om dit te verstaan (De Vos et al., 2005:75). Bless et al. (2006:76) is van mening dat kwalitatiewe navorsing voortvloei vanuit 'n navorsingsvraag. Die skrywers argumenteer dat dit inwydend van aard is, want die data kan lei tot die formulering van algemene beginsels rakende die fenomeen van belang en kan daarom lei tot gegronde teorie. Dit is minder gestruktureerd en ontwikkel soos die ondersoek voortgaan.

Die navorser wou maatskaplike werkers se persepsies rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie verken en beskryf deur die insameling van kwalitatiewe data. Die persepsies van die persone in die situasie (maatskaplike werkers wat dienste moet lewer aan die slagoffers) word

dus verken om insig te ontwikkel rakende riglyne wat benodig word om sodanige diens te kan lewer.

1.5.2 Navorsingsontwerp

De Vos et al. (2005:132) beskryf 'n navorsingsontwerp as die plan van hoe die navorser beoog om die navorsing uit te voer. Leedy en Ormrod (2005:85) noem dat die navorsingsontwerp 'n strategie is om die navorsingsprobleem op te los. Die skrywers brei op hierdie stelling uit en meld dat dit die struktuur vir die prosedures wat deur die navorser gebruik gaan word voorsien.

Die algemene navorsingsontwerpe wat gewoonlik benut word tydens die benutting van die kwantitatiewe navorsingsbenadering is volgens Bless et al. (2006:75-89) die volgende: Die ware eksperimentele ontwerp, die voor eksperimentele ontwerp, die kwasi-eksperimentele ontwerp en die nie-eksperimentele ontwerp. Vir die doeleindes van hierdie studie sal die ontwerpe in die kwantitatiewe studie nie bespreek word nie, aangesien die studie kwalitatief van aard was.

Alston en Bowles (2003:72-75) verduidelik dat kwalitatiewe navorsingsontwerpe die navorser help om die doelstellings van 'n navorsingstudie uit te voer. Die navorsingsvraag, die steekproefnemingmetode asook die metode van data insameling bepaal watter ontwerpe relevant tot 'n kwalitatiewe studie is. Neuman (2003:22-23) identifiseer voorts drie vlakke in kwalitatiewe navorsing, naamlik: Verkennende navorsing, beskrywende navorsing en verklarende navorsing.

Die fokus van hierdie studie was op die fenomeen xenofobie. Die fenomenologiese navorsingsontwerp was dus as geskik vir hierdie studie beskou. Die konteks waarbinne hierdie studie plaasgevind het was die maatskaplike werk professionele, wat weer gedui het op die relevansie van 'n kontekstuele navorsingsontwerp. Die doel van hierdie navorsingstudie, aan die ander kant, was om maatskaplike werkers se persepsies te verken en te beskryf. Die navorser het dus ook die verkennende en beskrywende navorsingsontwerpe as geskik vir hierdie kwalitatiewe studie geïdentifiseer. Hierdie ontwerpe se karaktereienskappe wat geskik was vir hierdie studie word vervolgens bespreek.

Die **fenomonologiese navorsingsontwerp** verwys na die ondersoek na deelnemers in 'n navorsingstudie se bewustelike ervarings en persepsies van die fenomeen wat ondersoek word (Hicks, 2004:43). Orleans (2011) verduidelik dat hierdie navorsingsontwerp spesifiek daarop gerig is om mense se bewustelike belewenisse beskrywend te analiseer. Xenofobie as 'n spesifieke fenomeen wat binne die Suid-Afrikaanse konteks plaasvind word as die fokus van hierdie studie beskou. Die navorser was daarin geïnteresseerd om maatskaplike werkers se bewustelike ervarings en persepsies, binne die konteks van die maatskaplike werk profesie, te verken en te beskryf. Hierdie navorsingsontwerp was dus as vertrekpunt benut, terwyl die konseptuele; verkennende en beskrywende navorsingsontwerpe as ondersteuning van die studie gedien het.

Taylor en Gibbs (2010) beskryf die **kontektuele navorsingsontwerp** as waardevol wanneer die analise van kwalitatiewe data daarop gemik is om 'n spesifieke populasie se interpretasie van 'n situasie te beskryf. Die doel van hierdie huidige navorsingstudie was om maatskaplike werkers (i.e. die spesifieke populasie) se interpretasie van die rol van die maatskaplike werk profesie te verken en te beskryf. Die navorser het dus die kontektuele navorsingsontwerp as geskik vir hierdie studie beskou.

Die **verkennde navorsingsontwerp** word dikwels gebruik wanneer min inligting oor 'n verskynsel of groep mense beskikbaar is en is dus geskik wanneer die onderwerp relatief onbekend is (Rubin en Babbie, 2005:123). De Vos et al. (2005:106) is van mening dat verkennende navorsing gedoen word om insig te verkry oor 'n situasie, gemeenskap, individu of verskynsel. Die verkennende navorsingsontwerp verskaf 'n breë prentjie oor wat aangaan binne 'n spesifieke situasie. Hierdie tipe navorsingsontwerp streef daarna om die "WAT" vraag te beantwoord. Dit is hoofsaaklik gemik op 'n navorsingsvraag en word meestal in kwalitatiewe navorsingstudies gebruik. Hierdie ontwerp was geskik vir die doeleindes van hierdie navorsing, aangesien die navorser wou verken *wat* maatskaplike werkers se persepsies rakende die maatskaplike werk profesie se rol in die hantering van slagoffers van xenofobie is.

Volgens Rubin en Babbie (2005:124) verwys die **beskrywende navorsingsontwerp** na die beskrywing van 'n situasie of gebeurtenis. Die beskrywende navorsingsontwerp verskaf 'n duideliker prentjie van 'n groep/situasie as geheel. Dit word ook gebruik om die karaktertrekke van 'n spesifieke groep te verkry. De Vos et al. (2005:109) verwys daarna dat die beskrywende navorsingsontwerp die “HOE” en “WAAROM” vrae beantwoord. In kwalitatiewe navorsing verwys beskrywende navorsing meer na die intensiewe ondersoek van 'n spesifieke verskynsel. Volgens Bless et al. (2006: 43) volg dit dikwels op die verkennende navorsingsontwerp. Die beskrywende ontwerp help dus die navorser om die data wat deur die verkennende navorsingsontwerp bekom is te beskryf. Vir die doeleindes van hierdie studie wou die navorser die kwalitatiewe data wat deur middel van die verkennende navorsingsontwerp ingesamel was beskryf ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe dienslewering deur die “hoe” vraag te beantwoord.

1.5.3 Populasie, Steekproef , Steekproeftegniek en Steekproefgrootte

Monette, Sullivan en De Jong (2005:131) en Grinnell et al. (2010:154) beskryf 'n **populasie** as die totale groep mense of objekte wat deur die navorser bestudeer gaan word. Die populasie hoef nie noodwendig net uit individue te bestaan nie, maar kan ook groepe en programme wees. Dus is die teiken populasie alle moontlike gevalle uit wie die eenheid van analise bestaan. Babbie (2005:251) ondersteun bogenoemde beskrywing deur 'n populasie as die gespesifiseerde versameling van studie elemente te omskryf.

Die populasie in hierdie navorsingstudie was:

- Praktiserende maatskaplike werkers in die Wes-Kaap wat gesinsorgdienste lewer

'n **Steekproef** bestaan uit een of meer elemente wat geselekteer word uit 'n populasie (Monette et al., 2005:131, Maree, 2007:79). Yegidis en Weinbach (2009:197) beskryf 'n steekproef as 'n *subgroep* geselekteer vir die studie vanuit mense of objekte *binne die gedefinieerde populasie*.

Ten einde 'n subgroep te selekteer vanuit bogenoemde populasie, was die steekproef vir hierdie studie as volg:

- Maatskaplike werkers
- Betrokke by gesinsorgdienste
- In die diens van Departement Maatskaplike Ontwikkeling en Nie-Regerings Organisasies
- Wat kontak met vlugteling/immigrante en/of slagoffers van xenofobie gehad het
- In die Kaapse Wynland Distrik

Wat die **metode van steekproefneming** aan betref, kan daar ook onderskeid getref word tussen waarskynlikheidsteekproefneming en nie-waarskynlikheidsteekproefneming. Die waarskynlikheidsteekproefneming word hoofsaaklik benut in die kwantitatiewe navorsingsbenadering (Bless et al., 2006:101-105), terwyl die nie-waarskynlikheidsteekproefnemingsmetode hoofsaaklik in kwalitatiewe navorsing benut word (Merriam, 2009:77; Bless et al., 2006:105-106). As gevolg van die kwalitatiewe aard van hierdie studie, sal die nie-waarskynlike steekproefnemingsmetode en relevante tegnieke beskryf word.

Rubin en Babbie (2005:244-245) beskryf die nie-waarskynlikheidsteekproefnemingsmetode as 'n prosedure waar al die persone in die steekproefneming onbekend is, en meld dat hierdie metode gebruik word wanneer daar nie vooraf bepaal kan word wat die waarskynlikheid is om ingesluit te word by die steekproef nie. In hierdie steekproefnemingsmetode word daar van die volgende **tegnieke** gebruik gemaak (Maree, 2007:177-178; Leedy en Ormrod, 2005: 206; Bless et al., 2006:105-106; Grinnel et al., 2010: 161-162; Merriam, 2009:77):

- Sneebal tegniek: Hierdie metode word dikwels gebruik waar dit moeilik is om kontak te maak met die populasie. Die deelnemers aan die navorsing word gebruik om nog deelnemers te bekom totdat die steekproef al groter word.
- Kwota tegniek: In hierdie tegniek moet die navorser eers kategorieë mense identifiseer, en dan word die navorsing deur middel van die toevallige

steekproeftegniek (soos hieronder beskryf) gedoen totdat die kwota bereik is. Die tegniek reguleer die grootte van die kategorieë.

- Toevallige steekproeftegniek: Hier word die elemente van 'n populasie geselekteer omdat hulle meer toeganklik is. Dit is 'n vinnige en goedkoop tegniek, maar lei nie noodwendig tot die verteenwoordiging van die totale populasie nie. Tydens hierdie tegniek word die eerste beskikbare persone dikwels as deelnemers gebruik.
- Doelbewuste steekproeftegniek: Hierdie tegniek word gebruik in spesiale situasies waar die steekproef gekies word met 'n spesifieke doel; en die navorser poog om meer insig te verkry, te verstaan en te ontdek. Daar moet dus 'n steekproef gekies word van wie daar geleer kan word. Dus word net 'n sekere groep, wat die navorsingsvraag die beste sal kan beantwoord, geteiken vir insluiting in die steekproef. Die navorser maak daarom staat op eie oordeel rakende die benodigde karaktereienskappe van die steekproef.

Vir die doeleindes van hierdie navorsingstudie het die navorser die *doelbewuste en sneeubal* steekproeftegnieke gekies, aangesien maatskaplike werkers wat gesiensorgdienste lewer die navorsingsvraag die beste sou kon beantwoord (doelbewuste tegniek) en maatskaplike werkers sou die navorser na ander werkers wat die vraag kon beantwoord verwys (sneeubal tegniek).

Die **steekproefgrootte** in kwalitatiewe navorsing verwys na die aantal mense of objekte wat die steekproef bevat en nie die persentasie van die populasie nie (Yegidis en Weinbach, 2009:198). Merriam (2009:80), Grinnell et al. (2010:162) en Corbin en Strauss (2008:148) is van mening dat die grootte van die steekproef in kwalitatiewe navorsing deur die navorsingsvraag en die populasie bepaal word. Die steekproef sal dan groei tot 'n mate waar data versadiging bereik word. Data versadiging verwys na waar dieselfde inligting begin herhaal word en die navorser niks nuuts meer leer nie. Dus sal versadiging bepaal wanneer voldoende inligting ingesamel is. Die grootte van die steekproef word dan bepaal in die mate waartoe versadiging intree (De Vos et al., 2005:362). Die grootte van die steekproef in hierdie

studie was deur data versadiging bepaal, as gevolg van die kwalitatiewe aard van die studie.

1.5.4 Data insameling en rekordhouding

Maree (2008:257) en Alston en Bowles (2003:76) beskryf die insameling van kwalitatiewe data as volg: Die data word ingesamel by mense in hul alledaagse lewe. Die navorser is die navorsingsinstrument, en vra die deelnemers oop vrae om hulle in staat te stel om hul stories te deel. Die metodes van data insameling sluit individuele onderhoude, fokusgroepe, waarnemings, dokumente en beeldmateriaal in. Hierdie metodes word hieronder omskryf.

- Waarnemings: Die navorser neem notas van die gedrag en aksies van die persone wie nagevors word.
- Onderhoude: Die navorser voer persoon-tot-persoon onderhoude, telefoniese onderhoude of onderhoude in fokusgroepe met die deelnemers aan die studie.
- Dokumente: Die navorser kan gebruik maak van publieke dokumente soos koerante, verslae of notules van vergaderings. Private dokumente kan ook gebruik word wat briewe, dagboek inskrywings, ens. insluit.
- Klank en visuele materiaal: die data in hierdie laaste kategorie neem die vorm aan van fotos, videos of enige vorm van klank.

Merriam (2009:88-89) is van mening dat onderhoude van waarde is wanneer persepsies verken word. Die doel van hierdie studie was om maatskaplike werkers se persepsies te verken, en daarom was hierdie metode van data insameling as geskik vir hierdie studie beskou. Merriam (2009:88-89) en Corbin en Strauss (2008:27) onderskei voorts tussen drie tipes onderhoude, naamlik gestruktureerde, ongestruktureerde en semi-gestruktureerde onderhoude. Hierdie drie verskillende tipes onderhoude sal vervolgens kortliks bespreek word:

- Gestruktureerde onderhoude se bewoording en die volgorde van die vrae is gewoonlik vooraf vasgestel en beplan. Die skrywers beskryf dit as 'n mondelingse weergawe van 'n vraelys. Hierdie tipe onderhoude word meestal gebruik om demografiese data te bekom.
- Semi-gestruktureerde onderhoude word gewoonlik benut wanneer spesifieke data benodig word. Die vrae is buigbaar, maar die grootste gedeelte van die onderhoud word gelei deur 'n lys vrae. Dit het egter geen voorafbepaalde bewoording en volgorde nie, en deelnemers word aangemoedig om hul opinies en persepsies vrylik deur te gee.
- Ongestruktureerde onderhoude maak gebruik van oop vrae, dit is verkennend en buigbaar en neem die vorm van 'n gesprek aan. Hierdie tipe onderhoud word gewoonlik gebruik wanneer die navorser nie genoeg oor 'n verskynsel weet om die relevante vrae te vra nie. Die doel is om van die onderhoud te leer en sodoende vrae te formuleer.

Die navorser het vir die doeleindes van hierdie studie van **semi-gestruktureerde onderhoude met individue** gebruik gemaak, omdat die rol van die maatskaplike werk professioneel spesifiek verken moes word, sonder om maatskaplike werkers se insette te veel te beperk. Oop vrae wat spesifiek op die onderwerp fokus is dus gevra, terwyl die deelnemers aangemoedig is om uit te brei en hul insette vrylik te gee.

Die vrae aan die deelnemers om struktuur aan die onderhoude te gee was as volg:

- Vertel my van jou ervarings as maatskaplike werker van slagoffers van xenofobie.
- Wat dink jy is die rol wat die maatskaplike werk professioneel moet speel om hierdie slagoffers te help?
- Watter uitdagings dink jy bied hierdie diens aan maatskaplike werkers?
- Watter hulpbronne en ondersteuning het maatskaplike werkers nodig om so 'n diens te kan lewer?

Die navorser het toegang tot deelnemers verkry deur briewe te rig aan die kantoorhoofde van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling en nie-regerings organisasies (Bylae A). Die doel van die studie, die navorsingsvraag, steekproefneming, asook hoe data ingesamel sal word en watter vrae gevra sal word is aan die kantoorhoofde deurgegee. Hulle is gevra om deel te neem aan die studie en die navorser in kontak te bring met moontlike deelnemers. Die briewe is per e-pos of per handpos aan die deelnemers verskaf. Die potensiële deelnemers is daarna gekontak en van bogenoemde inligting voorsien (Bylae B) Hulle is ook gevra om 'n addisionele ingeligte toestemmingsvorm (Bylae C) te voltooi en te onderteken, en sodoende is toestemming aan die navorser verleen om die onderhoude te voer.

Rekordhouding in kwalitatiewe navorsing kan as volg beskryf word: Kwalitatiewe data word in 'n verslag saamgevat en gee 'n verbatim beskrywing van die vrae wat gevra is, sowel as die antwoorde. Hierdie data word aangevul deur veldnotas van nie-verbale data. Die verbale data word op audio- of videoband opgeneem gedurende die onderhoud, waarna dit getranskribeer word en die veldnotas bygevoeg word (Creswell, 2009:179-180; Merriam, 2009:85; 109-110). Die navorser het van bandopnames en veldnotas gebruik gemaak om die kwalitatiewe data te dokumenteer. Na afloop van die dokumentering kon die navorser voortgaan om die data te analiseer.

1.5.5 Data analise

Kwalitatiewe data analise is gebaseer op die waardes en die betekenis wat die deelnemers aan hul daaglikse lewens koppel (Maree, 2007: 255). Volgens Creswell (2009:183-184) word kwalitatiewe data geanaliseer om sin te maak van wat gedurende die observasie of onderhoud gebeur het en dan 'n interpretasie daarvan te maak. Die data analise is 'n aaneenlopende proses, waar konstante reflektasie plaasvind en analitiese vrae gevra word. Volgens die skrywer is die doel van kwalitatiewe data ontleding om 'n komplekse geheel in kleiner dele te verdeel soos wat dit betrekking het op die kwalitatiewe studie. Data analise is voorts daarop ingestel om orde en sin te bring aan die ingesamelde data. Die data analise begin reeds by die navorsingsopset waar die observasies of onderhoude plaas gevind het

en die navorser herhalende idees, temas en patrone wil identifiseer (De Vos et al., 2005:322; Yegidis en Weinbach, 2009:262; Rubin en Babbie, 2005: 527).

Tesch in Creswell (2009:186) verskaf 'n raamwerk van stappe vir die analisering van kwalitatiewe data. Hierdie agt stappe het die navorser gehelp om data wat tydens hierdie studie ingesamel was op 'n gestruktureerde en sistematiese wyse te analiseer. Die implimentering van hierdie stappe word in Hoofstuk 2 breedvoerig uiteengesit. Die temas en sub-temas wat hieruit voortgevloei het, was vervolgens gekontroleer met literatuur en toe beskryf.

1.5.6 Data verifikasie en geldigheid in kwalitatiewe navorsing

Data verifikasie word gesien as 'n noodsaaklike aspek van kwalitatiewe navorsing (Creswell, 2009:190). Dit word gedoen om vas te stel hoe akkuraat die bevindings is. Data verifikasie vind plaas sodat die navorser kan vasstel of sekere gedrag en patrone hulself herhaal in 'n sekere groep. Dit verhoog ook die betroubaarheid van die studie om sodoende bevindings en samevattinge te ondersteun (Creswell, 2009:190; Krefting 1991:214). De Vos et al. (2005:345) beklemtoon juis dat die uitdaging vir kwalitatiewe navorsers is dat die bevindinge van die navorsing betroubaar moet wees. Krefting (1991:214-222) en De Vos et al. (2005:345) stel voor dat die betroubaarheid van die navorsing vasgestel word deur die benutting van die vier beginsels van Guba. Laasgenoemde skrywers beskou hierdie beginsels as 'n "klassieke bydrae tot die kwalitatiewe navorsingsmetodologie". Die fokusareas van hierdie beginsels vir die doeleindes van hierdie studie word hieronder bespreek, terwyl die implimentering daarvan in Hoofstuk 2 uiteengesit sal word.

- **Geldigheid van die waarheid** ("Truth Value"): Dit word bepaal deur geloofwaardigheid en in die vertroue wat gestel kan word in die navorsingsbevindinge. Geldigheid van die waarheid word gebaseer op die navorsingsontwerp, deelnemers en die konteks waarin die studie plaasvind (Krefting, 1991:215). Die geldigheid van die waarheid is in hierdie studie verhoog deur onderhoudstegniese (soos bespreek in De Vos et al., 2005:288) en triangulasie van bronne (maatskaplike werkers werksaam by die Departement

Maatskaplike Ontwikkeling en maatskaplike werkers werksaam by nie-regerings organisasies).

- **Toepasbaarheid** (“Applicability”): Dit verwys na die oordraagbaarheid van die bevindinge en die veralgemening daarvan, asook die mate waartoe die bevindings van die studie toegepas kan word in ander kontekste of groepe. Toepasbaarheid het dus ‘n impak op die betroubaarheid van die navorsingsbevindinge. Oordraagbaarheid word benut om die toepasbaarheid van kwalitatiewe navorsingstudies te verhoog (Krefting, 1991:216). Dit is in hierdie studie verhoog deur ‘n kompakte beskrywing van die implimentering van die navorsingsmetodologie (sien Hoofstuk 2) en die doelbewuste steekproef tegniek.
- **Bestendigheid** (“Consistency”): Dit dui op die feit dat die bevindinge wat verkry is deur die navorsingstudie dieselfde sal bly indien die studie herhaal sou word met dieselfde deelnemers en in dieselfde omgewing of konteks (Krefting, 1991:216). Bestendigheid is in hierdie studie verhoog deur ‘n kompakte beskrywing van die metodologie (sien Hoofstuk 2), triangulasie van bronne (maatskaplike werkers werksaam by die Departement Maatskaplike Ontwikkeling en maatskaplike werkers werksaam by nie-regerings organisasies) en ‘n onafhanklike kodeerder.
- **Neutraliteit**: Dit verwys na die afwesigheid van vooroordeel. Dit impliseer dus dat die navorser onpartydig is en dat die bevindings slegs gebaseer word op die data wat bekom is van die deelnemers. Dit verwys na die neutraliteit van die data eerder as na die neutraliteit van die navorser (Krefting, 1991:216-217). Neutraliteit is in hierdie studie bereik deur volledige transkripsies van onderhoude, veldnotas, die benutting van ‘n onafhanklike kodeerder en triangulasie van bronne (maatskaplike werkers werksaam by die Departement Maatskaplike Ontwikkeling en maatskaplike werkers werksaam by nie-regerings organisasies).

1.6 Etiese aspekte in die navorsingsmetode

De Vos, et al. (2005: 58-61); Monette et al. (2005:53); Bless et al. (2006:141-145) en Leedy en Ormrod (2005: 101-104) identifiseer die volgende etiese aspekte wat betrekking het op hierdie studie, en wat deur die navorser in ag geneem moet word tydens die implimentering van 'n navorsingstudie.

- **Voorkoming van skade aan deelnemers/deelnemers:** Die deelnemers betrokke by navorsing beloop die risiko om fisiese of emosionele skade op te doen tydens die navorsing. Om te verhoed dat hulle skade opdoen moet die deelnemers vooraf goed ingelig word oor al die aspekte van die navorsing, insluitend die doel, die struktuur en metode van data insameling en die moontlike voor- en nadele betrokke by deelname. Die deelnemers in hierdie studie was vooraf rakende die aspekte van die studie ingelig per brief en weer tydens die onderhoud. Onderhoude was so geskeduleer dat die tyd en plek nie die deelnemers blootstel en verontrief nie.
- **Ingeligte toestemming:** Die deelnemers moet ten volle oor die navorsing ingelig word, insluitend die doel, die proses wat gevolg gaan word, en die moontlike voordele en nadele van die studie. Die deelnemers moet weet waarvoor hulle hulself inlaat as hulle toestemming sou gee. Na aanleiding van die brief waarin die studie uiteengesit en verduidelik was en nadat die deelnemers tevrede en verseker was van enige inligting wat benodig was, moes die deelnemers 'n ingeligte toestemmings vorm onderteken.
- **Misleiding van deelnemers:** De Vos et al. (2005:60) definieer misleiding as “die doelbewuste misinterpretasie van feite om 'n ander persoon te laat glo wat nie waar is nie”. Dit is die weerhouding van informasie, of die gee van foutiewe informasie, sodat die deelnemers instem tot die navorsing gegrond op 'n wanpersepsie. Die navorser het in hierdie studie geen informasie van deelnemers weerhou nie, en deelnemers is verseker dat hulle die onderhoud kon verlaat indien hulle nie verder wou deelneem nie.

- **Skending van privaatheid:** Die deelnemer se privaatheid moet ten alle tye gerespekteer word. Dit sluit ook in die aspek van konfidensialiteit. Die deelnemer het die reg om te besluit waar, wanneer en aan wie sekere informasie bekend gemaak kan word. Informasie word anoniem deurgegee om die privaatheid van die deelnemers te beskerm. Die reg tot privaatheid word ook verbind met toestemming, sodat die deelnemer verstaan dat hy/sy vrywillig deelneem en dat hy/sy ter enige tyd deelname aan die projek kan staak. Konfidensialiteit en anonimiteit was ten alle tye tydens die studie gerespekteer ten einde die deelnemers se privaatheid te beskerm. Die deelnemers se name het nie op die transkripsies verskyn nie, en die ingeligte toestemmingsvorms is tesame met die transkripsies en veldnotas op 'n veilige plek bewaar.

1.7 Begripsoms krywing

Xenofobie

Xenofobie verwys na 'n intense of irrasionele haat of vrees vir mense van ander lande (Oxford Pocket Dictionary of Current English, 2009). Harris (2002:170) beskryf hierdie term as 'n negatiewe *houding* wat gekarakteriseer word deur 'n vrees vir vreemdelinge.

Slagoffer van Xenofobie

Volgens die Nasionale beleidsriglyne vir Slagofferbemaagtiging (National Policy Guidelines for Victim Empowerment, 1997) word 'n slagoffer beskou as enige persoon wie skade berokken word, insluitende fisiese en geestelike beserings; emosionele lyding; ekonomiese verlies en benadeling van die persoon se fundamentele regte deur dade van nalatigheid wat die regte skend. Alle slagoffers, ongeag van ras, geslag, kleur, seksuele oriëntasie, ouderdom, gestremdheid, geloof of taal word ingesluit.

Immigrante van Afrika lande is gewoonlik die slagoffers van vreemdeling haat. Hierdie persone gaan dikwels nie net gebuk onder die vreemdeling haat en geweld nie, maar hulle is ook slagoffers van goedkoop arbeid; as gevolg van hul

desperaatheid vir oorlewing is hulle dikwels bereid om vir lae inkomste te werk. Hulle is ook gewoonlik slagoffers van geweld, hul kleinbesighede gaan gebuk onder vandalisme en hul besittings word gesteel. Immigrante of uitlanders is dikwels ook slagoffers van korrupsie; wanneer hierdie onwettige immigrante die land wil binne kom of arrestasie wil vermy, is daar polisie beamptes wie bereid is om omkoop fooie te aanvaar. Immigrante ook nog dikwels slagoffers van uitsetting; hulle is gewoonlik aan die ontvangskant van georganiseerde uitsettings. Plaaslike gemeenskappe glo gewoonlik dat immigrante nie die reg het tot eiendom nie en hulle staan dan saam om hierdie immigrante uit te sit (The Centre for the Study of Violence and Reconciliation, 2007)

Maatskaplike werk

Barker in Sheafor en Horejsi (2010:5) beskryf maatskaplike werk as die toegepaste wetenskap om mense te help om 'n effektiewe vlak van psigososiale funksionering te bereik en om die maatskaplike veranderinge teweeg te bring om die welstand van alle mense te verhoog. Die maatskaplike werk profesie bemark maatskaplike verandering, probleemoplossing in menslike verhoudinge en die bemagtiging en bevryding van mense se omstandighede om hul welstand te verbeter (International Federation of Social Workers: 2005).

Volgens Hepworth, Rooney en Larson (2002:5) is die primêre missie van die maatskaplike werk profesie om menslike welstand te verhoog en om die basiese menslike behoeftes te bevredig met die klem op die behoeftes van die kwesbares, onderdrukte en arm mense. Maatskaplike werk verwys dus na enige van verskeie professionele aktiwiteite of metodes wat verband hou met die voorsiening van maatskaplike dienste en spesifiek die ondersoek van omstandighede en behoeftes, asook die behandeling en materiële voorsiening vir die ekonomiese; fisiese; geestelike of maatskaplike benadeeldes (Merriam Webster Dictionary: 2011). In terme van dienste aan kwesbare groepe, moet maatskaplike werk 'n bydrae lewer tot die bemagtiging en vrylating van onderdrukkende omstandighede (Davies, 2008:103).

Die doel van maatskaplike werkers se aksies is om aktiewe deelname te hê in die identifisering van probleme in gemeenskappe en in areas waar die kwaliteit van lewe verhoog kan word, om as advokaat op te tree namens verandering, of om hulpbronne te ontgin en te mobiliseer. Maatskaplike werkers se fokus moet dus op beide die persoon en die omgewing wees. Dit is ook die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker om omstandighede te identifiseer wat bydrae tot die toestand van nood en intervensies hiervolgens te beplan (Sheafor en Horesji, 2010:63-64).

Die maatskaplike werker moet daartoe in staat wees om maatskaplike probleme te identifiseer en vaardighede te gebruik om die probleem te ondersoek, dienste te beplan en dienste te implimenteer en te moniteer. Maatskaplike werkers moet voorts oor die houding en vaardigheid beskik om binne 'n diverse konteks dienste te kan lewer deur direkte en indirekte maatskaplike dienste aan kliëntsisteme te lewer om maatskaplike probleme soos armoede, onderdrukking, politiese ongelykheid, diskriminasie en onregverdigheid te kan aanspreek (Brueggemann, 2006: 3-4, 25-27).

Strategieë om maatskaplike werkers in staat te stel om bogenoemde take te kan uitvoer is om ondersteuning te bied, te luister, alternatiewe voor te stel sowel as berading of emosionele steun te gee (Trevethick, 2005:191). Die praktyk van maatskaplike werk moet ook menseregte en beginsels insluit en reflekteer (Gambrill, 2006:9; Ife, 2008:21). Volgens Coulshed en Orme (2006:23) moet dienste deur maatskaplike werkers deur die proses van assessering gelei word, ten einde te verseker dat die behoeftes van die kliëntsisteme ten alle tye die kern van dienslewering vorm.

1.8 Uitleg van die navorsingsdokument

Hierdie navorsingsdokument sal as volg aangebied word:

Hoofstuk 1: Inleiding, probleemstelling en beskrywing van die navorsingsplan.

Hoofstuk 2: Kompakte beskrywing van die toepassing van die metodologie

Hoofstuk 3: Bevindinge en literatuurkontrole

Hoofstuk 4: Opsomming, gevolgtrekkings en aanbevelings

1.9 Slotsom

Hierdie hoofstuk het 'n breë agtergrond rakende die verskynsel van xenofobie verskaf ten einde die navorsingsprobleem te kon identifiseer. Die navorsingsprobleem is gevolg deur 'n beskrywing van die navorsingsvraag en die doel en doelstellings van hierdie studie. Die navorsingsmetodologie wat die navorsingsbenadering, navorsingsontwerp, populasie en steekproefneming, data insameling en dokumentering, data analise en die geldigheid in kwalitatiewe navorsing insluit is bespreek om die keuses van die navorser te verantwoord. Die belangrikheid van etiese aspekte in navorsing word ook beklemtoon en sleutelbegrippe wat betrekking op die studie het is omskryf.

Hoofstuk 2 fokus op die omskrywing van hoe die navorsingsmetodologie in hierdie studie toegepas is.

HOOFSTUK 2:

Navorsingsmetodologie soos toegepas in hierdie studie

2.1 Inleiding

Die term 'xenofobie' is verkry vanuit die Griekse taal: Fobie beteken ongegronde vrees en Xeno beteken vreemdeling. Xenofobie kan dus beskryf word as die ongegronde vrees vir vreemdelinge. Valji (2003) is van mening dat xenofobie veroorsaak word deur stereotipe denke wat aanleiding gee tot die vrees vir, en wantroue van iemand wat as "vreemd" beskou word. Die skrywer maak vervolgens die stelling dat xenofobie die wortel is van maatskaplike en ekonomiese probleme vir die gasheer gemeenskap. Hierdie skrywer is van mening dat die meeste xenofobiese aanvalle vanuit ekonomiese faktore voortspruit.

Met die klem op maatskaplike dienslewering aan slagoffers van xenofobie verduidelik die skrywer dat die teenwoordigheid van vreemdelinge bestaande frustrasies verhoog (Valji, 2003). Xenofobiese geweld is geneig om uit te breek in lae-inkomste gemeenskappe as gevolg van hoë werkloosheidsyfers en behuisingstekorte wat sanitasie, water, elektrisiteit en ander dienste van munisipaliteite insluit. Ekstreme kompetisie in die kleinbesigheid sektor lewer 'n verdere bydrae (Amisi, Bond, Cele, Hinely, ka Manzi, Mwelase, Naidoo, Ngwane, Swarere, en Zvavanhu, 2010:11). Harris (2002 53) sluit by hierdie siening aan deur te verduidelik dat xenofobie nie net verband hou met houding nie, maar ook aanleiding gee tot aksies wat gewelddadig van aard is.

As gevolg van die trauma wat vlugteling beleef voordat hulle hul land van oorsprong verlaat (Sue, 2006:293), asook die trauma wat xenofobie in die nuwe land veroorsaak (HSRC, 2008:9); beleef slagoffers van xenofobie dus maatskaplike probleme. Maatskaplike dienslewering aan slagoffers van xenofobie word egter beperk deur 'n tekort aan riglyne (Eland, 2011), asook die feit dat daar teenoor hierdie slagoffers gediskrimineer word in terme van werk; maatskaplike dienste; gesondheid-/mediese dienste; opvoeding en toegang tot justisie (Commission on Human Rights, 2004).

Na afloop van die xenofobiese aanvalle in die onlangse verlede, was die onmiddellike doel van die regering en die siviele gemeenskap om die situasie te stabiliseer en menslike behoeftes van die gemeenskappe waar die geweld plaasgevind het aan te spreek. 'n Verdere doel was ook om spanning te verminder en verdere geweld te voorkom. Diegene verantwoordelik vir die kriminele aksies is ook gestraf. Hierdie aksies moet egter opgevolg word met langtermyn oplossings om 'n herhaling te voorkom (HSRC, 2008).

Die navorser het as maatskaplike werker die behoefte ervaar om meer uit te vind van die rol van die maatskaplike werk professione in terme van dienslewering aan slagoffers van xenofobie. Na afloop van 'n oorsigtelike literatuurstudie (sien Afdeling 1.1 in Hoofstuk 1) het sy 'n leemte aan inligting in hierdie verband geïdentifiseer. Daar bestaan dus 'n leemte in maatskaplike werkers se benodigde kennis rakende die hantering van hierdie slagoffers. Sy het vervolgens 'n navorsingsprobleem geformuleer (Afdeling 1.2, Hoofstuk 1) rakende die gebrek aan kennis aangaande die rol, taak en funksie van maatskaplike werkers teenoor immigrante, asielsoekers en vlugteling, en veral slagoffers van xenofobie.

Die navorsingsvraag, die doel en die doelstellings wat voortgevloei het vanuit bogenoemde navorsingsprobleem, en wat as fokus vir hierdie studie gedien het sal in die volgende afdelings uiteengesit en bespreek word; waarna die implementering van die navorsingsmetodologie volledig bespreek sal word.

2.2 Navorsingsvraag

Graziano en Raulin (2007:43) verduidelik dat 'n duidelike navorsingsvraag gebaseer word op goed ontwikkelde kennis van 'n vorige navorsingstudie en teorieë (i.e. 'n voorlopige literatuurstudie), asook die navorser se eie idees en spekulasies. Die skrywers is ook van mening dat die navorsingsvraag sorgvuldig gekonseptualiseer en fraseer moet word, omdat die res van die navorsingstudie sal poog om hierdie vraag te beantwoord. Die navorsingsvraag bepaal dan ook hoe die proses uitgevoer sal word. In aansluiting hiermee, adviseer De Vos et al. (2005:321) dat die navorsingsvraag verbandhoudend moet wees met die doel en doelstellings van die bepaalde navorsingstudie.

Volgens Grinnell en Unrau (2005:79) is 'n navorsingsvraag meer algemeen in 'n kwalitatiewe navorsingstudie. Ten einde die rol van 'n navorsingsvraag in kwalitatiewe navorsingstudies te beskryf, noem D'Cruz en Jones (2004:19) dat 'n navorsingsvraag duidelik maak *wat* die studie probeer ondersoek. Die skrywers verduidelik voorts dat 'n navorsingsvraag die navorsingsprojek organiseer en rigting voorsien, die projek afbaken deur grense te stel, die navorser gefokus hou gedurende die projek, 'n raamwerk vir die implementering van die navorsingsmetodologie voorsien en dui op die data wat benodig word vir die studie.

Die navorser het van 'n navorsingsvraag gebruik gemaak om deur middel van hierdie studie die navorsingsprobleem aan te spreek. Die formulering van hierdie navorsingsvraag was daarop gerig om rigting en fokus aan die studie te verleen, 'n aanduiding te gee van die tipe data wat benodig word om die navorsingsprobleem aan te spreek, asook om 'n raamwerk te voorsien vir die ontwikkeling van die navorsingsdoel, doelstellings en metodologie.

Die navorsingsvraag wat geformuleer was vir die doeleindes van hierdie studie was dus:

- *Wat is die rol van die maatskaplike werk professionele in die hantering van slagoffers van xenofobie?*

Die doel en die doelstellings geformuleer vir hierdie studie sal vervolgens bespreek word.

2.3 Navorsingsdoel en doelstellings

Mouton (2001:38;101-102) verduidelik dat die navorsingsdoel die take van die studie uiteensit. Die doel van die navorsing gee ook 'n aanduiding van wat die navorser wil bereik, en kan op die volgende aspekte gefokus wees:

- 1) om 'n sekere fenomeen te beskryf of te verduidelik;
- 2) Om intervensies of opvoedkundige programme te evalueer en
- 3) Om nuwe teorieë te ontwikkel of om bestaande teorieë te toets.

Die skrywer verduidelik ook dat die navorsingsdoel verkennend, beskrywend of verklarend mag wees en dat daar twee faktore bestaan wat die ontwikkeling van die navorsingsdoel kan beïnvloed, naamlik:

- 1) die navorser se agtergrondskennis of
- 2) die navorser se kognitiewe belangstelling (Mouton, 2001:102).

Die navorser het die doel van hierdie studie geformuleer in terme van die feit dat sy wou poog om die rol van die maatskaplike werk professione rakende dienslewering aan slagoffers van xenofobie te beskryf, as gevolg van 'n gebrek aan kennis rakende die rol; taak en funksie van maatskaplike werkers teenoor slagoffers van xenofobie. Die **doel** van hierdie navorsingstudie was dus as volg geformuleer, met die doel om die navorsingsvraag te kon beantwoord:

- Om maatskaplike werkers se persepsies rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie te verken en te beskryf, ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe en volhoubare dienslewering

Fox en Bayat (2007:15) verduidelik dat die navorser presies moet weet waarheen die studie beweeg. Die skrywers is dus van mening dat die ontwikkeling van navorsingsdoelstellings 'n baie belangrike stap in die navorsingsproses is. Kumar (2005:50) onderskei tussen hoofdoelstellings en subdoelstellings. Die navorser het hierdie beskrywing benut en die doelstellings vir hierdie studie onderverdeel in terme van 1) navorsingsdoelstellings, wat direk verband hou met die doel van die navorsingstudie en 2) die taakdoelstellings, wat verband hou met die take/stappe wat voltooi moes word ten einde die navorsingsdoelstellings te kon bereik.

Die navorsingsdoelstellings vir hierdie studie word in die onderstaande tabel geïllustreer:

Tabel 2.1: Navorsingsdoelstellings

Navorsingsdoelstellings	Taakdoelstellings
<ul style="list-style-type: none"> Om maatskaplike werkers se persepsies rakende die maatskaplike werk profesie se rol in dienslewering aan slagoffers van xenofobie te verken deur middel van 'n kwalitatiewe data insamelingmetode 	<ul style="list-style-type: none"> Om 'n populasie en steekproef te selekteer Om kontak te maak met die organisasies en deelnemers Om ingeligte toestemmingsvorms te laat teken Om 'n onderhoudskedule te ontwikkel vir die semi-gestruktureerde onderhoude Om semi-gestruktureerde onderhoude te voer
<ul style="list-style-type: none"> Om die persepsies van maatskaplike werkers met betrekking die rol van die maatskaplike werk profesie in dienslewering aan slagoffers van xenofobie te beskryf 	<ul style="list-style-type: none"> Om rekord te hou van die semi-gestruktureerde onderhoude Om die ingesamelde data te transkribeer Om die ingesamelde data te analiseer
<ul style="list-style-type: none"> Om 'n literatuur kontrole te doen na aanleiding van die ingesamelde data 	<ul style="list-style-type: none"> Om die ingesamelde data te met bestaande literatuur te verifieer
<ul style="list-style-type: none"> Om aan die hand van die bevindinge gevolgtrekkings te maak 	<ul style="list-style-type: none"> Om die bevindinge te interpreteer en tot gevolgtrekkings te kom
<ul style="list-style-type: none"> Om aan die hand van die bevindinge aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers wat dienste aan slagoffers van xenofobie lewer en so 'n bydrae te lewer tot die kennisbasis van die maatskaplike werk profesie 	<ul style="list-style-type: none"> Om 'n riglyn te ontwikkel aan maatskaplike werkers vanuit die bevindinge

Die navorsingsmetodologie wat die navorser benut het om die doel en doelstellings van hierdie studie te kon bereik, en sodoende die navorsingsvraag te kon beantwoord sal vervolgens bespreek word.

2.4 Navorsingsmetodologie

Silverman (2001:4) beskryf navorsingsmetodologie as die keuses rakende die studie wat gemaak word in verband met die metodes van data insameling, metodes van data analise, ens. Die navorsingsmetodologie beskryf dus die proses wat gevolg sal word om 'n spesifieke fenomeen/situasie te bestudeer/ondersoek. D'Cruz en Jones (2004:59) brei verder op bogenoemde beskrywing uit en meld dat dit besprekings van hoe teorieë gegenerer en getoets word, asook watter logika gebruik word en ook hoe sekere teoretiese perspektiewe verband hou met sekere navorsingsvrae

insluit. Graziano en Raulin (2007:352) ondersteun hierdie beskrywing en voeg by dat die navorsingsmetodologie verwys na die metodes wat die navorser kies om die navorsingsvraag te kan beantwoord.

Hierdie studie het binne die raamwerk van **basiese navorsing** geval. Fox en Bayat (2007:10) verduidelik dat basiese navorsing bekend staan as 'n fundamentele of suiwer tipe navorsing. Die doel van hierdie tipe navorsing is die uitbreiding van kennis. Basiese navorsing word dan ook dikwels in kwalitatiewe navorsing aangewend, aangesien die data wat beskrywend is van 'n populasie se siening van 'n situasie spesifiek 'n bydrae tot die uitbouing van kennis lewer. Graziano en Raulin (2007:58) sluit aan deur te noem dat basiese navorsing ontwerp is om die wetenskaplike insig van 'n fenomeen te verkry. Basiese navorsing was dus as geskik vir hierdie studie bevind, aangesien die navorsingsdoel was om maatskaplike werkers se siening van die rol van die maatskaplike werk professionele te verken en te beskryf, en dus sodoende 'n insig te ontwikkel rakende wat riglyne vir dienslewering aan slagoffers van xenofobie moet behels.

Die navorsingsmetodologie van hierdie studie was gebaseer op die kwalitatiewe navorsingsbenadering wat hieronder beskryf word.

2.4.1 Navorsingsbenadering

Denscombe (2007:29) onderskei tussen die kwalitatiewe en die kwantitatiewe navorsingsbenaderings deur te verduidelik dat die kwalitatiewe navorsingsbenadering 'n proses van ontdekking is, terwyl die kwantitatiewe benadering eerder fokus op die toetsing van 'n hipoteses. Die kwalitatiewe navorsingsbenadering poog dus om sekere verskynsels te verken en te beskryf, en maak gebruik van deelnemers aan onderhoude en observasies (Brewerton en Millward; 2001:12).

Die karaktereienskappe van die kwalitatiewe benadering word deur Maree (2007:50-51) as volg beskryf:

- Die kwalitatiewe navorsingsbenadering word dikwels beskryf as 'n poging om beskrywende data te versamel van 'n spesifieke fenomeen of konteks met die bedoeling om te probeer verstaan wat geobserveer of gebestudeer word.
- Dit fokus dus op hoe individue en groepe die wêreld verstaan en betekenis gee aan hul ervarings.
- Die kwalitatiewe navorsingsbenadering het te doen met die ontwikkeling van insig rakende die prosesse en die maatskaplike en kulturele konteks van verskeie gedragspatrone.
- Hierdie navorsingsbenadering bestudeer gewoonlik mense of sisteme deur interaksie en observasies van die deelnemers in hul natuurlike omgewing, en deur te fokus op hul betekenis en interpretasie.
- Die klem lê op kwaliteit en die diepte van die informasie.

Hierdie kwalitatiewe navorsingstudie hou as volg verband met die karaktereienskappe van die kwalitatiewe navorsingsbenadering soos deur Maree (2007:50-51) hierbo beskryf:

- Die studie het gepoog om insig te ontwikkel rakende wat die rol van die maatskaplike werk professione in die fenomeen xenofobie is,
- Die navorser wou maatskaplike werkers se siening van hoe hulle die fenomeen xenofobie verstaan en betekenis daaraan gee verken en beskryf.
- Die doel van die studie was om aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe en volhoubare dienslewering aan slagoffers van xenofobie.
- Die data was ingesamel deur middel van interaksie met maatskaplike werkers binne hul natuurlike opset in die hoedanigheid van maatskaplike werkers, om die maatskaplike werkers se professionele interpretasie van die rol van die professione in die fenomeen xenofobie te verkry.

Die kwalitatiewe navorsingsontwerpe wat vir die doeleindes van hierdie studie benut was word in die afdeling hieronder beskryf en bespreek.

2.4.2 Navorsingsontwerp

Mouton (2001:107) beskryf 'n navorsingsontwerp as 'n stel riglyne en instruksies oor hoe om die navorsingsdoel te bereik. Trochim (2006) is van mening dat die navorsingsontwerp die gom is wat die navorsingstudie bymekaar en gefokus hou. Die skrywer identifiseer die volgende elemente wat binne die raamwerk van die navorsingsontwerp geïdentifiseer moet word:

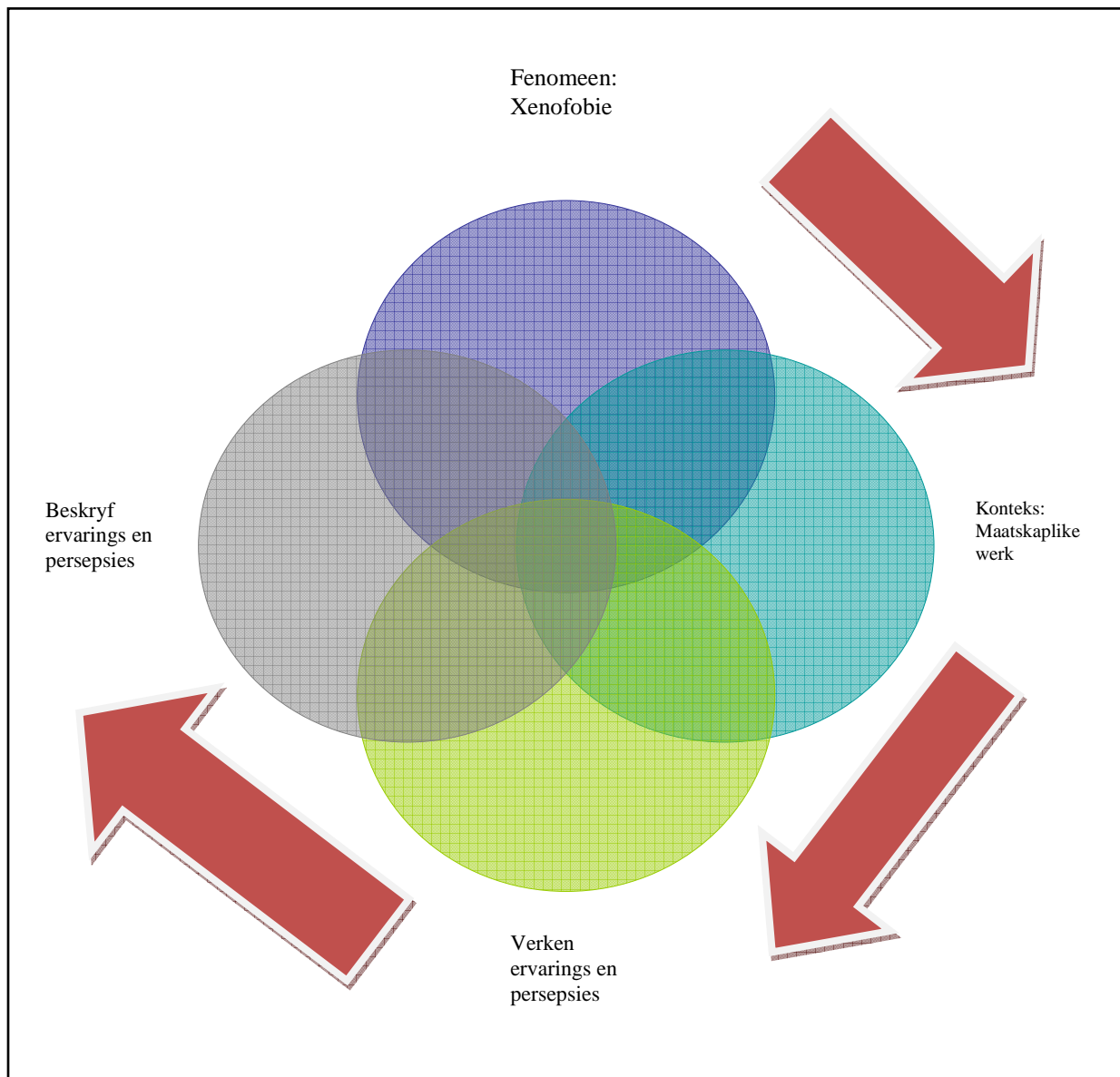
- Die steekproefmetode en steekproefgrootte
- Die metode van data insameling
- Die metode van data analise

In hierdie spesifieke navorsingstudie het die navorser gebruik gemaak van vier navorsingsontwerpe vanuit die kwalitatiewe navorsingsbenadering. naamlik:

- Die fenomenologiese navorsingsontwerp,
- Die kontekstuele navorsingsontwerp,
- Die verkennende navorsingsontwerp en
- Die beskrywende navorsingsontwerp.

Die figuur hieronder illustreer hoe hierdie navorsingsontwerpe bymekaar aansluit.

Figuur 2.1 Die kwalitatiewe navorsingsontwerpe wat in hierdie studie benut was

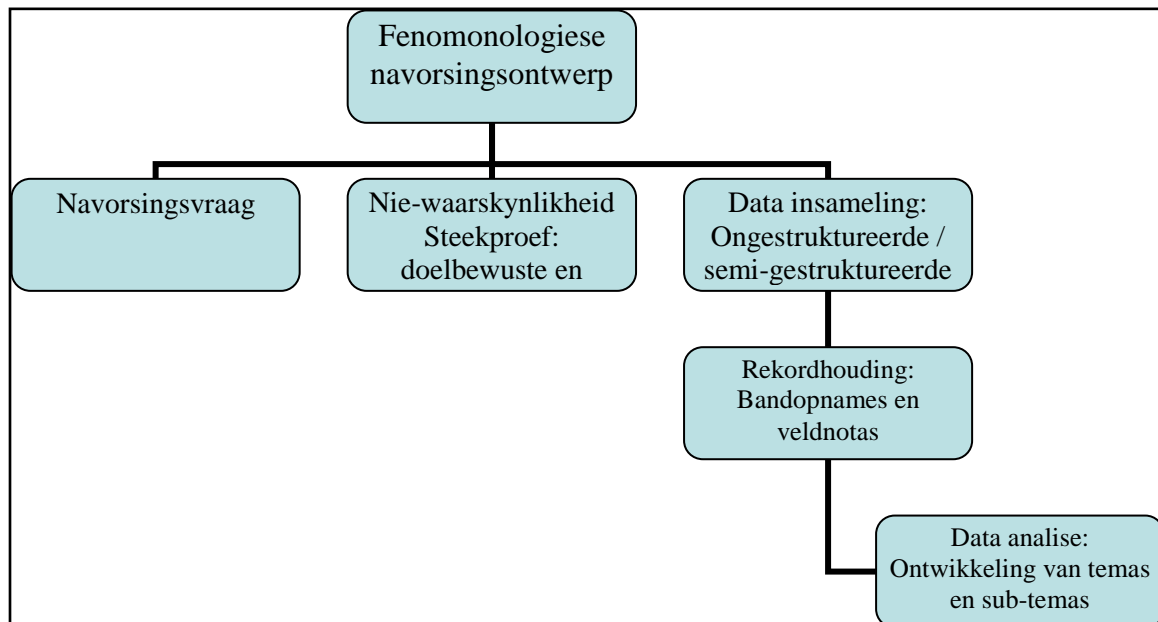


Die gekose navorsingsontwerpe se relevansie en implementering word hieronder uiteengesit.

Die **fenomonologiese navorsingsontwerp** fokus op die ontwikkeling van insig rakende 'n fenomeen, in hierdie geval xenofobie binne die konteks van die rol van die maatskaplike werk professione. Hierdie navorsingsontwerp behels 'n sistematiese refleksie op mense in 'n spesifieke situasie (i.e. maatskaplike werkers in hul professionele hoedanigheid), en is 'n objektiewe studie oor 'n onderwerp wat normaalweg as subjektief beskou word. Die objektiewiteit van die studie is gesetel in die wetenskaplike metodes wat gevolg word (Hicks, 2004:44). Orleans (2011) meld

dat fenomenologiese studies verskil van konvensionele maatskaplike wetenskap deurdat dit wel 'n teoretiese oriëntering behels, maar dat afleidings wat empiries getoets kan word nie gemaak kan word nie. Laasgenoemde stelling dui daarop dat hierdie ontwerp spesifiek benut word in die kwalitatiewe navorsingsbenadering. Die skrywer verduidelik dat hierdie navorsingsontwerp eerder vanuit 'n meta-sosiologiese raamwerk toegepas word deurdat dit 'n beskrywing verleen van mense se bewustelike belewenisse van die fenomeen wat bestudeer word. Groenewald (2004:4) ondersteun bogenoemde beskrywing en noem dat hierdie navorsingsontwerp die navorser help om sekere realiteite te verstaan. Hierdie studie het gefokus op die verkenning en beskrywing van maatskaplike werkers se persepsies en ervarings van die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van xenofobie slagoffers. Die navorser het voorts van Groenewald (2004:6-15) en Trochim (2006) se raamwerk gebruik gemaak om 'n struktuur aan die studie te verleen. Hierdie raamwerk word in die figuur hieronder geïllustreer.

Figuur 2.2 Die struktuur van die navorsingstudie binne die fenomenologiese navorsingsontwerp



Binne die raamwerk van hierdie navorsingsontwerp was die navorser dus in staat om volgens die bogenoemde beskrywing van 'n navorsingsontwerp deur Groenewald (2004:6-15) en Trochim (2006) struktuur aan hierdie studie te verleen. Die fenomeen xenofobie was binne die konteks van die maatskaplike werk professione ondersoek.

Holzblatt, Wendell en Wood (2005:22) beskryf die **kontektuele navorsingsontwerp** as 'n geskikte ontwerp wanneer data insameling deur middel van onderhoude met deelnemers in hul natuurlike omgewing plaasvind. Die skrywers is van mening dat hierdie navorsingsontwerp die navorser help om binne 'n vennootskap met die deelnemers die data binne die werklike konteks van hul belewenisse en persepsies te verken en te beskryf. Hom (2009) beskryf hierdie ontwerp as 'n gestruktureerde metode van data insameling wat daarop gefokus is om te verken, te ontdek en te beskryf.

Die kontektuele navorsingsontwerp was as geskik vir hierdie studie beskou, aangesien dit die verkenning en beskrywing van die "wat" (i.e. die fenomeen xenofobie) in konteks (i.e. die rol van die maatskaplike werk professione) kon plaas. Deur die kwalitatiewe data binne die natuurlike omgewing van die deelnemers in te samel kon die navorser dus veldnotas maak en dit by die transkripsies van die onderhoude voeg om ryker data te verseker.

Die verkennende en beskrywende navorsingsontwerpe wat hieronder beskryf word het as ondersteuning vir die fenomenologiese en kontektuele navorsingsontwerpe gedien.

Babbie (2007:92) verduidelik dat die **verkennende navorsingontwerp** behels dat die navorser 'n onderwerp verken. Dit is gewoonlik in die geval waar die navorser iets nuuts ondersoek, of waar daar min inligting in die literatuur daarvoor gevind kon word. Verkennende studies word om die volgende redes gedoen:

- Om die navorser se nuuskierigheid te bevredig en hom/haar beter die onderwerp te laat verstaan.
- Om die uitvoerbaarheid van 'n meer uitgebreide studie te toets.
- Om die metodes te ontwikkel wat toegepas kan word op daaropvolgende studies (Babbie, 2007:92).

Verkennende studies is ook belangrik wanneer die navorser nuwe insigte in 'n onderwerp wil ontwikkel. Die vernaamste tekortkoming van verkennende studies is

dat dit in isolasie selde bevredigende antwoorde op die navorsingsvraag gee (Babbie, 2007:93).

Die beperkte inligting rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van dien as die rasionaal vir die keuse van hierdie navorsingsontwerp. Hierdie ontwerp het die navorser in staat gestel om die metode van data insameling so te kies dat dit verseker het dat sy die persepsies van maatskaplike werkers in hierdie verband kon verken, en so tot nuwe insigte kon kom.

Die **beskrywende navorsingsontwerp** word deur Fox en Bayat (2007:8) beskryf as gepas vir situasies waar die navorser glo dat daar nie genoeg inligting bestaan om 'n probleem op te los nie. Kreuger en Neuman (2006:23) meld dat verkennende en beskrywende navorsingstudies dikwels hand-aan-hand gaan. Die skrywers meld dat beskrywende ontwerp volg dus op die verkennende ontwerp.

Die navorser het hierdie navorsingsontwerp gekies om te verseker dat die ingesamelde kwalitatiewe data akkuraat beskryf sou word, om sodoende as ondersteuning van die verkennende ontwerp te dien. Dit sou ook die navorser help om die aanbevelings te kon maak aan maatskaplike werkers om sodoende 'n bydrae te kon maak tot effektiewe en volhoubare dienslewering aan slagoffers van xenofobie.

Die populasie en metode en tegnieke van steekproefneming word vervolgens bespreek.

2.4.3 Populasie en metode van steekproefneming

Die **populasie** in 'n navorsingstudie bestaan uit individue, groepe, organisasies, menslike produkte en gebeurtenisse wat verband hou met die navorsingsprobleem. 'n Populasie is dus die volle stel gevalle waarvan steekproewe geneem word (Fox en Bayat, 2007:51-52; Mouton, 2001:134; Graziana en Raulin, 2007:204)

'n **Steekproef** is 'n klein gedeelte of eenheid wat die navorser meer kan vertel van die groter populasie. Tendense en patrone kan geïdentifiseer word vanaf 'n klein

getal individue wat die totale populasie verteenwoordig (Royse, 2008:203-204). Fox en Bayat (2007:54) beskryf 'n steekproef as 'n sub-groep elemente van die populasie wat geselekteer word vir die doel om bestudeer te word/deel te neem aan die navorsing.

Die populasie en steekproef wat vir die doeleindes van hierdie studie geïdentifiseer was om die navorsingsvraag te kon beantwoord word in die tabel hieronder uiteengesit.

Tabel 2.2 Populasie en steekproef van hierdie studie

Populasie	Insluitingskriteria vir die steekproef
<ul style="list-style-type: none"> • Praktiserende maatskaplike werkers in die Wes-Kaap wat gesinsorgdienste lewer 	<ul style="list-style-type: none"> • Maatskaplike werkers • Betrokke by gesinsorgdienste • In die diens van Departement Maatskaplike Ontwikkeling en Nie-Regerings Organisasies • Wat kontak met vlugtelinge/immigrante en/of slagoffers van xenofobie gehad het • In die Kaapse Wynland Distrik

Die proses waardeur elemente van die populasie gekies word om aan die studie deel te neem staan as die **metode van steekproefneming** bekend. Daar word onderskei tussen twee steekproefnemingmetodes, naamlik: die waarskynlikheidsteekproefnemingmetode en die nie-waarskynlikheidsteekproefnemingmetode (Grinnell en Unrau, 2005:155; Denscombe, 2007:29; Brewerton en Millward, 2001:114-117). Die steekproefneming metode wat in hierdie studie benut was is die nie-waarskynlikheidsteekproefnemingsmetode. Maree (2007:176) meld dat hierdie metode geassosieer word met die kwaltiatiewe navorsingsbenadering. Die skrywer verduidelik dat daar nie in hierdie metode gebruik gemaak word van toevallige selektering van populasie elemente nie. Die kans om geselekteer te word om deel te neem aan die studie word dus nie vooraf bepaal nie.

Die navorser het gebruik gemaak van die **nie-waarskynlikheidsteekproefnemingmetode**, spesifiek omdat hierdie metode hoofsaaklik gebruik word in kwalitatiewe navorsingstudies, daar gebruik gemaak was van 'n relatiewe klein populasie en die steekproef nie toevalig geselekteer is nie

(Maree, 2007:176). Hierdie metode van steekproefneming het die navorser ondersteun om die verkennende en beskrywende aard van die navorsingsdoel in ag te neem, deurdat die steekproefmetode daartoe bygedra het dat die steekproef bestaan het uit persone wat die beste in staat was om die navorsingsvraag te beantwoord (Denscombe, 2007:29; Grinnell en Unrau, 2005:164; D’Cruz en Jones, 2004:100).

Die twee **steekproeftegnieke**, binne die raamwerk van die nie-waarskynlikheidsteekproefnemingmetode, waarvan die navorser gebruik gemaak het was die doelbewuste steekproeftegniek en die sneeubal steekproeftegniek, soos hieronder bespreek.

Alston en Bowles (2003:88-90) beskryf die doelbewuste en die sneeubal steekproeftegnieke as volg: Tydens die toepassing van die **doelbewuste steekproeftegniek** maak die navorser staat op sy/haar oordeel rakende die benodigde karaktereienskappe van ‘n steekproef vanuit ‘n populasie. In hierdie studie was die navorser spesifiek van mening dat maatskaplike werkers die beste in staat sou wees om op ‘n reflektiewe wyse hul bewustelike ervarings en persepsies van die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie sou kon verskaf om sodoende die navorsingsvraag te beantwoord. Groenewalt (2004:8) is ook van mening dat hierdie tegniek ‘n positiewe bydrae tot die fenomenologiese aard van ‘n studie maak. Hierdie skrywer noem die **sneeubal steekproeftegniek** as ‘n tweede tegniek wat bydra tot die wetenskaplike aard van die fenomenologiese navorsingsontwerp. Alston en Bowles (2003:90) beskryf hierdie tegniek as wanneer die navorser by een deelnemer wat aan die inluitingskriteria van die steekproef voldoen begin. Die deelnemer verwys die navorser na ander moontlike deelnemers, wat ook die navorser na meer deelnemers verwys.

Grinnell en Unrau (2007:166), Brewerton en Millward (2001:117) en Silverman (2001:250) se beskrywing van die *doelbewuste steekproeftegniek* het as ‘n verdere riglyn vir hierdie studie gedien. Die maatskaplike werkers wat gesinsorgdienste by regerings en nie-regeringsorganisasies werk was as die geskikte kandidate beskou om die navorsingsvraag te kon beantwoord. Hierdie maatskaplike werkers het reeds van tyd tot tyd met immigrante/vlugtelinge te doen gehad, en was ook betrokke by

uitreikingsaksies aan slagoffers van xenofobie (Eland, 2011). Die navorser het dus deur die benutting van hierdie tegniek individue wat kenners was op die gebied wat bestudeer was geteiken. Volledigheid is ook bevorder deur middel van hierdie tegniek deurdat die etiese beginsels wat toegepas was, tesame met hierdie tegniek bygedra het dat data ingesamel is by deelnemers wat kennis gehad het van die situasie, gewillig was om te praat en verskeie opinies verteenwoordig het.

Fox en Bayat (2007:59), Brewerton en Millward (2001:118) en Royse (2008:213) se beskrywing van die *sneeubal steekproeftegniek* het ook gedien as 'n raamwerk vir die navorser. Hierdie tegniek was in fases afgelê en het begin waar die navorser 'n paar individue genader het vanuit die populasie deur middel van die doelbewuste steekproeftegniek. Hierdie deelnemers het vervolgens opgetree as informante en het ander moontlike deelnemers van dieselfde populasie (wat aan die insluitingskriteria voldoen het) geïdentifiseer. Die geïdentifiseerde individue het weer op hul beurt verdere individue geïdentifiseer.

Die sneeubal steekproeftegniek het ook 'n belangrike bydrae gelewer tot die **steekproefgrootte** (Fox en Bayat, 2007:59; Brewerton en Millward, 2001:118; Royse, 2008:213). Deelnemers was op hierdie wyse geïdentifiseer totdat data versadiging bereik was. Die steekproefgrootte van hierdie studie was bepaal namate data versadiging ingetree het. Volgens Denscombe (2007:28) word daar in kwalitatiewe studies van klein steekproewe gebruik gemaak, en word die grootte bepaal wanneer data herhalend raak, en geen nuwe data meer ingesamel word nie (i.e. data versadiging).

Nadat die steekproefnemingmetode geïmplimenteer was, het die navorser die kwalitatiewe data begin insamel. Die metode wat gevolg was word in die afdeling hieronder beskryf.

2.4.4 Metode van data insameling

Die kwalitatiewe data van hierdie studie was ingesamel nadat die navorser haarself en die deelnemers voorberei het. Semi-gestruktureerde onderhoude was gevoer aan die hand van 'n onderhoudskedule en onderhoudstegnieke relevant tot kwalitatiewe

data insameling was toegepas. 'n Voorstudie was onderneem alvorens data insameling begin was. Hierdie afdeling beskryf bogenoemde aspekte, asook hoe die navorser die data gedokumenteer het.

2.4.4.1 Voorbereiding vir data insameling

Die navorser het kontak gemaak met nie-regerings maatskaplikewerk organisasies en die Departement Maatskaplike Ontwikkeling gemaak deur middel van 'n geskrewe aan die kantoorbestuurders (sien Aanhangel A). Die navorser het in hierdie brief die navorsingsonderwerp beskryf, asook die doel van die navorsingstudie. Die rede waarom deelnemers gekies was om aan die studie deel te neem, die onderhoudsriglyn en prosedures, en die etiese aspekte is aan hulle deurgegee (sien Groenewalt, 2004:8). Drie nie-regerings maatskaplikewerk organisasies was gekontak en onderhoude was gereël met die kantoorbestuurders/supervisors waartydens die navorser toestemming verkry het om die maatskaplike werkers in die studie in te sluit. Twee distrikskantore van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling was ook genader (Worcester en Paarl). Die navorser het skriftelik gekommunikeer met die maatskaplikewerkbestuurder van die Paarl kantoor en ook skriftelik en per onderhoud met die maatskaplikewerkbestuurder van die Worcester kantoor. Die navorser het toestemming van bogenoemde persone bekom, op voorwaarde dat die maatskaplike werkers self kon besluit of hulle aan die studie wou deelneem.

Die kantoorbestuurders/supervisors van die nie-regerings organisasies het die navorser na deelnemers verwys wat aan die insluitingskriteria voldoen het. Die maatskaplikewerkbestuurders van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling het die navorser weer na verskeie supervisors in die departement verwys, waar die supervisors die navorser na maatskaplike werkers betrokke by velddienste en wat aan die insluitingskriteria voldoen het verwys het.

Die navorser het vervolgens die geïdentifiseerde maatskaplike werkers gekontak en hul voorsien van 'n inlingtingsbrief (Aanhangel B). Die inhoud van hierdie brief is ook tydens gereëelde onderhoude met hulle bespreek. Voornemende deelnemers was dan die geleentheid gegun om vrae te vra. Indien hulle ingestem het om deel te

neem, en nadat hulle geen verdere vrae gehad het nie, is hulle gevra om ingeligte toestemmingsvorme te teken (Aanhangsel C). Tydens die oriënteringsonderhoude het die voornemende deelnemers spesifiek 'n behoefte aan anonimiteit aangedui.

Nadat die deelnemers die ingeligte toestemmingsvorme geteken het, was reëlings getref vir wanneer en waar die onderhoude gevoer sou word.

2.4.4.2 Semi-gestruktureerde onderhoude

Tydens die semi-gestruktureerde onderhoude het die navorser 'n lys kwessies wat sy wou hê aangespreek moes word om die navorsingsvraag te kon beantwoord in 'n onderhoudsriglyn saamgestel (sien die afdeling hieronder). Die navorser was egter buigsaam in terme van die orde waarvolgens die vrae gevra was. Die navorser het deelnemers toegelaat om die eerste vraag te beantwoord, waarna hulle idees en antwoorde die res van die onderhoud bepaal het. Klem was ook geplaas op die uitbreiding op sekere punte. Die benutting van semi-gestruktureerde onderhoude het die navorser die geleentheid gebied om sekere aspekte relevant tot die navorsingsvraag meer te verken en om meer in-diepte inligting te verkry (vergelyk Denscombe, 2007:176; Brewerton en Millward, 2001:70).

Data versadiging was geïdentifiseer na afloop van 10 onderhoude met deelnemers, waarna die navorser nog 4 onderhoude gevoer het om seker te maak dat geen nuwe inligting na vore kom nie.

2.4.4.3 Onderhoudskedule

Graziano en Raulin (2007:322) verduidelik dat 'n onderhoudskedule gewoonlik gebruik word gedurende persoon-tot-persoon of telefoon onderhoude. Die navorser lees die vrae aan die deelnemer en hou rekord van die antwoorde.

Die onderhoude wat met die deelnemers aan hierdie huidige studie gevoer was, was gegrond op 'n lys vrae wat die navorser gehelp het om 'n fokus vir die onderhoud te ontwikkel. Hierdie riglyn het verseker dat die navorsingsvraag die fokus van die onderhoud was. Die volgende vrae het die onderhoud gelei en struktuur gegee.

- Vertel my van jou ervarings as maatskaplike werker van slagoffers van xenofobie.
- Wat dink jy is die rol wat die Maatskaplike Werk professione moet speel om hierdie slagoffers te help?
- Watter uitdagings dink jy bied hierdie diens aan maatskaplike werkers?
- Watter hulpbronne en ondersteuning het maatskaplike werkers nodig om so 'n diens te kan lewer?

2.4.4.4 Onderhoudstegnieke

Ten einde die navorser te ondersteun om die wetenskaplike aard van die studie te verseker, het sy van onderhoudstegnieke gebruik gemaak soos beskryf deur De Vos et al. (2005:288).

- Die navorser het slegs een vraag op 'n slag gevra om te verseker dat die deelnemer die vraag kon verstaan.
- Oop vrae het verseker dat die deelnemer vry kon voel om haar/sy siening en ervaring te beskryf, sonder om beperk te word.
- Die eerste vraag wat aan die deelnemers gevra was het gehandel oor die deelnemer se ervaring.
- Nadat die deelnemer sy/haar ervarings gedeel het, het die navorser vrae gevra rakende hul persepsies/opinies.
- Die navorser het van die fokussering tegniek gebruik gemaak deurdat sy gedurende die onderhoud deurentyd teruggekeer na aspekte wat deur die deelnemer genoem is wat die navorser as relevant tot die beantwoording van die navorsingsvraag beskou het.
- Aanmoediging is ook benut as 'n tegniek, deurdat die navorser deelnemers gevra het om uit te brei op stellings wat hulle gemaak het, byvoorbeeld deur te vra: "Vertel my meer".

Die onderhoudskedule en die tegnieke wat in hierdie en die vorige afdeling bespreek was, was deur 'n voorstudie getoets om te verseker dat die navorser die navorsingsvraag op hierdie wyse sou kon beantwoord.

2.4.4.5 Voorstudie

‘n Voorstudie is ‘n tegniek om seker te maak dat konsekwente response van deelnemers verkry word. Dieselfde vrae wat in die voornemende studie benut sal word, sowel as die beplande tegnieke wat benut sal word; word in die voorstudie getoets (D’Cruz en Jones, 2004:69; Graziano en Raulin, 2007:34; Mouton, 2001:103).

Die navorser het die onderhouksedule en onderhoudstegnieke benut in onderhoude met een maatskaplike werker by ‘n nie-regeringsorganisasie en een maatskaplike werker by die Departement Maatskaplike Ontwikkeling. Die navorser het vervolgens tot die gevolgtrekking gekom dat die gekose skedule en tegnieke gepas was om die navorsingsvraag te kon beantwoord.

2.4.4.6 Rekordhouding

Rekordhouding word gedoen deur die deelnemers se antwoorde neer te skryf. Dit kan tydrowend wees en die deelnemer se aandag aflei van die onderhoud. Die mees gewensde manier om rekord te hou van data is dus om dit met ‘n bandopnemer op te neem, tesame met veldnotas. Wanneer die onderhoud voltooi is moet die navorser dadelik na die onderhoud op die bandopnemer luister en dit transkribeer (Maree, 2007:89).

Die kwalitatiewe data wat in hierdie studie ingesamel was, is **gedokumenteer** deur middel van die benutting van bandopnames wat getranskribeer was na afloop van die onderhoude, sowel as veldnotas (vergelyk Groenewalt, 2004:15).

2.4.5 Data analise

Data analise beteken om sin te probeer maak uit die inligting wat ingesamel is. Kwalitatiewe data analise behels dat die navorser soek vir sekere temas of kategorieë (Brewerton en Millward, 2001:151; Creswell, 2009:184). Denscombe (2007:287-288) bespreek vier beginsels in kwalitatiewe data analise, naamlik:

- Die afleidings wat gemaak word moet deur die data ondersteun word,
- Die navorser se verduideliking van die data moet vloei vanuit die lesing van die data,
- Die navorser moet dit vermy om ongewenste vooroordele in die data in te bring, en
- Die analisering van data analisering moet prosesse insluit.

Met in ag name van bogenoemde beginsels, het die navorser gedurende die analisering van die kwalitatiewe data in hierdie studie gebruik gemaak van Tesch se raamwerk soos beskryf in Creswell (2009:186). Hierdie raamwerk behels ag stappe, wat as volg deur die navorser benut was:

Stap 1: Kry 'n geheel beeld deur al die transkripsies deeglik te lees en idees neer te stip.

Stap 2: Kies 'n dokument uit die hopie en gaan dit deeglik deur, skryf gedagtes in die kantlyn.

Stap 3: Wanneer bogenoemde taak vir 'n paar deelnemers voltooi is, maak dan 'n lys van al die temas en groepeer soortgelyke temas saam. Identifiseer dan ook oorhoofse temas.

Stap 4: Gebruik die lys temas en kodeer die temas deur verskillende afkortings te gee. Hierdie proses is help om nuwe kodes te identifiseer.

Stap 5: Probeer om die mees beskrywende bewoording vir die temas te vind en dit in kategorieë om te sit. Probeer om die kategorieë te verminder deur soortgelyke temas te groepeer.

Stap 6: Maak finale besluite oor die afkortings vir elke kategorie en plaas dit in alfabetiese volgorde.

Stap 7: Versamel data van een kategorie in een plek en doen 'n voorlopige analisering.

Stap 8: Indien nodig her-kodeer die bestaande data.

Hierdie raamwerk het die navorser in staat gestel om temas en sub-temas te identifiseer op 'n sistematiese wyse, wat die wetenskaplike aard van die studie verhoog het deurdat data analise op 'n teoretiese raamwerk gebaseer was. Die onafhanklike kodeerder het ook van hierdie raamwerk gebruik gemaak.

Die afdeling wat volg verskaf 'n beskrywing van hoe die betroubaarheid van hierdie studie verhoog was.

2.4.6 Data verifikasie

Kwalitatiewe data word geverifieer om seker te maak dat die bevindinge van 'n kwalitatiewe navorsingstudie geldig en betroubaar is (Fox en Bayat, 2007:107; Maree, 2007:113). Die navorser het van Guba se model vir data verifikasie (soos beskryf in Krefting, 1991) gebruik gemaak. Hierdie model is in Afdeling 1.5.6 van Hoofstuk 1 breedvoerig beskryf. Die toepassing word vervolgens in die tabel hieronder uiteengesit.

Tabel 2.3 Die toepassing van Guba se model (in Krefting, 1991) vir kwalitatiewe data verifikasie

Geldigheid van die waarheid		
Beskrywing	Strategie	Toepassing/uitkoms
Geldigheid van die waarheid word gebaseer op die navorsingsontwerp, deelnemers en die konteks waarin die studie plaasvind.	Die geldigheid van die waarheid word in hierdie studie verhoog deur die onderhoudstegnieke en triangulasie van bronne.	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudstegnieke soos voorgestel deur De Vos et al. (2005:288) en soos beskryf in Afdeling 2.4.4.4. Triangulasie van bronne: maatskaplike werkers van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling asook maatskaplike werkers by nie-regerings organisasies.

Toepasbaarheid		
Beskrywing	Strategie	Toepassing/uitkoms
Dit verwys na die oordraagbaarheid van die bevindinge en die veralgemening daarvan.	Toepasbaarheid het 'n invloed op die betroubaarheid van die navorsingsbevindinge. Die doelbewuste steekproeftegniek word gebruik om die steekproef te trek omdat daar 'n spesifieke navorsingsvraag bestaan wat beantwoord moet word deur deelnemers wat die beste in staat is om dit te doen.	Die doelbewuste steekproeftegniek was benut om te verseker dat die deelnemers die navorsingsvraag sou kon beantwoord, gegrond op hul bewustelike ervarings en persepsies.
Bestendigheid		
Beskrywing	Strategie	Toepassing/uitkoms
Dit dui op die feit dat die bevindinge wat verkry is deur die navorsingstudie dieselfde sal bly indien die studie herhaal sou word met dieselfde deelnemers en in dieselfde omgewing of konteks.	Bestendigheid was in hierdie studie verhoog deur 'n kompakte beskrywing van die metodologie, triangulasie van bronne en 'n onafhanklike kodeerder.	<ul style="list-style-type: none"> • Die navorsingsmetodologie is breedvoerig bespreek in hierdie hoofstuk. • Triangulasie van bronne: maatskaplike werkers van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling asook maatskaplike werkers by nie-regerings organisasies. • Die navorser het 'n onafhanklike kodeerder benut om te verseker dat die interpretasie van die data betroubaar was.
Neutraliteit		
Beskrywing	Strategie	Toepassing/uitkoms
Dit verwys na die afwesigheid van vooroordeel. Dit impliseer dus dat die navorser onpartydig is en dat die bevindings slegs gebaseer word op die data wat bekom is van die deelnemers. Dit verwys dus na die neutraliteit van die data eerder as na die neutraliteit van die navorser.	Neutraliteit was in hierdie studie bereik deur volledige transkripsies van onderhoude, veldnotas, die benutting van 'n onafhanklike kodeerder en triangulasie van bronne.	<ul style="list-style-type: none"> • Transkripsies was gebaseer op die verbatim response van deelnemers. • Veldnotas het die nie-verbale data beskryf. • 'n Onafhanklike kodeerder het verseker dat die navorser se eie opinies en aannames nie die bevindinge beïnvloed het nie. • Triangulasie van bronne: maatskaplike werkers van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling asook maatskaplike werkers by nie-regerings organisasies.

Hierdie studie was ook gebaseer op sekere etiese oorweging, wat vervolgens bespreek sal word.

2.5 Etiese aspekte

Die etiese oorweging wat in hierdie huidige studie benut was, was in Hoofstuk 2 uiteengesit en beskryf. Die verskillende etiese aspekte wat in hierdie studie in ag geneem asook toegepas was was gebaseer op die beskrywings van Denscombe (2007:142-145), Graziano en Raulin (2007:65-67) en Brewerton en Millward (2001:61-64). Die gekose aspekte, hul beskrywing (volgens genoemde skrywers) asook die implementering word in die tabel hieronder uiteengesit.

Tabel 2.4 Etiese komponente van die studie

Etiese Aspek	Beskrywing	Toepassing
Voorkoming van skade aan deelnemers	Die deelnemers betrokke by navorsing beloop die risiko om fisiese of emosionele skade op te doen tydens die navorsing.	Die deelnemers in hierdie studie was vooraf per brief en weer tydens 'n onderhoud ingelig rakende die aard van die studie, sodat hulle self kon bepaal of hulle bedreig sou voel deur die studie. Onderhoude was so geskeduleer dat die tyd en plek nie die deelnemers blootgestel en verontrief het nie.
Ingeligte toestemming	Die deelnemers moet ten volle oor doel, struktuur en aard van die navorsingstudie ingelig word. Die deelnemers moet weet waarvoor hulle hulself inlaat as hulle toestemming sou gee	Nadat die deelnemers die brief goed deurgelees het en ten volle bewus was van die aspekte van die studie, en besluit het dat hulle wel deel wil wees van die studie was die deelnemers gevra om 'n ingeligte toestemmingsvorm te onderteken. (Bylae C)
Misleiding van deelnemers	Dit verwys na die weerhouding van informasie of die weergee van foutiewe informasie sodat die deelnemers instem tot die navorsing gegrond op 'n wanpersepsie.	Die navorser het in hierdie studie geen informasie van deelnemers weerhou nie, en deelnemers was verseker dat hulle die onderhoud kon verlaat indien hulle nie verder wou deelneem nie.

Skending privaatheid	van Die deelnemer se privaatheid moet ten alle tye gerespekteer word. Dit sluit ook in die aspek van konfidensialiteit.	Konfidensialiteit en anonimiteit was ten alle tye tydens die studie gerespekteer, ten einde die deelnemers se privaatheid te beskerm. Die deelnemers se name het nie op die transkripsies verskyn nie, en die ingeligte toestemmingsvorms is tesame met die transkripsies en veldnotas op 'n veilige plek bewaar. Die bandopnames sou vernietig word sodra die voltooi en goedgekeur was.
---------------------------------	--	---

Die navorser het, na afloop van die implementering van die navorsingsmetodologie, die beperkinge van die studie geïdentifiseer.

2.6 Beperkinge van die studie

Die grootste uitdaging was om geskikte tye te kry om onderhoude met deelnemers te voer. Sommige deelnemers was ook aan die begin van die onderhoude onseker of hulle “die regte” antwoorde gee. Gerusstelling is as tegniek gebruik om deelnemers te verseker dat enige inset van waarde is en dat daar nie 'n “regte” of “verkeerde” antwoord is nie.

Slegs drie van die 14 deelnemers was manlik, terwyl slegs een deelnemer nie Afrikaanssprekend was nie. Hierdie aspek beperk dus die insig rakende persepsies van 'n diverse groep deelnemers.

2.7 Slotsom

Hoofstuk 1 het spesifiek gefokus op die agtergrond van hierdie studie, die navorsingsprobleem, die navorsingsvraag en die doel en doelstellings wat geformuleer was vir die doeleindes van hierdie studie. Die keuse van die navorsingsmetodologie was vervolgens bespreek.

Hierdie hoofstuk het die leser voorsien van 'n volledige beskrywing van die implementering van die navorsingsmetodologie, aan die hand van teoretiese beskrywings. Die toepassing van etiese aspekte is uiteengesit, en die beperkinge in die studie is geïdentifiseer.

Hoofstuk 3 wat volg sal die bevindinge van hierdie studie, binne die konteks van 'n demografiese beskrywing van die deelnemers, beskryf. Hierdie bevindinge was voorts gekontroleer met bestaande literatuur, wat by die bevindinge gevoeg was.

HOOFSTUK 3

Navorsingsbevindinge en literatuurkontrolle

3.1 Inleiding

Alhoewel die xenofobie-verskynsel reeds 'n lang geskiedenis het, het dit veral in die "post-apartheid" era in Suid-Afrika opsigtelik geword, met byvoorbeeld talle aanvalle op migrante in Mei 2008 (Crush en Tevera, 2010:363,283). Een oorsaak van xenofobie is die etikeringsaspek. Etiketering beteken dat klasifikasie as 'n vreemdeling outomaties aandui dat die individu deel is van die negatiewe karaktereenskappe wat aan "buitestaanders" toegedig word. Voorbeelde hiervan sluit in: Dat hulle draers van siektes is, misdaad na 'n bepaalde gemeenskap bring, dat hulle inwoners se werk afneem en gebruikers van plaaslike hulpbronne is (Kok, Gelderblom, Oucho en van Zyl, 2006:57-58). Laasgenoemde stelling word bevestig deur Tienda, Findley, Tollman en Preston-Whyte (2006:63, 219) wat noem dat die vloei van buitelanders na Suid-Afrika gepaard gegaan het met 'n afname in werkverskaffing aan Suid-Afrikaanse burgers en dat werkloosheid toegeneem het. Die skrywers is van mening dat die groeiende vlakke van werkloosheid in Suid-Afrika dan ook xenofobie aangevuur het.

As deel van xenofobie kom buitelanders dan ook struikelblokke tee in hul soeke na hulp, veral in die gesondheidssektor. Hulle ly onder xenofobiese skeltaal, substandaard behandeling en moet meer betaal vir dienste as ander; of hulle word dienste geweier (Xenofobie: Om almal wat vreemd is te vrees en te haat, 2011). Buitelanders word dus dikwels onregverdig behandel, in direkte teenstelling met Suid-Afrika se grondwet (Wet 108 van 1996).

Die impak van xenofobie, asook die sosiale uitdagings relevant tot iemand wat hom/haar in die vreemde moet vestig is in Afdeling 1.1 van Hoofstuk 1 bespreek. Hierdie aspekte dui op 'n behoefte aan maatskaplike hulpverlening. Ten spyte van genoemde behoefte word dit egter onder-beklemtoon in die literatuur wat deur die navorser bestudeer was. Die navorsingsvraag wat geïdentifiseer was gegrond op die geïdentifiseerde navorsingsprobleem (sien Afdeling 1.2, Hoofstuk 1) was as volg

geformuleer: *Wat is die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie?*

Ten einde bovermelde navorsingsvraag te kon beantwoord, was die doel van hierdie studie om maatskaplike werkers se persepsies rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie te verken en te beskryf, ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe en volhoubare dienslewering.

Die navorser het die persepsies van maatskaplike werkers verken deur middel van 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering. Die fenomenologiese, kontekstuele, verkennende en beskrywende navorsingsontwerpe het die navorser ondersteun om die navorsingsvraag te beantwoord. Die insluitingskriteria vir die steekproef was: Maatskaplike werkers in die Kaapse Wynland distrik, betrokke by gesinsorgdienste in die diens van Departement Maatskaplike Ontwikkeling en Nie-Regerings Organisasies, wat kontak met vlugtelinge/immigrante en/of slagoffers van xenofobie gehad het. Deelnemers is geïdentifiseer deur middel van die doelbewuste en sneeubalsteekproefnemingstegnieke.

Data was ingesamel deurdat die navorser semi-gestruktureerde onderhoude met maatskaplike werkers in die Kaapse Wynland Distrik gevoer het. Die data is versamel in die maatskaplike werkers se natuurlike omgewing, hul kantore. Die onderhoude was met 'n bandopnemer opgeneem en veldnotas was bykomend benut. Hierdie inligting was na afloop van die onderhoude getranskribeer. Die navorser het die data geanaliseer aan die hand van Tesch se raamwerk vir kwalitatiewe data analise, soos beskryf in Creswell (2009:186). Die raamwerk (soos in Hoofstuk 2 uiteengesit en bespreek) bestaan uit agt stappe wat deur beide die navorser en die onafhanklike kodeerder benut was. Die data was geverifieer deur die model van Guba in Krefting (1991) toe te pas. Die model bestaan uit die volgende kriteria: Geldigheid van die waarheid, toepasbaarheid, bestendigheid en neutraliteit. Die beskrywings van die model en die toepassing daarvan is volledig in Hoofstuk 2 uiteengesit en bespreek.

Die persepsies van maatskaplike werkers met betrekking tot die rol van die maatskaplike werk professione in dienslewering aan slagoffers van xenofobie word beskryf in hierdie hoofstuk, en word gekomplementeer met 'n literatuur kontrole. Aan die hand van die bevindinge sal gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak word aan maatskaplike werkers wat dienste aan slagoffers van xenofobie lewer. Die navorser hoop om so 'n bydrae te lewer tot die kennisbasis van die maatskaplike werk professione.

Die demografiese besonderhede van die deelnemers word in die volgende afdeling bespreek ten einde die konteks van die data te verskaf.

3.2 Demografiese besonderhede van die deelnemers

Die steekproef van hierdie studie het uit maatskaplike werkers wat gesinsorgdienste gelewer het binne die Departement Maatskaplike Ontwikkeling en Nie-Regerings Organisasies. Hierdie maatskaplike werkers moes kontak met vlugteling/immigrante en/of slagoffers van xenofobie gehad het, en werksaam wees in die Kaapse Wynlands Distrik.

Die steekproefgrootte was bepaal namate daar dataversadiging ingetree het. Data versadiging was opgemerk na afloop van onderhoude met 10 maatskaplike werkers. Die navorser het nog vyf onderhoude gevoer om te verseker dat geen nuwe data ingesamel was nie. Die onderhoude was dus gestaak na afloop van 15 onderhoude.

Die tabel hieronder verskaf 'n uitbeelding van die demografiese besonderhede van die deelnemers in hierdie navorsingstudie.

Table 3.1: Demografiese besonderhede van die deelnemers

Deelnemers	Ouderdom	Geslag	Taal	Opleiding	Werkarea
1	26	Vroulik	Xhosa/Afrikaans	BA Maatskaplike Werk	Langeberg
2	28	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Langeberg
3	26	Vroulik	Afrikaans	BA Maatskaplike Werk	Brede Vallei
4	23	Manlik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Brede Vallei
5	26	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Paarl
6	24	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Brede Vallei
7	30	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Brede Vallei
8	27	Manlik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Brede Vallei
9	36	Manlik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Witzenberg
10	31	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Brede Vallei
11	31	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Paarl
12	26	Manlik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Paarl
13	29	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Paarl
14	25	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	WEG,Worcester
15	25	Vroulik	Afrikaans	Bdiac Maatskaplike Werk	Brede Vallei

Die maatskaplike werkers betrokke by die studie was tussen die ouderdomme van 23 tot 36 jaar oud. Crawford en Walker (2007:95) en Becket en Taylor (2002:138) verwys na Erikson se klasieke werk in menslike ontwikkelingstudies, en spesifiek na die agt stadias van ontwikkeling soos deur Erikson geïdentifiseer. Binne Erikson se beskrywing word die deelnemers aan hierdie studie as jong volwassenes beskou. Volgens Erikson is een van die ontwikkelingstake in die jong volwassene se ontwikkelingstadium om 'n beroepslewe te vestig. 'n Verdere eienskap van hierdie stadium is generatiewe. Laasgenoemde eienskap verwys na deelname in die samelewing en om doelwitte na te streef wat nie net 'n persoon se eie onmiddellike behoeftes behels nie. Verdere ondersteuning van hierdie standpunt word verskaf deur die ses ontwikkelingstake van Havinghurst (Crawford en Walker, 2007:100). Havinghurst beklemtoon ook die aanvang van 'n beroepslewe as 'n sleutelontwikkelingstake in die vroeë of jong volwasse stadium. Becket en Taylor (2002:140-141) sowel as Valsiner en Connolly (2003:501) is van mening dat die vestiging van 'n beroepsrol belangrik is in die generatieweiteitsfase ten einde 'n volwasse identiteit te bewerkstellig.

Bogenoemde standpunte in die literatuur dui dus daarop dat die deelnemers in hierdie studie eensyds besig was om hulself as professionele persone te vestig, en andersyds dat gemeenskapsbetrokkenheid vir hierdie ouderdomsgroep belangrik is. Die aanname kan ook gemaak word dat die deelnemers tussen 23 en 27 jaar besig was om hulle in hul loopbaan as maatskaplike werkers te vestig en dat diegene in hul dertiger jare reeds in die beroep gevestig was.

Die kwalifikasies van die deelnemers dui daarop dat twee deelnemers 'n vierjaar BA graad in maatskaplike werk gehad het, terwyl 13 deelnemers oor vierjaar BDiagrade beskik het. Hierdie grade was bekom na aanleiding van riglyne verskaf deur die Suid-Afrikaanse Kwaliteits Outiriteitsliggaam (SAQA). Hierdie opleiding was daarop gemik om die deelnemers toe te rus om as maatskaplike werkers 'n professionele, eties korrekte, relevante en effektiewe diens aan kliëntsisteme te lewer. Maatskaplike werk is 'n professie wat daarop gefokus is om individue, gesinne, groepe en gemeenskappe te help met sosiale funksionering; die verskaffing van maatskaplike dienste; verwysings na hulpbronne; die ontwikkeling en toepassing van behandelingsprogramme en die verskaffing van ondersteuning om binne die

gemeenskap aan te pas en suksesvol te funksioneer (Sheafor en Horesji, 2006:3; Zastrow, 2007:2)

Die navorser het data bekom deur semi-gestruktureerde onderhoude te voer met die deelnemers aan die hand van 'n onderhoudskedule oor 'n tydperk van twee maande. Afsprake is gemaak met die deelnemers en onderhoude is op band opgeneem, nadat die deelnemers ingeligte toestemmingsvorme onderteken het om hul vrywillige deelname te bevestig.

Die vrae aan die deelnemers om struktuur aan die onderhoude te gee en die data in te samel was as volg:

- Vertel my van jou ervarings as maatskaplike werker van slagoffers van xenofobie.
- Wat dink jy is die rol wat die maatskaplike werk professioneel moet speel om hierdie slagoffers te help?
- Watter uitdagings dink jy bied hierdie diens aan maatskaplike werkers?
- Watter hulpbronne en ondersteuning het maatskaplike werkers nodig om so 'n diens te kan lewer?

Die navorsingsbevindinge van hierdie studie was gebaseer op bovermelde vrae en die antwoorde van die deelnemers. Hierdie aspek sal vervolgens bespreek word en met die literatuur geverifieer word.

3.3 Navorsingsbevindinge

Die temas en sub-temas wat na aanleiding van die data analise proses geïdentifiseer was word in die tabel hieronder aangedui word.

Tabel 3.2 Temas en sub-temas

Temas	Sub-temas	Kategorie
Tema 1: Maatskaplike werkers se persepsies van die oorsake van xenofobie		

Tema 2: Maatskaplike werkers se persepsies van en ervaringe met die slagoffers van xenofobie	Sub-tema 2.1: Emosies wat deur die slagoffers beleef word	
	Sub-tema 2.2: Maatskaplike werkers se persepsies en ervaringe rakende die slagoffers van xenofobie se houding teenoor dienste aan hulle	
	Sub-tema 2.3: Maatskaplike werkers se ervaring is dat slagoffers, ten spyte van xenofobie, steeds kies om nie Suid-Afrika te verlaat nie	
Tema 3: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van die rol van die maatskaplike werk professionele dienste aan slagoffers van xenofobie	Sub-tema 3.1: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van huidige maatskaplike dienste aan slagoffers van xenofobie	
	Sub-tema 3.2: Maatskaplike werkers beskryf die uitdagings wat ervaar word tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie	
	Sub-tema 3.3: Maatskaplike werkers se persepsies rakende maatskaplike werkers as 'n geskikte hulpverleningsstelsel vir dienste aan slagoffers van xenofobie	
		Kategorie 3.1: Dienslewering aan slagoffers van xenofobie moet deelgemaak word van maatskaplike werk opleiding
	Sub-tema 3.4: Maatskaplike werkers dui aan dat daar 'n behoefte is aan 'n duidelike omskrywing van die rol van maatskaplike werkers in die hantering van slagoffers van xenofobie	
		Kategorie 3.2: Maatskaplike werkers versoek dat programme opgestel word en in plek moet wees vir maatskaplike dienslewering aan

		slagoffers van xenofobie
Tema 4: Maatskaplike werkers se beskrywing van die tipe maatskaplike dienste wat aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word	Sub-tema 4.1: Slagoffers van xenofobie moet het 'n behoefte aan dienste	
	Sub-tema 4.2: Assessering van behoeftes moet deel vorm van 'n nooddiens	
	Sub-tema 4.3: Slagoffers van xenofobie moet praktiese hulp bekom	
	Sub-tema 4.4: Voorkomende dienste moet aan gemeenskappe gelewer word	
	Sub-tema 4.5: Dienslewering moet binne 'n multi-dissiplinere spanverband plaasvind	
	Sub-tema 4.6: Dienste moet nie net gegrond wees op 'n krisis-situasie nie	
Tema 5: Maatskaplike werkers identifiseer hulpbronne wat benodig word vir effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie		Kategorie 5.1: Wetgewing en beleidsformulering as 'n potensiële hulpbron om dienslewering te fasiliteer

Die volgende storielyn was dus tydens data-analise geïdentifiseer: Die deelnemende maatskaplike werkers het 'n beskrywing gegee van hul persepsies van die oorsake van xenofobie. Hulle het vervolgens hul persepsies evaringe beskryf van hul kontak met die slagoffers van xenofobie, asook die rol van die maatskaplike werk professionele dienste aan slagoffers van xenofobie. Die deelnemers het ook die tipe maatskaplike dienste wat aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word beskryf, waartydens hulpbronne wat benodig word vir effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie geïdentifiseer was.

Die hoofemas, tesame met sub-temas en kategorië sal vervolgens bespreek word en met relevante literatuur gekontroleer word.

Tema 1: Maatskaplike werkers se persepsies van die oorsake van xenofobie

Crush en Ramachandran (2009:12) verduidelik dat xenofobie negatiewe persepsies en praktyke behels wat spesifiek diskrimineer teenoor individue/groepe vanuit 'n vreemde oorsprong of nasionaliteit. Dit sluit migrante, immigrante en vlugtlinge in. Die skrywers wys egter daarop dat spesifieke individue/groepe meer geteiken word op grond van kulturele, ras en etniese eienskappe. Die oorsaak van xenofobie lê dus dikwels gesetel in stigmatisering en die neiging om vreemdelinge die skuld te gee vir maatskaplike probleme in 'n spesifieke gemeenskap.

Die onderstaande stelling deur 'n deelnemer dui daarop dat xenofobiese aanvalle bloot geskied omdat die persoon nie 'n Suid-Afrikaner is nie:

“Waar mense wat nie van 'n sekere land is nie, soos Suid-Afrika, word daar misdade teenoor hulle gepleeg, want hulle is nie van die land nie.”

Die deelnemende maatskaplike werkers het ook die volgende oorsake van xenofobie geïdentifiseer: 'n Gebrek aan inligting; onkunde, kwaadstokery wat tot wraak gelei het, gebrekkige dienslewering, asook werkloosheid en armoede. Al hierdie aspekte word deur beide Harris (2002:171) en Yakusho (2009:42) as oorsake van xenofobie geïdentifiseer.

Die **gebrek aan inligting** rakende die redes waarom 'n “vreemdeling” hom/-haarself binne 'n nuwe gemeenskap vestig, asook presies hoe hierdie persoon/persone se teenwoordigheid die gemeenskap beïnvloed, lei tot vooroordele wat die gemeenskap se 1) houding; 2) persepsies; 3) emosies en 4) gedrag teenoor die vreemdelinge beïnvloed (Yakusho, 2009:43). Die deelnemers het die volgende beskrywing gegee van 'n tekort aan inligting wat as 'n oorsaak vir xenofobie dien:

“Dit wou voorkom of die ‘attacks’ op die slagoffers was as gevolg van 'n tekort aan inligting. Hulle [die Suid-Afrikaanse gemeenskappe waar xenofobie voorgekom het] sien die mense hier en besluit dan dat hulle nie hier hoort nie, terwyl ons land hulle toestemming gee om hier te wees.”

“Ek dink... soos ek gesê het, met die tekort aan inligting gebruik die mense dit as 'n verskoning, byvoorbeeld as die mense ontevrede is oor dienste - byvoorbeeld dienste van die munisipaliteit. Die mense gebruik dit dan as

motivering. Motivering is dalk nie die regte word nie, maar die mense skuil daaragter.”

Een deelnemer was van die opinie dat xenofobie ook veroorsaak word deur **onkunde** tussen kulture in Suid-Afrika, en dat dit ook met 'n gebrek aan inligting te doen het.

“Ek glo xenofobie is ook nie iets wat net met buitelanders gebeur nie, maar vind in ons land ook onder mekaar plaas omdat mense nie mekaar se kulture verstaan nie.”

Brick (2008) verwys na “kulturele tonnelvisie” as 'n subtiele vorm van rassisme. Die skrywer verduidelik dat 'n persoon se wêreldbeskouing dikwels onbewustelik gebaseer word op die feit dat hy/sy van jongs af blootgestel word aan die feit dat persone wat “anders” is gehaat of gevrees moet word. Brick (2008) is dus van mening dat een van die grootste uitdagings binne 'n diverse gemeenskap (soos Suid-Afrika) is om die gemeenskap se onbewustelike, en ook dikwels onbedoelde, neiging tot diskriminasie en onverdraagsaamheid te verstaan en te verander.

Deelnemers het ook verwys na **kwaadstokery** wat tot **wraak** gelei het, en dit as 'n oorsaak van xenofobiese aanvalle geïdentifiseer.

“Ek het ook al agter gekom dat dit meer kwaadstokery is, iemand wat kwaadstook teenoor 'n spesifieke ras uit Afrika en dit tel teen die mense. Hulle sal ook sê die ‘Nigerians’ kom en kom sit winkelkies op so ons kan dit maar afbreek. Die munisipaliteit gee dan vir hulle geboue en hoekom gee hulle dan nie vir ons ook geboue nie.”

“Ek dink hulle sal kwaad wees en dis hoekom hulle wil wraak neem.”

Gebrekkige dienslewering, soos reeds hierbo genoem, was ook gesien as 'n oorsaak van xenofobie.

“Ek het agtergekom deur onderhoude met die gemeenskap dat hulle ontevrede was oor dienste gelewer deur die munisipaliteit en swak

dienslewering en hulle het gevoel dat die 'foreigners' dra by tot die feit dat hulle nie die dienslewering kry wat hulle behoort te kry nie."

Werkloosheid en armoede binne die Suid-Afrikaanse samelewing was as volg as 'n oorsaak van xenofobie beskryf:

"Die plaaslike gemeenskappe wat ontsteld geraak het omdat die vreemdelinge hul werk kom afneem het."

"Ek sal sê baie Suid-Afrikaners dink die mense van buite wil hul werke vat."

"Okay, die inwoners van X [dorp waar dienste gelewer was aan slagoffers van xenofobie] het gevoel dat hulle oorneem en hul werk oorneem."

"Ook dat hulle nie werk het nie as gevolg van die inkommers, die Zimbabwiërs, en toe het hulle die mense aangeval en hulle van hul huise weggejaag.,Dit was gevaarlik om daar aan te bly en hulle moes verwyder word."

"Van wat ek ook nou al gehoor het die rede vir die xenofobiese uitbarstings is oor werk. Ons mense glo dat daar reeds 'n hoë werkloosheidsyfer is en hoekom moet die buite mense nog die werk kom afneem. As gevolg van al die redes kan xenofobie uitbars."

Die hooforsaak is armoede en as gevolg van armoede kom mense van verskillende lande af en kom doen besigheid hier en dis waar die groot 'challenge' is dat daar meer werkseleenthede geskep moet word."

Volgens Crush (2001:3) glo Suid-Afrikaners dat die buitelanders die ekonomie van die land verswak deurdat hulle die land se hulpbronne strem en omdat hulle glo die buitelanders hul werke sal vat. Hierdie argument word ook ondersteun deur Hassim, Kupe en Worby (2008:56) wat van mening is dat die buitelanders sterk kompeteerdere is in die arbeidsmark, omdat die buitelanders nie kieskeurig is in verband met werk nie; hulle nie so bewus is van hul regte nie; meer desperaat is om werk te bekom en soms meer vaardig as Suid-Afrikaners is. Xenofobiese geweld hou dus direk verband met ekonomiese oorlewing. Suid-Afrikaanse burgers sal slegs buitelanders in die land aanvaar indien dit die ekonomiese impak positief beïnvloed (Neocosmos, 2006:113). 'n Studie deur die Menslike Wetenskap Navorsingsraad (HSRC, 2008:34-37) om die persepsies van die samelewing rakende xenofobie te

verken het bevind dat 'n tekort aan behuising, armoede en werkloosheid bydra tot gewelddadige aksies. Verdere redes wat geïdentifiseer was deur 'n studie van Amisi et al. (2010:11) sluit in werkloosheid, sterk kompetisie tussen informele besighede, 'n tekort aan behuising, kulturele konflik en korrupsie binne die Departement van Binnelandse Sake.

Hierdie tema het die deelnemende maatskaplike werkers se sienings van die oorsake van xenofobie bespreek. Die deelnemers het almal reeds in hul profesie met xenofobie te doen gekry. Die volgende tema beskryf hul persepsies en ervaringe van met slagoffers van xenofobie.

Tema 2: Maatskaplike werkers se persepsies van en ervaringe met die slagoffers van xenofobie

Onderstaande beskrywing deur 'n deelnemer verskaf 'n oorsigtelike beskrywing van hierdie tema:

“Alhoewel die mense van 'n ander land is, is hulle ook mense en verdien ook geregtigheid en dit is ook wat ons land se wette se dat alle mense regverdig behandel moet word en ook die reg op opvoeding het. En kyk die mense moet kan kom en hul kinders moet kan opvoeding kry. Dis 'n demokratiese land en almal is welkom in ons land.”

'n Ander deelnemer het die feit dat slagoffers se menswaardigheid en geleentheid tot 'n beter lewe bedreig was deur xenofobie as 'n onreg beskryf:

“Hulle kom om vir hulle 'n beter lewe vir hulself te kom maak in Suid-Afrika. Dis hoekom ek voel dat daar 'n onreg aan hulle gedoen word. Hulle is ook net mens en verdien om met respek behandel te word.”

Hierdie standpunte word ook deur die Verenigde Nasies (2005) beklemtoon. Alle mense se reg tot menswaardigheid en veiligheid word, onder andere, erken. Menswaardigheid word gevestig binne 'n samelewing waar sosiale regverdigheid, geleentheid en stabiliteit hoog geag word. Mense se veiligheid en sekuriteit word nie

slegs bedreig deur oorloë nie, maar ook deur siviele geweld en onrus (Verenigde Nasies, 2005).

Drie sub-temas verskaf 'n beskrywing van die deelnemers se persepsies en ervaringe van wanneer hulle met slagoffers van xenofobie gewerk het. Hierdie sub-temas handel oor:

- Emosies wat deur die slagoffers beleef word
- Maatskaplike werkers se persepsies en ervaringe rakende die slagoffers van xenofobie se houding teenoor dienste aan hulle
- Maatskaplike werkers se ervaring is dat slagoffers, ten spyte van xenofobie, steeds kies om nie Suid-Afrika te verlaat nie

Sub-tema 2.1: Emosies wat deur die slagoffers beleef word

Die deelnemers het drie emosies wat deur die slagoffers beleef word geïdentifiseer, naamlik: 1) Hartseer en woede (dit was as 'n eenheid deur die deelnemer aangebied); 2) ontugtering en 3) vrees. Een deelnemer het ook die impak van xenofobie op haar eie emosies deurgegee.

“Die ervaring wat ek gehad het is dat dit vir my baie traumaties was dat die slagoffers ver van hul huise af is en hulle het geen hulpbronne en hulpmiddels in Suid-Afrika het nie.”

Hartseer en **woede**, wat deur slagoffers van xenofobie beleef word, was as volg deur 'n deelnemer beskryf:

*“Wat ek ervaar het, was dat daar baie **hartseer** en **woede** was wat hulle het teenoor, soos die gemeenskapslede.”*

Ontugtering wat beleef word wanneer mense na Suid-Afrika kom, was verbind met gevoelens van frustrasie, verwarring en moedeloosheid. Die volgende stellings beskryf hierdie aspek:

“Die persone kom dalk uit ‘n land waar daar oorlog is, waar daar misdaad teenoor die persoon gepleeg is. Die persone kom dan na Suid Afrika wat ‘n demokratiese land is en almal vry is [ontnugtering wanneer xenofobiese aanvalle plaasvind].”

“Hulle het niemand om hulle te help nie en voel dat almal teen hulle is.”

“Hulle het gekom om werk te kom soek en nie om te kom vat wat nie aan hulle behoort nie.”

“Die negatiewe ervaring wat ek van die insident gehad het was dat die mense almal gefrustreerd, verward en moedeloos gevoel het.”

Vrees was die emosie wat deur meeste van die deelnemende maatskaplike werkers geïdentifiseer was as ‘n emosie by slagoffers:

“Hulle was bang.”

“Kyk in daardie stadium was die mense baie vreesbevange gewees en die polisie en die staatsamptenare wat daar was het begin druk uitoefen op die mense sodat hulle die kamp moes verlaat.”

“Daar was baie mense wat angsaanvalle gekry het en in daardie gevalle kon ons effektief hulp verleen omdat die mense paniekbevange geraak het oor wat met hulle gaan gebeur as hulle moet uitgaan en hulle weet hul land van oorsprong het geen heenkome vir hulle nie.”

“Aangesien hulle moet vrees vir hul lewe is dit ook post-traumatiese stres sindroom, aangesien hulle juis uit hulle land gevlug het as gevolg van omstandighede soortgelyk en is dit die geval waar hulle kom in die land of gemeenskap wat hulle traumatiseer omdat hulle weereens in vrees in moet leef.”

Bogenoemde emosies word ook deur Hepworth et al. (2002:446) geïdentifiseer as moontlike emosies wat deur “vlugteling” ervaar word. Die skrywers voeg ook kulturele isolasie, diskontinuiteit, hartseer en skuldgevoelens as moontlike emosies by. Die genoemde emosies deur hierdie skrywers hou verband met die persone se verhuising vanuit hul lande van oorsprong, en is dus reeds teenwoordig voordat die xenofobiese aanvalle plaasvind. Yakusho (2009:37) beklemtoon verder dat die emosionele implikasies op slagoffers van xenofobie dikwels onderbeklemtoon word.

Die Verenigde Nasies (1999:6) identifiseer die volgende emosies wat hanteer moet word tydens dienslewering aan slagoffers van misdaad (wat xenofobiese aanvalle insluit): skok, vrees, woede, hulpeloosheid, ongeloof en skuldgevoelens. Dit is ook moeilik vir hierdie slagoffers om sinvolle besluite te neem, juis as gevolg van die invloed van bovermelde emosies (Verenigde Nasies, 1999:6).

Behalwe vir die emosies by slagoffers, wat deur die deelnemers waargeneem was, het die deelnemers ook hulle ervarings van die slagoffers se houding teenoor dienste beskryf.

Sub-tema 2.2: Maatskaplike werkers se persepsies en ervarings rakende die slagoffers van xenofobie se houding teenoor dienste aan hulle

Sommige deelnemende maatskaplike werkers het persepsies en ervarings beskryf in terme van slagoffers wat dienste as vanselfsprekend aanvaar het en dus nie self ook aan hulle omstandighede iets wou doen nie.

“Ek kon later agterkom dat die buitelanders later in ‘n ‘comfort zone’ verval het.”

“Hulle wou later net ontvang en ook het hulle begin dink dat die plaaslike gemeenskap hulle iets skuld.”

Zitek, Jordan, Monin en Leach (2010:245) bespreek die konsep van “entitlement” (die gevoel by ‘n slagoffer dat hy/sy geregtig is op sekere voorkeurbehandeling) as ‘n houding wat slagoffers aanneem wanneer die uitkoms van ‘n situasie/gebeurlikheid nie in lyn is met die persoon se verwagting nie. Die skrywers verwys na drie navorsingstudies waar deelnemers se gedrag as selfsugtig bestempel kon word, en meld dat hierdie houding gepaardgaan met ‘n lae sin vir sosiale verantwoordelikheid (Zitek et al., 2010:246). Die beskrywings deur die deelnemers hierbo kan dus daarop dui dat die slagoffers se verwagtinge van hul lewensgehalte in Suid-Afrika nie strook met die xenofobiese aanvalle nie, en dat hulle as slagoffers nou voorkeurbehandeling verwag.

Een deelnemer het wel 'n positiewe beskrywing van deelname verskaf deur die volgende stelling:

“Die positiewe wat ek van die insident ervaar het was dat hulle altyd hul samewerking gebied het.”

Laastens, as deel van hierdie tema, word die deelnemers se persepsies en ervarings rakende die gebrek aan opsies vir slagoffers van xenofobie beskryf.

Sub-tema 2.3: Maatskaplike werkers se ervaring is dat slagoffers, ten spyte van xenofobie, steeds kies om nie Suid-Afrika te verlaat nie

Ten spyte van die xenofobiese aanvalle, en bogenoemde emosies, beskryf die stellings hieronder die feit dat die slagoffers steeds nie terug wou keer na hul land van oorsprong nie.

“Ek het ook ervaar dat alhoewel die slagoffers behandel is, soos wat hulle behandel is, wil hulle teruggaan in die gemeenskap en steeds bly in die land om vir hulself 'n beter lewe te skep ongeag van wat hulle moet deur maak.”

“Soos wat ek met die mense onderhoude gevoer het ek agter gekom dat hulle liever hier sal bly waar daar geweld is as wat hulle sal teruggaan na hul eie land toe.”

“Dit wil voorkom dat dit baie slegter gaan in hul eie land; dat hulle bereid is om so 'n lewe te lei hier in Suid Afrika.”

“Die meeste, wat ons kon agterkom, wou nie teruggaan na hul land van oorsprong nie, hulle het gevlug weens omstandighede uit hul land en het na Suid-Afrika gekom vir oorlewing en om 'n inkomste te kan verdien. Die meeste stuur geld huistoe.”

Van die redes hoekom buitelanders hul land van oorsprong verlaat is omdat daar 'n tekort aan werkseleenthede in in hul eie lande is, hulle begeertes het om te studeer in Suid-Afrika en omdat hulle vrese het vir politisie vervolging in hul lande van oorsprong (Morris 1998:1120). Ratha en Shaw (2007) verwys spesifiek na die Suid-

Suid migrasie in ontwikkelende lande en skryf dit toe aan ekonomiese redes, ekologiese rampe en siviele konflik. Die primêre rede waarom persone dus migreer is weens die hoop om 'n beter lewenskwaliteit te kan bekom. Daar kan dus ook aangeneem word dat die slagoffers van xenofobie, weens die redes hierbo, nie die opsie om terug te keer na hul lande van oorsprong kan oorweeg nie.

In die volgende tema beskryf die deelnemers die dienste wat deur die maatskaplike werk professione aan slagoffers van xenofobie gelewer word.

Tema 3: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van die rol van die maatskaplike werk professione rakende dienste aan slagoffers van xenofobie

Die derde tema bestaan uit vier subtemas en twee kategorieë wat vervolgens bespreek sal word. Die temas en kategorieë is:

- Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van huidige maatskaplike dienste aan slagoffers van xenofobie
- Maatskaplike werkers beskryf die uitdagings wat ervaar word tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie
- Maatskaplike werkers se persepsies rakende maatskaplike werkers as 'n geskikte hulpverleningsstelsel vir dienste aan slagoffers van xenofobie
 - Dienslewering aan slagoffers van xenofobie moet deelgemaak word van maatskaplike werk opleiding
- Maatskaplike werkers dui aan dat daar 'n behoefte is aan 'n duidelike omskrywing van die rol van maatskaplike werkers in die hantering van slagoffers van xenofobie
 - Maatskaplike werkers versoek dat programme opgestel word en in plek moet wees vir maatskaplike dienslewering aan slagoffers van xenofobie

Sub-tema 3.1: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van huidige maatskaplike dienste aan slagoffers van xenofobie

Die deelnemers het verskillende persepsies en beskrywinge gehad van die dienste wat hulle moes lewer aan die slagoffers van xenofobie. Hulle het aangedui dat dienste hoofsaaklik binne die “slagofferkampe” gelewer was. Vyf funksies wat hulle moes verrig was geïdentifiseer; naamlik: 1) ‘n Ondersteunings- en beradingsfunksie, 2) ‘n behoeftebepaling onder die inwoners van die slagofferkamp, 3) die deelnemers moes mense tel, 4) hulle moes seker maak dat die slagoffers wetlike dokumente het en 5) hulle moes ‘n Vroeë Kinderjare Ontwikkelingsplan ontwikkel en die kinders besig hou.

In die onderste stellings gee die maatskaplike werkers beskrywings van die **ondersteunings- en beradingsfunksie** wat hulle moes verrig.

“Ons het ‘n ondersteunings rol daar vertolk, maar ons kon nie eintlik rêrig die mense help nie.”

“So ons het wel vir hulle trauma behandeling gegee indien daar trauma was.”

“Die maatskaplike werkers was betrek om te help met trauma ‘counselling’.”

“Die rol wat ek moes speel was om trauma berading te lewer aan diegene wie erg getraumatiseer is deur die xenofobiese aanvalle.”

“Daar was ‘n karavaan ‘n mobiele kliniek waar ons dan met die mense gesels het.”

“Ons het ons self bekend gestel en die mense gevra hoe hulle voel oor wat gebeur het. En ook vir hulle gevra of hulle wil praat. As hulle nie wou praat nie het ons hulle gelos, as daar mense was wat wel wou praat het ons hulle deur die proses geneem.”

“Al effektiewe rol wat ek kon sien was die trauma ‘counselling’ gewees.”

“Ons het gevra wat die rede is hoekom die persoon angstig is en meer ondersoek in gestel op die rede en dan ook net probeer om die persoon meer gerus te stel en om hulle te help bewusmaak van die realiteit dat hulle moet nou weggaan en daar is nie ‘n ander uitweg nie en hulle moet vrede maak daarmee.”

Die Verenigde Nasies het reeds in 1999 'n handleiding ontwikkel vir die hantering van slagoffers van, onder andere, geweld soos met xenofobiese aanvalle. Hierdie dokument verwys na die polisie, hofamptenare, onderwysers, die media, gesondheidswerkers en geestesgesondeheidswerkers as moontlike rolspelers; maar nie na maatskaplike werkers se rol nie (sien probleemstelling in Afdeling 1.2 van Hoofstuk 1). Ondersteuning en berading sluit die volgende in:

- Emosionele ondersteuning op individuele vlak, sowel as binne groepsverband en
- Die verskaffing van inligting rakende beskikbare hulpbronne (Verenigde Nasies, 1999).

Sommige van die deelnemers beskryf ook hul gevoel of die trauma berading effektief was of nie.

“Dit het vir ons gevoel hierdie mense is van ‘n ander land en is onwettig hier, so ons het nie eintlik die mandaat om hulle te help nie.”

“Ja maar dit was baie onpersoonlik en geen afgebakende lokaal waar jy met mense kon sit nie.”

“Kom ek sê dit het nogal nie ‘n effektiewe bydrae gehad om hulle te stabiliseer of om hulle te help nie, want trauma kan nie net in daardie momment wanneer dit gebeur hanteer word nie. In daardie geval was dit waar die mense die angs ervaar het en jy gaan bedaar hulle maar net en gee nie regtig trauma berading nie. Jy probeer maar net die mense gerusstel. So ek dink nie dit was effektief nie omdat trauma berading oor ‘n lang tydperk moet gebeur en sessie vir sessie gaan voordat jy nou kan sê ja jy was effektief gewees. Maar ek dink die feit dat hulle gesels het met die maatskaplike werkers kan dit dalk ‘n bydrae het tot die feit dat hulle dalk ‘n bietjie minder vreesbevange gewees het.”

“My opinie self is dat die trauma berading was nie eintlik effektief nie.”

“Die berading was gedoen in Engels wat swak was.”

Een deelnemer was wel van mening dat die diens ‘n positiewe bydrae gelewer het.

“Tydens die onderhoude met die mense kon ek sien dat net die feit dat ons daar was om hulp te verleen was al klaar vir sekeres ‘n verligting. Om te besef dat daar is mense wat omgee en daar is lig in ‘n donker tonnel. Al het dit ook vir hulle gevoel dis soos ‘n donker tonnel waaruit hulle nie kan kom nie, want as hulle uit by die hekke gaan is hul lewens in gevaar in.”

Hieronder gee deelnemers beskrywings van die **behoeftebepaling** wat hulle moes doen in die kamp ten einde vas te stel watter behoeftes aangespreek moet word.

“Jy moes rond beweeg in die kamp en mense so staan-staan sien om ‘n aanduiding te kry van watter tipe hulp daar benodig word in die kamp en watter behoeftes daar is wat aangespreek moet word.”

“Ons het die mense assesser deur sekere vorms te voltooi.”

Volgens die maatskaplike hulverleningsproses, soos beskryf deur Hepworth et al. (2006:34-42), is assessering die eerste stap wat gevolg moet word. Hiervolgens word ‘n behoeftebepaling gedoen met die oog op die idenifisering van die kliënt se intra- en interpersoonlike sterktepunte en leemtes, asook sterktes en leemtes in die omgewing. Dienste moet beplan word gegrond op hierdie aspekte, en monitering van vordering sowel as gereedheid om die hulpverleningsproses te termineer word hierop gebaseer (Simpson, 2005:1).

Die onderstaande stellings beskryf die feit dat die deelnemers **mense moes tel** en kos uitdeel by die slagofferkamp.

“Van wat ek weet rakende die geval op X [dorp waar dienste aan slagoffers gelewer was] in 2009 moes maatskaplike werkers mense tel en statistieke opstel”

“Hulle moes help met kos uitdeel en ander soort gelyke take.”

“Ons het probeer om mense te tel, maar daar was geen georganiseerde plan van hoe ons die mense moet tel nie. Dit was vir my baie deurmekaar gewees.”

“Die eerste keer toe ek kennis gemaak het met xenofobie is toe ons na die X [dorp waar dienste aan slagoffers gelewer was] kamp gegaan het en mense getel het saam met die munisipaliteit.”

“Ander dae het ons gehelp om hulle te tel om ‘n databasis op te stel van hoeveel mense daar in die kamp is en hul ouderdomme, geslag ens.”

“Ons het ook toesig gehou oor die klere kos en alle donasies.”

“Hulle moes help met kos uitdeel en ander soort gelyke take.”

Die deelnemers se persepsies rakende hierdie funksie word deur die volgende stellings verduidelik:

“Ek dink nie ons het ‘n effektiewe rol daar vertolk deur die feit dat ons mense gaan tel het nie.”

“Mense tel val nie onder ons funksies nie en ek dink dit moet liever vir die hulpwerkers en ander werkers wat daar rondstaan sonder kwalifikasie gegee word om te doen.”

Die vierde funksie wat die deelnemers moes verrig was om seker te maak dat die slagoffers hul **dokumente** het wat bewys dat hulle wettig in Suid-Afrika is. Die deelnemers se stellings hieronder beskryf hoe hulle die proses hanteer het.

“Ons moes seker maak dat die persone dokumente het wat hulle wettig maak in die land. Ons kon ook niks maak indien hulle nie papiere het nie, dit moes net op die databasis kom.”

“Dan het ek ook verlede jaar gehelp om die mense uit die kamp uit te laat kom. Ons het ‘afidavits’ afgelê en hul kaarte wat hulle toelating gee binne die kamp moes ons terugneem.”

“Die laaste was toe die mense die kamp moes verlaat het. Ons gehelp met die monitering en ook om seker te maak of almal hul identiteitsdokumente en hul ‘Asylums’ het en of die datums reg is op hul ‘Asylums’.”

“Wat ons wel gedoen het was ons het gekyk dat die mense wel geldige ‘Asylum papers’ gehad het en op grond daarvan kon hulle sekere voordele kry. Byvoorbeeld as hulle geldige papiere het kon hulle kwalifiseer vir ‘n sekere toelaag - ek dink dit was twee duisend rand.”

“Ons moes ook seker maak van die hoeveelheid mense wat daar was en ook dat die regte persoon is wie die ‘Asylum paper’ besit en dat dit nie verkeerde persoon is nie.”

“Die wat nie die ‘papers’ gehad het nie kon nie onmiddelik in aanmerking kom vir die voordele nie. Hulle was outomaties net uitgekakel uit die kamp uit en hulle moes maar op nabye plase vir hulle gaan werk soek het, maar die persone wat op die busse was en huis toe gegaan het was net persone met wettige dokumente.”

“Daar was egter ook vir die mense kans gegee om aansoek te doen vir ‘Asylum papers’ en Binnelandse Sake was ook op die toneel. Daar was ook ander hulpbronne wat gehelp het soos die brandweer, polisie, die mediese dienste en rampbestuur was ook teenwoordig. So ek dink al die bronne was aan hulle beskikbaar gestel om die proses te vergemaklik. Die aansoeke was dus baie vinniger en basies het almal maar gekry.”

Bogenoemde funksies van die tel van mense en die nagaan van dokumente kan ‘n negatiewe invloed tot gevolg hê vir die vertrouensverhouding tussen die maatskaplike werker en die slagoffer van xenofobie. Die slagoffer beleef reeds intense emosies (soos in Sub-tema 2.1 beskryf) en hierdie emosies word dikwels geprojekteer na die hulpverlener (Verenigde Nasies, 1999:6).

Die laaste funksie wat die deelnemers moes verrig in die slagoffer kamp was om die kinders van die slagoffers besig te hou met ‘n **Vroeë Kinderjare Ontwikkelingsplan**. Een deelnemer beskryf dit hieronder.

“Ons het ook met die kinders gespeel met die ECD [Vroeë Kinderjare Ontwikkeling] fasiliteite.”

Die Wes-Kaapse regering het ‘n voorgestelde beleidsdokument ontwikkel vir Vroeë Kinderjare Ontwikkeling. Die doel van die dokument is om te verseker dat die eerste vyf jaar van ‘n kind se lewe van so ‘n aard is dat sy/haar verdere fisiese en emosionele ontwikkeling nie gestrem sal word nie. Met spesifieke fokus op die kind se sosio-emosionele ontwikkeling, word die klem gelê op die kind se vermoë om binne ‘n sosiale konteks met gemak en veiligheid te kan funksioneer (Wes-Kaapse

Regering, 2011-2016:2). Die bostaande stelling dui egter daarop dat die maatskaplike werkers eerder op die motoriese en kognitiewe ontwikkeling gefokus het (speel-aktiwiteite) as op die sosio-emosionele ontwikkeling. In hierdie verband moet daar in ag geneem word dat die maatskaplike werker se taak spesifiek verband hou met sosio-emosionele behoeftes van die kliëntsisteem, byvoorbeeld om –

- Kliënte nuwe vaardighede aan te leer;
- Kliënte met hulpbronne in die gemeenskap te verbind;
- Kliënte te beskerm en hul beste belange te verseker; en
- Terapie aan kliënte te voorsien wat ondersteuning en hulp benodig (Cherry, 2011).

Sommige van die deelnemers beskryf ook **dienste aan slagoffers buite die slagofferkampe** as volg:

“Xenofobie is mos ‘n nuwe verskynsel, dus het ek nie juis baie gevalle nie. Ek kan spesifiek dink aan hierdie insident, dit was eintlik iets wat persoonlik met my gebeur het. Dit was verlede jaar. Iemand het ingebreek in my motor - dit was ‘n vyftienjarige seun en die twee Pakistani’s het gesien waarmee hy besig was en hom toe gekonfronteer. En die kind het hulle aangerand en weggehardloop. Die twee het hom agterna gesit en die mense in die straat het toe gesien hoe hulle die kind teen die grond vasdruk en die mense kom toe en rand vir hulle aan, met die gevolg moes ek die mense kalmeer en verduidelik wat gebeur het. Dit was juis omdat hulle buitelanders was En hulle was baie getraumatiseer deur die hele gebeurtenis en ek het onmiddelik begin om hulle te kalmeer en om vir hulle te ondersteun. Hulle was geweldig geskok en gevrees vir hul lewens.”

“Ek het geval gehad van ‘n mammi wat swanger was en sy het die baba gekry en sy was getraumatiseer omdat sy nie die nodige basiese fisiese behoeftes gehad om in die kind se behoeftes te versorg nie en met die gevolg het sy die kind gebring na ons toe. Maar niemand wou die kind gevat het nie. Die mammi kon nie self na die kind kyk nie en die staat wou nie voorsiening maak vir geboortepapiere vir buitelanders nie. En niemand wou die kind in

veiligheid neem nie en die plaaslike gemeenskap was self in armoede gedompel en niemand wou die kind vat, veral omdat hulle geweet het daar gaan nie finansies betrokke wees nie. Dit was 'n baie traumatiese ervaring vir die moeder self, maar ook vir my.

“Ek het empatie getoon en het die mense probeer ondersteun, baie het ernstige trauma berading nodig gehad, veral die wat direk deur die xenofobie geraak was.”

“Ek het ook 'n geval gehad in my werksarea waar ek met 'n paartjie gewerk het wat in gesinsgeweld betrokke was., Die kind was mishandel deur haar stiefpa. Dit was moeilik vir my om dienste te lewer omdat hulle nie Suid-Afrikaanse burgers is nie, maar ek het volgens die kinderswet gewerk. Ons moes egter baie versigtig wees omdat ons nie geweet het hoe om dit te hanteer nie.”

'n Beleidsdokument rakende die hantering van slagoffers van misdaad (waaronder xenofobie val) deur die Departement Maatskaplike Ontwikkeling (1997:11) verwys na slagoffers van haatmisdade. Die beleidsdokument verwys daarna dat haatmisdade op, onder andere, nasionaliteit gebaseer word. Daar word ook erkenning gegee dat hierdie tipe misdaad unieke dienste, wetgewing en beleide benodig. Die dokument fokus egter hoofsaaklik op die hantering van die slagoffers binne die regstelsel, en nie deur ander professies soos maatskaplike werk nie (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 1997:11).

Die deelnemers het ook hul **persoonlike ervarings** beskryf in die onderstaande stellings.

“My persoonlike ervarings - alles was 'n bietjie deurmekaar gewees veral die eerste dag. Ons was net gesê om na die kamp te gaan en ons het daar rondgestaan en niemand het geweet wat om te doen nie.”

“Die eerste dag was daar geen instruksies nie, ons moes net daar gewees het. Weet nie hoekom nie. Ons supervisors wie opdrag gegee was deur hul supervisors, kantoorhoof of hoofkantoor aangesê om vir ons die opdrag te gee.”

“Na die eerste dag was daar meer struktuur, want toe het die ander rolspelers opgedaag, maar ek sou nie se dat dit so glad verloop het soos wat dit kon nie.”

Die deelnemende maatskaplike werkers se gevoel was dat die dienste gelewer aan die slagoffers van xenofobie nie deel is van maatskaplike werkers se rol en funksie nie en dat dit inbraak maak op maatskaplike werkers se dag tot dag take. Dit word as volg hieronder beskryf.

“Volgens my is dit nie ‘n maatskaplike werker se rol en funksie nie.”

“Ja, want ek dink die dienslewering wat in X [dorp waar dienste aan slagoffers gelewer was] plaas gevind het, het die Maatskaplike Professie gedegradeer.”

“Ek dink dat hierdie diens inbraak maak op maatskaplike werkers se dag tot dag take.”

Verskeie bronne vanuit die literatuur identifiseer bovermelde aspekte as stressors binne die maatskaplike werk profesie. Die gebrek aan kennis, begrip en respek vir die profesie deur ander rolspelers lei dikwels daartoe dat daar verwagtinge aan maatskaplike werkers gestel word wat nie met hul rol en funksie verband hou nie. Wanneer hierdie aspek nie deur die maatskaplikewerkbestuurders hanteer word nie, en wanneer die organisasie (of gebrek daaraan) van dienste tot rolverwarring lei word maatskaplike werkers gedemoraliseer (Werner, 2007:317-321, Nelson & Quick, 2006:217-221; Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske, 2006:200).

As deel van hierdie tema word die uitdagings wat die deelnemende maatskaplike werkers ervaar het tydens die dienslewering aan die slagoffers van xenofobie beskryf in die volgende sub-tema beskryf.

Sub-tema 3.2: Maatskaplike werkers beskryf die uitdagings wat ervaar word tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie

Die deelnemende maatskaplike werkers het die volgende uitdagings tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie uitgelig:

- Dit is 'n emosioneel uitputtende diens.
- Ander werksverpligtinge word afgeskeep wat woede by die kliëntsisteem veroorsaak.
- Die diens hou 'n gesondheidsrisiko vir maatskaplike werkers in.
- Die slagoffers het nie vertrouwe in die maatskaplike werkers nie.
- 'n Gebrek aan kennis van die slagoffers se taal, kultuur en geloof belemmer dienslewering.
- Deelnemers is onseker of hulle binne Suid-Afrikaanse wetgewing wel 'n diens mag lewer en versoek riglyne in hierdie verband.

In hierdie sub-tema beskryf deelnemers in die onderstaande stellings dat die dienste wat hulle moes lewer **emosioneel uitputtend** was en dat die maatskaplike werkers onervare was.

“Dit het nogal baie skielik op ons as maatskaplike werkers afgekom en ons was nie voorbereid daarop nie.”

“Dit was emosioneel uitputtend - veral vir iemand wat nie voorbereid was vir xenophobia nie.”

“Ons was baie onervare werkers gewees en dit was nie iets wat ons in 'n klaskamer geleer het.”

“Daar moet vir hulle [die maatskaplike werkers] ook 'n tipe 'debriefing' gewees het.”

“Dit is uitputtend, lang werksure en oortyd.”

Die deelnemers het ook gevoel dat hulle oorlaai word en dat die diens veroorsaak het dat hulle agter geraak het met hul **ander werksverpligtinge**. Sekere van die deelnemers het beskryf dat die gemeenskap ook begin woedend raak het omdat die maatskaplike werkers al hulle tyd in die kamp spandeer het.

“In die eerste plek: Omdat maatskaplike werkers reeds al oorlaai is met hul eie werksladings, dink ek die kantoor moet vrywilligers kry wat kan help met dienste lewer en ook van die begin af...”

“Dit het beteken dat jou daaglikse werk as maatskaplike werker agter geraak het. Jy moes al jou tyd spandeer aan die kamp.”

“In my geval moes ons twee, drie keer per week by die kamp wees.”

“Die uitdagings wat ons gehad het toe ons die diens gelewer het aan die slagoffers was dat daar ‘n ‘backlog’ kom in jou eie werkslading kom, wat ook weer die woede by die gemeenskap laat opkom het.... dat alle dienslewering weer gefokus word op die ‘foreigners’ en ons het nou weer niks met hulle te doen nie.”

“Ons verslae wat moes hof toe gaan, nuwe gevalle en ook die gemeenskap.... Hulle het woedend geraak, want hoekom moet ons maatskaplike werkers by ‘foreign nationals’ dienste lewer terwyl hulle ook ons dienste benodig. Die gemeenskap het begin voel dat ons hulle afskeep en ons kies die ‘foreign nationals’ bo hulle.”

“My werk as maatskaplike werker het stil gestaan en ek kon nie by my kliënte uitkom nie.”

“Ek dink ons werk ook as krisis werkers. Dit maak inbraak op jou beplanning van dag tot dag en dat van jou werk word agter gelaat word sodat ‘n mens mos nou kan aandag gee aan die slagoffers.”

Beide die feit dat hierdie diens as emosioneel uitputtend beskou word en dat die bestaande werkslading benadeel word, word in die literatuur geïdentifiseer as aspekte waarom maatskaplike werkers organisasieverwante stres ervaar en dikwels aan uitbranding ly. Werner (2007:320) en Dillenburger (2004:213) verwys beide na die emosionele impak van die beroep wat as ‘n sneller kan dien vir stres en uitbranding onder maatskaplike werkers. Die skrywers meld dat te veel werk in ‘n te kort tydperk of te veel take wat daartoe lei dat werk nie effektief afgehandel kan word nie ook verbind kan word met effektiewe bestuur en supervisie. Effektiewe bestuur en supervisie sou behels dat die maatskaplike werker se werkslading van so ‘n aard sal wees dat daar beplan word vir krisis ingryping (soos in die geval tydens xenofobiese aanvalle) en dat die ander werksverpligtinge dus nie tot stilstand kom wanneer ‘n krisis bestuur moet word nie. Hierdie aspek word ook deur ‘n studie deur Arrington (2008:3) bevestig. Die maatskaplike werk deelnemers in daardie studie het ‘n te hoë werkslading verbind met te veel take om in ‘n te kort tyd af te handel.

Die deelnemers beskryf ook die feit dat hulle in die slagofferkampe gewerk het as 'n **gesondheidsrisiko** deur die volgende stellings.

“By die kamp self was daar ook ‘n gesondheidsrisiko.”

“Gesondheid is nog ‘n uitdaging, byvoorbeeld soos aansteeklike siektes. Dus voel ek ons as maatskaplike werkers se lewens is ook in gevaar.”

“Die tweede uitdaging mag wees as gevolg van die post traumatiese stres. Die slagoffer jou kan aanval, omdat die persoon sien jy is ‘n Suid Afrikaner en ek gaan jou nie vertrou nie nou word oop wonde ook weer oopgemaak deur middel van terapie, so jou lewe is ook in gevaar.”

“Omdat ek weet dat van die mense wat op die kamp gewerk het, het ook siek geraak as gevolg van ‘n epidemie wat onder die mense uitgebreek”

Die literatuur wat alreeds beskryf is het verwys na stressors binne die maatskaplike werk professionele wat tot uitbranding en gebrekkige kwaliteit van dienslewering lei. Fisiese werksomstandighede wat as onveilig beskou word skep ook spanning by die maatskaplike werker en beïnvloed die kwaliteit van dienslewering. Die gevoel van onveiligheid maak dit moeilik vir die maatskaplike werker om op die kliëntsisteem te fokus (Werner, 2007:317-321).

Samehangend met die inhoud van Sub-tema 3.1 het van die deelnemers ook die gevoel gehad dat die slagoffers **geen vertrouwe in maatskaplike werkers** gehad nie en dat hulle die maatskaplike werkers as deel van die gemeenskap aangesien het, wat dan teweeg gebring het dat die dienslewering nie effektief kon plaasvind nie.

“Nog ‘n uitdaging kan wees dat die buitelanders nie met jou as maatskaplike werker wil praat nie, omdat jy is nog ‘n persoon van die staat en jy wil my kom uitsit.”

“Die buitelanders kan dalk die maatskaplike werker as deel van die gemeenskap wat hulle aangeval het sien en dalk nie die maatskaplike werkers vertrou nie.”

“Die slagoffer sal weier om sy samewerking te betoon omdat hy niemand meer kan vertrou nie, veral nie Suid Afrikaners nie.”

Die deelnemers beskryf in die stelling hieronder hul gevoel dat die **taal, kultuur en geloof** 'n uitdaging was en dat dit inbraak gemaak het op die dienslewering omdat die maatskaplike werkers en die buitelanders mekaar nie heeltemal kon verstaan nie.

“Die taal is een uitdaging wat ek kan noem. Almal kon nie Engels praat nie en ons moes van tolke gebruik maak.”

“Die kultuur was ook 'n uitdaging. Ons is nie bekend met hul gebruike en geloof nie.”

“Ek dink dat taal 'n groot probleem is en dat ons nie mekaar duidelik verstaan het nie.”

“Kultuur en geloof is ook nog 'n uitdaging.”

“Taalverskil is ook 'n probleem, maar ek het maar op my manier probeer trauma-berading te gee. Ek weet nie of sy verstaan het nie, hulle sê mos vir alles ja en sy het gesê dat sy verstaan.”

“Dit is 'n uitdaging omdat ons moet werk met mense van 'n ander kultuur en mense wat uit 'n ander land kom en wat ook nie jou taal verstaan nie.”

“Natuurlik is taal 'n faktor. Die mense kan nie hulself in moedertaal uitdruk nie. Dus is dit al klaar 'n 'barrier' vir maatskaplike werkers. Baie keer moes jy gebruik maak van tolke. Daar was ook baie kinders in die kamp en hoe effektief gaan jou diens dan wees as jy met 'n kind gaan praat wat minderjarig is en 'n tolk moet gebruik. Daar was ook nie professionele tolke gewees wat ons gebruik het nie - dit was maar almal mense wat selfs 'n bietjie swak is in Engels.”

“Soos met die verskillende kulture in Suid Afrika is die grootste uitdagings die taal en die kultuur. As jy nie met die persoon kan kommunikeer nie of nie die persoon kan verstaan nie kan dit trauma berading belemmer. Dit kan ook baie mispersepsies teweeg bring, veral as jy nie die kultuur verstaan nie. Soos byvoorbeeld in sommige kulture waar die mense nie oogkontak behou nie en afkyk is dit 'n manier om respek te betoon.”

Kultuur-sensitiwiteit is 'n vereiste kwaliteit en waarde in die maatskaplike werk professione. Dit behels dat 'n maatskaplike werker hom-/haarself moet bemagtig deur bewus te word van kulturele gebruike en tradisies (Miley, O'Melia en DuBois,

2007:70). Aangesien die dienste aan slagoffers van xenofobie egter gebaseer was op 'n krisis situasie, het dit beteken dat die deelnemers nie kans gehad het om hulself te bemagtig nie. Hierdie aspek kon dus weer die kwaliteit van dienslewering, sowel as die verhouding tussen die maatskaplike werker en die kliëntsisteem nadelig beïnvloed. Mizrahi en Mayden (2001:2) verwys ook na die belangrikheid van gespesialiseerde kennis van spesifieke kulture om 'n effektiewe maatskaplike werk diens te kan lewer, maar voeg by dat alle maatskaplike werkers ook oor kennis en vaardighede moet beskik rakende tegnieke en benaderings om binne 'n vreemde kultuur opset te kan werk.

Die laaste uitdaging wat die deelnemers beskryf in die stellings hieronder is dat hulle bekommerd is oor die wette van die land en dat hulle bekommerd is of hulle **volgens die land se wette** die slagoffers mag help.

“Wat die uitdagings betref voel ek ons het ons eie wette en weet nie of ons mag dienste lewer aan nie Suid-Afrikaners nie, maar ons doen dit.”

“So ek voel dat daar riglyne moet gegee word oor hoe ons dit binne wetgewing moet hanteer, want dit is een van die grootste uitdagings. Ons weet regtig nie hoe ons dit moet hanteer, aangesien dit nie ons mense self is nie.”

Bestaande beleidsdokumente rakende die hantering van slagoffers (sien Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 1997; Verenigde Nasies, 1999) fokus nie spesifiek op die rol en taak van die maatskaplike werker nie. Die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling (1997:14) lig wel die belangrikheid van die ontwikkeling van 'n geïntegreerde wetgewende en beleidspraktyk uit, maar die praktiese toepassing van hierdie aspek word nie bespreek nie. Laasgenoemde dokument meld ook dat die inter-sektorale dienslewering bestuur en gekoördineer moet word om te verseker dat alle sektore mekaar se dienslewering verstaan en kan benut. Die bogenoemde stellings dui egter daarop dat hierdie aspek nie huidiglik in die praktyk realiseer nie.

Tesame met die beskrywing van dienste wat deur maatskaplike werkers aan slagoffers van xenofobia gelewer was, asook die struikelblokke, het die deelnemers

hul persepsies rakende die maatskaplike werk professione as 'n hulpverleningsstelsel aan hierdie groep beskryf. Dit word in die onderstaande sub-tema bespreek.

Sub-tema 3.3: Maatskaplike werkers se persepsies rakende maatskaplike werkers as 'n geskikte hulpverleningsstelsel aan slagoffers van xenofobie

In hierdie sub-tema is daar drie punte wat uitstaan rakende die maatskaplike werkers se persepsies oor die rol van maatskaplike werkers as 'n hulpverleningsstelsel aan slagoffers van xenofobie. Aan die een kant is die deelnemers van mening dat alle mense uniek is en gerespekteer moet word, en dat maatskaplike werkers die gemeenskap meer hieroor moet inlig. Aan die ander kant meen sommige dat xenofobie nie 'n maatskaplike probleem is nie en dat dit nie op maatskaplike vlak aangespreek kan word nie.

Die deelnemers se beskrywings dat alle mense gerespekteer moet word word in die stellings hieronder verskaf.

“Ons word in ons studies geleer dat elke mens uniek is en gerespekteer moet word ongeag van sy kultuur of ras. So ek voel Suid-Afrikaners moet besef dat in ons tye van nood het ons ook hulp nodig gehad en die ander lande het hul hande na ons uitgesteek.”

“Dus moet ons verstaan dat die mense na 'n beter lewe kom soek en ons nie kan oordeel nie. As ek dan oordeel is ek dit nie waardig om 'n maatskaplike werker genoem te word nie.”

“Maatskaplike werkers moet ook probeer om 'non-judgemental' te wees en ook nooit negatief te raak oor hierdie mense nie.”

“Die gemeenskap moet ook meer ingelig word oor hoekom hierdie mense nie geoordeel moet word nie.”

Die waardes van die maatskaplike werk professione verwys na die regte en die vrye keuse van geleenthede van mense. Dit verteenwoordig die oortuiging van hoe die wêreld moet wees en hoe die mens moet optree. Maatskaplike waardes moet ook in

staats-entiteite en programme sigbaar wees en moet die regte van mense beskerm (Hepworth et al., 2002:8). Die etiese riglyne van die Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoepe (1978:5-7) verwys spesifiek na die volgende aspekte relevant tot die bogenoemde stellings deur die deelnemers in hierdie studie:

- Maatskaplike geregtigheid: Maatskaplike werkers moet waak teen en optree teen diskriminasie
- Respek vir menswaardigheid: Dit sluit kultuur-sensitiewe houdings, vaardighede en kennis in
- Dienslewering: Die verantwoordelikheid om dienste te lewer aan mense in nood, sonder eie-belang

Bogenoemde stellings dui daarop dat die waardes van maatskaplike werk spesifiek daarop gerig is om alle mense in nood te help, en om nie veroordelend op te tree nie. Die stellings hieronder, aan die ander kant, dui daarop dat sommige deelnemende maatskaplike werkers van mening was dat buitelanders in hul eie land moet bly en in hul eie land hulp verlening moet kry. 'n Deelnemer meen dat xenofobie nie 'n maatskaplike probleem is nie en dat dit nie op maatskaplike vlak aangespreek moet word nie.

“Ek voel dat buitelanders in hul eie land moet bly, so sal die probleme dan vermy word.”

“Die buitelanders behoort in hul eie land hulpverlening te verkry.”

“Ek voel ook dat xenofobie nie 'n maatskaplike probleem is nie.”

“Xenofobie moet nie op maatskaplike vlak aangespreek word nie, maar byvoorbeeld eerder op nasionale vlak. Die buitelanders moet iets soos 'n vlugtelingstatus kry deur wetgewing daar gestel op nasionale vlak.”

In lyn met bovermelde standpunte het 'n studie in 2008 om die Suid-Afrikaanse samelewing se persepsies rakende xenofobie te verken aangedui dat Suid-Afrikaners wel simpatie getoon het aan die slagoffers van xenofobiese geweld, maar dat hulle steeds van mening was dat hierdie persone na hul lande van oorsprong moes terugkeer (HSRC, 2008:45).

Een deelnemer voel dat daar maatskaplike werkers opgelei moet word om hierdie dienste te lewer.

“Ek dink dat daar meer maatskaplike werkers moet wees wie opgelei is in die hantering van slagoffers en dan net op daardie tipe dienste fokus.”

Mizrahi en Mayden (2001:2) beklemtoon dat maatskaplike werkers se opleiding hulle moet bemagtig met insig, kennis en vaardighede rakende kruis-kulturele samelewings en dienslewering. Die skrywers wys daarop dat maatskaplikewerkopleiding etiese waardes en praktyk moet bevorder deur die ontwikkeling van ‘n selfbewussyn onder maatskaplike werkers.

Die kategorie hieronder bespreek die bogenoemde stelling dat die diens ‘n spesialiteitsgebied moet wees en dat opgeleide maatskaplike werkers die diens moet hanteer.

Kategorie 3.1: Dienslewering aan slagoffers van xenofobie moet deelgemaak word van maatskaplike werk opleiding

In die stellings hieronder beskryf die deelnemende maatskaplike werkers dat hulle nie weet hoe om met buitelanders te werk nie en dat dit deel gemaak moet word van maatskaplike werkers se opleiding.

“Dit is ‘n ‘barrier’ en dan ook omdat ons nie weet hoe om met buitelanders te werk nie, daar is nie ‘n spesifieke raamwerk nie dat ons kan sê ek gaan nou die handboek uithaal en dan beweeg ek op punt een of punt twee.”

“Dit moet deel gemaak word van ‘n maatskaplike werkers se opleiding, want meeste van die mense kom na Suid Afrika en dan voel die mense van Suid Afrika dat hulle nie werklik welkom is nie en oorvat. So ek dink dat xenofobiese aanvalle nog sal gebeur en dat dit deel gemaak moet word van ‘n maatskaplike werker se werk.”

Hepworth et al. (2002:276) meld dat maatskaplike werkers tydens dienslewering aan buitelanders bewus moet wees van die mate waartoe die buitelanders uitdagings ervaar met die stryd om hulle eie waardes en normes van hul land van oorsprong te behou. Die nodige kennis en vaardigheid om met 'n vreemde kultuur te kan werk word dus deur hierdie skrywers, sowel as deur die stellings hierbo beklemtoon. Die maatskaplikewerkgraadopleiding in Suid-Afrika word gebaseer op die riglyne van die Suid-Afrikaanse Kwaliteits Outiriteitsliggaam (SAQA). Kategorie 3 van hierdie riglyn fokus op ongelykheid en maatskaplike insluiting. Dit behels dat studente opgelei moet word om tegnieke, metodes en vaardighede te ontwikkel om onderdrukking, uitsluiting en ontmagtiging binne die samelewing te kan hanteer (Suid-Afrikaanse Kwaliteits Outiriteitsliggaam, geen datum). Yakusho (2009:54) is egter van mening dat, alhoewel beraders opgelei word om binne 'n diverse gemeenskap dienste te lewer, opleiding nie spesifiek aandag gee aan die unieke behoeftes en omstandighede van slagoffers van xenofobie nie.

Soos in sub-tema 3.3 aangedui, en ook verder bespreek was in hierdie kategorie, verskaf die volgende sub-tema 'n beskrywing van die deelnemers se behoefte aan 'n duidelike riglyn van die rol wat maatskaplike werkers in die hantering van xenofobie moet speel.

Sub-tema 3.4: Maatskaplike werkers dui aan dat daar 'n behoefte is aan 'n duidelike omskrywing van die rol van maatskaplike werkers in die hantering van slagoffers van xenofobie

Hierdie sub-tema bespreek die feit dat maatskaplike werkers nie duidelikhied het oor wat hul rolle as maatskaplike werkers tydens dienste aan slagoffers van xenofobie is nie. Hulle voel ook dat die maatskaplike werkers opleiding en oriëntering moet kry rakende sodanige dienste. Die deelnemers voel ook dat die diens deelgemaak moet word van die Departament Maatskaplike Ontwikkeling se Operasionele Plan of van die Nie-Regeringsorganisasies se jaarplanne. Sommige deelnemers beskryf dat daar 'n risikoplan ontwikkel moet word en dat daar 'n kommitee aangestel moet word wat spesifiek met slagoffers werk. Hierdie persepsies word vervolgens beskryf.

Die deelnemende maatskaplike werkers beskryf dat daar baie verwarring ontstaan het met betrekking tot hul **rol in die dienslewering** en dat hulle onseker was oor wat hulle as maatskaplike werkers moes doen.

“In baie gevalle het ons ‘n ondersteuningsrol gespeel, maar ons kon nie spesifiek sê wat ons rol was nie.”

“Dit was nooit duidelik vir ons gewees nie.”

“Eerstens dink ek... xenofobie is iets wat nou al ‘n paar keer gebeur het, maar mense weet nog nie lekker wat hulle rolle is nie.”

Deelnemers beskryf in die stellings hieronder dat maatskaplike werkers **opleiding** moet kry rakende dienste aan buitelanders en dat hulle **oriëntering** van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling moet ontvang.

“So vir maatskaplike werkers om beter dienste te kan lewer moet maatskaplike werkers meer opgelei word in hoe daar gewerk met word met slagoffers van xenofobie. Dit het vir my gelyk asof die departemente net by mekaar gekom het en niemand was seker wat jou funksie was nie.”

“Ek dink ‘training’ van die ‘officials’ is baie nodig.”

“Ek dink dat die Departement aan maatskaplike werkers oriëntering moes gegee het rakende die onluste, ook sodat ons presies moes geweet het wat ons moes doen.”

“Ek dink ook dat maatskaplike werkers oriëntering moet ontvang of ten minste opleiding ontvang oor hoe om die slagoffers van xenofobie te hanteer of die verskynsel van xenofobie self.”

Beide die riglyne van die Verenigde Nasies (1999) en die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling (1997) rakende die hantering van slagoffers verskaf nie ‘n duidelike omskrywing van die spesifieke taak en rol van die maatskaplike werker nie. Amisi et al. (2010:28) beskryf die rolspelers tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie as, onder andere, mediese dienste (Rooikruis); regspraak; kerklike dienste en maatskaplike werkers wat spesifiek spesialiseer in hulpverlening aan vlugtelinge (The refugee social services). Die bevindinge van bovermelde navorsers se studie

dui aan dat dienste deur die maatskaplike werkers hoofsaaklik daarop gemik was om materiële hulp te verleen en dienste te koördineer.

‘n Deelnemer voel dat die diens aan buitelanders deel gemaak moet word van die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling se **Operasionele Plan** of van die Nie-Regeringsorganisasies se **jaarplanne** om bewusmakingsprogramme rakende vreemdelinge te loods.

“Ek weet nie of u weet van ons ‘operational plan’ nie, maar ek dink dit moet deel gemaak word van ons jaarlikse programme, dat gemeenskappe bewus gemaak word van ‘foreigners’ en hul regte.”

Die handleiding van die Verenigde Nasies (1999:47) vir die hantering van slagoffers van misdaad verskaf die volgende fokusareas vir die bewusmaking van die samelewing rakende vreemdelinge: Media veldtogte, die ontwikkeling van kommunikasiekanale tussen die vreemdelinge en die gemeenskap en die beplanning en implementering van spesiale geleenthede om ‘n diverse gemeenskap van mekaar bewus te maak en sodoende verdraagsaamheid te ontwikkel. Weyers (2011:301-344) verskaf ‘n breedvoerige beskrywing van die maatskaplike bemarkingsmodel. Hierdie model is veral geskik wanneer ‘n gemeenskap ondersteun moet word om houdings, persepsies en gedrag te verander wat tot nadeel is vir die groter gemeenskap of individue/groepe binne die spesifieke gemeenskap. Yakusho (2009:50) sluit hierby aan en verduidelik dat die gemeenskap dikwels van buitelanders verwag om hul kultuur te verwerp en dus onverdraagsaam staan teenoor gebruike wat nie deur die “gasheer” gemeenskap aanvaar of benut word nie. Die skrywer meld ook dat bewusmaking van gebruike persepsies van die vreemdelinge kan verander, byvoorbeeld dat hulle opportunisities is.

In die stellings hieronder beskryf deelnemende maatskaplike werkers dat die regering ‘n **risikoplan** moet uitwerk en dat daar ‘n komitee aangestel moet word om met die slagoffers van xenofobie te werk om te verseker dat maatskaplike werkers in die toekoms presies sal weet wat in die situasie gedoen moet word.

“Wat ek kan byvoeg is dat die regering miskien ‘n plan moet uitwerk soos ‘n ‘risk plan’. Soos wat om te doen as daar xenofobie ‘attacks’ is.”

“Ja, so as iets uitbreek weet departamente presies wat hulle verantwoordelikhede is. Sodat die tyd gespandeer in die kamp verkort word.”

“Ek dink ook die rede hoekom die mense so lank in die kamp moes bly was omdat daar nie ‘n plan was nie en mense nie geweet het wat om te doen nie.”

“Ja amper soos ‘n komitee wat daargestel kan word. Die aanvalle is op die oomblik stil en die komitee moet reeds nou al gestig word. Een van die departement en een van die NGO’s en ander Departamente. So as dit weer gebeur is die komitee in aksie en presies weet wat om te doen.”

Die riglyn van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling (1997:13) verwys wel na ‘n bestuursplan wat in plek gestel moet word om slagoffers van misdaad te ondersteun. Die funksies van hierdie bestuursplan sluit in: Koördinerende en bestuur van dienslewering, interdepartementele samewerking, die versekering van effektiewe kommunikasie tussen rolspelers, die implementering van strategiese planne, die ontwikkeling van netwerke en die identifisering van beste praktykmodelle. Uit die stellings deur die deelnemers blyk dit egter dat hierdie riglyne nie deur die deelnemers waargeneem was tydens dienslewering nie.

In lyn met die bespreking in hierdie sub-teema, beskryf die kategorie hieronder dat daar programme opgestel moet word en dat dit in plek moet wees vir dienslewering in die toekoms.

Kategorie 3.2: Maatskaplike werkers versoek dat programme opgestel word en in plek moet wees vir maatskaplike dienslewering aan slagoffers van xenofobie

Die deelnemers het ‘n beskrywing verskaf van hul persepsies dat daar ‘n plan met riglyne vir maatskaplike werkers uiteengesit moet word om rigting te gee aan die dienslewering deur maatskaplike werkers in die toekoms. Die stelling hieronder dui daarop dat sodanige plan deur maatskaplike werkers self opgestel kan word.

“Die ander ding is ook dat ons meer programme in plek kan sit as maatskaplike werkers.”

Die deelnemende maatskaplike werkers het die rasionaal van sodanige plan/riglyn as volg beskryf:

“Ek dink daar moet ‘n plan uiteengesit word, sodat sou daar weer iets soos dit uitbreek, dan weet ons presies waar om te begin, sodat dit nie heelyd ‘n getel van mense is nie en ons kom nie tot ‘n punt nie.”

“So daar moet regte riglyne wees wat daar gesit word vir maatskaplike werkers. En nie net maatskaplike werkers nie, daar is ook klomp ander professies wat kan hulp verleen.”

“Ek dink die maatskaplike werk profesie moet voorsiening maak of ‘n plan opstel vir hierdie slagoffers oor hoe hulle behandel behoort te word byvoorbeeld trauma berading, verwysings na staatssielkundiges ensovoorts.”

In terme van die beplanning van ‘n spesifieke diens om te verseker dat dienslewering aan slagoffers van xenofobie effektief sal wees, kan die maatskaplike beplanningsmodel van Weyers (2011:217-247) as ‘n raamwerk dien. Volgens hierdie model word die vlak van maatskaplike funksionering in ‘n gemeenskap bepaal deur beide die kwaliteit en kwantiteit van dienste wat beskikbaar gestel word. Die skrywer beveel aan dat die beplanning van dienste eerstens gebaseer moet word op ‘n deeglike navorsingstudie van die konteks waarbinne die diens gelewer moet word. Die bevindinge moet dan benut word om alle rolspelers te oortuig om deel te neem aan die projek en/of die projek te ondersteun. Die aard en waarde van elke rolspeler se betrokkenheid moet ook duidelik gestel word. Die benutting van verskillende rolspelers in die ontwikkeling van ‘n program/diens aan slagoffers van xenofobie word ook beklemtoon deur die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling (1997:16).

Die volgende tema beskryf die tipe dienste wat, volgens die deelnemers, deur maatskaplike werkers aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word. Hierdie beskrywing moet dus in die plan/riglyn wat in hierdie kategorie beskryf was vervat word.

Tema 4: Maatskaplike werkers se beskrywing van die tipe maatskaplike dienste wat aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word

‘n Deelnemer beskryf die diens wat deur maatskaplike werkers gelewer moet word as ondersteunend van aard.

“So die rol van die maatskaplike werker is om hulle te ondersteun en te help waar ons kan.”

Die deelnemers se beskrywinge van hierdie tema is onder die volgende ses sub-temas verdeel:

1. Slagoffers van xenofobie moet het ‘n behoefte aan berading
2. Assessering van behoeftes moet deel vorm van ‘n nooddiens
3. Slagoffers van xenofobie moet praktiese hulp bekom
4. Voorkomende dienste moet aan gemeenskappe gelewer word
5. Dienslewering moet binne ‘n multi-dissiplinere spanverband plaasvind
6. Dienste moet nie net gegrond wees op ‘n crises-situasie nie

Sommige van hierdie sub-temas hou verband met vorige temas en sub-temas. Om herhaling te voorkom, word die relevante literatuur nie weer hier bespreek nie. Die leser sal wel bewus gemaak word van hierdie aspek deur kruis-verwysings.

Sub-tema 4.1: Slagoffers van xenofobie het ‘n behoefte aan berading

In hierdie sub-tema beskryf die deelnemende maatskaplike werkers dat ondersteunings- en beradingsdienste deur maatskaplike werkers aan slagoffers van xenofobie noodsaaklik is. Hierdie aspek is ook in Sub-tema 3.1 bespreek (sien (Verenigde Nasies, 1999). Individuele- en groepwerk word as metodes van terapeutiese dienslewering uitgesonder. Die doel van hierdie berading moet, volgens

die deelnemers daarop gemik is om die slagoffer se selfbeeld te herstel en hom/haar veilig te laat voel.

Deelnemers beskryf in die stellings hieronder dat daar **berading** aan die slagoffers gegee moet word en dat daar ook op **ondersteuningsdienste** gefokus moet word.

“Eerstens dink ek dat omdat die mense slagoffers is, moet daar berading vir hulle gegee word, dan moet daar gefokus word op ondersteuning.”

“Ons werk met die mens. Ons moet eerstens kyk na hul gevoelens, byvoorbeeld deur berading en om seker te maak dat die mense verstaan dat dit hulle nie skuld dra nie en om hulle veilig te laat voel.”

“Ek dink die rol van die maatskaplike werker is berading aangesien ons berading in ons studiejare geleer het.”

“Ek sal se indien die anvalle gebeur is ondersteuning die belangrikste.”

Sommige deelnemers beskryf in die onderstaande stellings dat maatskaplike werkers hoofsaaklik **terapeuties** moet werk en dat administrasie nie een van die maatskaplike werkers se rolle is nie.

“Maatskaplike werkers moet hoofsaaklik terapeuties werk en traumaberading en ondersteuning aan kliënte bied. Volgens my is dit die rol wat die maatskaplike werk professioneel moet speel en nie ‘n administratiewe rol nie.”

Individuele- en groepwerk word as metodes van hulpverlening geïdentifiseer.

“Ek dink ons rol moet basies wees om traumaberading te doen. Dit kan of individueel of in groepe gedoen word.”

“Groepwerk aan die slagoffers soos terapeutiese groepe ook dalk om trauma ontlasting te doen.”

“Terapeutiese-, ondersteuningsdienste en groepwerk kan aan die slagoffer gelewer word.”

‘n Deelnemer beskryf dat een van die rolle van ‘n maatskaplike werker is om die persoon te laat voel dat hy/sy veilig is en weer die persoon se **selfbeeld** op te bou.

“Eerstens om die persoon te laat voel hy is veilig en die persoon se selfbeeld weer op te bou en die persoon te laat voel.”

Yakusho (2009:52-53) beklemtoon dat, wanneer berading en ondersteuning aan slagoffers van xenofobie verleen word, dit gebaseer moet word op kultuur-relevante metodes en tegnieke. Die skrywer meld voorts dat tolke bemagtig moet word om die maatskaplike werker/berader te ondersteun. Met in agname dat die xenofobie wel kan voortduur moet die slagoffer dus tydens berading ook toegerus word met hanteringsvaardighede om binne die situasie te oorleef.

Assessering van behoeftes as deel van die nooddiens word ook as ‘n diens wat deur maatskaplike werkers gelewer kan word beskou. Dit word vervolgens beskryf.

Sub-tema 4.2: Assessering van behoeftes moet deel vorm van ‘n nooddiens

Sommige van die deelnemende maatskaplike werkers beskryf in die stellings hieronder dat daar, behalwe vir terapie soos in die vorige sub-tema bespreek, ook ‘n deeglike assessering van behoeftes gemaak moet word as deel van nooddienste aan slagoffers van xenofobie (sien ook Sub-tema 3.1; Hepworth et al., 2006:34-42).

“Ek dink dat daar terapie aan die slagoffers gelewer moet word, maar natuurlik ook nooddienste.”

“Nooddienste, soos om seker te maak dat die slagoffers veilig is en om vas te stel wat hul behoeftes is.”

Van die deelnemers was van mening dat die slagoffers deur ‘n krisis geggaan het en dat hulle nie werklik berading benodig nie en dat hul ander behoeftes eerstens geïdentifiseer en bevredig moet word.

“Hulle het deur ‘n krisis gegaan wat ons nie kon weet waardeur hulle rêrig gaan nie.”

“Ons moes vir hulle vra of hulle die berading benodig. Op daardie oomblik voel ‘n mens nie dat hulle spesifiek daardie diens benodig nie, veral omdat hulle ander behoeftes het waaraan ons moet dink. Ons moet hierdie behoeftes assesser om te weet wat ons moet doen.”

Die handleiding van die Verenigde Nasies (1999:12) beveel aan dat observasies, insident verslae, veldnavorsing en tradisionele assesseringsmetodes benut moet word om die behoeftes van die slagoffers te bepaal. Dienste moet dan strategies volgens hierdie behoeftes beplan en geïmplementeer word.

As deel van die assessering van behoeftes, het die deelnemers gevoel dat praktiese hulp deel moet vorm van maatskaplike dienslewering.

Sub-tema 4.3: Slagoffers van xenofobie moet praktiese hulp bekom

In hierdie sub-tema beskryf die deelnemers in hul stellings dat die slagoffers praktiese behoeftes het wat aangespreek moet word voordat daar op terapeutiese dienste gefokus kan word. Een deelnemer beskryf in die stelling hieronder dat die slagoffers nie die berading as hulp gesien het nie, hulle het fisiese hulp gesoek.

“Hulle het nie berading as hulp gesien nie, maar het fisiese hulp gesoek, hulle wou hê dat jy vir hulle iets gee, hulle wou sien. “

‘n Deelnemende maatskaplike werker beskryf dat die slagoffers veilig wou voel.

“....en om hulle veilig te hou.”

Sommige van die deelnemers beskryf in die stellings hieronder dat die meeste slagoffers kos en mediese sorg benodig het en dat die berading nie nodig was op daardie spesifieke tyd nie, omdat hulle honger was en kos en klere benodig het.

“Die meeste van die mense het mediese sorg nodig gehad en kos en water.”

“Hulle was honger en het kos nodig gehad.”

“Ek dink as mens honger is wil jy nie nog met ‘n maatskaplike werker gesels oor jou gevoelens nie.”

“Hulle was honger.”

“Ek sou sê dat kos, klere, komberse en slaapplek groter prioriteit by hulle was.”

“Na die ‘destruction’ kan ons hulle help met materiële ondersteuning.”

“Ek dink op daardie oomblik was hul enigste behoefte om klere en kos te kry en om terug te gaan werk toe om aan hul gesinne te voorsien.”

Baldlock, Manning en Vickerstaff (2007:124-125) verduidelik, volgens Maslow se hierargie van menslike behoeftes, dat die belangrikste menslike behoeftes bestaan uit basiese behoeftes aan kos; behuising; mediese sorg; opvoeding; maatskaplike en omgewingsdienste; verbruikersgoedere; kulturele geleenthede; omgewingsgeleenthede en vervoer fasiliteite. Volgens Maslow se hierargie is slegs die basiese behoeftes nodig vir elke individu/groep/gemeenskap se behoefte aan oorlewing en vryheid. Die handleiding van die Verenigde Nasies (1999:13) meld ook dat hulpbronne ontwikkel en gemobiliseer moet word om aan hierdie basiese behoeftes te voorsien. Alle rolspelers moet binne ‘n netwerk funksioneer sodat effektiewe en vinnige verwysings gemaak kan word.

Die deelnemers het ook aangedui dat dienste in die veld van xenofobie nie net op die slagoffers gemik moet word nie, maar dat voorkomende dienste in die gemeenskappe gelewer moet word. Die volgende sub-tema fokus op hierdie aspek.

Sub-tema 4.4: Voorkomende dienste moet aan gemeenskappe gelewer word

In hierdie sub-tema beskryf die deelnemers maniere oor hoe daar, behalwe vir dienste aan die slagoffers van xenofobie, ook voorkomende dienste binne gemeenskappe gelewer moet word. Hierdie aspek is ook reeds in Sub-tema 3.4 bespreek (sien Weyers, 2011:301-344; Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 1997:13).

In die stellings hieronder beskryf hulle dat daar ook met die plaaslike gemeenskap gewerk word veral om hulle **in te lig oor die buitelanders se omstandighede en hul kultuur en die regte van buitelanders**. Die deelnemers is van mening dat indien die gemeenskap ingelig is sal hulle die buitelanders beter sal verstaan.

“Daar gefokus word op ondersteuning en terselfde tyd moet die maatskaplike werker dit deel van sy of haar rol maak om met die gemeenskap te werk terwyl sy of hy ook met die slagoffers werk.”

“Om die gemeenskap in te lig oor ‘foreigners’ en hul regte.”

“Ek dink met die tekort aan inligting gebruik die mense dit as ‘n verskoning. Byvoorbeeld as die mense ontevrede is oor dienste van die munisipaliteit. Die mense gebruik dit dan as motivering , motivering is dalk nie die regte woord nie, maar die mense skuil daaragter.”

“Terwyl jy met die ‘foreigners’ werk, jy ook met die gemeenskap moet werk; want al die fokus was net op die kamp en al die maatskaplike werkers is na die kamp gestuur ongeag van die werk wat die werkers reeds het.”

“Om vir hulle [die gemeenskap] meer kennis te gee van ander ‘cultures’, en hulle in te lig deur bevoorbeeld vir hulle te verseker dat die mense nie daar is om hul werk te vat nie en dat daar steeds werksgeleenthede vir hulle is.”

“Om hulle in te lig, want die mense is onder die persepsie dat hulle kom stroom Suid-Afrika in en kom vat ons werk.”

“Deur gemeenskappe, ons ‘local’ mense, meer in te lig oor ‘foreigners’ en hulle meer bewus te maak oor hul kulture en gebruike.”

“Om hulle meer informasie te gee en te sê hoekom die mense na ons land kom.”

“Hoe kan ek dit nou verduidelik.... xenofobie is mos iets..... mense haat dit wat hulle nie ken nie of vir hulle vreemd is. Ek dink hoe meer inligting ‘n mens vir die gemeenskap gee oor die ‘foreigners’, hoe meer gemaklik sal die mense dan met hulle raak.”

Weyers (2011:219) is van mening dat bemagtiging ‘n groot rol speel in die voorkoming van maatskaplike probleme. Indien gemeenskappe bemagtig word in kennis en vaardighede sal die probleme voorkom word en die kwaliteit van hul lewens verbeter.

In die onderstaande stellings deur deelnemers beskryf hulle **voorkomingsprogramme** bewusmakingsveldtogte en opvoedkundige programme moet insluit. Kontak tussen die buitelanders en plaaslike gemeenskappe kan gereël word. Die deelnemers voel ook dat die programme by die kinders in skole moet begin en moet uitbrei na die ouers.

“Kyk ons is mos elke dag in die gemeenskap en ek dink ons kan programme in die gemeenskappe loods om xenofobie te bekamp.... By skole omgaan en met die kinders programme te doen, by gemeenskapsvergaderings kan mense ook ingelig word.”

“Bewusmakingsprojekte kan geloods word. Ons kan selfs die slagoffers kry om aan die gemeenskappe hul geloof en gebruike te verduidelik, sodat die gemeenskap hulle verstaan.”

“Die langtermyn doelwitte is dat ons voorkomingsdienste moet lewer ten opsigte van xenofobie en mense moet inlig.”

“Ek voel ook die mense moet bymekaar kom en hul griewe vir mekaar uitlig en dan kan mens iets uitwerk.”

“Die programme moet begin by die kinders. Want gewoonlik luister kinders wat hulle ouers sê en gaan agter hul ouers aan. So basies waarmee ons kan begin is om mense regte programme en voorkomingsprogramme aan kinders te bied, maar ook by die ouers. Begin by die kinders en beweeg na die ouers toe.”

“Ons moet uitgaan in die gemeenskap en veldtogte hou en ook mense inlig want ons weet nie wanneer ons ook in dieselfde situasie kan opeindig nie.”

“Ek voel ook dat daar nie gediskrimineer moet word teen enige persoon ongeag van sy velkleur of ras nie of waar hy vandaan kom nie. Ek weet ook daar is baie Suid-Afrikaners wat na die buiteland verhuis en wil dan nie hê dat so iets met jou gebeur nie. Dis hoekom ek voel ons mense moet ingelig word oor xenofobie en die buitelanders en ook hoekom hierdie mense in ons land is.”

“Ek dink ons kan meer ‘n opvoedkundige rol daar speel waar ons die publiek meer bewus maak van ons huidige situasie waarin ons, ons tans bevind en dat almal vlug vir beter omstandighede.”

“Ek dink eerstens as daar programme in plek gestel word, byvoorbeeld die ‘family days’ waar jy gesinne bymekaar bring. Wat van kulturele waar verskillende kulture en mense betrek word sodat mense kan leer van mekaar?”

Die volgende stellings dui daarop dat voortydige optrede deur bewusmakingsprogramme xenofobiese aanvalle kan voorkom:

“Kyk as ons mense meer bewusmaak van hierdie dinge dink ek dat dit nie meer gaan plaasvind nie want dan is almal bekend daarmee.”

“Ek dink ook as ons mense kundig is sal dit xenofobie verhoed.

Die Verenigde Nasies (1999:16) beklemtoon die noodsaaklikheid van gemeenskapsopvoeding rakende die slagoffers van geweldsmisdade. In terme van die voorkoming van xenofobie en xenofobiese aanvalle, moet die gemeenskap egter ook opvoeding ontvang rakende die vreemde kultuur en maniere hoe om die situasie sonder geweld te hanteer. Weyers (2011:249-299) beskryf die gemeenskapsopvoedkundige praktykmodel, en verduidelik dat hierdie model gebaseer word op die aanname dat effektiewe gemeenskapsfunksionering bepaal word deur die gemeenskapslede se individuele en kollektiewe kennis, vaardighede, houdings en gedrag. Opvoedkundige projekte kan, volgens hierdie model op mikro-, meso en makro vlakke van intervensie plaasvind, terwyl daar van formele; nie-formele of informele opvoedkundige tegnieke gebruik gemaak kan word.

Die deelnemers is van mening dat dienste in gemeenskappe moet fokus op die **deurlopende hantering** van gemeenskappe se persepsies en belewenisse.

“Ek dink dat ontlooting moet met die Suid-Afrikaanse gemeenskappe gedoen word om weer ‘n balans te bring.”

“As ‘n mens te hore kom van hierdie dinge voor die tyd, selfs nou ook nadat dit klaar is, dink ek nie ons moet opgehou het nie en maar nou wag vir die volgende xenofobie en dan weer programme doen nie.”

“Ek dink dat daar meer bewusmakingsveldtogte geloods moet word om dinge te normaliseer.”

In die volgende sub-tema beskryf die deelnemers dat dienslewering binne 'n multi-dissiplinêre spanverband moet plaasvind en dat die span uit verskillende staatsdepartamente en organisasies moet bestaan.

Sub-tema 4.5: Dienslewering moet binne 'n multi-dissiplinêre spanverband plaasvind

In hierdie subtema beskryf die deelnemers dat daar 'n multi-dissiplinêre span gevorm moet word en dat die span moet saamwerk om dienste te lewer aan die slagoffers van xenofobie om 'n holistiese hantering van die situasie te verseker (sien ook Sub-tema 3.4 en Kategorie 3.2; Weyers, 2011:217-247). Die deelnemers identifiseer gemeenskapsleiers, die polisie, munisipaliteit, die Departement van Binnelandse Sake en ander staatsdepartamente asook 'n mediese span as rolspelers wat betrek moet word om saam met maatskaplike werkers 'n volledige diens te kan lewer. Deelnemers voel ook dat daar 'n noodplan uitgewerk moet word sodat almal presies weet wat hulle te doen staan en dat die professies 'n netwerk moet vorm. Daar kan ook forums of kommittees daar gestel word.

Die stellings hieronder identifiseer verskillende rolspelers en beklemtoon die rol van **ander professies** tydens dienslewering om te verseker dat die verskillende behoeftes van die slagoffers van xenofobie aangespreek sal word.

“Ek sal sê eerstens van die gemeenskapsleiers, polisie en ander organisasies.”

“Miskien is die persoon siek en moet die persoon gehospitaliseer word.”

“Ek is nie 'n sielkundige nie en sielkundige hulp sal dalk ook benodig word.”

“Dus moet ander professies ook deel raak want dit is nie net 'n maatskaplike probleem nie, maar die land se problem.”

“So alle professies moet saamstaan.”

“Ek dink ander rolspelers, soos die munisipaliteit vir water en slaapplek vir die mense.”

“Die omstandighede het nogal ondraaglik geraak omdat daar nie genoeg sanitêre geriewe was nie en ook mense wat hulle kan leer om meer higiënies te wees.”

“Dan Departement Gesondheid, vir mediese hulp vir die kinders. Daar was ook baie mense wat siek was.”

“As ek nou terugkyk sou ek sê daar moet meer mediese personeel teenwoordig wees omdat hulle weer ‘n funksie verrig wat ons nie kan nie., Ons werk met die emosionele sy van die mens.”

“Ek dink dat die grootste rolle deur Binnelandse Sake en Departement van Gesondheid gespeel moet word.”

Amisi et al. (2010:28) verskaf ‘n soortgelyke beskrywing van rolspelers tydens die hantering van slagoffers van Xenofobie in Kwa-Zulu Natal. Die Departement Maatskaplike Ontwikkeling (1997:13) identifiseer die volgende rolspelers wat binne ‘n netwerk moet saamwerk om dienste aan slagoffers van misdaad te voorsien:

- Departement van Maatskaplike Ontwikkeling as die koördinerende departement;
- Departement van Grondwetlike Ontwikkeling;
- Regslui;
- Polisie diens
- Departement van Korrektiewe Dienste
- Departement van Gesondheid;
- Departement van Opvoeding;
- Relevante siviele organisasies; en
- Akademiese en navorsingsinstellings.

Maatskaplike werkers moet spanwerkvaardighede implementeer om professionele vennootskappe te aktiveer. Die kliëntsisteem sal dan voordeel kan trek vanuit ‘n verskeidenheid dienste, hulpbronne en ondersteuningsnetwerke. ‘n Verdere voordeel is dat een hulpbron nie oorbenut word in tye van ‘n krisis nie. Dus kan verskeie proffesies saamwerk om ‘n effektiewe hulpverleningsplan met ‘n

verskeidenheid van kennis, vaardighede en waardes te kombineer (Miley et al., 2007:377).

Onderstaande stellings dui daarop dat die beoogde netwerk en beplanning van dienste aan slagoffers van misdaad (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 1997) nie in die praktyk waargeneem was nie, en dat daar steeds 'n behoefte is aan 'n georganiseerde plan om nooddienste te verseker. Deelnemers beskryf in die volgende stellings dat daar 'n meer georganiseerde **noodplan** opgestel moet word deur al die rolspelers. Die plan moet dan voorsiening maak vir die rolverdeling van die verskillende professies, sodat hulle presies weet wat hul rolle is en sodat daar vinniger opgetree kan word indien uitbarstings weer plaasvind.

“Ook 'n meer georganiseerde ‘Emergency plan’.”

“Ook moet daar op provinsiale vlak 'n plan in plek gesit word, 'n plan vir byvoorbeeld die ‘multi-task team’, waar hul rolle en funksies duidelik uiteengesit word. Byvoorbeeld die polisie, munisipaliteite ensovoorts moet weet wat om te doen wanneer die uitbarstings gebeur. Dan word daar nie weer rondgeval nie en elkeen weet presies wat hulle te doen staan en dan kan die maatskaplike werk professioneel sy volle potensiaal bereik.”

'n Deelnemer beskryf hieronder dat daar **komitees en forums** op die been gebring moet word wat met dienslewering kan help om dan as spreekbuis te dien.

“Daar kan ook komitees en forums op die been gebring word wat ook as gehoor en spreekbuis vir die buitelanders kan dien.”

Verskeie deelnemers beskryf in die onderstaande stellings dat daar 'n span of 'n **netwerk** daargestel moet word en dat die samewerking van alle departemente en organisasies benodig sal word ten einde 'n meer effektiewe diens te kan lewer.

“Daar moet 'n hele span of netwerk wees om 'n effektiewe diens aan die mense te lewer en op die einde van die dag 'n meer gesonde diens te verseker.”

“Ook alle ander departemente se samewerking is nodig.”

“Ek dink hulle moet met ander organisasies saamwerk sodat ons saam kan staan om dan die probleme oplos.”

“Om ‘n effektiewe diens te kan verrig dink ek dit lê nie net by ons nie, maar ook by verskeie ander departemente en rolspelers in die gemeenskap in wat ook verskillende dienste het. Want maatskaplike werkers alleen kan nie so ‘n uitdaging aanpak nie. Dit kos regtig mannekrag om so ‘n uitdaging aan te pak en ook meer kennis. Daar is verskillende fasette van verskillende soorte mense wat dan onder verskillende rolle en funksies kan dien om dan ‘n effektiewe diens aan die mense te kan lewer.”

In die volgende sub-tema beskryf die deelnemers dat dienste nie net op krisis-situasies gegrond moet wees nie, maar dat daar ‘n deurlopende band gebou moet word met die gemeenskappe.

Sub-tema 4.6: Dienste moet nie net gegrond wees op ‘n krisis-situasie nie

Die deelnemers beskryf in hierdie sub-tema dat maatskaplike werkers deurlopend beskikbaar moet wees vir buitelanders en dat die maatskaplike werker deurlopend in kontak moet wees met die gemeenskap sodat hy of sy bewus kan wees van wat in die gemeenskap gebeur.

Deelnemers beskryf in die stellings hieronder dat mense die geleentheid gegun moet word om self na die maatskaplike werker te kom om hul griewe te bespreek. Sodoende kan die moontlikheid van toekomstige aanvalle vroegtydig geïdentifiseer word.

“Kyk mense moet die geleentheid gegun word om self na die maatskaplike werker te kom, sodat mense weet maatskaplike werkers is daar.”

“Mense het agterna gesê dat hulle voor die tyd gerugte gehoor het van wat gaan gebeur. Ek bedoel as hulle dalk met maatskaplike werkers gesels het kon die polisie vroeër dalk ingegryp het en maatskaplike werkers kon dalk programme geloods het wat dalk die problem kon aanspreek.”

Hepworth et al. (2002:446) versuidelik dat immigrante en vlugtelinggroepe spesifieke behoeftes het vir maatskaplike ondersteuning en hulpbronne. Die verskuiwing van geografiese gebied in homelf is traumaties. Die buitelanders mag dalk ook nie bewus wees van watter dienste aan hulle beskikbaar is nie. Hierdie standpunt word ook onderskryf deur die handleiding van die Verenigde Nasies (1999:7). Daar word aanbeveel dat berading op 'n langtermyn moet geskied en dat verwysings na relevante hulpbronne gepaard moet gaan met die behoefte wat op 'n spesifieke tyd deur die slagoffer ervaar word. Die handleiding lê ook spesifiek die klem op die feit dat slagoffers van xenofobie, wat dikwels ook vlugteling is, geassesseer moet word vir Post-traumatiese Stressindroom.

'n Deelnemer bekryf in die onderstaande stelling dat daar 'n pad geloop moet word met persone en dat dit nie net net 'n eenmalige geleentheid moet wees in 'n geval van krisis nie.

“Berading is woorde, maar as jy 'n tyd loop met die persoon en die persoon verseker dat hulle weer 'n lewe kan begin... jy het tyd nodig. Dus moet daar 'n hele pad geloop word met die persoon totdat die persoon voel hy kan op sy voete staan.”

In die laaste tema identifiseer die deelnemers die hulpbronne wat hulle sal benodig vir effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie.

Tema 5: Maatskaplike werkers identifiseer hulpbronne wat benodig word vir effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie

In lyn met die beskrywing van uitdagings tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie (soos in Sub-tema 3.2 beskryf), word 'n tekort aan sekere hulpbronne as 'n verdere uitdaging beskryf deur die deelnemers. In hierdie laaste tema beskryf die deelnemende maatskaplike werkers watter hulbronne benodig sal word om beter dienste aan die slagoffers van xenofobie te lewer. Die literatuur wat in Sub-tema 3.2 as kontrole benut was geld ook vir hierdie tema en sal dus nie weer herhaal word nie.

(sien Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 1997:11; Verenigde Nasies, 1999; Amisi et al., 2010:28).

Deelnemers beskryf in die stellings hieronder dat **voertuie** en **begroting** as hulpbronne benodig word vir beter dienslewering aan slagoffers van xenofobie.

“Die hulpbronne is ook nog ‘n uitdaging. Byvoorbeeld: Is daar genoeg vervoer vir maatskaplike werkers indien daar weer ‘n geval is?”

“..en geld is ook ‘n hulpbron wat nodig is, want as die aanval gebeur moet jy weet jy kan benodigdhede kry.”

“Die departemente het nie ‘n ‘budget’ vir xenofobie nie.”

Hieronder beskryf die deelnemende maatskaplike werkers dat daar van **hulpbronne in die gemeenskap**, soos byvoorbeeld vrywilligers, gebruik gemaak moet word vir die administratiewe take en ook om die vrywilligers as tolke te gebruik.

“Ek dink dat daar van hulpbronne in die gemeenskap gebruik gemaak moet word, soos bevoorbeeld vrywilligers veral as dit kom by die administratiewe take.”

“Eerstens is tolke nodig om dienste te vergemaklik.”

In Sub-tema 4.5 het die deelnemers die noodsaaklikheid van dienste binne ‘n multi-dissipliêre spanverband beskryf. In aansluiting hiermee, het hulle ook ander **diensverskaffers** as hulpbronne geïdentifiseer wat hulle sou kon benut as hulpbronne tydens hulpverlening aan slagoffers van xenofobie. Die volgende stellings verskaf ‘n beskrywing van hierdie hulpbronne.

“..en ander organisasies, byvoorbeeld soos Monte Christo in Paarl wat gehelp het met die donasies.”

“Ek voel dat ons meer ondersteuning kan kry van Binnelandse Sake, veral met die dokumente; want dit is altyd ‘n kwessie. As hulle besluit miskien hulle wil iets by SASSA [die Suid-Afrikaanse Maatskaplike Sekuriteitsagentskap] wil gaan doen en SASSA verwys hulle altyd na die maatskaplike werker en ons

sukkel dan verskriklik om hulp van Binnelandse Sake te kry en dit kan dalk maande duur waarvoor daar nie altyd tyd is nie.”

“Die ander ding waarmee ons altyd ‘n probleem het is met die toelaes, veral die kindertoelae. Wat SASSA doen is hulle stuur dit na die maatskaplike werker toe, maar ons weet nie wat om te doen nie.”

“Ek dink dat ons sal moet hande vat met ander staatsdepartemente, veral ‘Home Affairs’. Dis baie belangrik, want as jy as ‘n “alien” bestempel word dan kan jy nêrens kom nie.”

“As ek kyk na hulpbronne in ons onmiddellike gemeenskap dan moet ons kyk na ons besighede en wat ons kan gebruik ons kan mos nie een man alleen probleme aanpak nie dis hoekom ons kan kyk na die verskillende besighede en NGO’s [Nie-Regeringsorganisasies] en hulle gebruik om ons te help.”

“Ander hulpbronne is gekwalifiseerde terapeute vir die slagoffers met die post-traumatiese stres.”

Een deelnemer beskryf dat **akkomodasie** as hulpbron ook benodig word.

“Akkommodasie vir die persone word benodig”

‘n Deelnemer beskryf in die onderste stelling dat maatskaplike werkers hulpbronne moet genereer deur projekte te skep en dat gemeenskappe opvoedkundig bemaagtig moet word.

“Ons as maatskaplike werkers kan ook meer hulpbronne genereer en projekte skep. Dus moet die armoede getakel word en dan kan ons mense opvoedkundig bemaagtig.”

In aansluiting met die stellings in Sub-tema 4.5 rakende die ontwikkeling van netwerke, noem ‘die deelnemers dat daar ‘n **gesamentlike plan** uitgewerk moet word oor hoe die situasie tesame met verskillende hulpbronne aangespreek moet word.

“Dit is ons hulpbronne wat ons kan help met xenofobie ook om saam te sit en ‘n plan uit te werk oor hoe ons die situasie gaan aanspreek.”

“As al die mense saamwerk dat sal ons definitief met ‘n geslaagde plan vorendag kom.”

In die onderste stelling beskryf ‘n deelnemer dat **sekuriteit** vir maatskaplike werkers benodig word om hul veiligheid te verseker.

“Dan ook die beveiliging en sekuriteit aan maatskaplike werkers self.”

Die volgende kategorie in Tema vyf handel oor wetgewing en beleidsformulering as hulpbron om dienslewering te fasiliteer.

Kategorie 5.1: Wetgewing en beleidsformulering as ‘n potensiële hulpbron om dienslewering te fasiliteer

In hierdie kategorie beskryf die deelnemers dat die buitelanders by Suid-Afrikaanse wetgewing ingesluit moet word, sodat veral kinders ook voordele kan geniet en dat daar nie teen hierdie mense gediskrimineer moet word nie. Dus behoort dit deel uit te maak van wetgewing dat die buitelanders ook dienslewering kan geniet.

“Ek voel ook dat daar na wette gekyk moet word en die buitelanders ook in die wette ingesluit word, want anders gaan dit nooit ophou nie.”

“Ja dit was eintlik baie hartseer vir my. Ek bedoel, dit was ‘n kind en ‘n weerlose baba en die sisteem self van Suid- Afrika is een van die hulpbronne wat verander kan word, want as Binnelandse Sake voorsiening kan maak vir hierdie kinders.... ek dink nie hulle het gediskrimineer teen die baba nie, maar die feit dat dit ‘n buitelander was.”

“As hulle miskien iets in die Witskrif [Witskrif vir Maatskaplike Welsyn] sit ten opsigte van dit en dat daar nie teen die kinders gediskrimineer word nie en dat hulle gehelp word.”

“As ons kyk na veral as die kinders in pleegsorg geplaas moet word. Kyk ons is maatskaplike werkers en ons werk met gevalle en dit kan enige persoon wees wat ‘n kind verwaarloos - dit kan ‘n buitelander ook wees. Op die einde

van die dag belemmer dit ons werk. So as daar dinge in plek gestel word kan ons dan vir hulle ook van hulp wees.”

Hierdie laaste tema en kategorie dui dus daarop dat, alhoewel die riglyne van die Departement Maatskaplike Ontwikkeling (1997) wel voorsiening gemaak het vir die ontwikkeling van wetgewing en beleid asook die benutting van 'n netwerk vir dienslewering aan slagoffers van misdaad, hierdie aspek nie in die praktyk toegepas was nie. Die maatskaplike werk deelnemers se stellings dui wel daarop dat dienste aan slagoffers van xenofobie baat daaruit sal vind indien hierdie riglyne geïmplementeer sou word.

2.4 Slotsom

Hoofstuk 1 het die navorsingsprobleem, vraag en doel en doelstellings uiteengesit. Die beoogde navorsingsmetodologie was verduidelik en sleutelbegrippe was omskryf. Die toepassing van die navorsingsmetodologie was in Hoofstuk 2 bespreek, tesame met die leemtes van hierdie studie om sodoende die geldigheid van die studie te verhoog.

Hierdie derde hoofstuk het spesifiek gefokus op die demografiese beskrywing van die deelnemers (om die konteks van die studie te verskaf) en die bevindinge na afloop van data analise. Die bevindinge was gekomplementeer met 'n literatuurkontrole. Die temas, sub-temas en kategorieë het die navorser ondersteun om die navorsingsvraag te beantwoord. Die doel van hierdie studie was om aanbevelings aan maatskaplike werkers te maak. Die laaste hoofstuk sal dus 'n opsomming, gevolgtrekking en aanbevelings rakende die navorsingsproses en die navorsingsbevindinge verskaf. Laastens sal die dokument afgesluit word met aanbevelings vir verdere navorsing oor die onderwerp.

HOOFSTUK 4

Opsomming, gevolgtrekkings en aanbevelings

4.1 Inleiding

Hierdie navorsingstudie het gefokus op die rol wat die maatskaplike werk professione speel in die hantering van slagoffers van xenofobie. Die studie was gebaseer op die feit dat slagoffers van xenofobie (immigrante en spesifiek vlugtelinge) trauma ervaar voordat en wanneer hulle 'n vreemde land binne tree. Wanneer daar na die onlangse geskiedenis in Suid-Afrika gekyk word, word dit ook duidelik dat hierdie persone ook dikwels die slagoffers van geweld veroorsaak deur xenofobie (vreemdeling haat) is.

Xenofobiese geweld, tesame met die trauma wat deur immigrasie gepaard gaan, lei tot 'n behoefte aan maatskaplike ondersteuningsdienste. 'n Voorlopige literatuurstudie het egter daarop gedui dat dit steeds onduidelik is wat die rol van maatskaplike werkers is wanneer dienste aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word. Hierdie navorsingstudie was dus gedoen om die volgende navorsingsvraag te kon beantwoord:

- *Wat is die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie?*

Ten einde bogenoemde vraag te kon beantwoord, was die doel van hierdie navorsingstudie:

- Om maatskaplike werkers se persepsies rakende die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie te verken en te beskryf, ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe en volhoubare dienslewering.

Die navorser het die volgende doelstellings geformuleer en benut om te verseker dat die bovermelde navorsingsdoel bereik kon word:

- Om maatskaplike werkers se persepsies rakende die maatskaplike werk profesie se rol in dienslewering aan slagoffers van xenofobie te verken deur middel van 'n kwalitatiewe data insamelingsmetode
- Om die persepsies van maatskaplike werkers met betrekking die rol van die maatskaplike werk profesie in dienslewering aan slagoffers van xenofobie te beskryf
- Om 'n literatuur kontrole te doen na aanleiding van die ingesamelde data
- Om aan die hand van die bevindinge gevolgtrekkings te maak
- Om aan die hand van die bevindinge aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers wat dienste aan slagoffers van xenofobie lewer en so 'n bydrae te lewer tot die kennisbasis van die maatskaplike werk profesie.

In hierdie hoofstuk word die navorsingsproses en –metodologie, en die navorsingsbevindinge opgesom en gevolgtrekkings word gemaak. Dit word gevolg deur aanbevelings rakende die navorsingsproses en -metodologie, die navorsingsbevindinge en verdere navorsing oor die onderwerp.

4.2 Opsomming en gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en -metodologie

Die navorsingsproses en –metodologie is in in Hoofstukke 1 en 2 van hierdie dokument beskryf. Dit word vervolgens opgesom:

4.2.1 Opsomming van die navorsingsproses en -metodologie

Ten einde die doel van hierdie studie te kon bereik, het die navorser binne die raamwerk van basiese navorsing gewerk. Die navorser wou deur hierdie studie poog om 'n bydra te maak tot die kennisbasis van maatskaplike werkers rakende hul rol en take tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie.

Die kwalitatiewe benadering was gekies, as gevolg van die feit dat die navorser die persepsies en ervaringe van die persone in die situasie (maatskaplike werkers wat dienste moes lewer aan slagoffers van xenofobie) wou verken en beskryf. Die

onderstaande tabel verskaf 'n opsomming van die ontwerpe, metodes en tegnieke wat binne die kwalitatiewe benadering benut was tydens hierdie navorsingstudie.

Tabel 4.1: Opsomming van die toepassing van navorsingsontwerpe, metodes en tegnieke binne die kwalitatiewe navorsingsbenadering

Navorsingsontwerpe	
Ontwerpe	Toepassing
Fenomonologiese navorsingsontwerp	Die navorser was daarin geïnteresseerd om maatskaplike werkers se bewustelike ervarings en persepsies, binne die konteks van die maatskaplike werk professionele, te verken en te beskryf.
Kontekstuele navorsingsontwerp	Die kontekstuele navorsingsontwerp was as geskik vir hierdie studie beskou, aangesien dit die verkenning en beskrywing van die "wat" (i.e. die fenomeen xenofobie) in konteks (i.e. die rol van die maatskaplike werk professionele) kon plaas.
Verkennde navorsingsontwerp	Die doel van hierdie huidige navorsingstudie was om maatskaplike werkers (i.e. die spesifieke populasie) se interpretasie van die rol van die maatskaplike werk professionele te verken en te beskryf.
Beskrywende navorsingsontwerp	Die navorser wou die kwalitatiewe data wat deur middel van die verkennde navorsingsontwerp ingesamel was beskryf ten einde aanbevelings te maak aan maatskaplike werkers en 'n bydrae te lewer tot effektiewe maatskaplike werk dienslewering aan slagoffers van xenofobie.
Populasie en Steekproefneming	
Populasie	Praktiserende maatskaplike werkers in die Wes-Kaap wat gesinsorgdienste lewer
Steekproef	<ul style="list-style-type: none"> • Maatskaplike werkers • Betrokke by gesinsorgdienste • In die diens van Departement Maatskaplike Ontwikkeling en Nie-Regerings Organisasies • Wat kontak met vlugteling/immigrante en/of slagoffers van xenofobie gehad het • In die Kaapse Wynland Distrik
Steekproefmetode	Nie-waarskynlikheidssteekproefmetode
Steekproeftegnieke	Doelbewuste en sneeubalsteekproeftegnieke
Steekproefgrootte	Die steekproefgrootte was deur data versadiging bepaal. Data versadiging was na afloop van 15 onderhoude geïdentifiseer.
Data insameling	
Data insamelingsmetode	Semi-gestruktureerde onderhoude met individue
Onderhoudskedule	<ul style="list-style-type: none"> • Vertel my van jou ervarings as maatskaplike werker van slagoffers van xenofobie. • Wat dink jy is die rol wat die maatskaplike werk professionele moet speel om hierdie slagoffers te help? • Watter uitdagings dink jy bied hierdie diens aan maatskaplike werkers? • Watter hulpbronne en ondersteuning het maatskaplike werkers nodig om so 'n diens te kan lewer?

Onderhoudstegnieke	<ul style="list-style-type: none"> • Slegs <u>een vraag op 'n slag</u> is gevra om te verseker dat die deelnemers die vraag kon verstaan. • <u>Oop vrae</u> het verseker dat die deelnemer vry kon voel om haar/sy siening en ervaring te beskryf, sonder om beperk te word. • Die navorser het van die <u>fokussing tegniek</u> gebruik gemaak deurdat sy gedurende die onderhoude deurentyd teruggekeer het na aspekte wat deur die deelnemer genoem is wat die navorser as relevant tot die beantwoording van die navorsingsvraag beskou het. • Aanmoediging is benut as 'n tegniek, deurdat die navorser deelnemers gevra het om uit te brei op stellings wat hulle gemaak het.
Dokumentering van data	Bandopnames en veldnotas wat direk na afloop van die onderhoude getranskribeer was
Data analise	
Metode van data analise	Tesch se agt stappe vir kwalitatiewe data analise (in Creswell, 2009)
Data verifikasie	
Metode van data verifikasie	Guba se model vir kwalitatiewe data verifikasie (in Krefting, 1991)
Kriteria	Strategie
Geldigheid van die waarheid	Die geldigheid van die waarheid word in hierdie studie verhoog deur die onderhoudstegnieke en triangulasie van bronne.
Toepasbaarheid	Toepasbaarheid het 'n invloed op die betroubaarheid van die navorsingsbevindinge. Die doelbewuste steekproeftegniek word gebruik om die steekproef te trek omdat daar 'n spesifieke navorsingsvraag bestaan wat beantwoord moet word deur deelnemers wat die beste in staat is om dit te doen.
Bestendigheid	Bestendigheid was in hierdie studie verhoog deur 'n kompakte beskrywing van die metodologie, triangulasie van bronne en 'n onafhanklike kodeerder.
Neutraliteit	Neutraliteit was in hierdie studie bereik deur volledige transkripsies van onderhoude, veldnotas, die benutting van 'n onafhanklike kodeerder en triangulasie van bronne.
Etiese aspekte	
Etiese aspek	Toepassing
Voorkoming van skade aan deelnemers	Die deelnemers in hierdie studie was vooraf per brief en weer tydens 'n onderhoud ingelig rakende die aard van die studie, sodat hulle self kon bepaal of hulle bedreig sou voel deur die studie. Onderhoude was so geskeduleer dat die tyd en plek nie die deelnemers blootgestel en verontrief het nie.
Ingeligte toestemming	Nadat die deelnemers die brief goed deurgelees het en ten volle bewus was van die aspekte van die studie, en besluit het dat hulle wel deel wil wees van die studie was die deelnemers gevra om 'n ingeligte toestemmingsvorm te onderteken. (Bylae C)
Misleiding van deelnemers	Die navorser het in hierdie studie geen informasie van deelnemers weerhou nie, en deelnemers was verseker dat hulle die onderhoude kon verlaat indien hulle nie verder wou deelneem nie.

Skending van privaatheid	Konfidensialiteit en anonimiteit was ten alle tye tydens die studie gerespekteer, ten einde die deelnemers se privaatheid te beskerm. Die deelnemers se name het nie op die transkripsies verskyn nie, en die ingeligte toestemmingsvorms is tesame met die transkripsies en veldnotas op 'n veilige plek bewaar. Die bandopnames sou vernietig word sodra die voltooi en goedgekeur was.
--------------------------	---

Die leemtes tydens hierdie studie was as volg geïdentifiseer:

- 1) Die navorser het 'n uitdaging ervaar om geskikte tye te kry om onderhoude met deelnemers te voer.
- 2) Sommige deelnemers was aan die begin van die onderhoude onseker of hulle “die regte” antwoorde gee. Aanmoediging is as tegniek gebruik om deelnemers te verseker dat enige inset van waarde is en dat daar nie 'n “regte” of “verkeerde” antwoord is nie.
- 3) Slegs drie van die 14 deelnemers was manlik. Die data berus dus hoofsaaklik op vroulike deelnemers se ervarings, persepsies en opinies.
- 4) Slegs een deelnemer was nie Afrikaanssprekend nie. Hierdie aspek beperk die insig rakende persepsies van 'n diverse groep deelnemers.

Die gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en –metodologie word in die afdeling hieronder beskryf.

4.2.2 Gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en –metodologie

Die volgende gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en –metodologie is gemaak:

- Die kwalitatiewe navorsingsbenadering het die navorser instaat gestel om die ervaringe en persepsies van persone binne 'n bepaalde situasie (maatskaplike werkers wat met slagoffers van xenofobie werk) te verken en te beskryf.
- Die fenomenologiese navorsingsontwerp het die navorser in staat gestel om 'n spesifieke fenomeen te verken en dus die navorsingstudie gefokus te hou.

- Die kontekstuele navorsingsontwerp het voortgebou op die fenomenologiese navorsingsontwerp deurdat dit die verkenning en beskrywing van die fenomeen xenofobie in die konteks van die rol van die maatskaplike werk professione kon plaas.
- Die verkennende en beskrywende navorsingsontwerpe het verder bygedra tot die ontwikkeling van insig in die navorsingsprobleem.
- Die steekproefmetode en tegnieke wat benut was het verseker dat die data ingesamel was by persone wat in staat is om die navorsingsvraag te kon beantwoord.
- Die benutting van Tesch se raamwerk vir kwalitatiewe data analise (Creswell, 2009:189) het verder verseker dat data op 'n wetenskaplike wyse verwerk was tot 'n kollektiewe storie deur die deelnemers.
- Guba se model vir data verifikasie (Krefting, 1991), alhoewel 'n ouer model, het verseker dat die geldigheid, neutraliteit en benuttingswaarde van die data verhoog was.

Die navorsingsbevindinge van hierdie studie word vervolgens bespreek.

4.3 Opsomming en gevolgtrekkings rakende die navorsingsbevindinge

Die kwalitatiewe data is deur middel van semi-gestruktureerde onderhoude bekom en vervolgens ge-analiseer. Die bevindinge, tesame met 'n demografiese beskrywing van die deelnemers en 'n literatuurkontrole was in Hoofstuk 3 van hierdie dokument bespreek. Die onderstaande sub-afdeling verskaf 'n opsomming van die bevindinge.

4.3.1 Opsomming van die navorsingsbevindinge

Na afloop van data analise was die volgende temas, sub-temas en kategorieë geïdentifiseer:

Tema 1: Maatskaplike werkers se persepsies van die oorsake van xenofobie

Tema 2: Maatskaplike werkers se persepsies van en ervaringe met die slagoffers van xenofobie

Sub-tema 2.1: Emosies wat deur die slagoffers beleef word

Sub-tema 2.2: Maatskaplike werkers se persepsies en ervaringe rakende die slagoffers van xenofobie se houding teenoor dienste aan hulle

Sub-tema 2.3: Maatskaplike werkers se ervaring is dat slagoffers, ten spyte van xenofobie, steeds kies om nie Suid-Afrika te verlaat nie

Tema 3: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van die rol van die maatskaplike werk professionele rakende dienste aan slagoffers van xenofobie

Sub-tema 3.1: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van huidige maatskaplike dienste aan slagoffers van xenofobie

Sub-tema 3.2: Maatskaplike werkers beskryf die uitdagings wat ervaar word tydens dienslewering aan slagoffers van xenofobie

Sub-tema 3.3: Maatskaplike werkers se persepsies rakende maatskaplike werkers as 'n geskikte hulpverleningsstelsel vir dienste aan slagoffers van xenofobie

Kategorie 3.1: Dienslewering aan slagoffers van xenofobie moet deelgemaak word van maatskaplike werk opleiding

Sub-tema 3.4: Maatskaplike werkers dui aan dat daar 'n behoefte is aan 'n duidelike omskrywing van die rol van maatskaplike werkers in die hantering van slagoffers van xenofobie

Kategorie 3.2: Maatskaplike werkers versoek dat programme opgestel word en in plek moet wees vir maatskaplike dienslewering aan slagoffers van xenofobie

Tema 4: Maatskaplike werkers se beskrywing van die tipe maatskaplike dienste wat aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word

Sub-tema 4.1: Slagoffers van xenofobie moet het 'n behoefte aan dienste

Sub-tema 4.2: Assessering van behoeftes moet deel vorm van 'n nooddiens

Sub-tema 4.3: Slagoffers van xenofobie moet praktiese hulp bekom

Sub-tema 4.4: Voorkomende dienste moet aan gemeenskappe gelewer word

Sub-tema 4.5: Dienslewering moet binne 'n multi-dissiplinere spanverband plaasvind

Sub-tema 4.6: Dienste moet nie net gegrond wees op 'n krisis-situasie nie

Tema 5: Maatskaplike werkers identifiseer hulpbronne wat benodig word vir effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie

Kategorie 5.1: Wetgewing en beleidsformulering as 'n potensiële hulpbron om dienslewering te fasiliteer

Die genoemde temas, sub-temas en kategorieë het die navorser in staat gestel om die kwalitatiewe data deur middel van verbatim aanhalings deur deelnemers, tesame met 'n literatuurkontrole, te beskryf. Gevolgtrekkings wat gemaak is gegrond op hierdie beskrywing word vervolgens bespreek.

4.3.2 Gevolgtrekkings rakende die navorsingsbevindings

Die gevolgtrekkings rakende die navorsingsbevindings sal in terme van die geïdentifiseerde temas bespreek word.

Tema 1: Maatskaplike werkers se persepsies van die oorsake van xenofobie

Die gevolgtrekking kan gemaak word dat die volgende aspekte moontlike oorsake van xenofobie kan wees:

- Gebrek aan inligting rakende die omstandighede waarbinne vreemdelinge hulle bevind,
- Onkunde rakende die impak wat die teenwoordigheid van vreemdelinge in 'n samelewing behels,

- Kwaadstokery wat tot wraak lei,
- Gebrekkige dienslewering asook werkloosheid en armoede (sien Harris, 2002:171 & Yakusho, 2009:42).

Tema 2: Maatskaplike werkers se persepsies van ervarings met die slagoffers van xenofobie

- Die emosies wat deur die deelnemers geïdentifiseer was as tipierend by slagoffers van xenofobie is:
 - Hartseer en woede,
 - Ontnugtering, en
 - Vrees
- Die gevolgtrekking wat gemaak word is dat maatskaplike werkers se rol die hantering van bovermelde emosies moet insluit (sien Hepworth et al, 2002:446).
- Die maatskaplike werkers se persepsies van ervarings rakende die slagoffers se houding teenoor dienste gelewer sluit in dat die slagoffers dienste as vanselfsprekend aanvaar het en nie self aan hul omstandighede wou werk nie (sien Zitek et al, 2010:245).
- 'n Verdere gevolgtrekking word gemaak dat die slagoffers, ten spyte van die xenofobiese aanvalle op hulle, verkies om nie Suid-Afrika te verlaat nie. Daar kan aanvaar word dat die omstandighede in die slagoffers se land van oorsprong nie gewens is nie en dat hulle steeds Suid-Afrika beskou as 'n beter toekoms (sien Ratha en Shaw; 2007).

Tema 3: Maatskaplike werkers se persepsies en beskrywings van die rol van maatskaplike werk professionele rakende dienste aan slagoffers van xenofobie

- Vyf funksies was geïdentifiseer wat die maatskaplike werkers moes verrig tydens onlangse hantering van slagoffers van xenofobie, naamlik:

- Ondersteuning en berading,
 - Behoeftebepalings,
 - Die tel van mense in vlugtelingskampe,
 - Die toesien dat die slagoffers van xenofobie oor wetlike dokumente beskik en
 - Vroeë kinderjare ontwikkelingsprogramme om kinders in die vlugtelingskampe besig te hou.
- Die gevolgtrekking word gemaak dat die maatskaplike hulpverlenings proses nie gevolg was tydens dienste aan slagoffers van xenofobie nie. Die hulpverleningsproses behels die volgende:
 - Assessering (behoeftebepaling) en beplanning van dienste;
 - Implementering van hulpverleningsplan en monitering; en
 - Evaluering en terminering van dienste (insluitende verwysings) (Hepworth et al. 2006:34-42).
- Alhoewel 'n behoeftebepaling deel uitgemaak het van die dienste wat die deelnemende maatskaplike werkers gelewer het aan slagoffers van xenofobie, het die behoeftebepaling nie gelei tot die ontwikkeling van 'n maatskaplike hulpverleningsplan en die uitvoering daarvan nie.
- Die gevolgtrekking kan voorts gemaak word dat die funksies van mense tel en die nagaan van dokumente 'n negatiewe invloed tot gevolg kan hê vir die vertrouensverhouding tussen maatskaplike werker en slagoffer nie. Dit kan tot wantroue lei en dus die maatskaplike hulpverleningsproses benadeel (Verenigde Nasies, 1999:6).
- Die implementering van vroeë kinderjare ontwikkelingsprogramme hou 'n moontlike waarde in in terme van die rol en taak van die maatskaplike werker tydens dienslewering aan kinders wat blootgestel was aan xenofobiese aanvalle. Die Wes-Kaapse Regering (2011-2016:2) is van mening dat daar spesifieke fokus moet wees op die kind se sosio-emosionele ontwikkeling. Volgens die deelnemers se stellings kan die gevolgtrekking gemaak word dat daar gefokus

was op die motoriese en kognitiewe ontwikkeling (speel-aktiwiteite) en nie op die sosio-emosionele ontwikkeling van hierdie kinders nie.

- Nog 'n gevolgtrekking wat gemaak word is dat die diens aan slagoffers van xenofobie inmeng met maatskaplike werkers se daaglikse take en dat dit spanning tussen die maatskaplike werkers en hul bestaande kliënte veroorsaak. Die feit dat die kliënte voel dat hulle afgeskeep word kan tot verdere weerstand teen die aanvaarding van vreemdelinge lei.
- Die diens wat die deelnemers aan die slagoffers van xenofobie gelewer het, het verskeie risikos ingehou vir maatskaplike werkers, insluitende:
 - Uitputting,
 - Gesondheids risikos en
 - Onsekerhede rakende die wetgewing wat as riglyn vir diens moes dien.
- Die data dui daarop dat die feit dat die maatskaplike werkers nie die taal en kultuur van die slagoffers geken het nie dienslewering belemmer het, aangesien effektiewe kommunikasie nie moontlik was nie en dit bygedra het tot die wantroue wat die slagoffers teenoor maatskaplike werkers getoon het.

Tema 4: Maatskaplike werkers se beskrywing van die tipe maatskaplike diens wat aan slagoffers van xenofobie gelewer moet word.

- Slagoffers van xenofobie het 'n behoefte aan berading. Die gevolgtrekking word gemaak dat ondersteuning- en beradingsdiens deur maatskaplike werkers aan slagoffers noodsaaklik is. Individuele en groepwerk word as primêre maatskaplike werk metodes uitgesonder ten einde die slagoffers se selfbeeld en selfwaarde te herstel (sien Yakusho,2009:52:53).
- Assessering van behoeftes moet deel vorm van 'n nooddiens. Die gevolgtrekking is dat daar 'n deeglike assessering van behoeftes gedoen moet word en

nooddienste in plek gestel moet word vir slagoffers van xenofobie. Maatskaplike behoeftes wat tydens die assessering geïdentifiseer word moet as riglyn dien vir 'n intervensieplan wat sodanige behoeftes aanspreek. Behoeftes wat tydens die assessering geïdentifiseer word wat nie deel uitmaak van die maatskaplike behoeftes nie moet aangespreek word deur verwysings na die regte hulpbronne. Hiervoor is 'n goeie netwerk van hulpbronne nodig (sien Hepworth et al . 2006:34-42).

- Slagoffers van xenofobie moet praktiese hulp bekom. Die gevolgtrekking is dat die slagoffers praktiese hulp nodig het en daar nie net gefokus moet word op die emosionele sy van dienslewering nie, maar ook op die praktiese sy van dienslewering. Dit kan die verwysing na hulpbronne en die aanspreek van basiese behoeftes (behuising, kos, water) insluit (sien Baldlock et al., 2007:124-125).
- Voorkomende dienste moet aan gemeenskappe gelewer word sodat die gemeenskappe ingelig word oor die omstandighede van vreemdelinge, die impak wat hul teenwoordigheid op gemeenskappe het en ook oor gesonde maniere om probleme wat met vreemdelinge ervaar word te hanteer. Die fokus moet wees om menseregte en maatskaplike geregtigheid, en dus op die ontwikkeling van verdraagsaamheid teenoor vreemde kulture (sien Weyers, 2011: 301-344, 219).
- Dienslewering moet binne 'n multi-dissiplinere spanverband plaasvind om te verseker dat alle behoeftes wat tydens die assessering geïdentifiseer word suksesvol aangespreek word. Dienste aan slagoffers van xenofobie moet dus van 'n holistiese aard wees (sien Miley et al., 2007:377).
- Dienste moet nie net gegrond wees op 'n crises-situasie nie. Maatskaplike werk dienste moet deurlopend aan slagoffers beskikbaar wees sodat die maatskaplike werker op hoogte kan bly van wat in die gemeenskap aangaan en sodat toekomstige aanvalle vroegtydig geïdentifiseer kan word (sien Hepworth et al. , 2002:446).

Tema 5: Maatskaplike werkers identifiseer hulpbronne wat benodig word vir effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie

- 'n Tekort aan fisiese hulpbronne strem dienslewering aan slagoffers van xenofobie. Hulpbronne wat deur die deelnemers geïdentifiseer was sluit die volgende in:
 - Voertuie,
 - Fondse om noodsaaklike behoeftes (basiese goedere soos kos en sanitêre benodigdhede) aan slagoffers te voorsien,
 - Hulpbronne uit die gemeenskappe (insluitende vrywilligers en organisasies wat noodsaaklikhede aan slagoffers kan verskaf),
 - Diensverskaffers (gesondheidsdienste, Departement van Binnelandse Sake, ens) is nie altyd gereed en in staat om dienste aan slagoffers van xenofobie te lewer nie en
 - Akkomodasie (Departement van Maatskaplike Ontwikkeling, 1997:11).
- 'n Gebrek aan 'n plan van aksie veroorsaak dat maatskaplike werkers oor geen riglyn beskik rakende wat hul rol en take behels nie. Dit veroorsaak ook dat bestaande dienslewering onverwags ter syde gestel word, aangesien daar nie vooraf vir so 'n situasie voorsiening gemaak was nie.
- Die gevolgtrekking word ook gemaak dat daar na Suid-Afrikaanse wetgewing en beleid gekyk moet word sodat die hantering van buitelanders ingesluit moet word en as riglyn vir die maatskaplike werk professioneel kan dien.

Die gevolgtrekkings rakende die navorsingsproses en –metodologie en die navorsingsbevindinge, soos hierbo bespreek, het die navorser in staat gestel om aanbevelings rakende die navorsingsproses en –metodologie, die bevindinge en toekomstige navorsings te kan maak. Die doel van hierdie studie kon dus bereik word.

4.4 Aanbevelings

4.4.1 Aanbevelings rakende die navorsingsproses en -metodologie

- Die navorser beveel aan dat die kwalitatiewe navorsingbenadering as geskik beskou word wanneer die rol en taak van die maatskaplike werk professioneel rakende 'n spesifieke maatskaplike kwessie ondersoek word. Dit is veral 'n waardevolle benadering om te benut wanneer min inligting oor die onderwerp bestaan en wanneer deelnemers se persepsies en ervarings beskryf en verken moet word ten einde die navorsingsvraag te beantwoord.
- In die geval waar 'n spesifieke fenomeen soos xenofobie ondersoek word, word die fenomenologiese navorsingbenadering aanbeveel; aangesien dit die navorser ondersteun om die fenomenologie te verken en te beskryf. Die kontekstuele navorsingbenadering word as 'n ondersteunende benadering tot bovermelde fenomenologiese benadering aanbeveel. Die kontekstuele ontwerp verskaf fokus aan 'n bepaalde studie deurdat dit daarop gemik is om data binne die deelnemers se natuurlike omgewing in te samel. Die verkennende en beskrywende navorsingontwerpe word aanbeveel wanneer 'n spesifieke kwessie ondersoek (verken) en beskryf wil word.
- In die geval van 'n kwalitatiewe studie kan daar aanbeveel word dat die nie-waarskynlikheidssteekproefmetode gebruik word. Dit is veral 'n waardevolle metode wanneer die populasie klein is, aangesien dit die navorser instaat stel om deelnemers te selekteer wat die beste instaat is om die navorsingsvraag te beantwoord.
- Daar word aanbeveel dat die doelbewuste steekproeftegniek gebruik word in die geval waar die navorser verseker is oor watter eienskappe die deelnemers van die studie moet beskik om die navorsingsvraag te beantwoord. Die sneeubalsteekproeftegniek word aanbeveel wanneer deelnemers wat aan

spesifieke karaktereienskappe moet voldoen word moeilik is om te identifiseer.

- Die benutting van onderhoude is waardevol, aangesien persoonlike ervarings, persepsies en opinies verskaf kan word.
- Dit word aanbeveel dat hierdie navorsingsonderwerp ook deur middel van fokusgroepe ondersoek word, ten einde deelnemers die geleentheid te bied om inligting binne groepsverband deur te gee. Fokusgroepe kan 'n ander dimensie aan die gesprek verleen, aangesien deelnemers mekaar kan stimuleer om dieper te delf wanneer antwoorde op die navorsingsvrae verskaf word.

4.4.2 Aanbevelings rakende die navorsingsbevindinge

Die kwalitatiewe bevindinge, tesame met die literatuurkontrole, lei tot die volgende aanbevelings:

- Die maatskaplike werk profesie kan 'n voorkomende rol in die hantering van die voorkoms van xenofobie vertolk deurdat die volgende aspekte deur middel van die gemeenskapsopvoedkundige model van die gemeenskapswerkmetode in maatskaplike werk benut word om –
 - Gebrek aan inligting rakende die omstandighede waarbinne vreemdelinge hulle bevind aan te spreek,
 - Onkunde rakende die impak wat die teenwoordigheid van vreemdelinge in 'n samelewing behels aan te spreek en
 - Kwaadstokery wat tot wraak lei aan te spreek.
- Die maatskaplike ontwikkelingsmodel van die gemeenskapswerkmetode in maatskaplike werk kan benut word om die volgende aspekte wat aanleiding gee tot xenofobie aan te spreek:

- Gebrekkige dienslewering,
 - Werkloosheid en
 - Armoede.
- Maatskaplike werkers moet in staat gestel word om diverse kulture en tale te leer ken as deel van opleiding, en ook as deel van indiensopleiding. Die hantering van die emosionele behoeftes van slagoffers van xenofobie hang af van die mate waartoe die maatskaplike werker in staat is om 'n vertrouensverhouding met die slagoffer te bou. Indien nodig kan tolke benut word, maar die tolke moet aan opleiding blootgestel word om die terapeutiese prosesse wat die maatskaplike werker volg te verstaan en te interpreteer.
- Maatskaplike werkers moet nie betrokke raak by dienslewering eie aan ander professies nie, byvoorbeeld mense tel en dokumentasie nagaan (Departement van Binnelandse Sake). Dit sou beteken dat bestaande dienste wat deur die maatskaplike werkers gelewer moet word afgeskeep word terwyl hulle nie besig is met maatskaplike dienslewering nie. Dit belemmer ook die bou van 'n vertrouensverhouding met die slagoffers.
- Deel van die taak van die maatskaplike werker tydens hulpverlening aan slagoffers van xenofobie is om ondersteuning- en beradingsdienste deur middel van individuele en groepwerk as primêre maatskaplike werk metodes te lewer ten einde die slagoffers se selfbeeld en selfwaarde te herstel.
- Slagoffers van xenofobie moet bemaagtig word om self eienaarskap van hul toekoms en situasie te neem. Dit sou, onder andere, behels dat dienste nie as vanselfsprekend aanvaar moet word nie en dat die slagoffers aktief moet deelneem aan die vind van oplossings vir hul situasie en die beplanning van hul toekoms.
- Dit word aanbeveel dat die maatskaplike werk hulpverleningsproses noukeurig gevolg moet word om suksesvolle uitkomst van dienslewering te verseker. Dit behels die volgende:

- Assessering (behoeftebepaling) en beplanning van dienste;
 - Implementering van hulpverleningsplan en monitering; en
 - Evaluering en terminering van dienste (insluitende verwysings).
-
- Assessering van behoeftes moet deel vorm van 'n nooddiens. Maatskaplike behoeftes wat tydens die assessering geïdentifiseer word moet as riglyn dien vir 'n intervensieplan wat sodanige behoeftes aanspreek. Behoeftes wat tydens die assessering geïdentifiseer word wat nie deel uitmaak van die maatskaplike behoeftes nie moet aangespreek word deur verwysings na die regte hulpbronne. Hiervoor is 'n goeie netwerk van hulpbronne nodig.
 - Die implementering van vroeë kinderjare ontwikkelingsprogramme hou 'n moontlike waarde in in terme van die rol en taak van die maatskaplike werker tydens dienslewering aan kinders wat blootgestel was aan xenofobiese aanvalle. Dit is egter belangrik dat die maatskaplike werker se taak moet fokus op die kind se sosio-emosionele ontwikkeling.
 - Slagoffers van xenofobie moet praktiese hulp bekom. Die gevolgtrekking is dat die slagoffers praktiese hulp nodig het en daar nie net gefokus moet word op die emosionele sy van dienslewering nie, maar ook op die praktiese sy van dienslewering. Dit kan die verwysing na hulpbronne en die aanspreek van basiese behoeftes (behuising, kos, water) insluit (sien Baldlock et al., 2007:124-125).
 - Voorkomende dienste moet aan gemeenskappe gelewer word sodat die gemeenskappe ingelig word oor die omstandighede van vreemdelinge, die impak wat hul teenwoordigheid op gemeenskappe het en ook oor gesonde maniere om probleme wat met vreemdelinge ervaar word te hanteer. Die fokus moet wees om menseregte en maatskaplike geregtigheid, en dus op die ontwikkeling van verdraagsaamheid teenoor vreemde kulture (sien Weyers, 2011: 301-344, 219).
 - Dienslewering moet binne 'n multi-dissiplinere spanverband plaasvind om te verseker dat alle behoeftes wat tydens die assessering geïdentifiseer word

suksesvol aangespreek word. Dienste aan slagoffers van xenofobie moet dus van 'n holistiese aard wees (sien Miley et al., 2007:377).

- Dienste moet nie net gegrond wees op 'n crises-situasie nie. Maatskaplike werk dienste moet deurlopend aan slagoffers beskikbaar wees sodat die maatskaplike werker op hoogte kan bly van wat in die gemeenskap aangaan en sodat toekomstige aanvalle vroegtydig geïdentifiseer kan word.
- Organisasies wat maatskaplike werkers in diens neem (insluitende die Departement van Maatskaplike Ontwikkeling) en wat betrokke is by dienste aan slagoffers van xenofobie moet 'n duidelike beleid en riglyne ontwikkel rakende die rol en taak van die maatskaplike werker in hierdie verband.
- Dit is noodsaaklik dat bogenoemde riglyn en beleid aangevul moet word met die daarstel van 'n infrastruktuur en hulpbronne om effektiewe dienslewering te verseker. Die volgende aspekte kan hiertoe bydra:
 - Die ontwikkeling van netwerke met verskeie diensverskaffers,
 - 'n Deeglike beskrywing van die tipe dienste wat elke diensverskaffer moet lewer,
 - 'n Beskrywing van hulpbronne wat deur elke diensverskaffer benodig word, tesame met 'n plan rakende hoe om toegang tot sodanige hulpbronne te versker, en
 - Die samestelling van 'n "noodkomitee" wat die verskillende diensverskaffers verteenwoordig en wat dienste sal koördineer sou xenofobiese aanvalle aangemeld word.
- Daar word aanbeveel dat daar na Suid-Afrikaanse wetgewing en beleid gekyk moet word sodat die hantering van buitelanders ingesluit moet word en as riglyn vir die maatskaplike werk profesie kan dien.

4.4.3 Aanbevelings vir toekomstige navorsing

Ten einde hierdie navorsingstudie aan te vul en verdere insig rakende die navorsingsonderwerp te weeg te bring, beveel die navorser aan dat die volgende aspekte dien as verdere fokusareas vir navorsing oor hierdie onderwerp:

- Die maatskaplike werkers se eie persepsies rakende vreemdelinge
- Maatskaplikewerkbestuurders se siening van die maatskaplike werk professionele se rol in die hantering van xenofobie
- Maatskaplikewerkbestuurders se siening van huidige dienste aan slagoffers van xenofobie deur maatskaplike werkers
- Maatskaplikewerkbestuurders se siening van hoe riglyne in plek gestel kan word om duidelikheid te verskaf rakende die rol van die maatskaplike werk professionele se rol in die hantering van slagoffers van xenofobie
- 'n Ontleding van huidige wetgewing en beleid deur die Suid-Afrikaanse regering om effektiewe dienslewering aan slagoffers van xenofobie te verseker
- Vlughtelinge se persepsies rakende xenofobie en hul aanbevelings rakende maatskaplike hulpverlening aan slagoffers van xenofobie.

4.5 Slotsom

Hoofstuk 1 het 'n breë agtergrond rakende die verskynsel van xenofobie verskaf binne die konteks van die rol van die maatskaplike werk professionele. Die navorsingsprobleem wat geïdentifiseer was, gegrond op genoemde agtergrondsbeskrywing is verskaf, waarna die navorsingsvraag, doel en doelstellings geformuleer was. sodat Die navorsingsbenadering, die navorsingsontwerpe, populasie en steekproefneming, die metode van data insameling en -dokumentering, metode van data analise en data verifikasie wat as geskik vir hierdie studie beskou was is beskryf. Die belangrikheid van etiese aspekte relevant tot hierdie navorsing is ook beklemtoon.

Hoofstuk 2 het gehandel oor die implementering van die navorsingsmetodologie, aan die hand van teoretiese omskrywings.

Die derde hoofstuk in hierdie dokumet het gehandel oor die demografiese beskrywing van die deelnemers en die bevindinge na afloop van die data analise. Die navorsingsbevindinge is vergesel deur 'n literatuur kontrole. Die temas, sub-temas en die kategorieë wat voortgevloei het vanuit die data analise het die navorser ondersteun om die navorsingsvraag te kon beantwoord.

Laastens het Hoofstuk 4 'n opsomming verskaf van die navorsingsproses en – metodologie wat in die studie gebruik is. Die opsomming is aangevul deur gevolgtrekkings en aanbevelings. Die navorsingbevindinge is opgesom en gevolgtrekkings en aanbevelings is gemaak. Laasgenoemde dra daartoe by dat die navorsingsdoel bereik kon word. Die doel van hierdie studie is juis bereik aangesien die navorser in staat was om aanbevelings aan maatskaplike werkers te maak na afleiding van die navorsingsbevindinge van uit die onderhoude met deelnemende maatskaplike werkers.

Die rol van die maatskaplike werk professione in die hantering van slagoffers van xenofobie is om deel van 'n multi-dissiplinêre taakspan te wees en hoofsaaklik die terapeutiese en ondersteunende sy van dienste waar te neem. Daar moet verseker word dat maatskaplike werkers fokus op maatskaplike intervensies deur gebruik te maak van die maatskaplike hulpverleningsproses.

Maatskaplike werkers se rol behels nie net dienste aan die slagoffers van xenofobie nie, maar ook dienste aan die plaaslike gemeenskappe om te verseker dat gemeenskappe bewus raak van die omstandighede van vreemdelinge, sodat verdraagsaamheid bevorder kan word en sodat alternatiewe hanteringsmetodes vir probleme met vreemdelinge ondersoek en toegepas sal word. Indien die maatskaplike werkers deurlopend met die plaaslike gemeenskappe werk en deurlopende voorkomings-, bemagtigings- en opvoedingsprogramme aanbied kan onrus vroegtydig geïdentifiseer en hanteer word.

BRONNELYS

Alston, M. en Bowles, W. 2003. Research for social workers. 2de Uitgawe. London: Routledge.

Amisi, B.; Bond, P.; Cele, N.; Hinely, R.; ka Manzi, F.; Mwelase, W.; Naidoo, O.; Ngwane, T.; Swarere, S. en Zvavanhu, S. 2010. Xenophobia and Civil Society: Durban's Structured Social Divisions. Ongepubliseerde navorsingstudie. Durban: Universiteit van Kwa-Zulu Natal.

Arrington, P. 2008. Stress at work: How do social workers cope?. NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers.

Babbie, E. 2005. The basics of social research. Toronto: Thomson/Wadsworth.

Babbie, E. 2007. The practice of social research. 11de Uitgawe. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

Baldlock, J.; Manning, N. En Vickerstaff, S. 2007. Social Policy. 3de Uitgawe. New York: Oxford University Press.

Becket, C. en Taylor, H. 2002. Human growth and development. London: Sage Publisers.

Bezuidenhout, F.J. 2008. A reader on selected social issues. 4th Edition. Pretoria: Van Schaik.

Blank, J. en Buchholz, S. 2011. Determinants of Xenophobia among South African Students in the Self-Declared Rainbow Nation. Aanbieding by 'Conference on Reforming Social Protection Systems in Developing Countries. Ruhr Universiteit, Bochum: Duitsland.

Bless, C.; Higson-Smith, C. en Kagee, A. 2006. Fundamentals of Social research Methods- an African perspective. 4de Uitgawe. Cape Town: Paarl Printers.

Brick, N. 2008. Modern Racism and Its Psychosocial Effects on Society. Beskikbaar by: <http://bilingualeducationmass.wordpress.com/category/modern-racism-and-its-psychosocial-effects-on-society-including-a-discussion-about-bilingual-education/> (toegang verkry op 15 November 2012).

Brueggemann, W.G. 2006. The Practice of Macro Social Work. 3de Uitgawe. Canada: Thompson Brook/Cole.

Brewerton, P. en Millward, Lynne. 2001. Organizational Research Methods. London: Sage.

Cherry, K. 2011. What is a social worker? Beskikbaar by: <http://psychology.about.com/od/psychologycareerprofiles/p/social-worker.html> (Toegang verkry op 6 Augustus 2011).

Commission on Human Rights. 2004. Report on the sixtieth session. New York en Geneva: Verenigde Nasies

Compton, B.R.; Galaway, B. en Cournoyer, B.R. 2005. Social work processes. 7de Uitgawe. Belmont: Brooks/Cole.

Corbin, J en Strauss, A. 2008. Basics of Qualitative Research. 3de Uitgawe. California: Sage Publications, Inc.

Coulshed, V. en Orme, J. 2006. Social Work Practice. 4de Uitgawe. New York: Palgrave Macmillian.

Creswell, J. W. 2009: Research Design- Qualitative, Quantitive, and Mixed Methods Approaches. 3de Uitgawe. California: Sage.

Crush, J. 2001. The dark side of democracy: migration, xenophobia and human rights in South Africa. International Migration. Vol. 38 (6):103-120.

Crush, J. en Ramachandran, S. 2009. Xenophobia, International Migration and Human Development. Human Development Research Paper. Vol. 47. Geneva: Verenigde Nasies.

Crush, J. en Tevera, D. 2010. Zimbabwe's Exodus - Crisis, Migration, Survival. Southern African Migration Programme/IDRC 2010. Beskikbaar by: http://web.idrc.ca/en/ev-156189-201-1-DO_TOPIC.html (toegang verkry op 3 Mei 2012).

Davies, M. 2008. The Blackwell Companion to Social Work. 3de Uitgawe. Oxford: Blackwell Publishing.

D'Cruz, H. en Jones, M. 2004. Social Work Research: Ethical and Political Context. London: Sage Publications.

Departement Maatskaplike Ontwikkeling. 1997. National policy guidelines for victim empowerment. Pretoria: Regeringsdrukker.

De Vos, A.S.; Strydom, H.; Fouché, C.B.; Delport, C.S.L. 2005. Research at Grass Roots. For the social sciences and human service professions. 3de Uitgawe. Pretoria: Van Schaik.

Denscombe, M. 2007. The Good Research Guide. For small-scale social research projects. 3de Uitgawe. New York: The McGraw Hill Companies.

Dillenburger, K. 2004. Causes and Alleviation of Occupational Stress in Child Care Work. Child Care in Practice. 10 (30): 213 – 224.

Eland, D. Maatskaplike Werk Bestuurder, Departament Maatskaplike Ontwikkeling Worcester. 8 Junie 2011. Persoonlike onderhoud. Worcester.

Fox, W. en Bayat, M.S. 2007. A Guide to Managing Research. Cape Town: Juta and Co.

Gambrill, E. 2006. Social Work Practice; a Critical Thinkers Guide. 2de Uitgawe. New York: University Press.

Gerber, J. 2009. Xenofobie-sweer bars. Die Burger. 18 November 2009.

Gibson, J.L.; Ivancevich, J.M.; Donnelly, J.H. en Konopaske, R. 2006. Organizations: Behaviour, Structure, Processes. 12de Uitgawe. New York: Mc Graw-Hill Higher Education.

Government: Victims of Xenophobia won't be deported. 2009. Beskikbaar by <http://www.mg.co.za/article/2008-06-20> (Toegang verkry op 30 Desember 2009).

Graziano, A. M. en Raulin, M. 2007. Research Methods. A process of Inquiry. 6de Uitgawe. Boston: Pearson Education, Inc.

Grinnell, R. M. Jr. en Unrau, Y. A. 2005. Social Work Research and Evaluation. 7de Uitgawe. New York: Oxford University Press.

Grinnell, R. M. Jr.; Williams, M. en Unrau, Y.A. 2010. Research Methods for BSW Students. 8ste Uitgawe. Michigan: Pair Bond Publications.

Groenewald, T.A. 2004. A phenomenological research design illustrated. International Journal of Qualitative Research Methods. 3(1):1-26.

Guskin, J. en Wilson, D.L. 2007. The Politics of Immigration: Questions and answers. New York: AK Press.

Harris, B. 2002. Xenophobic: A new pathology for a new South Africa?, in Hook, D. en Eagle, G. Psychopathology and social prejudice. Kaaptstad: The University of Cape Town Press.

Hassim, S.; Kupe, R. en Worby, E. 2008. Go home or die: Violence, xenophobia and the reinvention of a new difference in South Africa. Johannesburg: Universiteit van die Witwatersrandpers.

Hepworth, D.H.; Rooney, R.H. en Larson, J. 2002. Direct Social work Practice: Theory and Skills. 6de Uitgawe. USA: Brooks/Cole.

Hepworth, D.H.; Rooney, R.H.; Rooney, G.D.; Strom-Gottfried, K. and Larsen, J.A. 2006. Direct social work practice. theory and skills. 7th Edition. Toronto: Brooks/Cole.

Hicks, S. 2004. Understanding post-modernism. London: Kluwer.

Human Sciences Research Council (HSRC). 2008. Citizenship, Violence and Xenophobia in South Africa. Democracy and Governance Programme. Kaapstad: HSRC.

Holtzblatt, K.; Wendell, J.B. en Wood, S. 2005. Rapid contextual design: a how-to guide to key techniques for user-centered design. Elsevier: Morgan Kaufman.

Hom, J. 2009. Contextual inquiry and field studies in Dey Alexander Consulting – Creating a quality online user experience. Beskikbaar by <http://www.deyalexander.com.au/resources/uxd/contextual-inquiry.html> (Toegang verkry op 19 April 2011).

International Federation of Social Workers (IFSW). 2005. Social Work Definition..

International Federation of Social Workers (IFSW). 2008. Xenophobia and anti immigrant riots in South Africa. Nuusbrief. 3 Junie 2008.

Ife, J. 2008. Human Rights & Social Work Towards Rights Based Practice. Hersiende uitgawe. Australia: Cambridge University.

Jacobs, E.E.; Masson, R.L. en Harvill, R.L. 2002. Groups counselling. Strategies and skills. 4th Edition. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishers.

Kamau, C. en Rutland, A. 2008. A quasi-experiment on the effects of superordinate categorization on liking of people from other nations. Psychology and developing societies. 20(2): 183-208.

Kelly, K. 2010. Warning of xenophobic violence in South Africa after World Cup. The Guardian. 17 Mei 2010.

Kok, P.; Gelderblom, D.; Oucho, J.O. en Van Zyl, J. 2006. Migration in South and southern Africa: dynamics and determinants. Kaapstad: HSRC Press.

Krefting, L. 1991. Rigor in qualitative research: The assessment of trustworthiness. American Journal of Occupational Therapy. 45(3):214-222.

Kreuger, L.W. en Neuman, W.L. 2006. Social work research methods: qualitative and quantitative applications. Boston: Pearson Education.

Kumar, R. 2005. Research Methodology: a step by step guide for beginners. 2de Uitgawe. London: Sage.

Landau, L.B. en Monson, T. 2008. Displacement, Estrangement and Sovereignty: Reconfiguring State Power in Urban South Africa. Government and Opposition.

Lauer, R.H. en Lauer, J.C. 2006. Social Problems and the Quality of Life. 10de Uitgawe. New York: The McGraw Hill Companies Inc.

Leedy, P.D. en Omrod, J.E. 2005. Practical Research. Planning and designing. 8ste Uitgawe. New Jersey: Pearson Education International.

Lubbe, G. 2011. Victims of Xenophobia: African Immigrants in South Africa.
Beskikbaar by www.desmondutudiversity.org.za (Toegang verkry op 4 Augustus 2011)

Maree, K. 2007. First Steps in Research. Pretoria: Van Schaik.

Mdadlana, M. 2008. Toespraak deur Suid-Afrikaanse Minister van Arbeid, 27 Junie 2008.

Merriam, S.B. 2009. Qualitative Research- A guide to design and implementation.
San Fransisco: John Wiley and Sons, Inc. Jossey-Bass.

Merriam Webster Dictionary. 2011. Beskikbaar by: www.merriam-webster.com/
(Toegang verkry op 21 Junie 2011).

Miley,K.K.; O'Melia, M. en DuBois, B. 2007. Generalist social work practice: An empowering approach. 5de Uitgawe. Boston: Pearson Publisieerders.

Mizrahi, T. en Mayden, R.W. 2001. NASW standards for cultural competence in social work practice. Washington: National Association of Social Workers.

Mnyaka, M.M.N. 2003. Xenophobia as a response to foreigners in post-apartheid South Africa and Post-exilic Israel: A comparative critique in the light of the gospel and ubuntu ethical principles. Ogepubliseer Doktorale Tesis. Universiteit van Suid-Afrika, Pretoria.

Monnette, D.R.; Sullivan, T.J. and De Jong, C.R. 2005. Applied social research. 6de Uitgawe. Belmont: Brooks-Cole.

Morales, A.; Sheafor, B. en Scot, M. 2010. Social Work a Profession of Many Faces. 12de Uitgawe. Boston: Pearson Education, Inc.

Morris, A. 1998. Our fellow Africans make our lives hell: the lives of Congoles and Nigerians living in Johannesburg. Ethnic and racial studies. Vol. 21(6):1116-1136.

Mouton, J. 2001. Understanding Social Research. Pretoria: Van Schaik.

Mugai, G. 2011. Special Rapporteur on contemporary forms of racism, racial discrimination, xenophobia and related intolerance. Geneva: Palais des Nations.

National Policy Guidelines for Victim Empowerment. 1997. Pretoria. Staatsdrukkery

Nelson, D.L. en Quick, J.C. 2006. Organizational Behavior: Foundations, Realities & Challenges. USA: Thomson South–Western.

Neubeck, K.J.; Neubeck, M.A. en Glasberg, D.S. 2007. Social Problems: A Critical Approach. New York: The McGraw Hill Companies Inc.

Neuman, W.L. 2003. Social Research Methods: qualitative and quantitative approaches. 3rd Edition. Boston: Allyn and Bacon.

Oxford Pocket Dictionary of Current English. 2009. 'Xenophobia'. Beskikbaar by: <http://www.encyclopedia.com/> (Toegang verkry op 10 Mei 2011).

Orleans, M. 2011. Encyclopedia of sociology. Beskikbaar by <http://hss.fullerton.edu/sociology/orleans/phenomenology.htm> (Toegang verkry op 22 September 2011).

Osman, R. 2009. The phenomena of xenophobia as experienced by immigrant learners in inner city schools of Johannesburg. Ongepubliseerde MEd tesis. Universiteit van Suid-Afrika, Pretoria.

Raging Mob evicts Zimbabweans. 2008. Beskikbaar by <http://www.iol.co.za/index.php> (Toegang verkry op 6 September 2008).

Ratha, D. en Shaw, L. 2007. Causes of South-South migrating and its socio-economic effects. Washington: Migration Policy Institute.

Recent attacks tip of xenophobic iceberg. 2008. <http://www.thetimes.co.za/PrintEdition/News/Article.aspx> (Toegang verkry op 19 Mei 2008).

Royse, D. 2008. Research Methods in Social Work. 5de Uitgawe. United States of America: Thomson Brooks/Cole.

Rubin, A. en Babbie, E.R. 2005: Research Methods for Social Work. 5de Uitgawe. Belmont: Brooks/Cole – Thomas Learning.

Sheafor, B.W. en Horejsi, C.R. 2006. Techniques and guidelines for social work practice. 7de Uitgawe. Boston: Pearson Education Ltd.

Sheafor, B.W. and Horejsi, C.R. 2010. Techniques and guidelines for social work practice. 8ste Uitgawe. Boston: Pearson Education Ltd.

Silverman, D. 2001. Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing, Talk, Text and Interaction. 2de Uitgawe. London: Sage.

Simpson, D.D. 2005. An integrated approach to treatment for addiction. Texas: Institute of Behavioural Research at the Texas Christian University.

South African Human Rights Council. 2007. Open Hearings on Xenophobia and problems relating to it. South Africa.

Storø, C. 2011. Social, health, political and economic trends in Africa. Institute of Development Research and Development Policy, Consultancy Africa Intelligence CAI's Conflict en Terrorism Unit.

Sue, D. 2006. Multicultural Social Work Practice. New Jersey: John Wiley and Sons Inc.

Suid-Afrika. 1996. The Constitution of the Republic of South Africa, Wet 108 van 1996. Pretoria: Regeringsdrukkers.

Suid-Afrika.1998. Wet op Vluchteling. Wet 130 van 1998. Pretoria: Regeringsdrukker.

Suid-Afrikaanse Raad vir Maatskaplike Diensberoepe. 1978. Policy guidelines for course of conduct, code of ethics and rules for social workers. Pretoria: Regeringsdrukkers.

Suid-Afrikaanse Kwaliteits Otoriteitsliggaam (SAQA). Geen datum. Beskikbaar by: <http://www.hrplatform.com/general/s/saqa/qualifications/formal/1106.html> (toegang verkry op 14 November 2012).

Swanson, D. M. 2009. Where have all the fishes gone?: Living Ubuntu as an ethics of research and pedagogical engagement. Rotterdam, Nederland: Sense Publisierders.

Taylor, C. en Gibbs, G.R. 2010. What is qualitative data analysis (QDA)? Available Beskikbaar by http://onlineqda.hud.ac.uk/Intro_QDA/what_is_qda.php (Toegang verkry op 23 Augustus 2011).

The Centre for the Study of Violence and Reconciliation. 2007. The violent nature of crime in South Africa: A concept paper for the Justice, Crime Prevention and Security Cluster. Pretoria: Secretariat for Safety and Security.

Thirty six arrested after two more die in Tshwane. 2008. Beskikbaar by <http://www.capeargus.co.za/index.php>. (Toegang verkry 6 September 2008).

Tienda, M.; Findley, S.; Tollman, S. en Preston-Whyte, E. 2006. African on the move: Migration and urbanization in comparative perspective. Johannesburg: Universiteit van die Witwatersrandpers.

Timberlake, E.M.; Zajicek-Faber, M. en Sabatino, C.A. 2008. Generalist social work practice: a Strengths-based problem-solving approach. Boston: Allyn and Bacon.

Trevithick, P. 2005. A Practice Handbook. 2de Uitgawe. Maidenhead: Open University Press.

Trochim, W.M.K. 2006. Research methods knowledge base. Beskikbaar by <http://www.socialresearchmethods.net/kb/destypes.php> (Toegang verkry op 22 September 2011).

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO). 2001. World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. Geneva: Palais des Nations.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO). 2003. Fight against Racism, Discrimination and Xenophobia. Beskikbaar by <http://www.unesco.org/new/en/unesco/> (Toegang verkry op 3 Augustus 2011).

Valji, N. 2003. Creating the nation: The rise of violent xenophobia in the new South Africa. Ongepubliseerde Meestersgraad Tesis. York: York Universiteit.

Valsiner, J. en Connolly, J. 2003. Handbook of Developmental Psychology. London: Sage Publiseerders.

Verenigde Nasies. 1999. Handbook on justice for victims. Geneva: United Nations' Office for Drug Control and Crime Prevention.

Verenigde Nasies. 2005. In larger freedom: Towards development, security and human rights for all. Geneva: Palais des Nations.

Werner, A. 2007. Organisational Behaviour: A Contemporary South African Perspective. 2nd Edition. Pretoria: Van Schaik Publishers.

Wes-Kaapse regering. 2011-2016. Integrated Provincial Early Childhood Development Strategy. Kaapstad: Regeringsdrukker.

Weyers, M.L. 2011. The theory and practice of community work: A South African perspective. Potchefstroom: Xerox, PU for CHE.

Xenofobie. 2011. Beskikbaar by <http://www.elim.co.za/Resources/Xenofobie.htm> (Toegang verkry op 19 April 2011).

Xenofobie: Om almal wat vreemd is te vrees en te haat. 2011. Beskikbaar by <http://www.mieliestronk.com/xenofobie.html> (Toegang verkry op 19 April 2011).

Xenophobia in South Africa: Negative Economic impact. 2008. Beskikbaar by <http://www.xenophobia.org.za/> (Toegang verkry op 27 Junie 2008).

Xenophobic attacks: 7 die in one month. 2008. Beskikbaar by <http://www.iol.co.za/index.php> (Toegang verkry op 6 September 2008).

Yakusho, O. 2009. Xenophobia: Understanding the roots and consequences of negative attitudes towards immigrants. The Counseling Psychologist. Vol. 37 (1):36-66.

Yegidis, B.L. en Weinbach, R.W. 2009. Research Methods for Social Workers. 6de Uitgawe. Boston: Pearson Education, Inc.

Zastrow, C. 2007. Introduction to social work and social welfare: Empowering people. Wisconsin-Whitewater: Cengage Learning.

Zitek, E.M.; Jordan, A.H.; Monin, B. en Leach F.R. 2010. Victim entitlement to behave selfishly. Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 98 (2):245–255.

Bylae A: Uitnodigingsbrief aan maatskaplike werk organisasies

For attention: _____

I am a qualified social worker and currently doing research on the following topic: **The role of the Social Work Profession regarding assistance to victims of xenophobia.** I am doing this research under the guidance of the University of South Africa and Huguenot College.

You are hereby requested to participate as a “gatekeeper” in this project, regulating access to possible participants. The purpose of this research study is to help me understand what the role and function of social workers is in dealing with the occurrence of Xenophobia attacks. I plan to write guidelines to assist social workers, based on the information I receive from this study.

The reason why your Social Work organisation was chosen to assist me with my research is the fact that your employees (social workers) have the necessary knowledge and experience to give me a better understanding of what the role and function of social workers should be when supporting and assisting the victims of xenophobic attacks.

Criteria for inclusion in this study:

- Social workers
- Involved in rendering services to families
- employed in the service of the Department of Social Development as well as Non – Government Organizations
- in the Cape Winelands Overberg District.

The sample will include Afrikaans and English speaking practicing social workers from both genders at different levels of experience in the social work profession with experience of xenophobia.

I aim to provide you with the necessary information needed to understand what this project will be about during an introduction interview with you and identified participants. I will then explain how the interviews will be conducted and the possible questions they will be asked. Be assured that their opinion and views will be respected and appreciated and that it will make a valuable contribution to this research project.

Participation is voluntary and the participant and his/her employer will be requested to complete the attached consent form. However, participants have the right to withdraw from the project at any time.

If you are unclear about anything in this letter, you are welcome to contact me. You are also welcome to contact my study leader, Dr. M.A. van der Westhuizen at mvdw@hugenote.com or at 021-8731181.

Thank you

Lindy Kleintjes

Tel: 023 34 85300/ 078 39 39158

Bylae B: Uitnodigingsbrief aan deelnemers

For attention: _____

I am a qualified social worker and currently doing research on the following topic: **The role of the Social Work Profession regarding assistance to victims of xenophobia.** I am doing this research under the guidance of the University of South Africa and Huguenot College.

You are hereby requested to participate in this research project. The purpose of the research is to help me determine from your professional experience what the role and function of the Social Work profession should be in the phenomena of xenophobia. I plan to write guidelines to assist social workers who deliver services to families to help and assist foreigners suffering xenophobic attacks, based on the information I receive from this project.

The reason why you were chosen to assist me with my research is the fact that you have the necessary knowledge and experience to give me a better understanding of the situation of services to be delivered to foreigners suffering xenophobic attacks.

I intend to provide you with the information you will need to understand what this project will be about during an introduction interview with you and your employer at your place of work. I will then explain how the interviews will be conducted and the possible questions you will be asked. Be assured that your opinion and views will be respected and appreciated and that it will make a valuable contribution to this research project.

Participation is voluntary and you and your employer will be requested to complete the attached consent form. However, you have the right to withdraw from the project at any time.

If you are unclear about anything in this letter, you are welcome to contact me. You are also welcome to contact my study leader, Dr. M.A. van der Westhuizen at mvdw@hugenote.com or at 021-8731181.

Thank you

Lindy Kleintjes

Tel: 023 34 85300/ 078 39 39158

Bylae C: Ingeligte toestemmingsvorm

TITLE OF RESEARCH PROJECT: The role of the Social Work Profession regarding assistance to victims of xenophobia

PRINCIPAL RESEARCHER: Lindy Kleintjes

Address: 7 Durban Street
Worcester
6850

Contact number: 023 348 5300/ 078 393 9158

Declaration by participant:

I, _____, ID/date of birth _____,
hereby confirm as follows:

- I understand that my employer has given consent for me to participate in this project.
- I am not forced to participate and understand that I enter voluntary and can change my mind at any time.
- I have been informed by _____ of the following:
 - The purpose and structure of the interviews;
 - what the information will be used for;
 - where and when the interviews will take place;
 - that I can speak in my preferred language;
 - that the researcher will make use of translators, should the interviews not be conducted in Afrikaans or English and
 - the interview guidelines and list of possible questions were explained to me.
- I understand the content of the above and have no questions.
- I understand that, should I have any questions, I am invited to contact the above-mentioned researcher.

- I identify the following concerns and possible risks in this study:

- I identify the following possible benefits in this study:

- I understand that I will have access to the results of this project.
- My permission to tape-record the interviews was obtained. I am aware that only the researcher, translator (if needed), editor, independent coder and the researcher's supervisor and joint supervisor will have access to the tape recordings and transcripts.
- I understand all the information given to me.
- No pressure was placed on me to give my consent.

Signed at _____ (place) on _____ (date).

Signature: _____

Witness: _____

Declaration by researcher:

I, _____, ID _____, hereby confirm as follows:

- I am the principal researcher of this project.
- I explained the above-mentioned information to the participant and his/her employer.
- I have given them the opportunity to ask questions regarding the project.
- The conversation was conducted in the language of preference of the participants involved.

Signed at _____ (place) on _____ (date).

Signature: _____

Witness: _____