

WARMTE, EMPATIE EN KONGRUENSIE AS
OPENINGSGESPREKSWAARDIGHEID IN DIE HANTERING VAN DIE
VERBAAL-AGGRESSIEWE KLIËNT

deur

HUIBRIE MARIA LA GRANGE

voorgelê ter gedeeltelike vervulling van die vereistes vir
die graad

MAGISTER ARTIUM IN DIE SOSIALE WETENSAPPE (GEESTESGESONDHEID)

in die

DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK

aan die

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

STUDIELEIER: Prof. W.F. van Delft



01443449

JUNIE 1992

"Ek verklaar dat "Warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid in die hantering van die aggressiewe klient" my eie werk is en dat alle bronne wat gebruik of aangehaal is, aangedui en erkenning aan verleen is deur middel van volledige verwysings"

H. La Grange
HUIBRIE MARIA LA GRANGE

SUNSA	
BIBLIOTEK / LIBRARY	
Class	1992-10-08
Klas	361.322019 LAGR
Access	
Aanwin	



01443449

ERKENNING

Ek wil graag my dank en waardering uitspreek teenoor diegene wie my gehelp, aangemoedig, gedreig en met hierdie studie ondersteun het .

Spesiale dank aan: Professor Wilfried van Delft, my studie-leier, vir sy leiding

Willie vir sy ontledende gesprekke

Al die maatskaplike werkers vir hul deelname

Die evalueerders vir hul evaluasies

André Louw vir die transkripsies van die onderhoude

My ma Retseh, vir haar insigvolle raad en taalversorging

Hetta en Annemarie vir die taalversorging

Mossie vir die ondersteuning, en Dalene met die tikwerk.

Aan my man Rich en Richie, my vriende en familie my opregte dank vir jul ondersteuning en die opofferings wat julle gemaak het.

Laastens, dank aan my ouers vir die voorbeeld wat hul gestel het.

OPSOMMING

Die doelstelling van hierdie navorsing is om te bepaal of warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid met die verbaal aggressiewe kliënt enige waarde het en om te bepaal in watter mate maatskaplike werkers vaardig is in die hantering van die aggressiewe kliënt.

Volgens die bevindinge van hierdie ondersoek waaraan vier en twintig maatskaplike werkers deelgeneem het, blyk dit dat daar groot gebreke in die hantering van die aggressiewe kliënt is en dat maatskaplike werkers nie altyd oor die nodige vaardighede beskik om die uitdaging wat die aggressiewe kliënt bied, te hanteer nie.

Die navorsing kan as 'n voorbeeld van die werkwyse van sekere maatskaplike werkers beskou word en dui daarop dat daar in hul opleiding ten opsigte van die hantering van aggressie in 'n maatskaplikewerk-onderhoud sekere leemtes is. Daar word aanbeveel dat hierdie aspek verder ondersoek word.

SUMMARY

The aim of this research was to determine whether conversational skills such as warmth, empathy and congruency have any positive effect when dealing with verbally aggressive clients and to what degree social workers are equipped to deal with aggressive clients.

According to the findings of this research in which twenty four social workers participated it would appear that there are serious shortcomings in the way in which they deal with aggressive clients and that they do not always have the skills required to meet the challenges posed by aggressive clients.

This research outlines the way in which social workers operate and would seem to indicate that there are serious shortcomings in their training when it comes to dealing with aggressive clients in interview situations. It is recommended that this matter be further investigated.

INHOUDSOPGAWE

Bladsy

HOOFSTUK EEN: INLEIDING EN ORIËNTERING	1
1. AGTERGROND EN MOTIVERING VIR DIE NAVORSING	1
1.1 Probleemstelling vir die navorsing	1
1.2 Motivering vir navorsing	2
1.3 Doelstellings van die navorsing	3
1.4 Metode van navorsing	4
1.5 Begripsomskrywing	6
1.6 Leemtes ten opsigte van die studie	7
1.7 Probleme ondervind ten opsigte van die navorsing	9
1.8 Aanbieding van die inhoud	11
HOOFSTUK 2: DIE DEFINIËRING EN VERKLARINGS VAN AGGRESSIE VANUIT PERSOONLIKHEIDTEORETIESE RAAMWERKE	13
2. DEFINIËRING VAN DIE BEGRIP AGGRESSIE	13
2.1 Die verklaring van aggressie	16
2.1.1 Aggressie as instinktiewe gedrag	17
2.1.2 Aggressie as aangeleerde gedrag	20
2.1.3 Andere se sieninge wat 'n tussenposisie inneem	22
2.2 Die manifestasie van aggressie in die maatskaplikewerk-onderhoud	30
Samevatting	32

2.

HOOFSTUK DRIE: AGGRESSIE GESIEN VANUIT DIE INTERAKSIONELE BENADERING	33
3. DIE INTERAKSIONELE BENADERING	33
3.1 Aggressie as probleemgedrag vanuit 'n interaksionele raamwerk	37
3.2 Die manifestasie van aggressie in die maatskaplikewerk-onderhoud	40
Samevatting	41
HOOFSTUK VIER: WARMTE, EMPATIE EN KONGRUENSIE AS OPENINGSGESPREKVAARDIGHEID MET DIE AGGRESSIEWE KLIËNT	43
4. KONGRUENSIE, WARMTE EN EMPATIE AS OPENINGSGESPREKVAARDIGHEID	43
4.1 Omskrywing van die begrip terapie	43
4.2 Hulpverlening gesien vanuit 'n klientgesentreerde benadering	46
4.3 Warmte, empatie en kongruensie	49
4.3.1 Kongruensie	50
4.3.2 Warmte	52
4.3.3 Empatie	55
4.4 Integrasie van die begrippe kongruensie, empatie en warmte as openingsgespreksvaardigheid	58
Samevatting	60
HOOFSTUK VYF: METODE VAN NAVORSING	61
5. NAVORSINGSONDERWERP	61
5.1 Die onderwerp wat ondersoek is	61
5.2 Seleksie van proefpersone	61
5.2.1 Kriteria vir die seleksie van proefpersone	61
5.2.2 Grootte van die steekproef	61

3.

5.3	Inligting aan maatskaplike werkers	62
5.4	Navorsingsontwerp en verloop van die navorsing	62
5.5	Rollespelers	63
5.5.1	Die opdrag aan die rollespelers	64
5.5.2	Die onderwerp van die onderhoud	64
5.6	Lengte van die onderhoud	65
5.7	Ontleding van die navorsingsdata	66
5.7.1	Ontleding ten opsigte van warmte, empatie en kongruensie	66
5.7.2	Ontleding ten opsigte van die interaksie in die onderhoude	66
	Samevatting	69
	HOOFSTUK SES: NAVORSINGSRESULTATE	70
6.	BESPREKING VAN DIE NAVORSINGSDATA IN OOREENSTEMMING MET DIE DOELSTELLINGS VAN DIE NAVORSING	70
6.1	Integrasie van die verskillende teoretiese begrippe	70
6.2	Die rasionaal vir die gebruik van warmte, empatie en kongruensie	71
6.3	'n Kwantitatiewe ontleding van die navorsingsdata om te bepaal of kongruensie, warmte en empatie as openingsgespreksvaardigheid met die verbaal-aggressiewe kliënt enige waarde inhou.	76
6.3.1	Kongruensie	77
	(a) Bespreking van inligting van grafiek 6.1	79

4.

6.3.2	Warmte	82
	(a) Bespreking van inligting van grafiek 6.2	84
6.3.3	Empatie	88
	(a) Bespreking van inligting uit grafiek 6.3	90
6.3.4	Integrasie van die vereistes, <u>kongruensie, warmte en empatie</u>	95
6.4	Die aanname dat maatskaplike werkers hoë groei response (ten minste 50 %) binne die eerste minute van 'n eerste onderhoud met 'n kliënt sou gee, word vervolgens ondersoek.	102
6.4.1	Bespreking van inligting uit histogram 6.4 en 6.5	102
6.5	Maatskaplike werkers se response op aggressiewe kliënt	110
6.5.1	Bespreking van histogram 6.6	113
	(a) Bespreking van interpretasie en refleksie	113
	(i) Interpretasie	113
	(ii) Refleksies	115
	(b) Bespreking van verdedigende response	117
	(i) Verdediging	118
	(ii) Vrae vra	119
	(iii) Verduideliking	121
	(c) Bespreking van aggressiewe response	122
	(i) Verwerping	122
	(ii) Veroordeling	124
	(iii) Konfrontasie	125

5.

(d) Bespreking van 126
intelektuele response

(e) Bespreking van 'n 127
verskeidenheid van
response

Samevatting 128

HOOFSTUK SEWE: GEVOLGTREKKINGS EN 130
AANBEVELINGS

7. GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS 130

7.1 Gevolgtrekkings 130

7.2 Aanbevelings 137

Bylaes 1. Metingskaal vir empatie,
kongruensie en warmte

2. Beoordeling van onderhoude met
betrekking tot warmte, empatie en
kongruensie

3. Getranskribeerde onderhoude

Bibliografie

LYS VAN GRAFIEKE EN HISTOGRAMME			Bladsy
Grafiek	6.1	Meting van kongruensie	78
Grafiek	6.2	Meting van warmte	83
Grafiek	6.3	Meting van empatie	89
Histogram	6.4	Persentasie groei response deur maatskaplike werkers	100
Histogram	6.5	Persentasie stremmende response deur maatskaplike werkers	101
Histogram	6.6	Response van maatskaplike werkers na aggressie van die klient	112

HOOFSTUK I

INLEIDING EN ORIËTERING

INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die motivering om die navorsing te onderneem asook die doelstellings, die metode van die navorsing, die onderskeie definisies en leemtes wat voorkom in die studie uiteengesit.

1. AGERGROND EN MOTIVERING VIR DIE NAVORSING

1.1 Probleemstelling vir die navorsing

Verbale aggressie van 'n kliënt is 'n respons wat dikwels in die maatskaplikewerk-praktyk aangetref word. Aggressie is 'n gedragvorm wat 'n ander persoon insluitend 'n maatskaplike werker, onder druk plaas aangesien die natuurlike reaksie op aggressie, aanval of verdediging is. Uit die aard van die maatskaplike werker se rol as hulpverlener, is beide hierdie natuurlike reaksies ongewens.

Binne hierdie raamwerk het sekere vrae ontstaan.

- 1.1.1 Hoe reageer 'n maatskaplike werker in 'n onderhoud op 'n kliënt se aggressie of provokasie tot aggressie?
- 1.1.2 Kan die maatskaplike werker te midde van die kliënte se aggressie of provokasie tot aggressie, daarin slaag om nie ook aggressief of verdedigend te reageer nie, maar steeds ten minste 50 % groeiresponse in die loop van die onderhoud weer te gee?

2.

1.1.3 Hou warmte, empatie en kongruensie as 'n openingsgespreksvaardigheid in die hantering van die aggressiewe kliënt enige waarde in?

1.2 Motivering vir navorsing

Hierdie navorsing moet binne die konteks van die navorser se studie vir die MA-geestesgesondheidsgraad gesien word. Die kursus het onder andere intensiewe opleiding in onderhoudvoering ingesluit. As uitgangspunt vir 'n terapeutiese onderhoud is daar grootliks van Rogers (1957) se non-direktiewe benadering gebruik gemaak. Die navorser en ook die ander studente moes die non-direktiewe benadering aanleer en integreer. Namate die opleiding gevorder het, was dit duidelik dat die maatskaplike werker 'n geweldige effek op haar kliënt het, 'n effek waarvan die navorser tot op daardie stadium grootliks onbewus was.

Wanneer die non-direktiewe benadering gebruik word bied dit die kliënt 'n geleentheid om in 'n nie-bedreigende atmosfeer homself te wees. Binne 'n positiewe klimaat vir hulpverlening het die werker 'n geleentheid om objektiewe waarnemings van die kliënt se gedrag te maak. In die non-direktiewe benadering is die maatskaplike werker se primêre fokus om die kliënt te aanvaar, om die kliënt se verwysingsraamwerk te leer ken en die kliënt se wêreld te sien soos hy dit sien. Indien die non-direktiewe benadering suksesvol toegepas kan word, minimaliseer dit die maatskaplike werker se insette waarop die kliënt kan reageer.

Die navorser se posisie as maatskaplike werker wat by die Departement Korrektiewe Dienste werksaam was, het daartoe gelei dat sy bewus geword het van die stres wat in 'n onderhoud op 'n maatskaplike werker geplaas word wanneer 'n kliënt aggressief reageer. Omdat die

natuurlike respons op aggressie teen-aggressie of verdediging is, is dit moeilik om in sulke omstandighede steeds empaties te wees. Dit gebeur dan dat die maatskaplike werker self aggressief is met die kliënt en wanneer terugvoer oor die kliënt se gedrag gegee word, word daar net melding gemaak van die kliënt se aggressie sonder om oorweging te skenk aan die maatskaplike werker se bydrae tot die kliënt se aggressie.

Informele waarneming met betrekking tot die bogenoemde aspek het tot sekere veronderstellings gelei nl.:

- 1.2.1 Dat warmte, empatie en kongruensie nie werklik in onderhoude toegepas word nie.
- 1.2.2 Dat indien dit toegepas sou word die patroon van aggressie en teen-aggressie tussen maatskaplike werker en kliënt kan verander.
- 1.2.3 Dat maatskaplike werkers nie bewus is van hul eie gedrag in 'n onderhoud nie.
- 1.2.4 Dat die kliënt se aggressie en die maatskaplike werker se respons daarop reeds in die eerste drie minute van 'n eerste onderhoud waargeneem sal kan word.

1.3 Doelstellings van die navorsing

Die doelstellings wat met hierdie studie beoog word, is die volgende:

- 1.3.1 Die verkenning van die beskikbare literatuur met betrekking tot warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid in die hantering van die verbaal-aggressiewe kliënt.

4.

- 1.3.2 Om te bepaal of warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid in die hantering van die verbaal-aggressiewe kliënt in die eerste minute van 'n eerste onderhoud enige waarde het.
- 1.3.3 Dat maatskaplike werkers, ten spyte van die kliënt se provokasie, steeds ten minste vyftig persent groeiresponse in die eerste minute van 'n onderhoud sal kan gee.
- 1.3.4 Om te bepaal hoe die maatskaplike werkers binne die eerste minute van 'n onderhoud reageer op 'n verbaal-aggressiewe kliënt.

1.4 Metode van navorsing

Die eerste gedeelte van die navorsing is 'n literatuurstudie waar die beskikbare literatuur nagegaan is. Die tweede gedeelte nl. empiriese navorsing is op die volgende wyse gedoen:

- 1.4.1 Maatskaplike werkers van verskeie organisasies is genader om aan die navorsingsprojek deel te neem. Daar is aan hulle gesê dat die navorser besig is met verdere studies en dat inligting aangaande die hantering van 'n verbaal-aggressiewe kliënt in 'n onderhoud benodig word. Nadat die betrokkenes ingewillig het om deel te neem, is 'n spesifieke tyd en lokaal met hulle afgespreek. Van die agt en twintig maatskaplike werkers wat ingewillig het om deel te neem het daar uiteindelik vier en twintig opgedaag.

- 1.4.2 Daarna is die Pretoria Universiteit se Drama Departement genader vir die name van twee studente wat reeds besig is met hul nagraadse studies in Toneelkunde. Van die studente is verwag om aan 'n rollespel deel te neem waarin hulle in 'n maatskaplikewerk-onderhoud verbaal aggressief moes optree.
- 1.4.3 Die studente is daarna vir deelname in die projek genader (Vir meer volledige inligting met betrekking tot hul opdrag sien hoofstuk 5).
- 1.4.4 Twee lokale met oudio-visuele apparaat en eenrigtingvensters is bespreek
- 1.4.5 Die onderskeie maatskaplike werkers se tye van hul onderhoude, sowel as die lokale is so gereël dat hulle mekaar nie sou sien nie en geen wedersydse beïnvloeding kon plaasvind nie. Die twee rollespelers se rolle het verskil en geen maatskaplike werker het vooraf geweet watter "kliënt" hy sou moes hanteer nie.
- 1.4.6 Die rollespelers het 'n halfuur voor die eerste maatskaplike werkers opgedaag. Bepaalde opdragte en voorbeelde vir die onderhoude is aan hulle uitgespel (vir meer inligting sien Hoofstuk 5)
- 1.4.7 Die navorsing het oor twee dae gestrek aangesien die maatskaplike werkers slegs ná amptelike werksure betrokke kon raak.

- 1.4.8 Na die inligting ingesamel is, is vier evalueerders (almal maatskaplike werkers) opgelei om die bande te evalueer volgens Truax + Carkhuff (1967) se skale vir warmte, empatie en kongruensie (Vir verdere inligting sien hoofstuk 5 en Bylae I).
- 1.4.9 Aanvanklik is beplan om die "kliënt" en werker se aggressie ook volgens skale te meet en dan die inligting met die metings van warmte, empatie en kongruensie in verband te bring. Daar kon egter nie geskikte skale gevind word vir die meting van aggressie binne 'n onderhoud nie. Die skale wat wel beskikbaar is, het as punt een verbale aggressie, en as punt vyf fisiese uiting van aggressie. Binne die konteks van die navorsing was die skale ontoepaslik.

Om hierdie probleem te oorbrug is daar besluit om die video-bande te transkribeer. Die transkripsies is daarna aan 'n kliniese sielkundige en senior maatskaplike werker voorgelê vir ontleding. Hul het elk hul opmerkings in die kantlyne aangebring. Nadat beide se ontledings terug ontvang is, is die verskille onder hul aandag gebring en na oorlegpleging tussen die betrokke partye, is daar besluit op 'n interpretasie.

1.5 Begripsomskrywings

Geen begripsomskrywings word hier weergegee nie, aangesien begrippe waaroor daar onduidelikheid mag bestaan in die onderskeie hoofstukke hanteer word. In die onderskeie bylaes word die definisies wat aan die evalueerders voorgehou is, weergegee.

1.6 Leemtes ten opsigte van die studie

1.6.1 Leemtes in die literatuurstudie

Daar is weinig gebruik gemaak van die maatskaplike werk literatuur, wat te wyte is aan die volgende faktore:

- (a) In maatskaplike werk kon geen navorsing oor aggressie gevind word nie. Die dissiplines wat wel aggressie ondersoek het, is sielkundiges, psigiaters of sosioloë.
- (b) Geen navorsing met betrekking tot die meer subtiele vorms van aggressie, kon gevind word nie. Daar was geen inligting oor verbale aggressie in 'n onderhoud en die maatskaplike werker se reaksie daarop, beskikbaar nie. In geheel was daar dus geen navorsing wat as verwysingsbron gebruik kon word nie.
- (c) Rogers (1957) word gesien as die "vader" van die non-direktiewe benadering. Hierdie benadering word in die navorsing voorgehou as 'n openingsgespreksvaardigheid en hanteringswyse vir die verbaal aggressiewe kliënt. Die bron lê egter op die terrein van sielkunde en is redelik oud.
- (d) Vir die doel van die navorsing is daar na die intrapsigiese sowel as interaksionele omskrywings van aggressie gekyk. Die bronne is weereens op die terrein van sielkunde. Die interaksionele omskrywings van kommunikasie en

8.

terapie kon ook nie in die literatuur van maatskaplike werk gevind word nie.

- (e) Nadat die maatskaplike werkers se reaksie op die provokasie of aggressie van die kliënt verwerk is, was daar nuwe begrippe soos bv. interpretasie, kontrole in die onderhoud, ens., ter sprake, wat nie in die literatuurstudie aangeraak is nie.
- (f) Daar kon nie van resente bronne gebruik gemaak word nie, aangesien daar weinig oor die onderwerp geskryf word. Die gevolg is dat alle inligting wat gevind kon word gebruik is afgesien daarvan of die bronne oud is.

1.6.2 Leemtes in die eksperimentele navorsing

- (a) Daar kan kritiek gelewer word op die gebruik van rollespel vir wetenskaplike navorsing. Die moontlikheid bestaan dat die geldigheid van die navorsing kan verhoog indien daar in die praktyk na die hantering van die aggressiewe kliënt gekyk kan word. Vir verdere motivering en bespreking van hierdie aspek word verwys na Hoofstuk 5.
- (b) Indien daar 'n gepaste skaal vir die meting van meer subtiele vorms van aggressie gevind kan word, sou dit sinvol wees om meer fokus op die eskalering of afname van die aggressie by die kliënt te plaas.

- (c) Die navorser het 'n aanname gemaak dat alle maatskaplike werkers wel die basiese vaardighede van onderhoudvoering nl. warmte, empatie en kongruensie beheer het. Die navorsingsinligting het egter die teendeel bewys. Dit sou dus wenslik wees dat die onderskeie maatskaplike werkers eers opleiding ontvang in warmte, empatie en kongruensie.

1.7 Probleme ondervind ten opsigte van die navorsing

1.7.1 Literatuur:

Daar is probleme ondervind met die literatuur wat beskikbaar was en wel om die volgende redes:

- (a) Die woord aggressie is tot op datum nog nie duidelik gedefinieer nie en word steeds in 'n breë konteks gebruik.
- (b) Die beskikbare navorsing oor aggressie en die herkoms daarvan was nie werklik relevant vir hierdie studie nie, hoewel dit as agtergrond kon dien.
- (c) Geen navorsing vanuit die interaksionele raamwerk ten opsigte van aggressie is gedoen nie.
- (d) Die navorsing wat beskikbaar is, gaan oor die ekstreme vorm van aggressie waarvan aanranding en moord die ergste graad is. Uit die aard van die saak was sodanige navorsing dus ook nie re-

levant vir hierdie spesifieke navorsing nie.

- (e) Geen navorsing kon gevind word oor die meer subtiele vorms van aggressie soos persoonlike aanmerkings, verwerping, opponering, subtiele verwerping, blame-rende gedrag of ander vermydingsgedrag nie.
- (f) Omdat daar na die interaksie binne die onderhoud gekyk is, was dit noodsaaklik om na die interaksionele model te verwys. Dié model het geen omskrywing van aggressie nie. Aggressie kan wel onder die kategorie van "abnormale" gedrag ingedeel word. Dit het dan weer gelei tot die probleem dat die navorsing nie spesifiek oor abnormale gedrag gaan nie, maar bloot oor aggressie soos dit manifesteer binne 'n onderhoud. Aggressie is dus as 'n gegewe aanvaar en kon selfs "normale" aggressie wees.
- (g) Geen navorsing kon gevind word waar daar "sin vir sin" na 'n onderhoud gekyk word nie. Met ander woorde die navorser het geen verwysingsraamwerk gehad van soortgelyke navorsing wat reeds gedoen is nie.

1.7.2 Navorsing

- (a) Die maatskaplike werkers het weerstand gehad oor deelname aan die projek. Die afleiding is gemaak dat slegs die maatskaplike werkers in die organisasies

wie wel hul werkers reeds blootgestel het aan hierdie vorm van oudiovisuele terugvoer, bereid was tot deelname.

- (b) Omdat slegs vier en twintig maatskaplike werkers betrek is by die navorsingsprojek kan die bevindinge nie veralgemeen word na alle maatskaplike werkers nie. Gestel daar sou 'n gevolgtrekking wees dat dié betrokke maatskaplike werkers nie goed onderlê is in die vaardighede van warmte, empatie en kongruensie nie, kan daar nie met sekerheid gesê word dat daar so 'n opleidingsbehoefte bestaan by maatskaplik werkers nie. In 'n verdere studie sou dit dus wenslik wees om 'n groter aantal proefpersone te betrek.

1.8 Aanbieding van die inhoud

In die eerste hoofstuk word onder andere die inhoud, keuse en doel van die ondersoek, die insameling van gegewens en metodes wat aangewend is, bespreek. Die doel van die hoofstuk is om aan die leser van die navorsing 'n beeld te gee van die probleem wat nagevors is en hoe die navorsing uitgevoer is. Nadat hierdie kommunikasie bewerkstellig is, volg hoofstuk 2 en word daar gekyk na die definiëring en teoretiese uiteensetting van die begrip aggressie vanuit 'n intrapsigiese raamwerk. In Hoofstuk 3 word aggressie weer onder die loep geneem, maar nou vanuit 'n interaksionele of interpsigiese raamwerk. Na hierdie twee hoofstukke het die leser dus 'n goeie idee van aggressie vanuit twee verskillende denkrigtings.

Hoofstuk 4 handel oor terapeutiese voorwaardes en meer spesifiek warmte, empatie en kongruensie. Daar word aan die leser uitgelig dat warmte, empatie en kongruensie as 'n effektiewe hanteringswyse vir die verbaal-agressiewe kliënt gesien kan word. Dit is dus ook hier waar die rasionaal van die studie uitgelig word nl. dat warmte, empatie en kongruensie as hanteringswyse vir die aggressiewe kliënt, binne die eerste minute van 'n eerste onderhoud, effektief as openingsgespreksvaardigheid sal wees. Hoofstuk 5 en 6 bevat die navorsingsinligting, gevolgtrekkings en aanbevelings.

HOOFSTUK 2

DIE DEFINIËRING EN VERKLARINGS VAN AGGRESSIE VANUIT PERSOONLIKHEIDSTEORETIESE RAAMWERKE

INLEIDING

Vervolgens word die definiëring van aggressie asook die verklaring van aggressie vanuit 'n persoonlikheidsteoretiese raamwerk bespreek.

2. DEFINIËRING VAN DIE BEGRIP AGGRESSIE

Aggressie is 'n woord wat almal ken, maar 'n begrip wat moeilik definieerbaar is. Dit is moeilik omskryfbaar omdat dit in soveel verskillende kontekste gebruik word, Storr (1968:9).

Die aggressiewe deel van die menslike natuur is nie net 'n belangrike verdediging teen vyandige aanvallers nie, maar dit is ook die basis van intellektuele prestasies. Positiewe aggressie is belangrik vir die individu se groei tot onafhanklikheid, en ook vir die trots in elke persoon om sy kop hoog te hou tussen andere, Storr (1968:11).

Dit is moeilik om 'n skeidslyn te trek tussen die aanwending van negatiewe aggressie wat ons almal probeer vermy en aggressie wat nodig is vir oorlewing, Storr (1968:10).

Die beskikbare definisies in die literatuur is teleurstellend. Terwyl die gedragswetenskaplikes meer onder die term verstaan as wat in die taalkundige woordeboek gegee word, word daar dikwels teruggeval op die woordeboekomsrywings van aggressie, Du Toit (1968:24).

Wanneer daar na die woord aggressie gekyk word in die Verklarende Engelse woordeboek (1976), word dit weergegee as: "The first act of hostility or injury; selfassertiveness; either as a good characteristic or as a sign of

emotional instability." In dieselfde woordeboek word aggressiwiteit beskryf as: "Making the first attack or prone to do so; discourteously hostile or selfassertive behaviour, offensive as opposed to defensive, showing energy and initiative". Uit bogenoemde is dit dus duidelik dat aggressie as opbouende sowel as destruktiewe gedrag beskryf kan word. Die negatiewe is die gewelds- of aanvalsaspek, terwyl die positiewe, die selfgeldende gedrag, inisiatief en energie is. Met ander woorde positiewe aggressie is gedrag wat geassosieer word met byvoorbeeld die suksesvolle sakeman, wetgeleerde en die politikus. Die begrip lê nader aan aspirasie en selfontplooiing en behels dus 'n wyer geesteservaring as die aanvaldaad of aanvallende optrede waarmee die negatiewe begrip van aggressie geassosieer word.

Vervolgens word daar gekyk na die definiëring van aggressie vanuit 'n gedragswetenskaplike oogpunt.

Buss (1961:27) definieer aggressie as "a respons that delivers noxious stimuli to another organism." Hy verduidelik dat die definisie aksies omvat soos skiet, bombardeer, fisiese aanval en ook die meer subtiele vorms van aggressie soos beledigings en verbale of geskrewe aanvalle.

Om aggressie beter te verduidelik onderskei Buss tussen vyandige en instrumentele aggressie. Vyandige aggressie verwys na gedrag waar die primêre doel van die aggressor is om die slagoffer te laat ly of skade te berokken. Instrumentele aggressie is waar die primêre doel nie is om die slagoffer te laat ly nie, maar waar die aanval slegs 'n middel tot 'n doel is. Hier kan voorbeelde genoem word van die goeie besigheidsman wat die uitbreiding van sy belange as primêre doel sien.

Baron (1977:14) kritiseer hierdie indeling wanneer hy daarop wys dat die gedrag in beide vyandige en instrumentele aggressie doelgerig is en dat dit slegs die doelwitte is wat

verskil. Na sy mening word albei dus as vyandige aggressie gesien.

Feshbach (1964:257) noem dat die algemene definisie van Buss (1961:27) aanvaar kan word. Volgens hom ontstaan die primêre probleem rondom die definiëring van aggressie by die insluiting van 'n intensie of enige motiveringsaspek tot aggressie of 'n aanvalsdad. Indien die motivering vir die aksie of die bedoeling agter die daad nie ingesluit word nie, ontstaan daar probleme met die definiëring van aggressie. Wanneer die bedoeling agter die daad nie ingesluit word nie, gebeur dit dat 'n tandarts wat sy pasiënt se tand trek as aggressief bestempel kan word.

Kaufman ondersteun die sienings wat noem dat die intensie tot aggressie in 'n definisie ingesluit moet wees en sê 'n definisie moet 'n moontlikheid dat die slagoffer skade aangedoen kan word, insluit (1970:32).

Baron (1977:7) gee 'n definisie waar die intensie tot 'n aggressiewe daad wel ingesluit is. "Aggression is any form of behaviour directed towards the goal of harming or injuring another living being who is motivated to avoid such treatment."

Bo en behalwe dat die intensie redelik duidelik uitgespel is, sluit die definisie die meer ekstreme vorms van aggressiewe gedrag, sowel as die subtiele verbale aanval op 'n ander persoon, in.

Bandura (1977) en Buss (1961:10) kritiseer Baron se definisie en sê intensie is subjektiewe gevoelens en moet van die daad afgelei word. Intensies is dus volgens hulle nie wetenskaplik meetbaar nie, en daarom ongeldig.

Dit is duidelik dat 'n definisie van aggressie 'n intensie tot aggressie moet insluit, anders word daar, soos reeds

genoem, verskeie gedragsvorme soos die optredes van 'n chirurg of tandarts ingesluit by die begrip aggressie.

Elemente wat dus duidelik blyk, is dat die woord aggressie beide 'n positiewe en 'n negatiewe konotasie het, maar die negatiewe dui op die meer destruktiewe gedrag en die positiewe meer op selfaktualiseringsgedrag.

Tot op hede is daar nog nie meer duidelikheid oor die definiëring van die begrip aggressie nie, grootliks omdat dit 'n groot aantal gedragsvorme insluit wat nie almal as destruktief gesien kan word nie.

Vir die doeleindes van hierdie navorsing is dit belangrik dat aggressie as 'n gegewe tussen maatskaplike werker en kliënt aanvaar word, en dat die kliënt se aggressie 'n meer subtiele destruktiewe gedragvorm is.

2.1 Die verklaring van aggressie

Om 'n meer volledige beeld van aggressie te verkry, word daar na die beskouinge rakende die oorsprong van aggressie gekyk.

Die vraag bestaan of aggressie aangebore of aangeleerde gedrag is, Du Toit (1968:26). Indien die mens van nature destruktief is, beteken dit dat elke mens 'n hoeveelheid drif in voorraad het wat na 'n uitlaatklep soek. As aggressie andersyds 'n reaksie op frustrasie of aangeleerde gedrag is, het beide sieninge sekere positiewer implikasies vir die hantering van aggressiewe gedrag, Du Toit (1968:44).

Vervolgens, verskeie skrywers se sieninge oor die oorsprong van aggressie wat as verteenwoordigend van die verskillende denkrigtings gesien kan word.

2.1.1 Aggressie as instinktiewe gedrag

As 'n verteenwoordiger van die verklaring van aggressie as instinktiewe gedrag, word daar na S. Freud (1953) se teorie gekyk.

Om die teorie beter te verstaan, word daar eerstens gekyk na wat Freud as instink sien. Instink word beskryf as 'n ingebore dryfkrag wat gedurigdeur na bevrediging soek. Instinkte dien as motiveerders vir gedrag en beïnvloed gedrag om in 'n sekere rigting aangewend te word, Arndt (1974:393), en Lambert en McCullers (1976:480).

Aan die kern van die individu se persoonlikheid lê dus, volgens Freud, 'n aantal instinkte wat gesêtel is in die biologiese karakter van die mens, waardeur alle gedrag van die mens gemotiveer word. Freud stel 'n skaal voor met Thanatos (die doodsinstinkte) aan die een kant en Eros (die lewensinstinkte) aan die ander kant. Die Eros of lewensinstinkte is gerig op die verlenging, bevordering en reproduksie van lewe. Dit is die dryfkrag na die liefde vir die lewe wat skeppend is, Delport (1981:11). Die Thanatos (of doodsinstinkte) word gesien as die ingebore neiging tot vernietiging. Thanatos is dus die ingebore drang om na die dood of spanninglose toestand terug te keer, Arndt (1974:393).

Wanneer instinktiewe gedrag dus onbevredig gelaat word, bou daar spanning in die individu op. Omdat Freud se teorie 'n spanningsverminderingsmodel is, word daar gestreef na 'n toestand van geen spanning of ekwilibrium in

die individu. Die individu se gedrag sal dus gerig wees op die bevrediging of uitleef van instinkte, Eron, Walder en Leftkowitz (1971:18-19).

Vir dié studie is die doodsinstinkte dus van spesifieke belang, aangesien die ingebore neiging tot vernietiging die bron van alle negatiewe aggressiewe neigings is, Du Toit (1968:44).

Freud se teorie beklemtoon dat die energie wat opgebou word een of ander vorm van ontlading moet hê. Wanneer die energie van die doodsinstink sigself na buite rig, lei dit tot aggressiewe optredes teenoor andere en die omgewing. Indien dié energie na die individu self keer lei dit tot selfvernietiging of selfmoord, Arndt (1974:394).

Omdat die doodsinstinkte en die uitleef daarvan gevaarlik is vir die voortbestaan van die individu, word maatreëls getref om dit te beheer, Du Toit (1968:44). Die persoonlikheid het sekere innerlike verdedegingsmeganismes ontwikkel waardeur die energie van die Thanatos na buite (met ander woorde op ander mense of op die omgewing) gerig word, Mellgren (1976:310).

Die manifestering van die doodsdrang is dus "... nie soseer 'n drang om self te sterf nie, maar eerder 'n drang om dood te maak, te verniel, te beseer, te haat of om te oorwin", Moller (1980:30). Verfynde wyses word gevind om aggressie na buite te rig, sodat dit nie selfvernietigend vir die individu is nie.

Voorbeelde hiervan is byvoorbeeld 'n soen, wat 'n bedekte byt is, liefkosing wat 'n bedekte pakslae is en oorlog word gesien as aggressiwiteit van die volk wat na buite gerig is om die volk te beskerm teen selfvernietiging, Freud (1953:57).

Die teorie van Freud word vandag minder sterk gestel, maar daar is steeds diegene wat Freud volg, Du Toit (1968:45). Voorbeelde hiervan word gevind in die werk van Lorentz (1963). Hy sien die opwekking van aggressie ook as instink, maar sien dit as 'n sisteem wat op 'n konstante spontane wyse sy energie opwek in die individu. Die energie bou op in die individu totdat dit deur 'n toepaslike prikkel ontlaai, Baron (1977:34).

Melanie Klein (1957:45) een van Freud se opvolgers in die psigoanalitiese veld het veral klem gelê op aggressie. Sy het gesê aggressie is teenwoordig in die mens vanaf geboorte. Daar bestaan 'n innerlike konflik tussen liefde en haat in elke baba vanaf geboorte. Dit kan selfs voor geboorte reeds bestaan, Storr (1968:26). Sy het geglo dat die "capacity both for love and for destructive impulses is to some extent, constitutional, though varying individually in strength and interacting from the beginning with external conditions", Klein (1957:45).

Die ingebore aggressie kan vermeerder deur negatiewe eksterne omstandighede en kan verminder deur die liefde en ondersteuning wat die kind deur sy ontwikkelingsjare ontvang, Klein (1957) soos aangehaal deur Eron, Lefkowitz en Walder (1971:19).

Klein (1957) se stellings is moeilik verifieerbaar aangesien babas se innerlike of emosionele wêreld volgens Storr (1968:24) nie gemeet of nagevors kan word nie .

In Klein (1957) en Lorenz (1963) se werk kan egter gesien word, hoewel hulle steeds sê aggressiewe gedrag is instinktief, dat die eksterne omgewing ook 'n effek op die ontwikkeling van aggressie het. Die teenoorgestelde teorie van dié teorie wat aggressie as instinktiewe gedrag beskryf, is dié wat aggressie as blote aangeleerde gedrag beskryf.

2.1.2 Aggressie as aangeleerde gedrag

Bandura (1963) (Baron 1977:32) het die belangrikste werk gelewer met betrekking tot aggressie as aangeleerde gedrag. In hierdie standpunt word aggressie primêr as sosiale gedrag gesien. Aggressie, soos enige ander vorm van gedrag, word in stand gehou deur die omgewing of betekenisvolle persone se reaksies op die gedrag. Indien daar 'n beloning of goedkeuring van die gedrag is, word dié spesifieke gedrag versterk.

Aggressie sal slegs voorkom indien dit instrumentele waarde het, naamlik:

- . as die persoon kry wat hy wil hê deur die aggressiewe daad
- . of as sy kwade gevoelens uitgeleef word
- . of as hy 'n aanval afweer, Buss (1961).

Of die aggressiewe gedragsspatroon 'n gevestigde gedragsspatroon in die toekoms gaan word, hang af van die hoeveelheid versterking wat die persoon vir die gedrag ontvang, Lambert, McCullers & Mellgren (1976:33).

Die teenoorgestelde is egter ook waar, naamlik dat indien die kind byvoorbeeld gestraf word vir sy aggressiewe gedrag, hy angs sal ontwikkel met betrekking tot die gedrag en meestal sal neig om in dieselfde situasie nie weer met aggressie te reageer nie.

Bandura (1977) beklemtoon die rol wat modelering speel in die aanleer van gedrag. Hy wys ook op die belangrikheid van sosiale modelering. Die klem val hier op die nabootsing van die gedrag van ander. Nuwe gedrag kan dus slegs deur waarneming aangeleer word.

Wanneer aggressiewe gedrag aangeleer is, is daar verdere faktore teenwoordig wat die gedrag in stand hou of selfs verder versterk. Byvoorbeeld: 'n Kind wat die speelgoed wat hy wil hê, kry deur aggressief met sy maats te wees, se gedrag word versterk. Daar is ook sosiale versterkers vir die versterking van aggressiewe gedrag, soos goedkeuring, 'n verhoogde status of aansien van die persoon of individu nadat hy aggressief was. Tekens van pyn en lyding by die slagoffer kan ook in sommige gevalle as versterker dien, Baron (1977:32-33).

Aggressie kan ook instand gehou word deur die persoon self, met ander woorde selfversterking "pat themselves on the back", of deur te

voel dat hy verlore trots terug gewen het, Lambert, McCullers & Mellgren (1976:34).

Hoewel die leerteoretiese benadering nie totaal sonder verdenking staan nie, haal Bandura (1977) en Baron (1977) eksperimentele ondersoeke aan waaruit die teorie ondersteun kan word, Delport (1981:22).

Daar is nou kortliks gekyk na twee teenoorge-stelde teorieë naamlik aggressie as instinktiewe gedrag en as aangeleerde gedrag. Indien die twee teorieë geneem word as twee teenoorge-stelde punte op 'n skaal, sal 'n verdere oorsig toon dat die hieropvolgende benaderings meestal die een of ander tussenposisie inneem wat oorleun na óf die drifbasis óf die leer-teorie, Du Toit (1968:46).

2.1.3 Andere se sieninge wat 'n tussenposisie inneem

Dollard en Miller (1950:11,38) se Yale groep stel 'n hipotese, naamlik dat aggressie altyd 'n reaksie op frustrasie is. Die aggressie is daarop gemik om die bron van frustrasie uit die weg te ruim. Frustrasie word beskryf as enige situasie wat 'n persoon verhinder om sy behoeftes te bevredig of sy doelwitte te bereik.

Gedurende 1950 verander Miller die aanvanklike hipotese nadat daar gevind is die hipotese verklaar nie alle aggressiewe gedrag nie. Hy sê, frustrasie kan lei tot verskillende tipes reaksies, waarvan aggressie een is. Die posisie wat aggressie sal beklee in die hiërargie van response of reaksies, is grootliks 'n produk van leer.

Nog 'n interpretasie van die aggressie-frustrasie hipotese is dat aggressie die dominante reaksie op frustrasie is.

Arndt (1974:393) wys daarop dat daar sekere inhiberende faktore teenwoordig is by die individu wat aggressief is. As inhiberende faktore noem hy dat aggressie dikwels gepaard gaan met vrees. Die persoon wat aggressief optree is heelmoontlik bang vir verwerping, teenaggressie of straf. Die vrees wat die aggressor ervaar kan die aard van sy aggressiewe daad verander asook die objek waarop sy aggressie gerig word.

Nog 'n ondersteuner van Dollard en Miller se hipotese is Baron (1977:8). Sy interpretasie van die hipotese is dat frustrasie nie direk lei tot aggressie nie, maar wel tot die opwekking of dryfkrag wat aggressiewe gedrag bevorder.

Straf kan slegs die overte aggressie inhibeer en nie die onderliggende dryfkrag nie. Waar aggressie dus nie op die objek van frustrasie uitgeleef kan word nie, sal die individu dit verplaas op 'n substituut objek, Baron (1977:8).

J.W. Allport (1954:348) kies 'n middeweg in die verklaring van aggressie. Hy sien aggressie wel as aangebore kapasiteit, maar nie as 'n instink wat opbou in die individu en wat tot uiting moet kom nie. Die aggressiewe kapasiteit kan dus latent bly, en besit ook nie dryfkrag assulks nie. Teenoor die leerteorie sê hy die mees algemene reaksie op

frustrasie is nie aggressie nie, maar bloot 'n direkte poging tot oorwinning van 'n struikelblok.

In sy boek oor aggressie ondersteun J.P. Scott (1958) Allport (1954) se sieninge. Hy sê daar is geen bewyse dat daar 'n spontane stimulasie in die liggaam is tot aggressie nie. Dit beteken dat daar nie 'n behoefte aan aggressie, aan-vallend of verdedigend is, buite dit wat in die eksterne omgewing gebeur nie. Hy sê verder dat daar nie 'n instink is tot aggressie in die sin dat dit 'n dryfveer is wat uiting soek nie. Daar is wel 'n fisiologiese meganisme wat, indien dit gestimuleer word, aggressie opwek. Hoewel dit 'n klein verskil is, is die implikasies vir behandeling meer positief waar aggressie nie as instink gesien word nie.

Daar is ook ander skrywers wat aggressie koppel aan 'n kapasiteit tot aggressie wat gestimuleer word deur verskeie faktore in die omgewing. Hulle aanvaar dus die kapasiteit tot aggressie en plaas meer klem op die situasie of stimulasie-tot-aggressie.

Die verklaringsmodelle vind dus beter aansluiting by die verklaring van aggressie as aangeleerde gedrag, eerder as die model wat aggressie as blote instinktiewe gedrag sien.

Volgens Freud (1922), Dollard (1950), en Du Toit (1968) is daar ook nog 'n volgende siening met betrekking tot aggressie. Hulle sê daar is 'n opmerklike verband tussen angsk en aggressiwiteit. Hier kan aggressie as 'n

verdedigingsmeganisme gesien word, met ander woorde sodra die persoon angstig of bedreig voel, val hy om homself te verdedig, aan. So word aggressie met aggressie beantwoord.

Vervolgens word veral Horney (1950) se beskouing van aggressie ondersoek en meer spesifiek die verklaring van aggressie. Daarna volg kort-lik 'n oorsig oor Sullivan se verklaring van aggressie.

Horney (1950:63) verwerp die teorie wat aggressie beskryf as instinktiewe gedrag en as 'n drif wat opbou in die individu en dan tot uiting moet kom. Sy sien eerder aggressie as 'n aanpassingsmetode van die individu. Haar teorie baseer sy op die aanname dat angs ontstaan as gevolg van 'n verskeidenheid ongunstige omstandighede in die kind se ontwikkeling. 'n Voorbeeld word genoem waar 'n kind verwerping deur een of albei van sy ouers beleef en min emosionele sekuriteit ervaar. Die kind sal dan maatreëls ontwikkel om sy basiese angs (wat as gevolg van die verwerping ontstaan) te hanteer. Die maatreëls wat ontwikkel word, is onder meer die volgende:

- . Die individu neem sy toevlug tot die sterker persone en word op die wyse van veiligheid verseker. Dit wil sê hy vlug en stel homself afhanklik van andere, of
- . hy kan rebelleer en veg. Hy wil die situasie op een of ander wyse kontroleer sodat hy veilig kan voel. Met ander woorde aanval is die beste verdediging, of

hy kan homself onttrek. Hy seek dus veiligheid in isolasie.

Die drie aanpassingspatrone is dus afhanklikheid, aggressie en afsydigheid. Horney (1950) beskryf dit as bewegings "na", "teen" of "weg" van mense, Geldenhuis en Du Toit (1971:343).

'n Verdere belangrike begrip van Horney is die van die "ideale self". Dit is 'n persoon se poging om nie homself te konfronteer met dit wat hy werklik is nie. Al sy tekortkominge word subjektief verdraai en die persoon sien sy tekortkominge as bates. Horney (1950) noem dit die persoon se geïdialiseerde selfbeeld. Hierdie "bates" (wat in effek tekortkominge is) laat nou die persoon meerderwaardig voel teenoor andere. 'n Kunsmatige selfbeeld word dus opgebou. Die geïdialiseerde self word nie alleen 'n substituuat vir die ware self wat verbloem word nie, maar beskikbare energie word ook aangewend om die doelstellings van die ideale selfbeeld, (wat dus bo die persoon se vuurmaakplek is) na te streef, Geldenhuis en Du Toit, (1971:343-346).

Omdat die ideale selfbeeld kunsmatig is, is dit kwesbaar en sodra iets gebeur wat 'n effek op die selfbeeld het, vrees die persoon bewustelik of onbewustelik ontmaskering wat vir hom pynlik is. Dit word dus 'n bron van angs, wat verklaar waarom so 'n persoon dikwels in genoemde situasie aggressief sal optree.

Aggressie kan ook teen die individu self gerig word wat as uitbarstings teen die self gesien kan word. Hierdie aggressie word intra-aggressie genoem en gebeur as gevolg van negatiewe gevoelens wat hy oor homself koester. Die beweging na, teen en weg van mense, het 'n effek op die selfbeeld wat dan latere gevolge vir die ideale self inhou, Geldenhuis en Du Toit (1971:347-349).

H.S. Sullivan (1955) aanvaar dat daar 'n moeilik-omskryfbare, maar tog inherente potensiaal tot aggressiwiteit is. Hy aanvaar dat elke individu met 'n aggressiewe potensiaal gebore word, maar nie dat dit 'n drif is wat tot uiting moét kom nie, Du Toit (1971:47).

Wanneer 'n kind sekere negatiewe ervarings in sy vroeë ontwikkeling ervaar, ontwikkel aggressie teen ander mense en sy wêreld in geheel. Wanneer 'n kind nie dié negatiewe ervarings gehad het nie, ontwikkel die aggressie nie as primêre komponent nie.

Die negatiewe ervarings word beskryf as 'n kind se behoefte aan teerheid wat verwerp word. Of die kind word só hanteer dat dit angs of pyn by hom wek. Indien 'n kind gereeld angstig word, seerkry of gespot word wanneer hy teerheid vra, kom daar 'n verandering in sy ontwikkelingsrigting. Hy leer dat dit tot nadeel strek om warmte en liefde te vra en tree dan eerder aggressief op. Aggressie vernietig situasies (met ander woorde nabyheid en warmte) wat as 'n bedreiging vir die persoon self of sy behoeftes gesien word. Wanneer hy kwaad word, verminder die angs.

Wanneer 'n latere behoefte vir teerheid of liefde ontstaan, word dit onmiddellik met angs geassosieer. Aggressie wat noodwendig interpersoonlike skakeling met ander bemoeilik, word gesien as die mees algemene reaksie op angs. Sullivan (1955:214).

Green en Murray (1973:443) noem dat 'n belediging meer effektief in die opwek van aggressie is as bv. frustrasie. Hierdie stelling motiveer hy deur te sê dit is belangrik om te kyk hoe die persoon die situasie sien met verwysing na sy selfrespek. Wanneer een persoon deur 'n ander beledig word, word sy selfsiening aangetas. So 'n belediging is 'n bedreiging vir die persoon se selfrespek. Daar word dus getorring aan sy sekuriteit wat dan weer lei tot die vermeerdering van sy angsvlakke. Hierop reageer hy aggressief. Teenaggressie word in die spesifieke konteks gesien as die persoon se poging om sy selfsiening en daarmee sy innerlike sekuriteit te herstel. Dit is dus 'n poging van die persoon om sy selfrespek binne die verhouding te herstel.

Dié siening word ondersteun deur Feschbach (1964:265) en hy haal vir Horwitz (1956) aan wat sê aggressie ontstaan omdat die individu se mag en gevoelens van toereikendheid afneem.

Marschel (1961) soos aangehaal deur Feschbach (1964:265) sê dat aggressiewe optrede 'n bedreiging vir die sekuriteit, integriteit of status van die individu is. Suksesvolle weerwraak verander die individu se status in 'n verhouding. Die weerwraak is gerig op die

voorgenome bron van devaluasie.

Bogenoemde skrywers laat dus die klem op die persoon, sy selfsiening en status binne 'n spesifieke verhouding val.

Storr (1968) toon aan dat aggressie veral voorkom binne 'n afhanklikheidsverhouding. Daar is 'n wisselwerking tussen afhanklikheid en aggressie. Namate die afhanklikheid van twee persone toeneem in 'n verhouding is daar ook in toenemende mate latente aggressie teenwoordig. Wanneer 'n persoon afhanklik is, voel hy dat hy in die mag is van die ander persoon. Hy voel uitgelewer aan die persoon. Die afhanklikheid word dus as mag gevoel wat 'n beperkende invloed op die individu het. Sy aggressiewe gedrag gaan om die mag wat die ander persoon oor hom het, te oorkom, Storr (1968:68).

Bandura en Walters (1963:32) gee 'n effens ander kleur aan die verband wat daar bestaan tussen aggressie en afhanklikheid. Hulle noem dat aggressie sy ontstaan grootliks te danke het aan die versteuring van 'n kind se afhanklikheidsverhouding met sy ouers. Die kind se afhanklikheidsbehoefte word frustreer deur 'n gebrek aan emosionele versorging. Die frustrasie leef die kind uit as aggressie teenoor die objek (die ouers) van frustrasie. Op die manier leer hy dat dit is hoe sy interpersoonlike verhoudings moet wees. Hy leer 'n wyse van interaksie aan wat later deursuur na die meeste van sy ander verhoudings.

In bostaande bespreking is daar aangedui dat skrywers in hul verklarings van aggressie verskeie punte op 'n kontinuum aanneem wat wissel vanaf aggressie as instinktiewe- tot aggressie as aangeleerde gedrag.

Noodwendig het dié beskouinge wat aggressie as reaksie op frustrasie of angs of aangeleerde gedrag sien, meer positiewe implikasies vir die hantering van aggressie as dié beskouinge wat aggressie bloot as 'n dryfkrag sien wat tot uiting moet kom.

Wat ook duidelik na vore gekom het, is die feit dat aggressie nie as enkelvoudige gedrag gesien kan word nie. Vir die maatskaplike werk praktyk is die belangrike implikasie dat kliënte nie bloot aggressief optree omdat dit 'n instinktiewe uiting van 'n destruktiewe gevoel is nie, maar dat daar aan die basis van die kliënt se aggressie komplekse belewenisse is, wat ook met pyn of angs geassosieer kan wees.

Daar word vervolgens oorgegaan na 'n bespreking van moontlike manifestering van aggressie in die maatskaplike werk onderhoud.

2.2 Die manifestasie van aggressie in die maatskaplike werk-onderhoud

2.2.1 Wanneer 'n kliënt aggressie in 'n maatskaplike werk onderhoud openbaar, kan daar verskeie redes vir sy aggressiewe gedrag wees. Volgens word daar na enkele voorbeelde vir moontlike verklarings van 'n kliënt se aggressie gekyk wat grootliks afgelei word uit die inligting soos weergegee in afdeling 2.1.

- 2.2.2 Die kliënt kan aggressief reageer teenoor die maatskaplike werker as 'n reaksie op angs. Angs kan veroorsaak word deurdat die kliënt nuwe gedragswyses moet aanleer. Omdat dit 'n onbekende situasie vir die kliënt is, veroorsaak dit angs wat die kliënt dan hanteer deur aggressie, (Horney 1950).
- 2.2.3 In 'n hulpgewende verhouding gebeur dit dat die maatskaplike werkers 'n belangrike persoon vir die kliënt word. Omdat die kliënt moontlik vorige negatiewe ervarings gehad het toe hy in 'n naby verhouding was, het hy geleer dat dit tot sy nadeel strek om nabyheid te vra. Hy vernietig dan sulke situasies wat as 'n bedreiging vir homself of sy behoeftes gesien word, (Sullivan 1955).
- 2.2.4 Wanneer 'n kliënt negatiewe ervarings in sy vroeë ontwikkeling beleef het, ontwikkel aggressie teen ander mense en sy wêreld in geheel. Die maatskaplike werker kan dan ook gekonfronteer word met hierdie aggressie wat eintlik ontstaan het as gevolg van vorige pynlike ervarings, (Sullivan 1955).
- 2.2.5 Verder kan aggressie teen 'n maatskaplike werker wat die kliënt met sy ware self konfronteer, ontwikkel. Omdat die kliënt se ideale selfbeeld kwesbaar is, vrees hy bewustelike of onbewustelike ontmaskering, (Horney 1950).
- 2.2.6 Aggressie by die kliënt kan as verdedigingsmeganisme gesien word, met ander woorde sodra die persoon angstig of bedreig voel val hy die werker aan om homself te verdedig, (Freud 1950).

- 2.2.7 In 'n onderhoudsituasie is die kliënt outomaties in 'n swakker posisie as die maatskaplike werker. Aggressie deur die kliënt kan sy poging wees om sy selfsiening in die verhouding en daarmee saam sy innerlike sekuriteit te herstel, (Green en Murray 1973).

So kan vele voorbeelde genoem word in die maatskaplike werk praktyk, om te verklaar waarom die kliënt aggressief kan optree in 'n onderhoud.

SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die definiëring en die oorsaaklikheid van aggressie bespreek. Daar is aangedui dat aggressie as destruktiewe gedrag gesien kan word, asook as deel van selfaktualiserende gedrag. Vir die doeleindes van die navorsing word aggressie egter bloot as gegewe aanvaar.

In die persoonlikheidsteoretiese verklarings van aggressie deur verskeie skrywers, is daar weinig konsensus oor die etiologie van aggressie. Dit is belangrik om te aanvaar dat aggressie nie as enkelvoudige gedrag gesien kan word nie en dat die ontstaan van 'n aggressiewe gedragpatroon 'n uitvloeisel kan wees van komplekse belewenisse van 'n verskeidenheid situasies.

In die laaste gedeelte van die hoofstuk is moontlike oorsake vir die manifestering van aggressiewe gedrag in die maatskaplike werk onderhoud uitgelig.

HOOFSTUK 3

AGGRESSIE GESIEN VANUIT DIE INTERAKSIONELE BENADERING

INLEIDING

Vanuit die interaksionele benadering word die klem nie soos in hoofstuk 2 op die aard en oorsprong van aggressiewe gedrag gelê nie, maar dit word as 'n gegewe tussen twee persone aanvaar. Aggressie in sy verskeie vorme binne die onderhoudsituasie word as realiteit aanvaar, en bloot gesien as 'n spesifieke verhouding tussen kliënt en maatskaplike werker.

Omdat die navorsing van hierdie studie spesifiek gerig is op aggressie binne die hulpverlenende verhouding, is dit ook belangrik om te kyk na die interaksionele konsepte en implikasie van aggressie. Wat dus belangrik is vanuit hierdie benadering, is om te kyk na die hier-en-nou van die gedrag van die kliënt en die maatskaplike werker.

Vervolgens word daar eers aandag bestee aan die interaksionele benadering in geheel, daarna aan aggressie vanuit die interaksionele benadering en dan die manifestering van aggressie binne die maatskaplikewerk-onderhoud.

3. DIE INTERAKSIONELE BENADERING

Die interaksionele model beskik oor 'n goed gedefinieerde siening oor die aard van gedrag.

Wanneer 'n individu vanuit 'n interaksionele raamwerk beskou word, gaan dit nie oor die intra-psigiese prosesse nie, maar eerder oor wat gebeur tussen die individu en ander in sy omgewing. Die sosiale konteks van sy probleme word dus beklemtoon. Dit gaan ook oor die hier-en-nou van gedrag en die implikasies van dié gedrag. Daar word dus in die model gekyk na die sirkulêre oorsaaklikheid van gedrag, eerder as die liniêre oorsaaklikheid, Van Ree, (1977). Met ander

woorde, vanuit hierdie benadering is dit nie so belangrik of aggressie as instink of reaksie op frustrasie gesien word nie, maar eerder wat huidig in 'n verhouding gebeur. In die model word daar nie aan die onbewuste of intrapsigiese prosesse in die mens gedink nie. Indien daar 'n onbewuste is, bestaan dit tussen mense. Mense is nie altyd bewus van wat hulle in hul verhoudings met ander doen, of hul manier van betrokkenheid nie. Die aggressiewe kliënt sal dus nie noodwendig bewus wees van die effek van sy aggressiewe gedrag nie. Die effek van sy aggressiewe gedrag kan byvoorbeeld wees dat daar 'n afstand tussen homself en andere geskep word. Hy sal bloot die isolasie of ongemak beleef tussen homself en andere sonder om die oorsaak daarvan te koppel aan sy eie aggressiewe optredes.

In die model is daar basiese kernbegrippe wat dikwels gebruik word naamlik: Kommunikasie, gedrag, definiëring van 'n verhouding en rolrepertoire.

Ter verduideliking kan kortliks gesê word dat elke individu sekere gedrag openbaar, wat kommunikasiewaarde het. Dit word aangewend in die definiëring van die verhoudings waarbinne hy staan. Om op 'n gesonde wyse in verhoudings te funksioneer, moet sy gedrag buigbaar wees. Dit sal daartoe lei dat hy verskeie rolle effektief in verskillende verhoudings kan vertolk.

Om die model beter te verstaan, is dit egter nodig om die voorafgaande paragraaf te verduidelik.

Kommunikasie word gesien as die oordra van 'n boodskap van 'n sender ('n kliënt of maatskaplike werker in die studie) na 'n ontvanger ('n kliënt of maatskaplike werker) en die ontvanger se reaksie daarop, Kiesler (1979:300).

Daarmee saam kan gesê word dat gedrag ook kommunikasiewaarde het. Watzlavick, Beavin en Jackson (1967:49) verduidelik dit as volg: "Gedrag het nie 'n teenoorgestelde nie. Met ander woorde, daar bestaan nie 'geen-gedrag' nie".

As dan aanvaar word dat alle gedrag in 'n interaksionele situasie kommunikatiewe waarde het, impliseer dit ook dat die mens nie kan "nie-kommunikeer" nie.

Aktiwiteit of passiwiteit, woorde of stiltes het alles boodskapwaarde. Dit beïnvloed ander mense wat op hulle beurt weer nie, "nie kan reageer" op die kommunikasie nie. As voorbeeld kan gebruik word die oënskynlike stil kliënt wat nie 'n woord sê nie, maar tog met sy gedrag kommunikeer. Dieselfde mening word deur Van Kessel (1978:15) gehuldig "... dat weerkerig op elkaar inwerken van mense wie op enigerlei wijze met elkaar in contact zijn, net op elkaar in werken geschiedt doordat de een steeds antwoordt op de kommunikatiewe waarde van het gedrag van het ander."

In dié model word daar dus na gedrag gekyk en die wedersydse beïnvloeding tussen mense. Dit kan gesien word in die hier-en-nou kommunikasie tussen die verskillende partye, Ree (1977).

Volgens Swart + Wiehan (1979) word gedrag nie beskryf in terme van klassifikasiesisteme nie, maar daar word gekyk na die kwaliteit van kommunikasie tussen mense.

Die volgende konsep wat bespreek word, is hoe die verhouding tussen twee persone gedefinieer word.

Volgens Haley (1963) is dit moeilik vir enige mens om die tipe verhouding wat hy met 'n ander persoon handhaaf nie te definieer nie.

In die wedersydse kommunikasie en beïnvloeding van mekaar moet twee mense dus definieer of bepaal watter tipe gedrag in hul verhouding gaan plaasvind. Wanneer een persoon 'n boodskap na 'n ander kommunikeer, maak hy 'n maneuer om sy verhouding met die ander persoon te definieer. Wat hy sê en hoe die persoon dit sê, gee 'n aanduiding van die definisie

van die verhouding, Haley (1963:8). Die ontvanger het die probleem om óf die sender se definisie te aanvaar, óf te verwerp. Hy kan die boodskap teenstaan maar die definisie aanvaar, of hy kan 'n teen-definisie gee waarmee hy weer die verhouding anders definieer.

Die heen en weer definiëring van 'n verhouding word 'n stryd om kontrole in 'n verhouding genoem. Kontrole soos Haley (1963) dit gebruik, beteken nie om die persoon op sigself te kontroleer nie, maar gaan eerder om kontrolering van die definisie van die verhouding.

Die stil kliënt, byvoorbeeld, kan besig wees met sy eie denke, of hy kan in 'n kontrolestryd met die maatskaplike werker gewikkel wees. Met sy "stil" gedrag kan hy aan die maatskaplike werker kommunikeer dat hy nie met haar/hom wil of gaan praat nie, dat die maatskaplike werker die een is wat die vrae sal moet vra en hy sal oorweeg of hy die vrae antwoord, of bloot dat die maatskaplike werker moet wegbly van hom af.

In die maatskaplikewerk-onderhoud is dit so dat die kliënt normaalweg oor sy probleem sal praat, of die redes waarom hy 'n maatskaplike werker kom sien sal stel. Samelopend egter, kommunikeer hy sy patroon van verbale en veral nie-verbale gedrag. Hy kommunikeer dus sy aanspraak op die soort verhouding wat hy daar wil stel met die maatskaplike werker. Hierdie aanspraak is beide bewustelik en onbewustelik. Met ander woorde menslike kommunikasie dra nie net inligting nie, maar die verhouding tussen die twee partye word op nie-verbale vlak gedefinieer.

Volgens Haley (1963) word elke verhouding gekonfronteer met die volgende probleme:

- (a) Watter boodskappe of watter gedrag gaan in 'n bepaalde verhouding plaasvind? en

- (b) Wie gaan in beheer wees van wat in die verhouding gaan plaasvind? Wie sal dus die definisie van die verhouding kontroleer?

Gesien vanuit 'n interaksionele oogpunt is hierdie proses deurentyd aan die gang binne 'n maatskaplikewerk-onderhoud.

'n Verdere konsep wat toeligting vereis, is die begrip rol-repertoire. Volgens Cashdan (1973) word menslike gedrag gemotiveer deur die behoeftes aan intieme, standhoudende verhoudings. Die basiese aanname is "People need People". Die mens het ander mense nodig vir die bevrediging van sy behoeftes. Elke mens ontwikkel dan sekere strategieë wat gedrags- en kommunikatiewe maneuvers is om sy verhoudings met ander te laat ontstaan, te definieer en in stand te hou. Om hul nabyheidsbehoefte suksesvol te bevredig, vereis die moderne samelewing dat mense verskillende sosiale rolle moet kan vertolk wat heelwat interpersoonlike vaardighede vereis. Dit word ook die individuele rolrepertoire genoem. Volgens Van Kessel (1978) ontwikkel elke mens 'n bepaalde voorkeursrol of styl, (in terme van sy behoeftes) wat op invloed uit sy vroeë ontwikkelingsstadia gebaseer is. Hy verkies sodoende ook betekenisvolle ander mense wat die gewenste teenrol kan speel.

Bogenoemde was 'n weergawe van die rasionaal van die interaksionele model en aggressie word vervolgens bespreek.

3.1 Aggressie as probleemgedrag vanuit 'n interaksionele raamwerk

In hierdie hoofstuk is tot dusver die verskillende begrippe binne die interaksionele benadering beskryf. Dit is gedoen om 'n verwysingsraamwerk daar te stel waarbinne daar gekyk kan word na aggressie soos dit manifesteer binne die maatskaplikewerk-onderhoud. Daar word nou met betrekking tot aggressie gefokus op

die omskrywing van wanaangepaste gedrag.

Volgens Van Kessel (1978) ontstaan probleem- of wanaangepaste gedrag wanneer 'n persoon as gevolg van 'n onbuigbare rolvertolking interpersoonlike probleme ondervind. Hy baseer dit op Leary (1957:21) se siening dat hoe meer wanaangepas 'n persoon is, "... the more likely he is to have abandoned all interpersonal techniques except one, which he can handle with magnificent finesse".

So 'n persoon is dan relatief geslote vir ervarings en het 'n onbuigbare manier van kommunikeer. Sy behoefte aan nabyheid aan mense kan nie suksesvol bevredig word nie. Daar ontstaan gewoonlik konflik aangesien hy naby aan mense wil wees, maar sy rol of interaksiestyl is so onbuigbaar dat hy nie kan aanpas in verhoudings nie. Dis is veral waar met betrekking tot die aggressiewe kliënt wat 'n behoefte aan nabyheid het, en waar die effek van sy aggressiewe optredes juis afstand skep van ander.

'n Voorbeeld kan genoem word waar 'n kliënt as gevolg van negatiewe evaluering in sy vroeë ontwikkelingsstadia bang is om andere naby aan hom toe te laat. Hy kies dan die betekenisvolle andere in sy lewe só dat hulle deur sy kommunikasiestyl op 'n afstand gehou kan word. Omdat hy alle persone in sy lewe op 'n afstand hou, ontwikkel hy een tipe kommunikasiestyl wat hy deurentyd toepas. Om aan die eise van die samelewing te kan voldoen, word vereis dat hy 'n aanpasbare rolrepertoire moet hê. Aangesien hy slegs een kommunikasiestyl ontwikkel het, is sy kommunikasiestyl onbuigbaar en wanaanpassing volg.

Kiesler (1979) definieer abnormale gedrag, en met ander woorde ook aggressie, as ontoepaslike of ontoereikende interpersoonlike kommunikasie. 'n Persoon ontlok, deur middel van sy verbale en nie-verbale gedrag, 'n onbuigbare reeks intense, aversiewe reaksies van ander waarvoor hy min verantwoordelikheid aanvaar, omdat hy die negatiewe gevolge nie beoog nie, Swart + Wiehan (1979:22).

Die werk van Cashdan (1973), Van Kessel (1978) en Kiesler (1979) kan dus kortliks soos volg saamgevat word: Die mens beskik oor sekere behoeftes in sy verhoudings tot andere en hy ontwikkel 'n bepaalde styl wat bestaan uit 'n reeks interpersoonlike strategieë en sosiale rolle wat 'n bepaalde effek op ander het, in sy strewe na behoeftebevrediging. Indien sy styl ontoepaslik of ontoereikend is, soos wat gesê kan word van die aggressiewe kliënt, het dit negatiewe gevolge en word sy behoeftes nie bevredig nie. Verander hy nie sy strategieë nie, word hy dus blootgestel aan aanhoudende negatiewe gevolge, wat 'n bose kringloop word en uiteindelik tot 'n rigiede abnormale styl lei waar alle strategieë behalwe een, byvoorbeeld aggressie, oorboord gegooi is.

Ten slotte kan weer gesê word dit gaan in die interaksionele benadering nie hoofsaaklik om die bepaling van die oorsprong van aggressiewe gedrag nie, maar om die persoon se gedrag. Daar word gekyk hoe die persoon kommunikeer en hoe hy homself definieer in sy interpersoonlike verhoudings. Wanneer daar dus met die aggressiewe kliënt gewerk word vanuit 'n interaksionele raamwerk sal die maatskaplike werker die volgende vrae moet beantwoord:

- 3.1.1 Met watter doel word die kliënt se aggressiewe gedrag gepresenteer.

3.1.2 Wat bereik hy met sy aggressiewe gedrag en

3.1.3 Wat is die effek van sy aggressie op andere, Swart & Wiehan (1979:22).

Wanneer die bogenoemde drie vrae beantwoord is kan daar gesien word dat die interaksionele benadering meer klem lê op wat tussen mense gebeur.

In die voorgaande afdeling is daar dus gekonsentreer op aggressie gesien vanuit 'n sirkulêre oorsaaklikheid, met ander woorde, gesien vanuit 'n raamwerk van wat gebeur tussen mense, eerder as redes in die verlede (hoekom die kliënt aggressief is) soos in hoofstuk 2 uiteengesit is.

3.2 Die manifestasie van aggressie in die maatskaplikewerk-onderhoud

Soos reeds genoem word daar vir die doel van die hoofstuk nie gekyk na die definiëring van aggressie soos wat dit in die begin van hoofstuk 2 uiteengesit is nie. Aggressie binne die onderhoud word as realiteit aanvaar. Kenmerkend egter van aggressie binne 'n onderhoud is dat daar 'n psigologiese klimaat van ontevredenheid en verskil op so 'n manier ontstaan dat beide partye tot verdediging oorgaan.

As gevolg van die maatskaplike werker se eiesoortige taakbenadering, gebeur dit dat kliënte dikwels aggressief is in 'n onderhoud. Voorbeelde hiervan is reeds in hoofstuk 2.2 weergegee.

Vanuit die interaksionele benadering of sirkulêre denke word nog voorbeelde van moontlike probleem-situasies genoem.

- 3.2.1 Wanneer 'n kliënt aggressief met die maatskaplike werker in die onderhoud is, kan dit die kliënt se manier wees om die werker te dwing tot 'n reaksie - waarna die verhouding gedefinieer sal wees.
- 3.2.2 Aggressie by die kliënt kan gesien word as 'n oneffektiewe rigiede kommunikasiestyl. Dit is 'n ontoepaslike styl wat tot gevolg het dat sy behoeftes nie bevredig word nie. Die kliënt het bv. 'n behoefte aan nabyheid maar die effek van aggressie is afstand. Dit laat dus die nabyheidsbehoefte van die kliënt onbevredig, (Van Kessel 1978).
- 3.2.3 Aggressie kan in die onderhoud manifesteer as gevolg van die kliënt se beperkte of onbuigbare rolvertolking.
- 3.3.4 Aggressie kan tussen die werker en kliënt teenwoordig wees as gevolg van 'n magstryd waar die kliënt nie die werker se definisie van die verhouding wil aanvaar nie, (Haley 1963).

Dié voorbeelde wat tot dusver genoem is, is slegs enkeles wat kan voorkom in die maatskaplike werk praktyk.

SAMEVATTING

In die literatuur wat in hoofstuk drie weergegee is, is daar veral gelet op die interaksionele benadering en die konsep van aggressie. 'n Belangrike fokus van hierdie benadering is die fokus wat geplaas word op beide die maatskaplike werker, die kliënt en hul verhouding. Dit is dus van primêre belang wat tussen mense, en daarom ook tussen die maatskaplike werker en kliënt, gebeur.

Omdat aggressie nie bloot as abnormale gedrag beskryf kan word nie, is die begrip aggressie vir die doeleindes van die navorsing gedefinieer as:

Aggressie binne die maatskaplikewerk-onderhoud word as realiteit aanvaar. Kenmerkend egter van aggressie binne 'n onderhoud is dat daar 'n psigologiese klimaat van ontevredenheid en verskil op so 'n manier bestaan dat beide partye tot verdediging oorgaan.

In die volgende hoofstuk word daar meer aandag geskenk aan die begrippe terapie en terapeutiese groei vanuit 'n non-direktiewe benadering asook toeligting van die begrippe warmte, empatie en kongruensie.

HOOFSTUK 4

WARMTE, EMPATIE EN KONGRUENSIE AS OPENINGSGESPREKVAARDIGHEID MET DIE AGGRESSIEWE KLIËNT

INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die begrippe warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid (en nie spesifiek die enigste openingsgespreksvaardigheid) met die aggressiewe kliënt, in verband gebring.

Hierdie navorsing gaan nie oor die terapeutiese verandering by die kliënt nie, maar fokus op warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid. Dit wil sê, 'n fokus op die eerste drie minute van 'n onderhoud. Hier van belang is aspekte soos verhoudingstigting, klimaatskepping en aanvaarding.

Om hierdie rede word daar slegs kortliks na die begrip terapie gekyk. Die fokus skuif dan na warmte, empatie en kongruensie en die integrering van die begrippe as 'n openingsgespreksvaardigheid.

4. KONGRUENSIE, WARMTE EN EMPATIE AS OPENINGSGESPREKVAARDIGHEID

4.1 Omskrywing van die begrip terapie:

Volgens Cashdan (1973:1) bestaan daar verskeie definisies vir die begrip terapie, waarvan die meeste vaag is.

Daar word gepraat van insig, oordrag, selfaktualisering, versterking en vele ander begrippe. Ongeag hierdie verskille is daar tog gemeenskaplikhede wat 'n verskeidenheid faktore saambind, waarvan die terapeutiese verhouding een faktor is.

Hotz (1977:129) bied 'n wye definisie van terapie wat aanvaarbaar behoort te wees vir meeste benaderings: "Therapy is a process that may be related to bringing about behaviour change in a client or patient by the interactions with a therapist"

Wanneer daar van interaksie gepraat word, word die fokus op 'n twee-persoon sisteem geplaas en dan word die veld van kommunikasie betrek. Hierdie kommunikasie vind binne 'n spesifieke verhouding plaas, Haley (1963:5). Hoewel verskillende maatskaplike werkers se gebruik van die verhouding effens verskil, bly dit 'n primêre kenmerk, Cashdan (1973).

In dié verband sê Batteson (1969:23) die mees effektiewe manier om 'n individu se gedrag te beïnvloed, is deur 'n naby interpersoonlike verhouding.

Die meeste definisies sluit een of ander vorm van gedragsverandering in. Die gedragsverandering by die kliënt hang nou saam met die basiese doelstelling en behandelingsstrategieë wat gevolg word. Dit impliseer egter dat 'n nuwe tipe gedrag uit terapie sal voortvloei, dat die veranderde gedrag langdurig sal wees en (relatief gesproke) gerig is op die emosionele welvaart van die kliënt, Cashdan (1973:2).

'n Vraag wat reeds deur vele navorsers ondersoek is, is wat presies verandering by die kliënt te weeg bring. Elke skool voel anders. Rogers voel byvoorbeeld 'n positiewe verhouding tussen maatskaplike werker en kliënt is nodig. Indien dit gekoppel is met 'n warm aanvaardende, nie-bedreigende atmosfeer kan die positiewe in die kliënt gemobiliseer word sodat hy sy eie probleme sal oplos. Haley (1963) skryf weer die kliënt se gedragverandering daaraan toe dat hy

vasgevang is in paradokse. Die enigste wyse hoe hy uit die paradokse kan kom is deur te verander.

Fiedler (1953) het navorsing gedoen oor wat kliënte se gedrag laat verander. Elke skool lei sy terapeute verskillend op en tog het al dié skole hul suksesse. Sy navorsing het getoon dat daar universele faktore teenwoordig is by ervare terapeute wat gesien kan word as primêre faktore tot verandering.

Sy bevindinge wat ook heelwat van Rogers (1957) se belangrikste terapeutiese voorwaardes bevat, was die volgende:

Terapeutiese groei hang van die kwaliteit van die terapeutiese verhouding af. Dit impliseer nie dat nêr 'n goeie terapeutiese verhouding tot sukses lei nie, maar dat dít in kombinasie met sekere tegnieke sukses het. In suksesvolle terapie is die volgende faktore teenwoordig:

- Empatiese begrip vir die kliënt (dit is belangriker as intellektuele begrip)
- Konstante sensitiwiteit vir die kliënt se gevoelens
- Ervare terapeute handhaaf 'n korrekte emosionele afstand, met ander woorde nie te vër van die kliënt sodat hy verwerp voel nie, ook nie só naby dat hy bedreig voel nie.

Fiedler (1953) voel dat die teorië van Sullivan (1955) wat klem lê op die interaksionele verhoudings en kommunikasie belangrik is.

In antwoord op hoe die verhouding as primêre oorsaak vir verandering funksioneer, haal hy vir Jung aan wat sê dit is dieselfde as die ouer-kind verhouding. Dit is nie slegs die opvoeding, morele of sosiale waarhede wat die meeste invloed op die vorming van die kind het nie, maar die tipe emosionele verhouding wat die kind met die ouer het. Die tipe verhouding en die direkte en minder direkte boodskappe wat die maatskaplike werker oordra aan die kliënt is belangrike faktore wat bydra tot die kliënt se groei na 'n gesonder, gelukkiger selfbeeld.

Hoewel hierdie studie nie gerig is op die terapeutiese groei van die kliënt nie, is daar wel gefokus op die eerste drie minute van 'n eerste onderhoud met 'n "kliënt", met ander woorde die begin van 'n terapeutiese verhouding waar die kontak tussen maatskaplike werker en kliënt bewerkstellig word. In daardie stadium is dit moontlik meer paslik om van hulpverlening te praat eerder as terapie.

4.2 Hulpverlening gesien vanuit 'n kliëntgesentreerde benadering

Die vader van die teorie kan gesien word as Rogers. Hy gee 'n uiteensetting in sy teorie oor die mens wat fokus op die mens se self-aktualisering, en veral elkeen se vermoë om te groei en te ontwikkel.

In sy teorie het hy sterk nadruk geplaas op die maatskaplike werker en sy deelname aan die hulpverleningsproses. In 'n artikel wat hy in 1949 geskryf het lê hy klem daarop dat die kliënt-gesentreerde benadering eerder 'n oriëntasie of 'n houding is van die maatskaplike werker as 'n metode. Hy stel dit as volg "... an effective client centered therapist holds a coherent and developing set of attitudes deeply

embedded in his personal organisation, a system of attitudes which is implemented by techniques and methods consistent of it" (Rogers 1949:82).

Rogers het voorgestel dat daar ses belangrike en voldoende voorwaardes vir terapeutiese verandering is. By belangrik word bedoel dat dit essensieel is en by voldoende word bedoel dat verandering sal plaasvind al is slegs bogenoemde faktore aanwesig. Hy sê ook dat hierdie ses voorwaardes belangrik is as basis van sy terapie en van enige terapie, Engler (1979:319-320).

- 4.2.1 Daar moet 'n verhouding tussen die kliënt en maatskaplike werker wees. Nie 'n verhouding soos Freud as primêr 'n oordragsverhouding sien nie, maar soos Rogers dit sien as 'n verhouding met 'n direkte persoonlike aanslag. Hy noem dat oordrag slegs 'n deel van die verhouding uitmaak. As twee mense mekaar ontmoet is daar 'n verhouding. In maatskaplike werk moet 'n verhouding ontwikkel word wat bevorderlik is vir die kliënt se persoonlikheidsverandering of ontwikkeling.
- 4.2.2 Die kliënt is nie in kontak met sy werklike self nie. Daar is 'n verskil tussen die werklike evaluering van die persoon en sy selfkonsep. As gevolg van bogenoemde situasie is die kliënt angstig en kwesbaar.
- 4.2.3 Binne die maatskaplike werk verhouding behoort die maatskaplike werker kongruent te wees.
- 4.2.4 Die maatskaplike werker moet met onvoorwaardelike positiewe agting die kliënt aanvaar.

Die kliënt moet voel dat hy aanvaar word en nie dat hy slegs op sekere voorwaardes aanvaar sal word nie. Aanvaarding beteken 'n nie-veroordelende erkenning van die kliënt, van jouself as mens en as maatskaplike werker. Dit bied die geleentheid dat elkeen homself kan wees en kan erken wie hy is. Daar moet geen waarde-oordele ten opsigte van enige party wees nie. Deur die maatskaplike werker se aanvaarding laat hy die ander persoon net "wees".

4.2.5 Die maatskaplike werker verstaan die kliënt op akkurate en empatiese wyse en kommunikeer dit terug aan die kliënt.

4.2.6 Die kliënt moet die maatskaplike werker se aanvaarding en empatie ervaar. Omdat die maatskaplike werker alle bedreiging uit die verhouding verwyder, is dit vir die kliënt makliker om na sy eie gedrag te kyk en dit te verander.

Hierdie voorwaardes is vergestalt in die begrippe warmte, empatie en kongruensie. Wanneer 'n maatskaplike werker dus warm, empaties en kongruent is, is al die voorwaardes vir terapeutiese groei aanwesig.

Die maatskaplike werker se aanvaarding, warmte, positiewe agting en empatie word aan die kliënt oorgedra deur die reflektering van sy gevoelens. Hoe suiwerder die oordrag van bogenoemde boodskap, hoe meer kongruent is die maatskaplike werker.

Rogers se redenasie berus op sy teorie dat kliënte die vermoë het om hul eie probleme te ontdek en te verstaan. Indien hulle aanvaar word, sal hulle self werk na selfaktualisering.

Vervolgens 'n bespreking ten opsigte van warmte, empatie en kongruensie.

4.3 Warmte, empatie en kongruensie

Dit is belangrik in watter volgorde hierdie terapeutiese voorwaardes beskou word, aangesien warmte en empatie vir die kliënt 'n bedreiging word in die afwesigheid van kongruensie.

Om verligting te bring aan 'n kliënt, vereis die proses dat die maatskaplike werker sensitief sal wees vir die hier-en-nou van die kliënt se probleem. Die werklike betekenis en belangrikheid van gebeure en gevoelens in die kliënt se lewe moet verstaan word. Dié diep empatiese verstaan van die kliënt en sy wêreld vereis dat daar 'n mate van warmte en respek by die maatskaplike werker teenwoordig sal wees. Die empatie of warmte sal niks beteken as die maatskaplike werker nie eg is nie, Truax & Carkhuff (1967:32).

Egtheid word dus deur Rogers (1957) en Truax & Carkhuff (1967) genoem as die mees basiese faktor in die maatskaplikewerk-verhouding. Dit is van belang dat die maatskaplike werker homself moet wees en nie moet probeer rolle vertolk nie. Hy moet altyd bewus van sy optredes wees. Indien die maatskaplike werker veilig in homself voel, het hy die vryheid om warmte en respek aan die kliënt oor te dra. Die verandering of die beweging in die kliënt word binne 'n veilige klimaat deur empatie teweeg gebring deurdat akkurate

empatiëse gevoelsrefleksies die kliënt na groter selfkennis lei.

Vervolgens word daar na die afsonderlike begrippe van kongruensie, warmte en empatie gekyk. Truax & Carkhuff (1967) asook Egan (1975, 1990) is grootliks as verwysings gebruik aangesien hulle hierdie begrippe goed nagevors het.

4.3.1 Kongruensie

Kongruensie of egtheid impliseer 'n direkte persoonlike ontmoeting tussen die kliënt en die maatskaplike werker. Dit is 'n ontmoeting op 'n mens tot mens vlak sonder verdediging of terugwyking in 'n fasade of rolvertolking deur die maatskaplike werker. In dié sin dus, moet daar veral by die maatskaplike werker 'n oopheid ten opsigte van ervaring wees, Truax & Carkhuff (1967:32).

Fromm-Reichman sê in die verband "... the therapist may feel called upon to hide his insecurity by displaying professional pompousness. Such an endeavour is highly undesirable; in fact, it may doom the therapeutic procedure to failure" (1950:70).

Hierdie aspek word ook deur Egan (1975) beklemtoon. Hy sê kongruensie by die maatskaplike werker sluit 'n element van selfbewustheid in. Hy moet deurentyd bewus wees van sy eie gevoelens en die vermoë hê om die gevoelens uit te leef. Die maatskaplike werker moet, indien dit nodig is, dié gevoelens kan kommunikeer in die maatskaplikewerk-verhouding. Bo alles beteken kon-

gruensie dat die maatskaplike werker homself moet wees en homself nie in die maatskaplike-werk-verhouding moet ontken nie. Die maatskaplike werker moet na die kliënt sowel as homself luister. Dit sal die maatskaplike werker help identifiseer watter blokkasie in homself is en wat veroorsaak dat hy nie mēt die kliënt kan wees of werklik na hom kan luister nie. Hierdie selfbewustheid dra tot die kwaliteit van die kliënt en maatskaplike werker se samesyn by, (1975:127).

Die maatskaplike werker moet eg wees al beteken dit dat dit nie ideaal is vir die maatskaplikewerk-verhouding nie. Sy ervaring mag wees "ek is bang vir die kliënt", of "ek het self te veel probleme ek kan nie empaties met die kliënt wees nie". Indien hy hierdie gevoelens kan ervaar is hy kongruent. Wanneer die gevoelens die kliënt se groei beïnvloed moet dit met hom bespreek word, Rogers (1957, p.97) (Eagan 1990:70).

Truax & Carkhuff (1965:4) sê kongruensie verwys, na hul mening, na die deursigtigheid van die maatskaplike werker in die hulpverlenende verhouding. Dit impliseer dat die maatskaplike werker 'n ware mens moet wees, weg van die professionele rol af. Dit impliseer terselfdertyd dat die maatskaplike werker reeds tot 'n groot mate selfondersoek gedoen het.

Hierdie gedrag van die maatskaplike werker dien as model vir die kliënt. Hulle noem verder dat dit die kliënt as mens veilig laat voel en dus sy angs verminder.

Egan (1975) som kongruensie op en sê:
Die maatskaplike werker is eg in sy verhouding met sy kliënt indien:

- Sy professionele rol nie oorbeklemtoon word nie;
- Hy stereotipe gedrag vermy;
- Hy spontaan maar nie ongekontroleerd in sy verhoudings is nie;
- Hy oop en nie verdedigend raak al voel hy bedreig nie;
- Hy konsekwent is en daar nie verskille tussen sy waardes en gedrag en tussen wat hy dink en voel is nie;
- Hy nie moralisties veroordeel nie;
- Hy gewillig is om sy gevoelens en ervarings met die kliënt te deel wanneer dit in die kliënt se belang is, (1975:132).

Met ander woorde, die maatskaplike werker se menswees moet geïntegreerd wees sodat hy nie blokkasies in die maatskaplikewerk-verhouding veroorsaak nie. Die kliënt se belang, ontwikkeling en groei moet eerste gestel word.

4.3.2 Warmte

Hoewel warmte 'n belangrike komponent van enige vertrouensverhouding is, is dit van nog groter belang in die maatskaplikewerk-verhouding. In dié verhouding is daar dikwels 'n ander persoon of kliënt met gevoelens van minderwaardigheid. Hy het dikwels gefaal en hy voel skuldig en angstig.

Die kliënt is dus besonder sensitief vir die maatskaplike werker se terugvoer en is sensitief oor enige aanmerkings wat moontlik mag dui daarop dat hy siek of minderwaardig is of dat hy sal moet verander. Die maatskaplike werker moet dus taktvol, vriendelik en aanvaardend wees.

Dis moeilik om warmte te omskryf aangesien dit oor 'n emosie of houding teenoor die kliënt handel. Die emosie kan gekoppel word aan werklike aanvaarding, belangstelling en liefde vir die kliënt. Dit is dus nie iets wat aangeleer kan word nie, maar 'n oriëntasie of houding van die maatskaplike werker wat oorgedra word in sy verbale en nie verbale kommunikasie, Truax & Carkhuff (1967:34).

Egan (1975:125) haal vir Gazda aan wat sê warmte kan oorgedra word deur nie-verbale kommunikasie soos houding, stemtoon, aanraking, en gesiguitdrukkings.

Positiewe agting volgens Rogers (1957) is 'n belangrike komponent van warmte. Hy onderskei tussen positiewe agting en positiewe selfagting.

Positiewe agting vir ander moet onvoorwaardelik wees en die ander persoon of kliënt moet altyd aanvaar word. By die kliënt is daar gewoonlik 'n wanbalans in homself met betrekking tot sy gevoelens oor homself. In maatskaplike werk is dit dus van primêre belang dat die kliënt positiewe agting moet beleef van die maatskaplike werkers.

Truax & Carkhuff (1967:58) sien positiewe agting as:

"... where the therapist warmly accepts the patient's experience as part of that person, without imposing conditions ...".

'n Verdere komponent van warmte is die feit dat dit nie besitlik moet wees nie. Dit sluit die volgende in:

- Aanvaarding van die kliënt as 'n mens met potensiaal;
- Sorg vir die kliënt as onafhanklike mens op 'n onbesitlike wyse. Die maatskaplike werker sal dus ewe gewillig wees om die kliënt se vreugde, aspirasies, mislukkings en depressies met hom te deel;
- Die kliënt as mens, afgesien van sy denke, gevoelens en gedrag, word van waarde geag.

Die maatskaplike werker kan sy gedrag afkeur en steeds warm met die kliënt wees aangesien hy vir hom omgee as mens. In so 'n geval sal warmte teenoor die mens en nie teenoor sy gedrag getoon word nie, Egan (1975:87).

Warmte gee met ander woorde aan die kliënt 'n gevoel dat die maatskaplike werker onvoorwaardelik aan sy sy is en dat daar geen voorwaardes gekoppel word aan sy aanvaarding nie. Daar is dus geen bedreiging vir die kliënt nie.

Ter afsluiting van die begrip warmte word 'n aanhaling van Rogers gegee wat die begrip

effektief opsom:

"... respect the other person as a separate individual, and do not possess him. It is a kind of liking which has strength, and which is not demanding", (1957:53).

4.3.3 Empatie

Empatie word hier bespreek as die laaste belangrike komponent van 'n geheel wat belangrik is as voorwaarde tot verandering by die kliënt.

Volgens Truax & Carkhuff (1967:285) wil dit voorkom of die kern van die terapeutiese proses die maatskaplike werker se vermoë is om waar te neem en dit te kommunikeer. Hierdie waarneming en kommunikasie moet akkuraat en sensitief wees vir die betekenis van die kliënt se gevoelens.

Egan (1975) sê empatie ontwikkel deur aandag te gee en te luister na die kliënt. Hy stel dit as volg:

"Helping and other deep interpersonal transactions demand a certain intensity of presence. This presence, this 'being with' the client, is what is meant by attending in its deepest sense", (1975:84).

Hy definieer aandag gee verder as die wyse waarop die maatskaplike werker homself fisies en geestelik/psigologies oriënteer ten opsigte van die kliënt.

Empatie ontwikkel uit warmte, respek en liefde vir ander mense.

Egan (1975) gee 'n duidelike, eenvoudige uiteensetting van empatie. Die maatskaplike werker is empaties indien:

- Hy binne die kliënt se wêreld is;
- Hy 'n gevoel vir hoe daardie wêreld is kry;
- Hy na die buitewêreld kan kyk deur die kliënt se verwysingsraamwerk; en
- hy bogenoemde aan die kliënt kan kommunikeer, (1975:86).

Met ander woorde, empatie is om aan die kliënt te kommunikeer dat sy gevoelens, gedrag en ervarings verstaan word.

Deur die kommunikasie van "ek is met jou" of "ek kan presies waarneem hoe jou wêreld vir jou is" en deur erkenning aan die kliënt se gevoelens en ervarings te gee, word die kliënt gelei tot 'n dieper insig in homself. Hy ontwikkel kennis oor sy eie gevoelens en ervarings. Daar ontwikkel ook 'n bewustheid oor die belangrikheid van die bogenoemde by die kliënt, Egan (1975).

Om werklik empaties te wees beteken dat die maatskaplike werker reeds bekend is met die kliënt se verwysingsraamwerk. Dit stel hom in staat om die kliënt se wêreld te sien asof hy die kliënt is. Die "asof" is belangrik aangesien die maatskaplike werker meer perspektief op die probleem moet hê as die kliënt omdat laasgenoemde betrokke is.

Egan (1975) onderskei tussen twee vlakke van empatie. Die eerste vlak behels die begrip soos reeds uiteengesit en sal veral van belang wees aan die begin van hulpverlening. Die primêre boodskap wat die kliënt in hierdie tydperk moet ontvang, is "ek verstaan jou" en "ek is met jou". Die tweede vlak van empatie sal gewoonlik in 'n later stadium gebruik word. Dit het ten doel om nuwe perspektief aan die kliënt oor homself en sy probleemsituasie te gee. Dit is waar die maatskaplike werker refleksies waarvan die kliënt skaars nog bewus is, sal gee, (1975:87).

Ten slotte stel Rogers (1957) warmte, empatie en kongruensie as voorwaardes vir enige terapeutiese kontak waar konstruktiewe persoonlikheidsverandering moet plaasvind voor. Hy noem ook dat bogenoemde begrippe nie intellektuele begrippe is wat geleer kan word nie, maar dat dit ontwikkel deur ervaring, (1957:101).

Soos reeds in afdeling 4.2 van hierdie hoofstuk genoem is, het Rogers (1957) voorgestel dat daar ses belangrike en voldoende voorwaardes is vir verandering. By belangrik word bedoel dat dit essensieel vir 'n maatskaplikewerk-verhouding is en by voldoende word bedoel dat verandering sal plaasvind al is slegs die ses voorwaardes soos uiteengesit in die hoofstuk, teenwoordig.

Laasgenoemde paragraaf en Rogers (1957) se siening dat hierdie voorwaardes voldoende is vir verandering word nie in hierdie navorsing ondersoek nie. Wat wel belangrik is vir die doeleindes van hierdie navorsing is dat warmte, empatie en kongruensie essensiële

voorwaardes in die eerste onderhoud met 'n kliënt is.

4.4 Integrasie van die begrippe kongruensie, empatie en warmte as 'n openingsgespreksvaardigheid

In hoofstuk 2 is daar hoofsaaklik gefokus op aggressie gesien vanuit 'n liniêre denkpatoon. Met ander woorde die verklaring van aggressie vanuit die onderbewuste en die kliënt se vroeë ontwikkeling.

In hoofstuk 3 is die fokus geplaas op die sirkulêre denkpatoon waar aggressie as gedrag gesien word tussen mense in verhouding tot mekaar.

In hoofstuk 4 is die terapeutiese voorwaardes van die non-direktiewe benadering in meer detail bespreek met fokus op die begrippe warmte, empatie en kongruensie. Die omskrywing van die begrippe het aangedui dat die aanvaarding, onvoorwaardelike positiewe agting, en begrip wat die maatskaplike werker teenoor die kliënt openbaar, en daarmee saam die maatskaplike werker se egtheid, 'n belangrike vertrekpunt in enige hulpverlenende verhouding is. 'n Verdere belangrike vereiste is dat die maatskaplike werker bewus moet wees van sy eie reaksies en gevoelens, om sodoende nie 'n blokkasie in die terugvoer tot die kliënt te wees nie, want dit kan die kliënt se beweging na selfaktualisering versteur.

Binne hierdie raamwerk van egtheid, aanvaarding en begrip word die maatskaplike werker gekonfronteer met die kliënt se aggressie. Kenmerkend van aggressie is dat daar 'n psigologiese klimaat van ontevredendheid en verskil op so 'n manier bestaan dat beide partye tot verdediging of reaksie oorgaan. Die maatskaplike werker is grootliks in 'n stryd met sy eie gevoelens

van teen-aggressie of verdediging terwyl hy in 'n terapeutiese rol is waar die teenoorgestelde verwag word. Dit is juis hierdie aspek wat die hantering van aggressie bemoeilik.

Hoewel die inligting soos in hoofstuk 2 en 3 weergegee is, grootliks verskil ten opsigte van twee verskillende denkrigtings nl. die liniêre- en sirkulêre denke, is daar universele faktore teenwoordig waar die maatskaplike werker se reaksie of hantering ter sprake kom. Aggressie bly steeds gedrag wat in 'n onderhoud voorkom en wat spesifieke hanteringsvaardighede van die maatskaplike werker eis.

Omdat aggressie 'n reaksie is wat beide die maatskaplike werker en kliënt maklik in 'n sosiale patroon van aanval en verdediging kan laat verval, is die non-direktiewe benadering as openingsgespreksvaardigheid voorgehou, sodat die maatskaplike werker geforseer word om deur empatiese meelewing sy fokus op die kliënt te hou en nie in 'n tweestryd betrokke te raak nie. Op hierdie wyse sal daar in die eerste minute van 'n eerste onderhoud 'n positiewe klimaat geskep word waarin die kliënt in 'n nie-bedreigende atmosfeer homself kan wees.

Uit die voorafgaande is daar 'n duidelike bewys dat warmte, empatie en kongruensie effektief kan wees as openingsgesprekvaardigheid as strategie en as filosofie of globale styl in die hantering van die aggressiewe kliënt.

Ten slotte dui bogenoemde inligting daarop dat dit nie saakmaak vanuit watter oogpunt die maatskaplike werker na aggressie kyk nie. Dit sal in alle gevalle teenproduktief en anti-terapeuties wees om ook met aggressie teenoor die kliënt te reageer.

SAMEVATTING

In die voorafgaande hoofstuk is daar kortliks na die begrip terapie gekyk en die belangrikheid van die kwaliteit van die terapeutiese of maatskaplikewerk-verhouding is uitgelig.

Hulpverlening vanuit 'n kliëntgesentreerde benadering is met 'n volledige bespreking oor die terapeutiese voorwaardes nl. warmte, empatie en kongruensie onder oog geneem.

Ten slotte is aangedui dat die maatskaplike werker deur empatiese meeleving geforseer word om nie in die kliënt se patroon van aggressie en teen-aggressie betrokke te raak nie.

HOOFSTUK 5

METODE VAN NAVORSING

INLEIDING

In die hoofstuk word 'n oorsig van die seleksie van proefpersone, definiëring van begrippe, sowel as die metode van navorsing en verwerking van die inligting gegee.

5. NAVORSINGSONTWERP

5.1 Die onderwerp wat ondersoek is

Die onderwerp wat ondersoek is, was om vas te stel of warmte empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid met die aggressiewe kliënt enige waarde inhou. Om dit te kon vasstel, moes daar na verskeie onderhoude gekyk word hoe maatskaplike werkers 'n aggressiewe kliënt binne die eerste minute van 'n onderhoud hanteer het.

5.2 Seleksie van proefpersone

5.2.1 Kriteria vir die seleksie van proefpersone

Die enigste kriteria wat gestel is, was dat die maatskaplike werkers wat deelneem, geregistreerde maatskaplike werkers wat op daardie stadium in die praktyk gestaan het, moes wees. Met so 'n kriteria was daar die verwagting dat al die maatskaplike werkers oor die basiese vaardighede van ondershoudsvoering sou beskik.

5.2.2 Grootte van steekproef

In die beplanningsfase van die navorsing was daar nie besluit op 'n spesifieke aantal maatskaplike werkers nie. Die navorser was bewus daarvan dat daar moontlik weerstand

teen deelname sou wees en het die grootste maatskaplike werk organisasies in Pretoria genader vir deelname. Uiteindelik het 28 maatskaplike werkers ingewillig tot deelname en 24 het aangemeld vir die onderhoude.

5.3 Inligting aan maatskaplike werkers

Aan die maatskaplike werkers is die volgende gesê: Dit is 'n eksperiment om vas te stel hoe maatskaplike werkers 'n aggressiewe kliënt hanteer. By aggressief word bedoel 'n kliënt wat opstandig of negatief is, wat die werker verbaal opponer of neerhalende persoonlike aanmerkings maak. Dit sou min of meer soos enige van hul moeilike kliënte wees.

Die onderhoude word op videoband opgeneem vir latere evaluering en sou maksimum vyf minute duur. Hulle identiteit sou beskerm word.

5.4 Navorsingsontwerp en verloop van die navorsing

Hoewel maatskaplike werkers dikwels met aggressiewe kliënte te doen kry, is dit onmoontlik om twintig of meer aggressiewe kliënte op 'n gegewe tydstip bymekaar te kry in 'n gekontroleerde omgewing, (bv. by oudio-visuele apparaat).

Werklike kliënte se intensiteit van hul aggressie kan verskil as gevolg van hul wisselende eksterne omstandighede, die intensiteit van hul nood en hul persoonlikheidsamestelling.

Daar is na aanleiding van die bogenoemde wisselende faktore besluit om van 'n rollespel gebruik te maak om sodoende veranderlikes te beperk binne die raamwerk van praktiese uitvoerbaarheid en die minste omver-

werping vir die deelnemende maatskaplike werkers.

Om onderlinge beïnvloeding deur die maatskaplike werkers uit te skakel, is afsprake elke halfuur geskeduleer met twee verskillende rollespelers met verskillende probleme. Maatskaplike werkers sou mekaar nie voor of na die onderhoude sien nie en indien hulle mekaar die volgende dag sou sien, het niemand geweet met watter rollespeler hulle 'n onderhoud sou voer nie.

Met die gebruik van rollespel is verskillende werkers dus blootgestel aan slegs twee persone en hulle reaksies, asook twee probleemsituasies wat hanteer moes word.

Dit is alom bekend dat hoewel 'n rollespel 'n kunsmatige situasie is, die betrokke persone tog op mekaar reageer. Dit was nie 'n uitgewerkte rollespel nie, die kliënte kon natuurlik reageer en improviseer. Dit gebeur dus dat persone wat deelneem aan 'n rollespel betrokke raak op persoonlike vlak. Hierdie stelling word duidelik in die navorsingsdata soos aangebied in bylae 3, bevestig.

Rollespel word egter nie as 'n ideale navorsingsgeleentheid voorgelê nie, maar binne die gegewe konteks was dit die beste alternatief wat beskikbaar was.

5.5 Rollespelers

Die betrokke rollespelers, een manlike- en een vroulike student, was albei 22 jaar oud. Hulle was reeds besig met hul nagraadse studies in Drama. Deurdat albei Drama studente was en spesifiek gespesialiseer het in Toneelkunde, is aanvaar dat albei reeds bedrewe was in improvisasie en die vermoë het om hulleself in karakterrolle in te leef.

Geen een van die studente was voorheen betrokke by maatskaplike of sielkundige hulpverlening of navorsing nie.

5.5.1 Die opdrag aan die rolspelers:

"Julle is albei 16 jarige kinders wat onder dwang 'n maatskaplike werker gaan spreek. Julle voel aggressief en moeilik omdat julle daar moet wees. In die loop van die onderhoud moet julle persoonlik probeer raak, en die verantwoordelikheid van jul probleem op die maatskaplike werker probeer plaas. Wanneer julle egter voel die maatskaplike werker kan julle help, moet julle spontaan reageer op die maatskaplike werker".

Daar is aan die rolspelers verduidelik wat met aggressie bedoel word nl. opstandigheid, negatiewiteit, verbale opponering of neerhalende aanmerkings.

5.5.2 Die onderwerp van die onderhoud

Die onderwerp van die onderhoud is so gekies dat, hoewel dit moontlik kontroversieël is, die aspek sensitief hanteer moet word.

'n Element van provokasie is ingebou deurdad die vroulike rolspeler, bo en behalwe die "feit" dat sy 'n seksuele verhouding met haar vader het, sy dit ook as korrekte optrede moet sien. Haar fokus moet wees dat haar moeder dit nie goedkeur nie en daarom hou sy nie van haar nie. Die manlike rolspeler moet op sy beurt 'n homoseksuele verhouding hê en dit nie as 'n probleem ervaar nie. Sy

probleem moet wees dat sy ouers dit nie kan aanvaar nie en daarom is hulle verkeerd.

Beide se houding moet wees dat die maatskaplike werkers hul probleem moet oplos. Hierdie aspek kan daartoe bydra dat die rollespelers en die maatskaplike werkers in 'n stryd gewikkel sou raak.

In die onderwerp en die aanbieding daarvan was daar dus 'n duidelike ondertoon van aggressie of konflik.

5.6 Lengte van die onderhoud

Die lengte van die onderhoude wat gevoer is, is gekoppel aan die doelstellings van die navorsing.

Die onderhoude het almal drie minute geduur aangesien die navorsing gerig was op:

- . Hoe reageer die maatskaplike werker op die aanvanklike aggressiewe boodskap van die kliënt?
- . Gee die maatskaplike werker ten spyte van die kliënt se gedrag meer as 50 % groeiresponse?

Binne drie minute sou die werker die geleentheid hê om warm, empaties en kongruent op te tree en dit sou hopelik 'n effek op die kliënt hê.

Verhoudings word onmiddellik gedefinieer en mense reageer dadelik opmekaar. Drie minute sou dus voldoende wees om te kon vasstel wat gebeur tussen die maatskaplike werker en kliënt.

5.7 Ontleding van die navorsingsdata

5.7.1 Ontleding ten opsigte van warmte, empatie en kongruensie

Die onderhoude is op videoband geneem. Vier senior maatskaplike werkers is genader om die mate waarin warmte, empatie en kongruensie in die onderhoude voorgekom het, te evalueer.

Die verskillende skale van Truax & Carknuff (1967) is met hulle bespreek en die onduidelikhede is uit die weg geruim. Die verskillende metingskale wat gebruik is, word weergegee in Bylae 1.

Vier ander onderhoude is gespeel waar die evalueerders dieselfde skale moes gebruik. Na elke onderhoud is die verskille in die metings bespreek totdat die groep ooreengestem het in hul evaluasies.

Daarna is die vier en twintig onderhoude evalueer, en waar daar verskille in metings voorgekom het, is dit bespreek en is daar ooreengekom op 'n meting. Die individuele evaluering word in Bylae 2 weergegee.

5.7.2 Ontleding ten opsigte van die interaksie in die onderhoude

Omdat geen toepaslike skale vir die meting van aggressie vir die doeleindes van die navorsing gevind kon word nie en dit daarom moeilik sou wees om enige inligting in die onderhoude weer te gee wat sou kon aandui hoe

die kliënt op warmte, empatie en kongruensie reageer, is daar besluit dat die onderhoude woordeliks getranskribeer sou word.

Daarna is 'n kliniese sielkundige en senior maatskaplike werker voorsien van die transkripsies. Hulle moes veral die maatskaplike werker se reaksies interpreteer en teenoor die maatskaplike werker se inset hulle interpretasie aanbring. Nadat beide partye se insette terug ontvang is, is die interpretasies waar hul van mekaar verskil het, weer bespreek totdat hulle ooreen kom kom ten opsigte van die verskille.

Die derde doelstelling nl. om vas te stel of die maatskaplike werkers ten minste 50 % groei response sou kon gee ten spyte van die kliënt se aggressie of provokasie tot aggressie, is uit hierdie inligting verkry. Om bogenoemde inligting te bekom, is die maatskaplike werkers se reaksies in drie kategorieë ingedeel nl. response wat groei teweeg sal bring by die kliënt, stremmende response en neutrale response.

Die response ter sprake is as volg gegroepeer:

- (a) Response wat positief vir die groei van die kliënt is.

Bogenoemde response is waar die maatskaplike werker die kliënt werklik verstaan, hom aanvaar en dit aan die kliënt kommunikeer. Waar die kliënt bemoedig voel om verder te praat en

homself blootstel in die maatskaplike-werk-verhouding en waar dit duidelik is dat die kliënt se verdedigings afneem namate die onderhoud vorder.

(b) Response wat skadelik vir die groei van die kliënt is

Skadelike response vir die kliënt is waar hy voel die maatskaplike werker is krities, afsydig of meerderwaardig en dit aan die maatskaplike werker kommunikeer. Response wat daarop dui dat die kliënt voel die maatskaplike werker verstaan hom nie of waar die maatskaplike werker met dit wat hy sê op een of ander wyse afstand skep in die verhouding en meer verdedigend raak.

(c) Response wat neutraal is, is response wat geen bydrae hetsy positief of negatief, maak tot die groei van die kliënt nie.

Die response is daarna gekwantifiseer en verwerk.

Die inligting met betrekking tot die vierde doelstelling nl. om te bepaal hoe reageer maatskaplike werkers op die aggressiewe kliënt, is verkry deurdat die response van die maatskaplike werkers direk na aggressie of provokasie van die kliënt, ontleed en gegroepeer is. Die inligting is weereens gekwantifiseer en verwerk.

SAMEVATTING

In die voorafgaande hoofstuk is die seleksie van proefpersone en rollespelers sowel as 'n duidelike weergawe van wat aan elkeen van die partye oorgedra is, bespreek.

Aangesien daar geen soortgelyke navorsing in die verband gevind kon word nie, is daar ook 'n duidelike riglyn gegee van hoe die data geëvalueer en verwerk is.

HOOFSTUK 6

NAVORSINGSRESULTATE

INLEIDING

In hierdie hoofstuk word die navorsingsdata in verwerkte vorm weergegee en met inligting wat verkry is uit die literatuurstudie, in verband gebring.

6. BESPREKING VAN DIE NAVORSINGSDATA IN OOREENSTEMMING MET DIE DOELSTELLINGS VAN DIE NAVORSING

6.1 Integrasie van die verskillende teoretiese begrippe

Met die toeligting van die verskillende definisies oor aggressie is daar aangedui dat aggressie beide 'n positiewe en negatiewe konnotasie het. Terwyl daar nog nie duidelikheid bestaan oor die definiëring van die begrip aggressie nie, word aggressie vir die doeleindes van hierdie navorsing as 'n gegewe tussen maatskaplike werker en kliënt aanvaar. Kenmerkend van aggressie binne 'n onderhoud is dat daar 'n psigologiese klimaat van ontevredenheid en meningsverskil op so 'n manier ontstaan dat beide partye tot verdediging oorgaan.

In hoofstuk 3 is daar hoofsaaklik gefokus op aggressie beskou vanuit 'n liniêre denkpatroon. Met ander woorde die verklaring van aggressie vanuit die onderbewuste en die kliënt se vroeë ontwikkeling.

In hoofstuk 4 is gefokus op die sirkulêre denkpatroon waar aggressie as gedrag gesien word tussen mense in verhouding tot mekaar.

In hoofstuk 5 is die terapeutiese voorwaardes van die non-direktiewe benadering in die terapeutiese verhouding in meer detail bespreek met fokus op die

begrippe warmte, empatie en kongruensie. Die omskrywing van die begrippe het aangedui dat die aanvaarding, onvoorwaardelike positiewe agting en begrip wat die maatskaplike werker teenoor die kliënt openbaar en daarmee saam die maatskaplike werker se egtheid, 'n belangrike vertrekpunt in enige maatskaplikewerkverhouding is. 'n Verdere belangrike vereiste is dat die maatskaplike werker bewus moet wees van sy eie reaksies en gevoelens om sodoende nie 'n blokkasie in die verhouding tot die kliënt te laat ontstaan nie.

Binne hierdie raamwerk van egtheid, aanvaarding en begrip word die maatskaplike werker gekonfronteer met die kliënt se aggressie. Die maatskaplike werker is grootliks in 'n stryd met sy eie gevoelens van teenaggressie of verdediging terwyl hy in 'n terapeutiese rol is waar die teenoorgestelde houding verwag word. Dit is juis hierdie aspek wat die hantering van aggressie bemoeilik.

6.2 Die rasionaal vir die gebruik van warmte, empatie en kongruensie

Vervolgens word enkele voorbeelde van aggressie genoem en die verklaring gegee van die gedrag vanuit beide die liniêre en sirkulêre denke. Die rasionaal vir die gebruik van warmte, empatie en kongruensie word deurgaans uitgelig.

6.2.1 Wanneer daar na aggressie binne die onderhoud gekyk word, is dit duidelik dat warmte, empatie en kongruensie as die teenoorgestelde van aggressie gesien word.

6.2.2 Die emosionele ondertoon van warmte, en empatie is: "Jy word aanvaar", "ek hou van jou", terwyl aggressie weer verwerping en

afstand teweegbring. Wanneer die maatskaplike werker kongruent is, is hy oop vir ervarings sonder enige vooroordele, terwyl die aggressiewe kliënt in teenstelling hiermee sterk verdedigend of aanvallend is. Daar word dus twee teenoorgestelde boodskappe uitgestuur. Die maatskaplike werker en kliënt het 'n wederkerige effek op mekaar, Van Kessel (1978:15). Een van die twee boodskappe sal dus aanvaar word as definisie van die verhouding, Haley (1963:8).

6.2.3 Indien beide die maatskaplike werker en kliënt aggressief met mekaar is, kan die aggressie eskaleer. Die maatskaplike werker is nie meer bewus waarheen die kliënt se gedrag lei of wat die effek van sy gedrag is nie, maar hy raak betrokke by die kliënt se negatiewe kommunikasiestyl. Op hierdie wyse word die kliënt se patroon van interaksie en dit wat lei tot sy ongemak juis versterk, Swart en Wiehan (1979:22).

6.2.4 Indien die maatskaplike werker se positiewe definisie van die verhouding aanvaar word, word die kliënt se aggressie tot 'n groot mate geneutraliseer. Die kliënt kan nie werklik voortgaan met sy aggressie nie, aangesien die aggressie geen funksie in die verhouding het nie. Die kliënt se gedrag dien met ander woorde geen doel nie, omdat dit geen effek op die maatskaplike werker het nie. Die kliënt se gedrag word dus nie in stand gehou nie. 'n Verdere aspek hiervan is dat die kliënt se kommunikasiestyl frustreer word deurdat die maatskaplike werker nie daarop reageer nie.

- 6.2.5 Blote retoriese gevoelsrefleksies sal die kliënt se styl frustreer en kan nog meer aggressie by die kliënt ontlok. Maar met die gebruik van empatie word daar 'n alternatiewe eksplorasiel. eksplorasiel. vir die kliënt gegee. Daar kan dus 'n gedragsverskuiwing plaasvind, Swart en Wiehan (1979:48).
- 6.2.6 Indien die maatskaplike werker se definisie van die verhouding aanvaar word, is hy in kontrole. Kontrole binne die terapeutiese verhouding word as belangrike voorwaarde vir latere terapeutiese verandering gesien, Haley, (1963:8). Indien die maatskaplike werker nie die kliënt se gedrag positief beïnvloed nie, is die terapeutiese kontak oneffektief, Swart en Wiehan, (1979:48).
- 6.2.7 Wanneer 'n kliënt as gevolg van sy eie onsekerheid altyd in kontrole moet wees, kan hy met aggressie reageer teenoor 'n maatskaplike werker wat in kontrole is. Wanneer 'n maatskaplike werker warm, empaties en kongruent is bied dit 'n nie-bedreigende, positiewe atmosfeer wat die kliënt se gevoelens van insekureteit sal verminder.
- 6.2.8 Deur die reflektering van die kliënt se gevoelens word die kliënt met homself en sy gevoelens gekonfronteer. Deur reflektering en akkurate empatie word die kliënt die geleentheid gebied om te ontdek. Die akkurate empatiese refleksies sal in die kliënt se verwysingsraamwerk wees, maar inligting bevat waarvan hy nog skaars bewus is. Hy word dus die geleentheid gebied om in 'n nie-bedreigende, aanvaardende atmosfeer te

eksplorieer. Eksplorاسie is 'n "teenoorgestelde" van aggressie.

- 6.2.9 Wanneer die kliënt die maatskaplike werker aanval, skeep dit onmiddellik afstand. Indien die maatskaplike werker met empatie reageer teenoor die kliënt reageer, word die primêre boodskap van "ek is met jou" oorgedra, wat 'n teenoorgestelde boodskap van afstand is, Egan, (1975:87). Aanvallende gedrag rig die energievloei van die kliënt af weg terwyl empatie die energievloei weer terug ná die kliënt draai.
- 6.2.10 Deur werklike aanvaarding en empatie beweeg die maatskaplike werker in die kliënt se wêreld in, en kyk na dié wêreld deur die kliënt se verwysingsraamwerk. Hy beleef die kliënt se wêreld asof hyself die kliënt is, Egan (1975:86). Met ander woorde die maatskaplike werker staan saam met die kliënt en vorm nie 'n teenoorgestelde "pool" wat die kliënt kan antagoniseer nie.
- 6.2.11 Deur empaties, warm en kongruent te reageer op 'n kliënt se aggressie word die kliënt geïmobiliseer. Dit is egter belangrik om te besef dat empatie vir die kliënt 'n alternatief vir sy gedrag gee. Hy kan dan begin eksplorieer.
- 6.2.12 Deur die maatskaplike werker se kongruensie dien hy as model vir die kliënt. Dit impliseer dat die maatskaplike werker vir die kliënt kan sê "ek is bang vir jou". Hy modelleer dus 'n ander manier van optrede. Daardeur meta-kommunikeer hy ook met die

kliënt en maak hom bewus van sy eie kommunikasiestyl. Wanneer die kliënt bewus word van sy eie kommunikasiestyl en die effek daarvan beseef, kan hy insig ontwikkel in die selfverydelende aard van sy eie kommunikasie. Hy kan dus sien dat sy behoeftes aan nabyheid nie bevredig kan word as hy aggressief teenoor andere is nie.

- 6.2.13 Wanneer die kliënt 'n naby verhouding met die maatskaplike werker opbou, kan dit vir hom soveel beteken dat dit as 'n versterker dien wat hy kan uitdra na sy ander verhoudings, Bandura (1977).
- 6.2.14 Waar die kliënt aggressief reageer omdat hy onveilig voel binne die maatskaplikewerkverhouding, sal die maatskaplike werker se egtheid, warmte, respek en aanvaarding hom die nodige sekuriteit bied om minder verdedigend op te tree.
- 6.2.15 Volgens Sullivan, soos aangehaal in Geldenhuis & du Toit, (1971:47) kom aggressie veral voor as reaksie op bedreiging. Die kliënt kan bv. die maatskaplikewerk-onderhoud as 'n bedreiging vir sy selfbeeld sien. Dit is ook 'n bedreigende situasie omdat daar aanspraak gemaak word op gevoelens en ervarings wat moontlik vir hom pynlik is. 'n Warm, positiewe en aanvaardende atmosfeer kan die gevoelens van bedreiging, asook die moontlike redes vir sy aggressie, verminder.
- 6.2.16 Wanneer die kliënt bewus word van die verskil tussen sy ideale- en ware self is dit vir hom pynlik en angs kan ontstaan. In 'n nie-

bedreigende atmosfeer van aanvaarding sal hy veiliger voel en die geleentheid gebied word om sy ware self in oënskou te neem. (Horney 1950)

6.2.17 Akkurate empatie vereis dat die maatskaplike werker nie sal reageer op die inhoud van die kliënt se gesprekke nie, maar op die dieperliggende emosies sal fokus. Dit is op hierdie dieper vlak waar die kliënt se werklike ongemak of pyn geleë is. Dit stel dus die maatskaplike werker instaat om nie betrokke te raak by die inhoud van die kliënt se gesprek nie en daarom nie verdedigend te reageer op 'n kliënt se aanval nie.

6.2.18 'n Verdere aspek wat duidelik navore kom is dat die maatskaplike werker geensins aanvallend of verdedigend mag reageer teenoor die kliënt nie aangesien dit, afgesien vanuit welke verwysingsraamwerk die maatskaplike werker na aggressie kyk, die terapeutiese kontak en maatskalikewerkproses tot mislukking sal doen.

6.2.19 Met betrekking tot die eerste doelstelling van die navorsing is bogenoemde voldoende om te toon dat warmte, empatie en kongruensie as strategie en filosofie effektief kan wees as openingsgespreksvaardigheid vir die aggressiewe kliënt.

6.3 'n Kwantitatiewe ontleding van die navorsingsdata om te bepaal of kongruensie, warmte en empatie as openingsgespreksvaardigheid met die verbaal-aggressiewe kliënt enige waarde inhou

6.3.1 Kongruensie

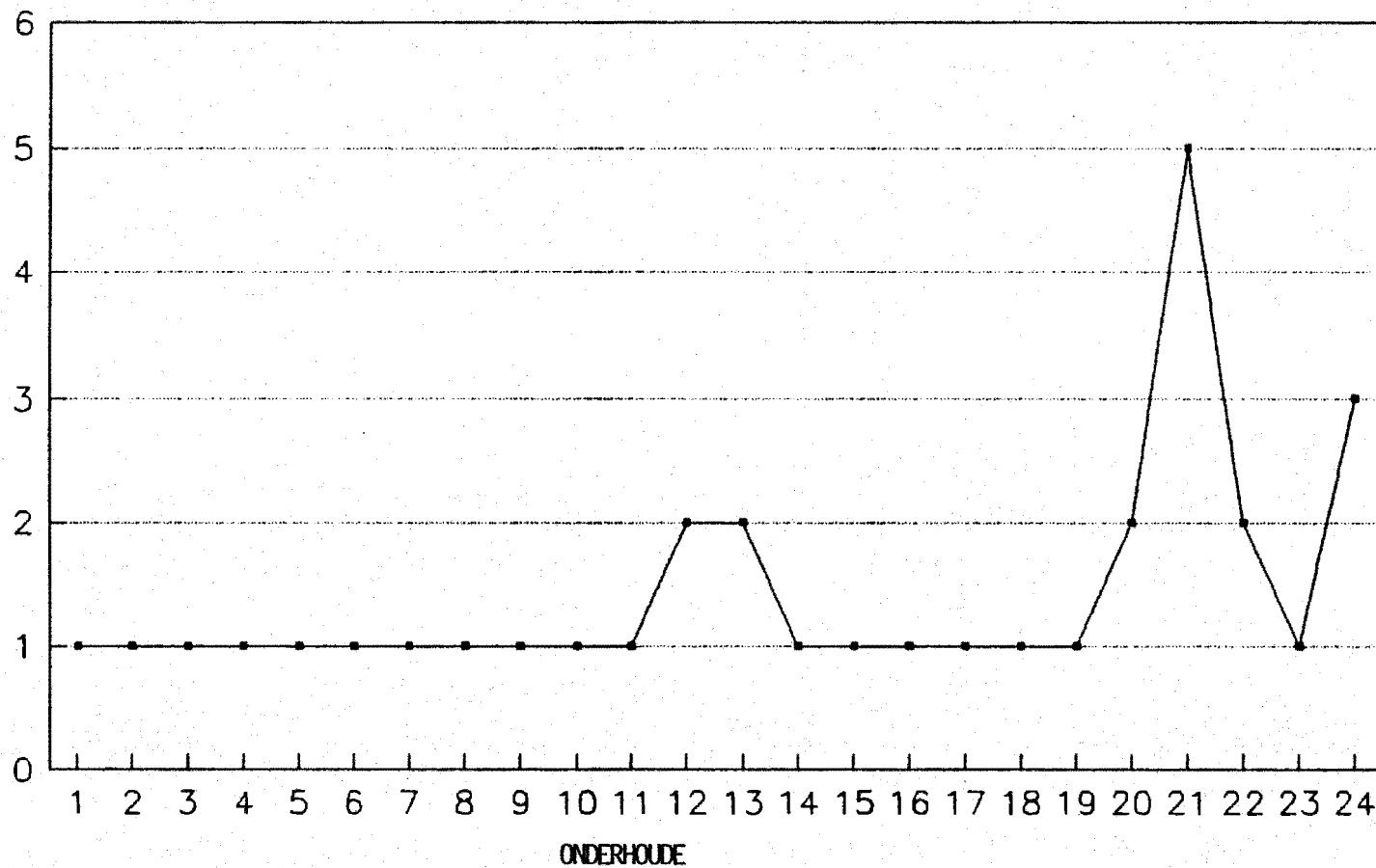
Die vyfpuntskaal waarvolgens die onderskeie onderhoude se kongruensie gemeet is verskyn in Bylae I

Omdat kongruensie as die belangrikste komponent van die drie terapeutiese voorwaardes beskou word, word die maatskaplike werkers se resultate van die metings vervolgens in grafiek 6.1 bespreek.

GRAFIEK 6.1

METING VAN KONGRUENSIE

METINGSKAAL



(a) Uit grafiek 6.1 blyk die volgende

Vyf en sewentig komma nul persent of (agtien) van die maatskaplike werkers het een op die vyfpuntskaal vir kongruensie behaal.

Sestien komma ses persent of (vier) van die maatskaplike werkers het twee behaal op die vyfpuntskaal vir kongruensie.

Vier komma een persent of (een) van die maatskaplike werkers het drie behaal op die vyfpuntskaal vir kongruensie.

Nul persent of (geen) maatskaplike werkers het vier punte op die vyfpuntskaal behaal nie.

Vier komma een persent of (een) van die maatskaplike werkers het vyf behaal op die vyfpuntskaal vir kongruensie.

(b) Bespreking van inligting uit grafiek 6.1 verkry

Vyf en sewentig komma nul persent of (agtien) van die maatskaplike werkers het een op die metingskaal vir kongruensie behaal. Die oorgrote meerderheid werkers se response ten opsigte van kongruensie was dus as volg:

Die maatskaplike werker is duidelik verdedigend in sy interaksies en 'n duidelike bewys kon gevind word dat die maatskaplike werkers iets anders sê as wat hulle voel. Daar is teenstrydighede in die terapeutiese stellings, bv. die inhoud van wat hy sê is in teenstelling met sy stemtoon of nie-verbale kommunikasie, Truax & Carkhuff (1967:68).

Meer spesifieke voorbeelde van maatskaplike werkers se reaksies word vervolgens in tabelvorm teenoor die verwagte norm, (verkry uit die literatuur), uiteengesit.

Literatuur	Maatskaplike werkers se response
<p>Die maatskaplike werker moet bewus wees van sy eie gevoelens, Egan (1975:127)</p>	<p>Hoe weet jy ek het nie probleme nie? Onderhoud I (7)*</p> <p>Dink jy dit sou help om so te sit en gesels? Dink jy nie jy moet maar praat oor jou probleem nie? (Onderhoud I (10))*</p> <p>As eerste reaksie in die onderhoud: ... Nou dink jy nie die verhouding tussen jou en jou pa is 'n ongesonde ding nie? (Onderhoud II(2))*</p> <p>Beide response van maatskaplike werkers dui daarop dat hul impulsief reageer op hul eie gevoelens en nie spesifiek in belang van die klient nie.</p>
<p>Die maatskaplike werker moet stereotipe gedrag vermy, Egan (1975:132)</p>	<p>Maar dink jy nie dis ... uhm - immoreel om 'n verhouding - 'n seksuele verhouding met jou pa te hê nie? (Onderhoud V(3))*</p> <p>Goed maar aanvaar die gemeenskap dit? (Onderhoud VIII(5))*</p> <p>Dit is maar net gemeenskapsnormes of pas jy jou nie aan by gemeenskapsnormes nie? (Onderhoud V(5))*</p> <p>Nou, as jy na ander gesinne kyk en sien dat die ding in ander gesinne nie gebeur nie, het jy nie dalk al gedink dat daar iets verkeerd kan wees nie? (Onderhoud II(3))*</p> <p>Deur die response van die maatskaplike werkers het hulle hul by die gemeenskapswaardes en norme geskaar en so afstand geskep teenoor die klient.</p>
<p>Die maatskaplike werker moet sy professionele rol nie oorbeklemtoon nie. Egan (1990:69)</p>	<p>Ek het foute, en as ek bewus is van 'n fout ... ag wel, in elk geval, jy's nou in elk geval besig om my ... Wie help mekaar nou eintlik? Ek vir jou of jy vir my? (Onderhoud III(14))*</p> <p>Nou kom ons kyk of daar 'n probleem is, en dan kyk ons of ons kan help? (Onderhoud VIII(2))*</p>
<p>Die aanhalings is goeie voorbeelde om te toon dat die klient in beheer van die onderhoude was. Die bedoeling is dat die maatskaplike werker op egte wyse sonder verdediging met die klient in 'n maatskaplikewerk-verhouding sal toetree. In die response probeer die maatskaplike werker haar posisie as hulpverlener bevestig.</p>	

* Instruksie vir ontleding

Onderhoud I is die onderhoud nommer, (7) is bv. die sewende respons van die maatskaplike werker in die eerste onderhoud. Die response in elke onderhoud is genummer om verwysing te vergemaklik.

Literatuur	Maatskaplike werkers se response
Sonder verdegiging terugwyking in 'n fasade of rol as maatskaplike werker Truax & Carkhuff (1967:32) Egan (1990:70)	<p>... of ek daartoe in staat is hang van jou af want as jy nie vir my samewerking bied, en ... en openlik met my praat nie, dan mors ons, ons tyd (Onderhoud IX(20))</p> <p>As vierde reaksie in 'n onderhoud: Aanvaar jy jouself? ...Hoekom sê jy vir my jy aanvaar jouself? (Onderhoud XI(4,5))</p> <p>Hoe weet jy ek het nie probleme nie? (Onderhoud I(7))</p> <p>Wel in daai opsig, ek is opgelei hiervoor, en waarom nie? Jy is nie opgelei daarvoor nie. Ek sê nie ek gaan nie iets regkry nie, maar ons kan altyd probeer. En ek is iemand wat objektief staan teenoor die saak, ek kan vir julle die punte stel ... (Onderhoud III(10))</p>

Kongruensie vervolg:

Sestien komma ses persent of (vier) van die maatskaplike werkers het twee behaal en hul response kan beskryf word as; Die werker reageer korrek, maar in sy professionele rol eerder as op 'n persoonlike manier, Hy gee die indruk dat hy sê wat hy moet, omdat dit goed klink. Daar is verder 'n uitgedinkte, geoefende kwaliteit in sy professionaliteit teenwoordig, Traux & Carkhuff 1967:68.

Vier komma een persent of (een) werker het drie behaal. Sy kongruensie kan gedefinieer word as impulsief, verdedigend of oor professioneel, hoewel daar nie eksplisiete bewyse daarvoor is nie.

Nie een maatskaplike werker het vier op die metingskaal behaal nie.

'n Verdere 4,1 % (een) het vyf behaal. Die werker se response kan omskryf word as diepgaande en vry in homself in die verhouding. Hy is oop vir ervarings en gevoelens van enige aard. Positiewe insette van die kliënt, sowel as die wat seermaak, word aanvaar sonder om verdedigend te raak of te onttrek in professionaliteit. Hoewel daar botsende gevoelens is, word dit erken en aanvaar, Truax & Carkhuff (1967:68).

Truax & Carkhuff (1967:32) sê dat empatie en warmte geen betekenis sal hê as die maatskaplike werker nie eg is nie. Indien egtheid ontbreek, word warmte en empatie 'n bedreiging vir die kliënt. Egtheid dring ook deur die kliënt se gevoelens van onsekerheid, en warmte teenoor die maatskaplike werker kan ontwikkel. Juis daarom word kongruensie as die mees basiese faktor in die maatskaplikewerk-verhouding beskou (Rogers 1957 en Truax & Carkhuff 1967)

Die groot persentasie lae tellings wat behaal is met kongruensie, plaas dus onmiddellik 'n vraagteken op die werklike kwaliteit van die maatskaplikewerk-verhoudings met kliënte in hierdie studie.

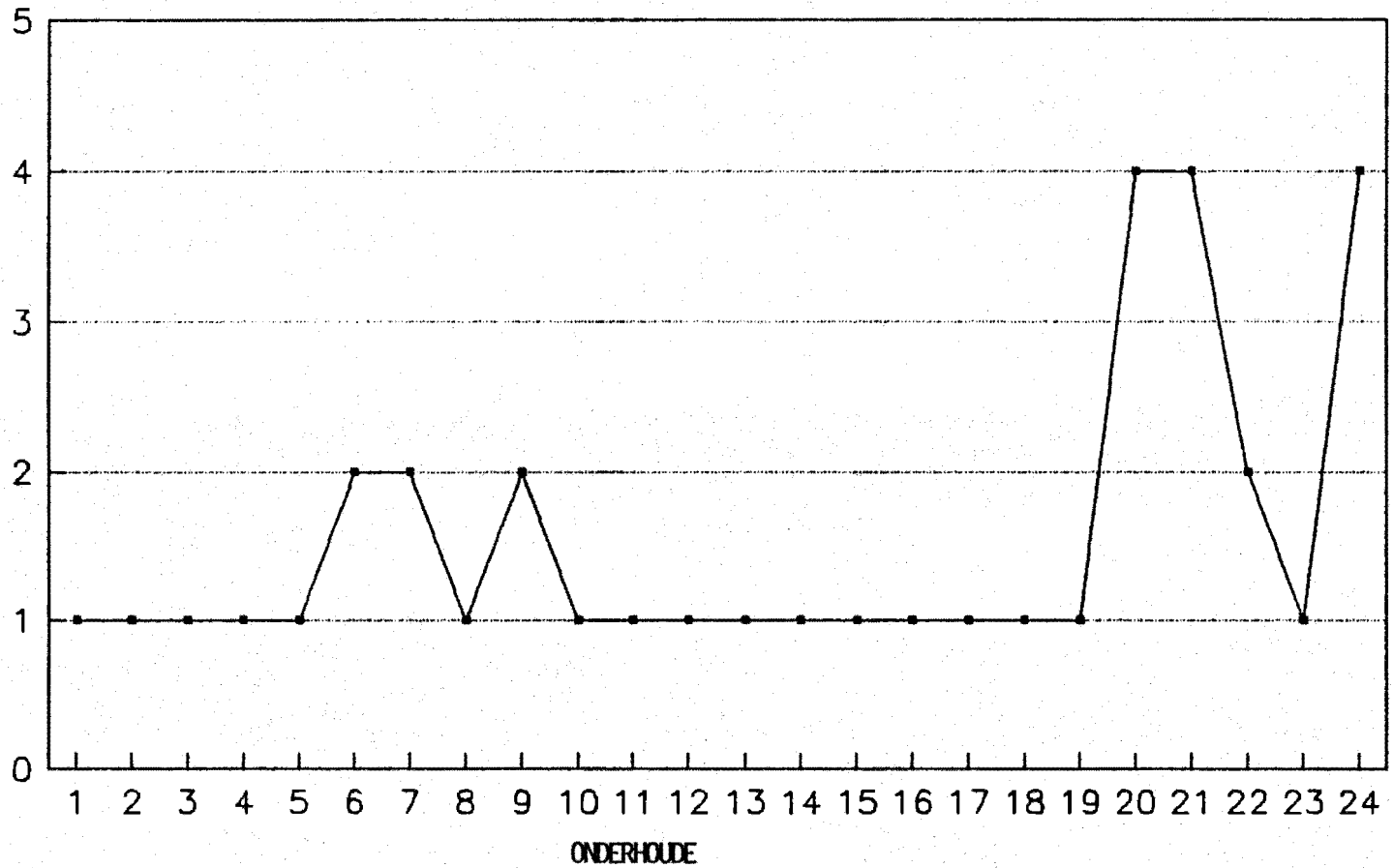
6.3.2 Warmte

Vervolgens word daar na die meting van warmte in die onderhoude gekyk. Die vyfpunt metingskaal van warmte word in Bylae I uiteengesit.

GRAFIEK 6.2

METING VAN WARMTE

METINGSKAAL



(a) Uit grafiek 6.2 blyk die volgende:

Sewentig komma agt persent of (sewentien) maatskaplike werkers het een op 'n vyfpuntskaal behaal op die metingskaal vir warmte.

Sestien komma ses persent of (vier) maatskaplike werkers het twee behaal op die vyfpuntmetingskaal vir warmte.

Nul persent (of geen) maatskaplike werker het drie behaal op die metingskaal vir warmte nie.

Twaalf komma vyf persent of (drie) maatskaplike werkers het vier behaal op die vyfpuntmetingskaal vir warmte.

Nul persent of (geen) maatskaplike werkers het vyf behaal op die vyfpuntmetingskaal vir warmte nie.

(b) Bespreking van inligting uit grafiek 6.2:

Sewentig komma agt persent of (sewentien) maatskaplike werkers het een op die metingskaal vir warmte behaal. Dit impliseer dat die genoemde persentasie maatskaplike werkers se optredes of houdings gesien kan word as: Aktief raadgewend of hulle openbaar 'n duidelike negatiewe houding jeens die kliënt. Hulle vertel die kliënt wat goed sal wees vir hom of tree verwerpend teenoor die kliënt op en sien homself verantwoordelik vir die kliënt en bly self die vertrekpunt van evaluasie, Truax & Carkhuff (1967:60).

Deur warmte word 'n veilige klimaat vir die kliënt geskep waar hy voel dat hy aanvaar word. Veral in die eerste minute van 'n eerste onderhoud is dit belangrik dat die kliënt sal voel hy word aanvaar en dat die maatskaplike

werker hom verstaan. Indien die elemente afwesig sou wees, is dit te betwyfel of daar 'n vertrouensverhouding sal ontwikkel waar die kliënt genoeg veiligheid sal beleef om homself in die verhouding bloot te stel.

Om navorsingsinligting in verband met elemente in die literatuurstudie te bring is moeilik, aangesien die navorsingsinligting telkens die teenoorgestelde inligting na vore bring teenoor dit wat in die literatuurstudie uitgelig is. Om hierdie rede word die inligting in tabelvorm, waar die maatskaplike werkers se reaksies as die teenoorgestelde gedrag gesien kan word as wat in die literatuurstudie beklemtoon is, weergegee.

Gegewens uit die literatuurstudie	Response van maatskaplike werkers.
<p>Warmte impliseer 'n warm aanvaarding van die kliënt se ervarings as deel van die persoon sonder om voorwaardes aan hom te stel, Truax & Carkhuff (1967:58)</p>	<p>Dit is, want jy... uhm ... dit is normaal as jy 'n seksuele verhouding met 'n man het. Jy weet met 'n man het, buiten jou pa of jou broer of so. Dan is dit normaal, en kan 'n mens dit aanvaar. Maar sodra dit nader kom aan die familie (Onderhoud V(4))*</p> <p>Meneer, kan ons kyk na die samelewing. Uit u oogpunt gesien, hoe voel die samelewing oor u probleem. Voel hulle soos u ouers? (Onderhoud XIX(6))*</p>
<p>Die voorbeelde dui aan dat die maatskaplike werker nie die kliënt of sy ervaringe aanvaar nie, maar verwerpend optree.</p>	

* Instruksie vir ontleding

Onderhoud V is die onderhoudnommer, (4) is die vierde respons van die maatskaplike werker in hierdie onderhoud. Die response in elke onderhoud is genummer om verwysing te vergemaklik.

Gegewens uit die literatuurstudie	Response van maatskaplike werkers.
<p>'n Komponent van warmte is dat die maatskaplike werker nie besitlik moet wees teenoor die kliënt nie. Dit sluit in:</p> <p>(a) Aanvaarding as mens met potensiaal. Egan (1975:87)</p>	<p>Dit is normaal, 'n man het sy seksuele drange, net soos 'n vrou haar seksuele drange het. Maar jou pa het sy wetlike vrou. Seks hoort in die huwelik tuis. Nie tussen pa en dogter nie. En dit is wat dit verkeerd maak (Onderhoud XVI(12))</p> <p>Dink u, u is 'n gelowige mens? Nou as ek my Bybel reg verstaan, dan sê dit vir my Christus het vir my sondes gesterf, maar dit maak nie van my 'n engeltjie nie, dit maak my ook nie heilig nie. Maar dit gee my iets om voor te lewe. Ek kan met my foute saamleef, is dit reg? (Onderhoud XIV (13-14))</p>
<p>Uit die voorbeelde is dit duidelik dat die maatskaplike werker vir die kliënt preek en daarmee sy potensiaal as mens ignoreer asook sy waardigheid aantast. Die maatskaplike werker se neerhalendheid en verwerping skaad die kliënt se selfbeeld.</p>	
<p>(b) Sorg vir die klient as onafhanklike mens op 'n nie-besitlike wyse. Egan (1975:87)</p>	<p>Nou kan ons kyk of daar 'n probleem is en dan kyk ons of ons kan help (Onderhoud VIII(2))</p> <p>En die volk ... die land waarin mens leef, die mense ... stel hulle ... sou jy sê hulle stel vir 'n mens bepaalde waardes en norme waarvolgens 'n mens leef? (Onderhoud XIII(12))</p> <p>Kan jy nie onthou, of wil jy nie onthou nie? (Onderhoud XVI(16))</p>
<p>Uit bogenoemde response is dit duidelik dat die maatskaplike werker haarself as die sentrale punt sien en namens die kliënt verantwoordelikheid wil aanvaar met hooghartige 'ons'-woordgebruik. Die ooglopende aggressie is nadelig vir die kliënt.</p>	
<p>(c) Die kliënt as mens word na waarde geag, afgesien van sy denke, gevoelens en gedrag Egan 1975:87</p>	<p>As eerste respons ... nou wat is jou storie? (Onderhoud XIV(1))</p> <p>Goed, maar aanvaar die gemeenskap dit? (Onderhoud VIII(5))</p>
<p>Uit die voorbeelde wat reeds genoem is, is dit duidelik dat sommige maatskaplike werkers hul afkeur en verwerping sterk uitspreek.</p>	

Gegewens uit die literatuurstudie	Response van maatskaplike werkers.
(d) Die maatskaplike werker moet respek vir die kliënt as persoon hê, Egan (1975:87)	<p>En die volk ... die land waarin mens leef, die mense ... stel hulle ... sou jy sê hulle stel vir 'n mens bepaalde waardes en norme waarvolgens mens leef? (Onderhoud XIII(12))</p> <p>Maar stel die gemeenskap waarin jy bly tog nie vir jou sekere standaarde en norme waarvolgens jy lewe nie? Weet, sommige dinge word aanvaar deur - kom ons noem dit nou maar die Suid-Afrikaanse gemeenskap, ander dinge word nie aanvaar nie, Reg? Uhm .. en daar ... en jy is tog deel van 'n gemeenskap. Is dit nie? (Onderhoud XIII(9))</p>
<p>In beide die response was die maatskaplike werker besig om die kliënt op intellektuele vlak nie net met die werker se eie normes nie maar ook die samelewing sin te konfronteer. Hierdeur toon die maatskaplike werker geen respek vir die kliënt as die persoon nie.</p>	

Warmte vervolg:

'n Verdere 16,6 % (vier) maatskaplike werkers het twee behaal op die metingskaal vir warmte. Hul response kon dus ten opsigte van warmte beskryf word as meganiese reaksies op die kliënt, min positiewe agting, min nie-besitlike warmte en min besorgdheid. Die werker ignoreer die kliënt wanneer warmte verwag word en 'n passiwiteit wat 'n gebrek aan positiewe agting kommunikeer.

Indien die onderhoude bymekaar getel word waar slegs een of twee punte op die skaal vir warmte behaal is, kan daar gesê word dat daar in een en twintig of in 87,5 % van die onderhoude geen of min positiewe agting, aanvaarding, respek en warmte teenwoordig was.

In 12,5 % (drie) onderhoude het die maatskaplike werkers vier behaal op die metingskaal.

wys 'n nie-evaluerende, onvoorwaardelike warmte in die meeste areas van hul funksionering. Min evaluasies van die kliënt se gedagtes en gedrag kom voor. In diepersoonlike areas is die maatskaplike werker steeds voorwaardelik en hy kommunikeer die begeerte dat die kliënt anders moet optree. Die maatskaplike werker sien homself nog steeds verantwoordelik vir die kliënt, Truax & Carkhuff, (1967:60).

Kanfer en Goldstein (1975) bevestig dat warmte net so 'n belangrike komponent in terapie is soos empatie en sonder hierdie komponent is die werker oneffektief.

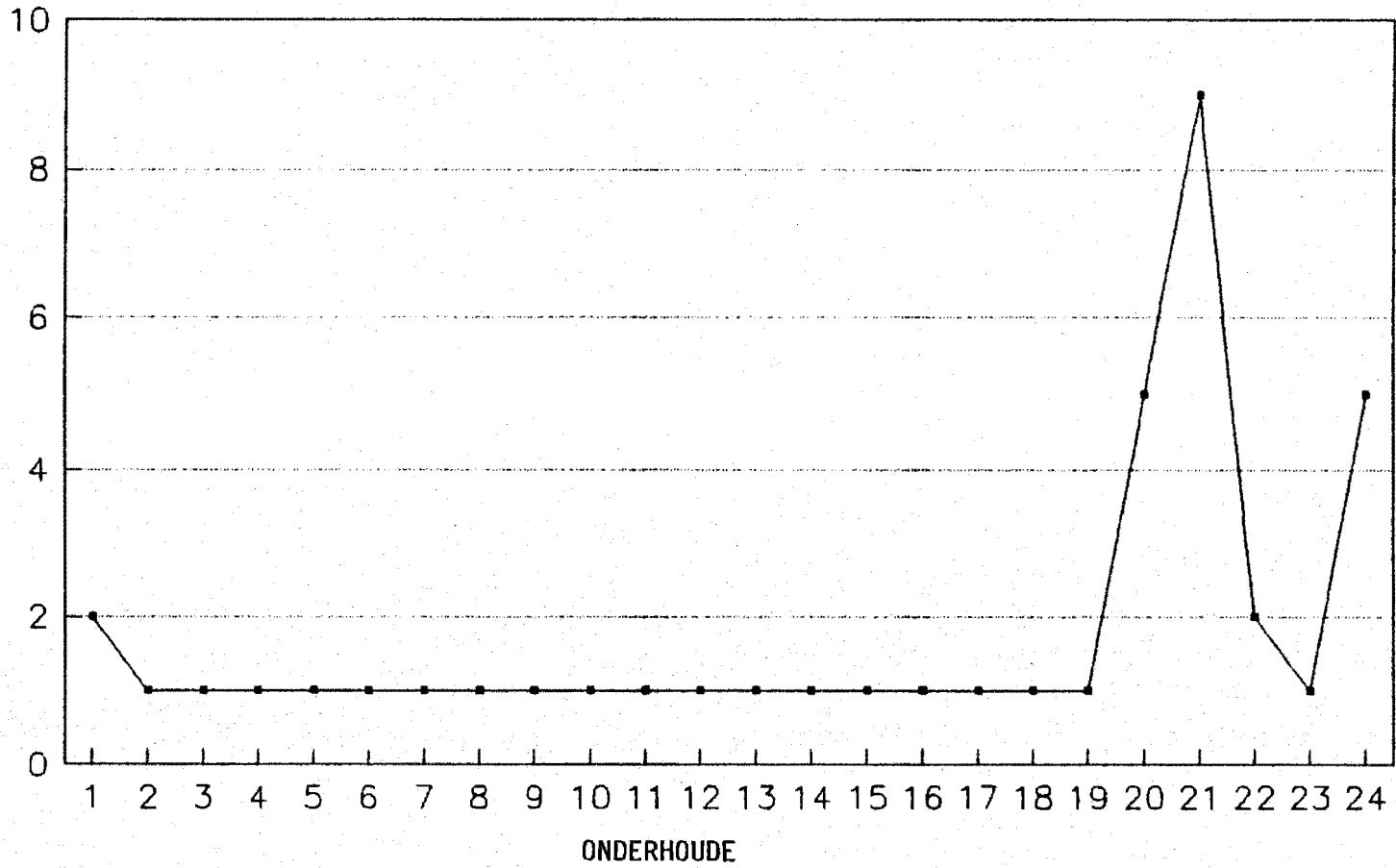
6.3.3 Empatie

Vervolgens word die maatskaplike werkers se meting ten opsigte van empatie bespreek. Die negepuntskaal van empatie word in Bylae I uiteengesit.

GRAFIEK 6.3

METING VAN EMPATIE

METINGSKAAL



(a) Uit grafiek 6.3 blyk die volgende:

Nege en sewentig komma een persent (agtien) van die maatskaplike werkers het een behaal op die negepuntmetingskaal van empatie.

Agt komma drie persent (twee) van die maatskaplike werkers het twee behaal op die negepuntmetingskaal vir empatie.

Nul persent (of geen) maatskaplike werker het drie of vier op die negepuntmetingskaal behaal nie.

Agt komma drie persent (twee) van die maatskaplike werkers het vyf behaal op die negepuntmetingskaal vir empatie.

Nul persent (of geen) maatskaplike werker het ses, sewe of agt behaal op die negepuntmetingskaal vir empatie nie.

Vier komma nege persent (een) maatskaplike werker het nege behaal op die negepuntmetingskaal vir empatie.

(b) Bespreking van grafiek 6.3

Nege en sewentig komma een persent (agtien) van die maatskaplike werkers het slegs een op die metingskaal vir empatie behaal. Hulle optredes val dus in 'n kategorie waar die maatskaplike werkers heeltemal onbewus van duidelik-waarneembare gevoelens van die kliënt is, waar die werker nie aanpas by die gemoedstemming van die kliënt of by die inhoud van sy gesprek nie en die werker aktief raad gee en nie die kliënt se gevoelens aan hom terug kommunikeer nie.

Voorbeelde hiervan word vervolgens aangehaal uit die onderhoude en as teenoorgesteldes met die verwagte norm, soos verkry uit die literatuurstudie, in verband gebring.

Gegewens uit die literatuurstudie	Maatskaplike werkers en kliënte se response verkry uit die onderhoude
<p>Egan (1975:86) sê 'n maatskaplike werker is empaties indien hy:</p> <p>(a) Binne in die kliënt se wêreld in beweeg</p>	<p>Verloop van gesprek in onderhoud IX (7-11)</p> <p>Werker: Is jy nou kwaad vir my?</p> <p>Kliënt: Ek verduidelik net 'n storie aan jou. Ek meen, hoekom wil jy weet of ek vir jou kwaad is of nie? (Onderhoud IX(8))*</p> <p>Werker: Jy voel nie kwaad nie. (Onderhoud IX(10))</p> <p>Kliënt: Nee! Ek vertel jou net iets. Jy maak my nou kwaad, nie die situasie nie, jy ...</p> <p>Werker: Uhm - wil jy praat oor die verhouding met jou pa? (Onderhoud IX(11))</p> <p>Kliënt: Lyk my ... nee ek wil nie ...</p> <p>In Onderhoud X(13)</p> <p>Werker: Maar jy het nog nie vir my gesê of jy 'n probleem het nie (Onderhoud X(13))</p> <p>Kliënt: Ek het nou die probleem wat ek moet oplos, met my pa. Ek meen. Vaderland (sug) ... nee, ek dink nie jy verstaan nie.</p>

* Instruksie vir ontleding

Onderhoud IX is die onderhoudnommer, (8) is die agste respons van die maatskaplike werker in onderhoud IX. Die respons in elke onderhoud is genummer om verwysing te vergemaklik.

Gegewens uit die literatuurstudie	Maatskaplike werkers en kliënte se response verkry uit die onderhoude
<p>(b) Na die buitewêreld kan kyk deur die kliënt se verwysingsraamwerk asof hy die kliënt is</p>	<p>Werker: Ja u weet, daar is sekere norme waaraan die gemeenskap moet voldoen. Maar nou, as 'n mens dit nie self as 'n probleem beskou nie, en ander mense - jou ouers, mense wat naaste aan jou leef - beskou dit wel as 'n probleem, is daar sekere redes hoekom hulle dit doen; as 'n probleem beskou, hoekom hulle dit as iets beskou wat afwyk van die normale af. Nou daai redes van hulle, dit moet u eers vasstel, ... hoekom ... (Onderhoud XIV(6))</p> <p>In onderhoud XVI (4-5)</p> <p>Kliënt: Wel dit was ... hoekom wil jy weet?</p> <p>Werker: Elmarie jy dra tog die hele probleem. As ek weet hoe dit was tussen jou ma en jou pa, dan kan ek jou makliker verstaan.</p> <p>Kliënt: Nee maar ek meen ... wat met my ma en my pa te doen het, het beslis niks met my en my pa te doen nie (Onderhoud XVI(5))</p> <p>In onderhoud XVIII (7-8)</p> <p>Kliënt: Wel, hulle dink die fout lê net by my. En ek voel ek is nie verkeerd nie.</p> <p>Werker: Nou .. Uh ... sê vir my ... uh .. is dit nou al 'n geruime tyd dat jy in 'n homoseksuele verhouding betrokke is? (Onderhoud XVIII(8))</p>

Gegewens uit die literatuurstudie	Maatskaplike werkers en kliënte se response verkry uit die onderhoude
(c) Bogenoemde aan die kliënt kan kommunikeer. Egan (1990:135)	<p>Kliënt: Maar, ek het gekom om oor my probleem te gesels. U voer dit elke keer terug na my ouers toe. Ek hou nie daarvan nie. Dit is my probleem en ek wil hê u moet my help. Moenie oor my ouers praat nie, dit het niks met hulle uit te wai nie. (Onderhoud XVIII(9))</p> <p>In onderhoud XIX (17-18)</p> <p>Werker: U noem uself 'n afwykende persoon?</p> <p>Kliënt: Nee, die samelewing noem my dit</p> <p>Werker: U het nou net te kenne gegee dat ek as normale mens ... uhm ... te kenne gegee dat ek u afwykende gedrag nie goedkeur nie.</p> <p>Kliënt: Ja, normaal in aanhalingstekens. Want ek dink dat bloot die feit dat julle ander mense nie aanvaar soos hulle is nie, is ook 'n afwyking</p>

Empatie vervolg:

'n Verdere 8.3 % (twee) van die maatskaplike werkers het twee behaal op die metingskaal vir empatie wat impliseer dat daar 'n mate van akkuraatheid teenoor die mees duidelik waarneembare gevoelens was, maar indien die kliënt se emosies nie duidelik uitgespel is nie het die werker dit nie opgelet nie. Die werker blokkeer en inhibeer die kliënt se gevoelens as hy dit nie verstaan of aanvaar nie.

'n Verdere 8,3 % (twee) maatskaplike werkers het vyf behaal op die negepuntmetingskaal vir

empatie. Hierdie metings is die middelpunt op die kontinuüm van akkurate empatie, Truax & Carkhuff (1967:47). Dus kan daar vanaf hierdie punt gesê word dat daar empatie teenwoordig was in die onderhoude. Die werkers reageer akkuraat op die meeste gevoelens en is bewus van baie minder sigbare gevoelens/ervaringe, maar is effens onakkuraat in die begrip daarvan. Geen maatskaplike werker het 'n ses, sewe of agt behaal op die metingskaal nie en slegs een werker 4,1 % het nege behaal. Met ander woorde in daardie onderhoud was daar akkurate empatie, daar was korrekte response op gevoelens en hul intensiteit, emosionele nuanses is onmiddellik erken, die werker was totaal ingestel op die kliënt se veranderde emosionele inhoud, kon dit verstaan en dit kommunikeer aan die kliënt.

Volgens Truax & Carkhuff (1967:285) wil dit voorkom of die kern van die hulpverleningsproses die maatskaplike werker se vermoë is om waar te neem en die waarneming te kommunikeer aan die kliënt. Om dit te kan doen moet die maatskaplike werker sensitief wees vir die betekenis van die kliënt se gevoelens. In die onderhoude waar slegs een of twee behaal is op 'n negepuntskaal kan dit met reg gesê word dat by 87,5 % (een en twintig) van die onderhoude daar weinig of geen empatie teenwoordig was in die onderhoude nie, met ander woorde daar was weinig sensitiwiteit vir die inhoud van die kliënt se gevoelens.

Akkurate empatie beteken ook dat die maatskaplike werker bedekte gevoelens kan erken en kommunikeer. Dit stel die werker instaat om nuwe

materiaal waarby die kliënt maklik kan aansluiting vind, na die oppervlak te bring sodat verdere eksplorاسie kan plaasvind. Omdat die kliënt dan oorgaan na eksplorاسie sou dit daartoe kon lei dat die kliënt se aggressie afneem. Omdat slegs een maatskaplike werker in staat was om 'n hoë vlak van empatie te handhaaf kan bogenoemde slegs in een onderhoud waargeneem word (Onderhoud XXI) Egan (1990:135).

6.3.4 Integrاسie van vereistes kongruensie, warmte en empatie

Die inligting in afdeling 6.2 is in isolاسie weergegee om bespreking te vergemaklik maar die drie komponente (warmte, empatie en kongruensie) is vervleg met mekaar. Wanneer al drie die komponente teenwoordig is in 'n hulpgewende verhouding kan aanvaar word dat die kliënt sal voel hy word aanvaar, na waarde geskat en dat die maatskaplike werker hom werklik verstaan. Daar heers dus 'n positiewe klimaat waarin die kliënt kan veilig voel en groei.

Die positiewe klimaat soos hierbo beskryf het egter net in 4,1 % (een) onderhoud bestaan. In 'n verdere 12,5 % (drie) onderhoude was daar 'n mate van empatie, warmte en kongruensie teenwoordig, maar tog nie so suiwer as in die 4,1 % (een) onderhoud nie. In geheel was daar dus in 16,6 % (vier) van die onderhoude 'n mate van warmte, empatie en kongruensie teenwoordig.

In die aanvanklike uiteensetting van die literatuur met betrekking tot die drie kernkomponente in Hoofstuk 4 en 6.1 is aangetoon dat die rasionaal van warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid

vir die hantering van die aanvanklike aggressie van die kliënt juis geleë is in die feit dat die maatskaplike werker ten spyte van die kliënt se provokasie steeds positiewe agting jeens die kliënt kan koester. Die maatskaplike werker moes steeds sy aanvaarding en egtheid kon oordra. Op dié wyse sou die maatskaplike werker sy bydrae tot die eskalering van die kliënt se aggressie kon beperk.

Deur akkurate en opregte empatie sou die maatskaplike werker aan die kliënt die geleentheid vir vrye gesprekvoering kon bied. Daarby word bedoel, indien die maatskaplike werker bewus is van wat die kliënt ongemaklik laat voel, kan hy die kliënt deur empatie lei na die eksplorering van die dieperliggende faktore in plaas van om te reageer op die inhoudelike van die gesprek. Deur te reageer op die inhoudelike van die gesprek het die maatskaplike werker en kliënt betrokke geraak in 'n tweestryd van aggressie en verwerping, Egan (1990:135).

Omdat slegs een werker werklik vaardig was in die toepassing van warmte, empatie en kongruensie het hierdie duidelike beweging van die kliënt vanaf aggressie na eksplorاسie slegs in een onderhoud plaasgevind (onderhoud 21). In die ander drie onderhoude waar 'n mate van warmte, empatie en kongruensie voorgekom het, het die kliënt se weerstand/aggressie nader aan die einde van die onderhoud afgeneem (onderhoude XXII-XXIV).

In 'n verdere onderhoud (onderhoud no. XII) het die kliënt se aggressie nie eskaleer nie maar is die kliënt ook nie gelei na eksplorاسie nie. Die betrokke maatskaplike werker het sterk

kontrole in die onderhoud behou deur net vrae te vra. Haar warmte, empatie en kongruensie was baie laag en sy het, deur aanhoudend vrae te vra, die kliënt moedeloos laat onttrek tot die kliënt net maar vrae geantwoord het. Sy het dus deur vrae te vra, nie deel van die kliënt se stryd geword nie, maar sy het die kliënt onderwerp aan haar wil en kon nie daarin slaag om die kliënt as vennoot in die hulpverleningsproses te behou nie.

In 58,3 % (veertien) onderhoude was daar geen warmte, empatie of kongruensie teenwoordig nie, terwyl daar in 2,5 % (ses) onderhoude 'n mate van óf warmte, óf empatie óf kongruensie teenwoordig was. Indien aanvaar word dat die drie komponente interafhanklik van mekaar is, kan dit gesê word dat in genoemde persentasie onderhoude aldrie die hulpgewende voorwaardes afwesig of in so 'n minimale mate teenwoordig was dat die effektiwiteit daarvan betwyfel word.

Die emosionele ondertoon van die onderhoude was dus nie een van aanvaarding en openheid nie, maar eerder 'n verdedigende stryd tussen werker en kliënt. Die maatskaplike werkers het dus nie meer gekyk waartoe die kliënt se gedrag lei of wat die oorsaak van sy gedrag is nie, maar het betrokke geraak by die kliënt se negatiewe kommunikasiestyl. Op hierdie wyse is die kliënt se interaksiepatroon versterk, Swart & Wiehan (1979:22).

Omdat die maatskaplike werkers so vasgevang was in hul morele- en waardebevestigingsstelsels, kon hulle nie daarin slaag om op neutrale aanvaardende wyse teenoor die kliënte te reageer nie.

Hulle het maklik begin preek en daardeur verwerping te kenne gegee.

Aangesien slegs een maatskaplike werker werklik vaardig was in die toepassing van warmte, empatie en kongruensie kon die eerste doelstelling van die studie nl. om te bepaal of warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid vir die verbaal-aggressiewe kliënt in die eerste onderhoud enige waarde het, nie finaal bevestig word deur die eksperimentele navorsingsdata nie.

- 6.4 Die aanname dat maatskaplike werkers hoë groei response (ten minste 50 %) binne die eerste minute van 'n eerste onderhoud met 'n kliënt sou gee word vervolgens ondersoek.

Die doelstelling hang nou saam met die vorige doelstelling, waar die mate waarin warmte, empatie en kongruensie teenwoordig was, in die onderhoude bepaal is. In geheel was daar bevind dat daar in 'n groot mate weinig of geen warmte, empatie en kongruensie teenwoordig was nie, wat alreeds impliseer dat die algemene klimaat in genoemde persentasie onderhoude nie gunstig was vir die daarstelling van 'n hulpverlenende verhouding nie.

Vervolgens word die maatskaplike werkers se response in drie oorhoofse groepe ingedeel, nl:

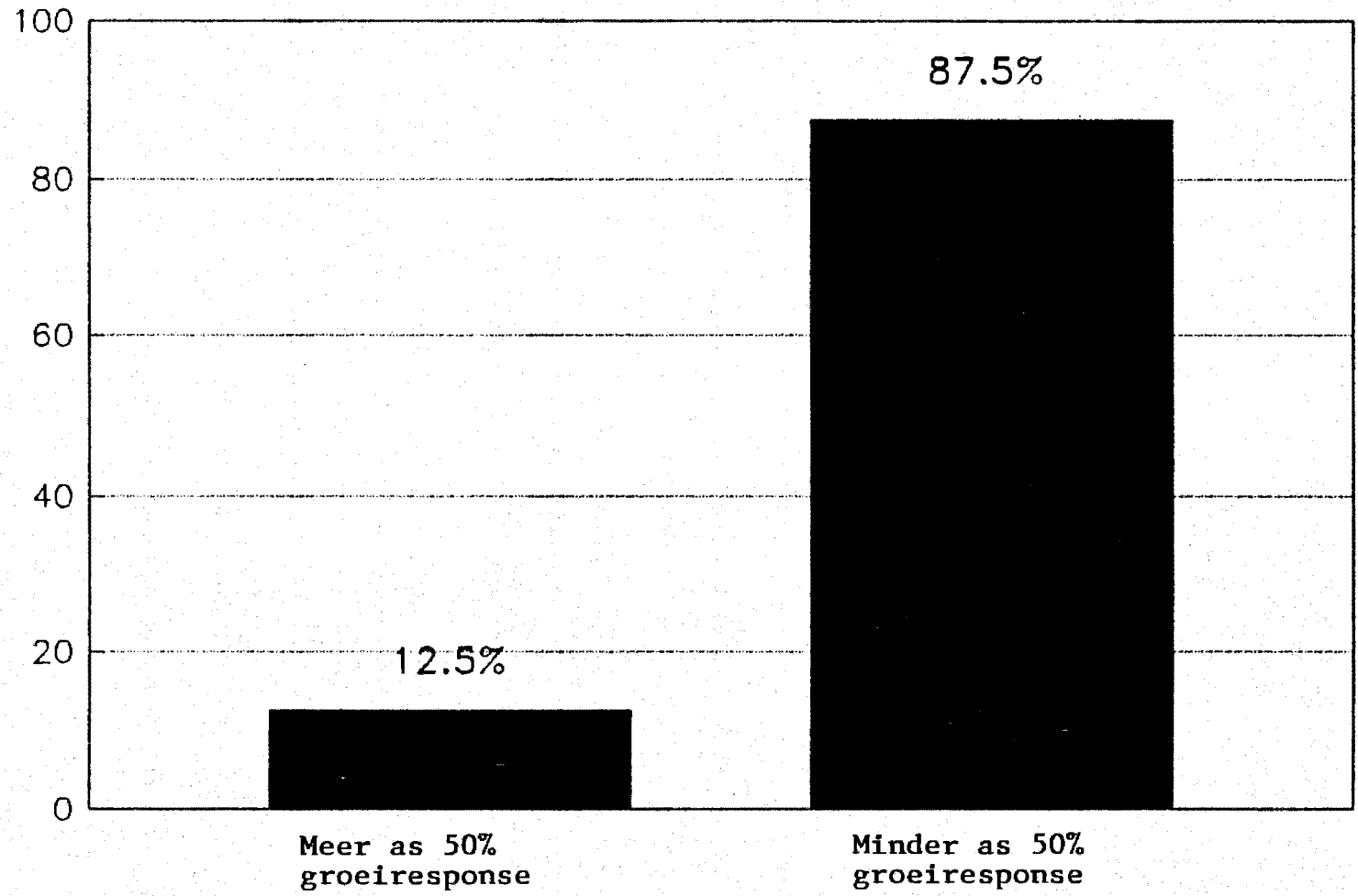
- (i) Response wat positief vir die groei van die kliënt is
- (ii) Response wat skadelik vir die groei van die kliënt is
- (iii) Neutrale response.

- (i) Response wat positief vir die groei van die kliënt is, is vir die doel van hierdie studie bloot gedefinieer as response wat daarop dui dat die maatskaplike werker die kliënt werklik aanvaar, hom verstaan en dit aan die kliënt kommunikeer. Gevolglik sal die kliënt bemoedig voel om verder te praat, homself bloot te stel in die hulpverlenende verhouding en dit moontlik is dat die kliënt se verdedigings afneem namate die onderhoud vorder.
- (ii) Response wat skadelik vir die groei van die kliënt is, is gedefinieer as waar die kliënt voel die maatskaplike werker is krities, afsydig of meerderwaardig teenoor hom en dat die kliënt dit dan aan die maatskaplike werker kommunikeer. Response wat daarop dui dat die kliënt voel die werker verstaan hom nie, of waar die maatskaplike werker met dit wat hy sê op die een of ander wyse afstand skep en meer verdedigend in die verhouding raak.
- (iii) Response wat as neutraal geïdentifiseer is, is response soos goeie môre, ja, nee of uhm wat nie spesifiek positief of negatief 'n bydrae tot die hulpverlenende verhouding maak nie.

HISTOGRAM 6.4

PERSENTASIE GROEIRESPPONSE DEUR MAATSKAPLIKE WERKERS

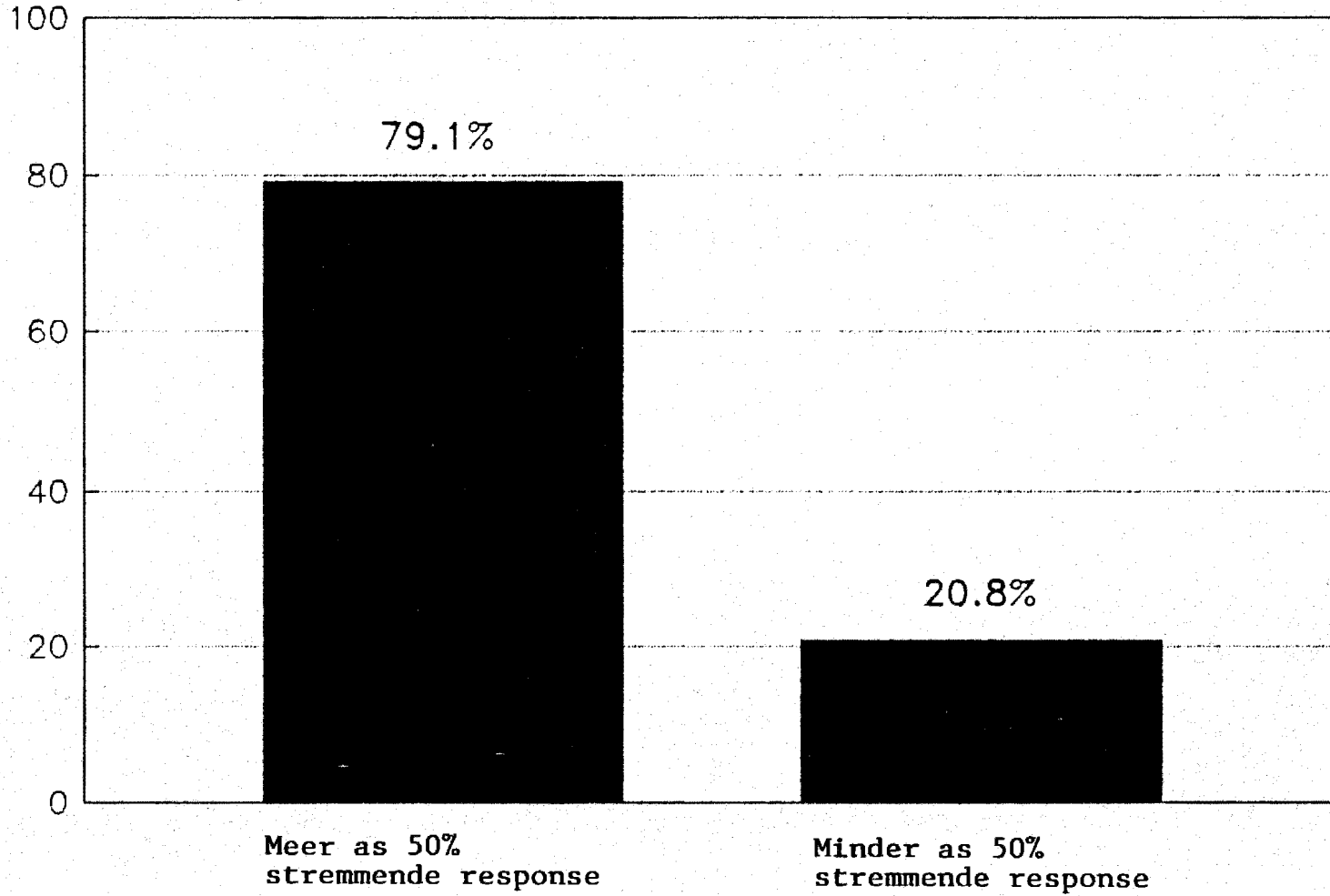
Persentasie maatskaplike werkers



HISTOGRAM 6.5

PERSENTASIE STREMMENDE RESPONSE DEUR MAATSKAPLIKE WERKERS

Persentasie maatskaplike werkers



6.4.1 Bespreking van inligting in Histogramme 6.4 en 6.5

Twaalf komma vyf persent (drie) maatskaplike werkers het meer as 50 % groeiresponse in die onderhoude gegee

Sewe en tagtig komma vyf persent (een en twintig) maatskaplike werkers het minder as 50 % groeiresponse gegee

In twaalf komma vyf persent (drie) onderhoude het meer as 50 % van die maatskaplike werkers se kommunikasie daarop gedui dat hulle die kliënt werklik verstaan. Hulle kon hul aanvaarding aan die kliënt kommunikeer en hulle kommunikasie was van so 'n aard dat die kliënt nie tot verdediging oorgegaan het nie.

In sewe en tagtig komma vyf persent (een en twintig) onderhoude was minder as 50 % van die maatskaplike werkers se response daarop gemik om aanvaarding en kommunikasie te fasiliteer en die kliënt se verdedigings te verminder.

Wanneer die persentasie response wat skadelik vir die kliënt is ontleed word, kan daar gesien word dat 79,1 % (negentien) maatskaplike werkers meer as 50 % skadelike response gegee het. Hul kommunikasie was van so 'n aard dat die kliënt so sterk gevoel het dat die maatskaplike werker krities, afsydig of meerderwaardig was, dat hulle dit openlik aan die maatskaplike werker verbaliseer het. Die kliënte het gevoel die maatskaplike werkers verstaan hulle nie, of skep met dit wat die werkers sê afstand in die verhouding. Daar was ook duidelike bewys dat die kliënte algaande meer verdedigend geraak het.

In 20,8 % (vyf) onderhoude was daar minder as vyftig persent skadelike response, met ander woorde in genoemde persentasie onderhoude was die kommunikasie meer positief in terme van die daarstelling van 'n hulpverlenende verhouding. Van die 20,8 % (vyf) onderhoude was daar egter net 12,5 % (drie) maatskaplike werkers wat meer as 50 % positiewe response gegee het.

Dit is baie duidelik dat dit wat in die eerste drie minute van die onderhoud gebeur het, vir die maatskaplike werkers moeilik was om te hanteer en dat die algemene atmosfeer aan die begin van die onderhoude reeds nie bevorderlik vir die daarstelling van 'n hulpverlenende verhouding was nie.

Die vraag ontstaan: Wat het gebeur wat so 'n negatiewe effek in die onderhoude op die maatskaplike werkers gehad het dat daar in 79,1 % (negentien) onderhoude meer as 50 % skadelike response was? Aangesien daar 'n verskeidenheid faktore teenwoordig kon wees wat 'n effek op die maatskaplike werkers kon gehad het en daar nie 'n faktor is wat uitstaan as enkel-veroorsakend nie, word daar na verskeie faktore wat moontlik 'n effek kon gehad het op die maatskaplike werkers, gekyk.

Drie en dertig komma drie persent (agt) maatskaplike werkers het die kliënt eerste aangeval. Die konfrontasie of verwerping in die onderhoud het so vroeg in die onderhoud geskied dat die afleiding gemaak kon word dat die inhoud van die kliënt se probleem, of die kliënt se houding oor sy probleem, die maatskaplike werkers geskok het.

Ten spyte van die feit dat maatskaplike werkers opgelei word om alle probleme te hanteer was die inhoud van die probleem van so 'n provokerende aard dat die genoemde persentasie werkers negatief daaroor reageer het. Wanneer die maatskaplike werkers so vroeg in 'n onderhoud reeds die kliënt verwerp, konfronteer, of veroordeel is die kans dat 'n hulpverlenende verhouding sal ontwikkel, swak.

Fiedler (1953) het aangetoon dat een van die faktore wat aanwesig moet wees in 'n hulpverlenende verhouding waar groei kan plaasvind, is onder andere, deurlopende sensitiwiteit vir die kliënt se gevoelens. In 33,3 % (agt) onderhoude was daar dus geen sprake van konstante sensitiwiteit vir die kliënt se gevoelens nie. Indien die kliënt angs beleef het oor die probleem, is die angs deur die werker se respons (verwerping) verhoog.

Bo en behalwe die 33,3 % (agt) maatskaplike werkers wat die kliënte eerste aangeval het, het 'n verdere 33,3 % (agt) maatskaplike werkers die kliënt in die loop van die onderhoud verwerp. Daar was dus in 66,6 % (sestien) van die onderhoude geen sprake van konstante sensitiwiteit vir die kliënt se gevoelens nie.

In 25,0 % (ses) onderhoude het die maatskaplike werkers die kliënt gekonfronteer met samelewings- kerk- of gesinsnormes, om die kliënte te laat verstaan dat hul gedrag onaanvaarbaar is. Hulle het met ander woorde hul by die gemeenskap geskaar en die kliënt

gekonfronteer met hul negatiewe gedrag in plaas van gefokus op die feit dat dit vir die kliënt te bedreigend of moeilik is om te erken dat sy gedrag verkeerd is.

Deurdat hulle op die inhoud van die gesprek gefokus het, is die dieperliggende emosionele dinamieka van die kliënt se probleem geïgnoreer. Deur hulself by die gemeenskap, kerk of gesin te skaar het hulle groot afstand in die werker-kliënt verhouding geskep. Indien 'n kliënt voel dat hy nie aanvaar word in die hulpverlenende verhouding nie, sal hy vanselfsprekend nie genoeg veiligheid beleef om homself verder bloot te stel nie. Die moontlikheid is sterk dat die kliënt al meer verdedigend en aggressief sou raak. Die genoemde persentasie maatskaplike werkers se waardeoordele het dus hul vermoë tot empatiese skakeling met die kliënt belemmer.

Nog 'n faktor wat tot die hoë persentasie skadelike response kon bydra, was die feit dat die kliënte 'n opdrag tot provokasie gehad het. Die kliënte het óf die maatskaplike werker se werksmetodes gekritiseer, óf die werker persoonlik aangeval, óf 'n persoonlike opmerking gemaak. Hulle het ook 'n direkte aanspraak om hulp gemaak, met ander woorde direk die maatskaplike werker versoek om raad en hulp te gee.

Hierdie response van 'n kliënt is moeilik hanteerbaar in 'n onderhoud aangesien die natuurlike reaksie op provokasie aanval of verdediging is. Van die maatskaplike werkers is dus verwag om nie op 'n persoonlike vlak te reageer nie, maar om op die dieper emosionele proses van die kliënt te fokus.

In hoofstuk 3.3 is aangedui dat aggressie altyd 'n simptoom van 'n dieperliggende gevoel is en dat dit in 'n maatskaplike-werk-onderhoud belangrik is om by die dieperliggende gevoelens aan te sluit, eerder as om by die inhoud van die aggressie betrokke te raak. Indien die maatskaplike werker nie op die dieperliggende gevoelens fokus nie en aggressief of konfrontierend reageer, kan dit tot groot nadeel van die kliënt strek en sy insekuriteit verhoog.

In sommige van die onderhoude het die maatskaplike werkers persoonlik emosioneel betrek geraak by die konfrontasie met die die kliënt en dan die onderhoud bloot op persoonlike vlak gevoer en vergeet van hul rol as maatskaplike werker.

Voorbeelde daarvan is in onderhoud VIII waar die kliënt vir die maatskaplike werker sê sy gee nie vir hom om nie, en dat sy dink sy is beter as die mense wie sy moet help, waarop die werker antwoord "... Ek gaan vir u sê, u maak darem nou geweldige veralgemenings, kwalifiseer dit ..". Die gesprek het aangehou en later het hulle oor ander professies en dié se betrokkenheid by mense gestry. In onderhoud III protesteer die kliënt teenoor die werker en vra of sy dan nie ook foute het nie, waarop sy antwoord "... Daar's definitief foute by my", waarop die kliënt vra hoe sy ander kan help as sy haarself nie kan help nie. Hierop antwoord sy "... ek kan myself help". Dit is dan ook 'n goeie voorbeeld om aan te toon hoe 'n dilemma kan ontstaan as die maatskaplike werker by die inhoudelike redenasies van die kliënt betrokke raak en ook sy vrae beantwoord.

Die feit dat die maatskaplike werkers nie die dieper emosionele gevoelens van die kliënt gepeil het nie, kon wees omdat hulle nie die insig gehad het om dit op daardie oomblik raak te sien nie of dat hulle as gevolg van die provokasie in so 'n mate gespanne geraak het dat dit 'n blokkasie in hulself veroorsaak het. Indien laasgenoemde waar sou wees dui dit daarop dat hulle nie die nodige professionele vaardighede gehad het om hul gewaarwordinge te kon verbaliseer nie.

Dit is ook duidelik dat van die maatskaplike werkers nie werklik na die kliënte geluister het nie en gevolglik die kliënte nie emosioneel kon ondersteun nie. Voorbeelde hiervan kom in onderhoud IV voor waar die kliënt sê "... die ding is die probleem is nie vir my 'n probleem nie, maar dis vir hulle 'n probleem. Sien, ek het 'n ... uh ... homoseksuele verhouding, en ... my ouers keur dit glad nie goed nie". Die werker reageer daarop deur te sê "... en jy voel hulle het jou hiernatoe gestuur". Die maatskaplike werker het ook totaal ontoepaslik op vorige inhoudes gereageer en nie gefokus op wat die kliënt sê nie.

'n Tweede voorbeeld is in onderhoud XV waar die kliënt sê "... Dit is nie vir my 'n probleem nie. Ek ... ek bedoel ek kom heeltemal oor die weg. Dit gaan oor die feit dat ek 'n homoseksuele verhouding met iemand het en hulle kan dit nie aanvaar nie. Vir my maak dit saak ... maak dit nie saak nie, vir my is dit doodgewoon". Die werker reageer daarop deur te sê "... so hulle het jou gedwing om hiernatoe te kom".

Egan (1990, p.136) dui aan dat ondersteuning 'n funksie van empatie is en ondersteuning lei tot 'n gemaklike kommunikasievloei en fasiliteer dialoog tussen maatskaplike werker en kliënt. Gemaklike kommunikasie ontstaan uit die kliënt se gevoel dat hy verstaan en aanvaar word. In beide bogenoemde onderhoude blyk dit of die maatskaplike werkers ondersteunend wou optree, maar omdat hulle nie akkuraat geluister het nie, is die kwaliteit van hul onderskraging en empatie ondermyn.

Ons sien dus dat response wat positief vir die kliënt se groei is, gesien kan word as kommunikasie wat nabyheid skep, terwyl response wat skadelik is vir die kliënt se groei volgens die definisie, aspekte insluit soos kritiek, afsydigheid of meerderwaardigheid. Hierdie aspekte skep afstand en kan as die teenoorgestelde van akkurate empatie gesien word.

Uit die ontleding van die onderhoude word dit duidelik dat die maatskaplike werkers nie werklik begrip gehad het vir die kliënt nie en terselfdertyd nie sensitief vir die kliënt se verwysingsraamwerk was nie. Indien die teenoorgestelde waar was, sou die persentasie response van die maatskaplike werkers wat afstand geskep het, kleiner gewees het. Die maatskaplike werkers het nie effektief die kliënt se belewenisse verstaan nie as gevolg van hul eie subjektiewe belewenisse van die kliënt se probleem. So is daar afstand geskep in die verhouding en het die werkers die teenoorgestelde pool gevorm waarteen die kliënt maklik sy aggressie kon rig.

Voorbeelde hiervan kan in byvoorbeeld die tweede onderhoud gevind word, waar die kliënt haar probleem stel en kla oor haar ma wat inmeng in haar lewe. Hierop sê die maatskaplike werker: "... nou dink jy nie die verhouding tussen jou en jou pa is 'n ongesonde ding nie?" Met ander woorde die maatskaplike werker is totaal in haar eie verwysingsraamwerk vasgevang. Daarmee saam het sy nie na die kliënt geluister nie en ook nie met die konfrontasie (as eerste respons) die kliënt en haar gevoelens gerespekteer nie. Die maatskaplike werker plaas haarself onmiddellik aan die teenoorgestelde kant as die kliënt, wie daarna binne die opdrag van die navorsing, die maatskaplike werker kon aanval.

Die feit dat die oorgrote meerderheid maatskaplike werkers by die inhoud van die gesprek en die inhoude van die kliënt se provokasie betrokke geraak het, het daartoe gelei dat daar 'n intellektuele tweestryd ontstaan het waar die werker en kliënt gekyk het wie die laaste sê het. In die proses is ver weg beweeg van die kliënt se ware gevoelens en sy werklike probleem. Aangesien van die onderhoude op intellektuele vlak gevoer is, het die kliënte dikwels beheer oor die onderhoud verkry en dikteer wat in die gesprek gebeur. Voorbeelde daarvan kan gevind word in onderhoud IX waar die kliënt aan die werker vra: "Is jy werklik geïnteresseerd in my probleem?" Werker: "Ek weet nie of jý geïnteresseerd is in jou probleem nie". Kliënt: "Nou jy beter my geïnteresseerd maak!"

Die kliënt het in so 'n mate weg beweeg van sy probleem dat sy sarkasties-aggressief en uitdagend geraak het.

'n Moontlike laaste verklaring vir die maatskaplike werkers se reaksies kan wees dat hul nooit geleer het om aggressie of provokasie van 'n kliënt toepaslik te hanteer nie. Indien hul wel sulke blootstelling gehad het, is dit vir hulle moeilik om by hul onderhoudsvaardighede in maatskaplike werk te hou wanneer hulle onder druk geplaas word.

Die voorafgaande inligting kan beskou word as moontlike verklarings waarom slegs 12,5 % (drie) maatskaplike werkers meer as vyftig persent groei response getoon het in die eerste minute van 'n eerste onderhoud.

6.5 Maatskaplike werkers se response op die aggressiewe kliënte

Die vierde doelstelling van hierdie studie is om vas te stel hoe die maatskaplike werkers op die verbaal-aggressiewe kliënte binne die eerste minute van 'n onderhoud reageer.

Hierdie response van die maatskaplike werkers word evalueer waar dit direk na die kliënt se provokasie voorgekom het. Wanneer daar bv. na verwerping gekyk word, beteken dit nie dat die persentasie maatskaplike werkers deurlopend verwerpend opgetree het nie. Dit beteken die genoemde persentasie verwerpende reaksies het direk na die provokasie van die kliënt voorgekom. Die aantal response wat deurlopend in die onderhoud voorgekom het, is nie in aanmerking geneem nie, maar bloot die verskillende tipes response ná provokasie.

Provokasie vanaf die kliënt kan gesien word as werklike konfrontasie of aggressie, persoonlike opmerkings, kritiek op die werkmodes van die maatskaplike werkers

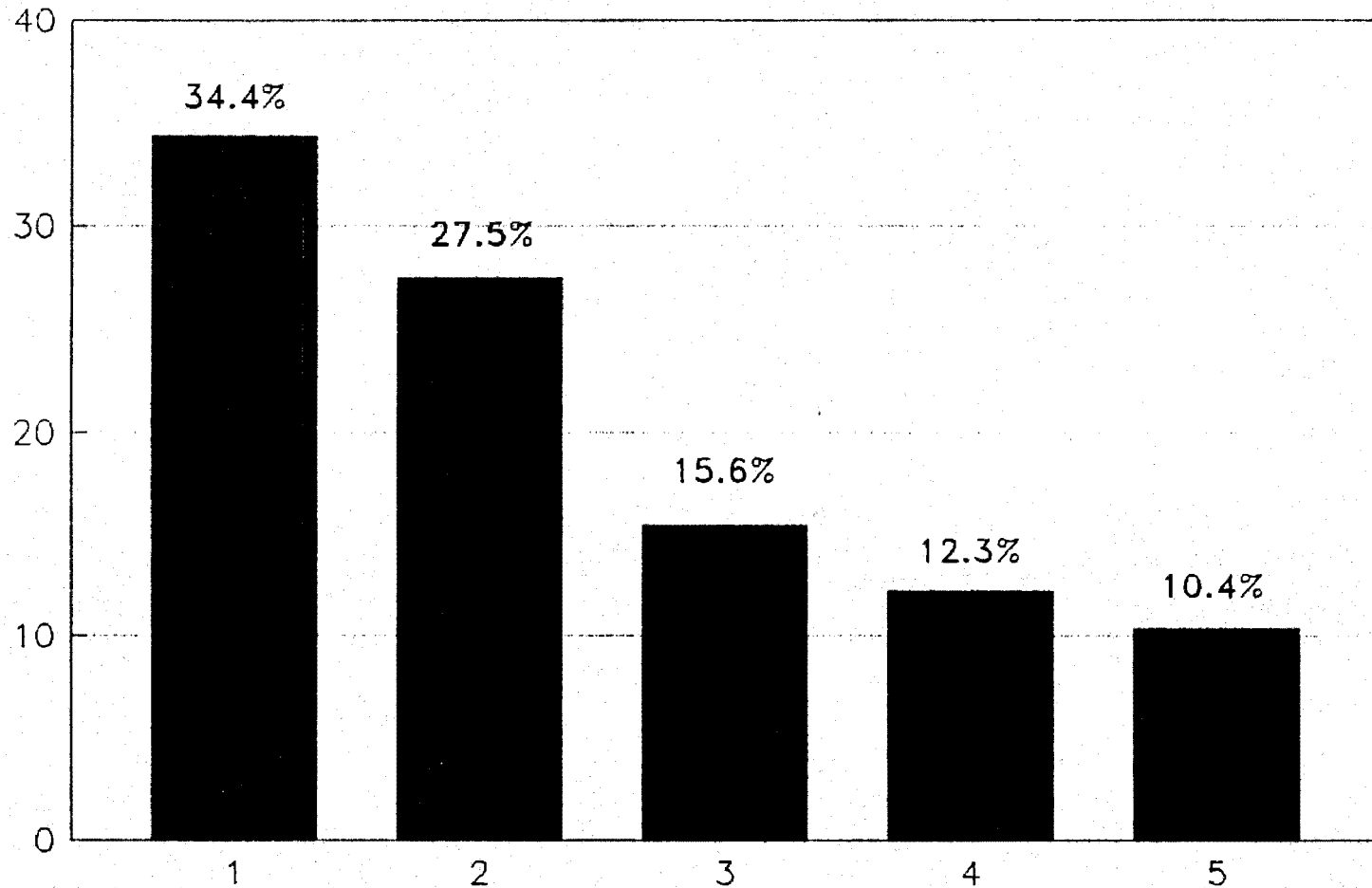
of 'n respons van die kliënt waar die kliënt se weerstand duidelik weerspieël word.

Aangesien vier en twintig maatskaplike werkers betrokke was en elke maatskaplike werker individualisties reageer op provokasie of weerstand van die kliënt, is die onderskeie response van die maatskaplike werkers gegroepeer om meer sinvolle statistiek te kon verkry. Die inligting word in histogram 6.6 weergegee.

HISTOGRAM 6.6

RESPONSE VAN MAATSKAPLIKE WERKERS NA AGGRESSIE VAN DIE KLIËNT

Persentasie response



1. Verdedigende response soos verduidelik, vrae vra, verdediging.
2. Interpretasie of refleksie.
3. Aggressiewe response soos verwerping, veroordeling en konfrontasie.
4. Intellektuele response soos intellektualiseer, redeneer en preek.
5. Verskeidenheid van response soos beskuldig, manipuleer, toenadering, pleit ens.

6.5.1 Bespreking van histogram 6.6

Vier en dertig komma vier persent (drie en vyftig) response was verdedigend of response wat die maatskaplike werkers se kontrole in die onderhoud laat verminder het (verduidelik, vrae vra).

Sewe en twintig komma drie persent (twee en veertig) response was interpretasies of refleksies.

Vyftien komma ses persent (vier en twintig) response van die maatskaplike werkers kan gesien word as aggressiewe reaksies (verwerping, veroordeling en konfrontasie).

Twaalf komma drie persent (negentien) response was intellektuele reaksies op die kliënt (intelektualiseer, redeneer, preek).

Tien komma vier persent (sestien) response kan gesien word as 'n verskeidenheid response (beskuldiging, manipulasie, toenadering, pleit, ens.).

(a) Bespreking van interpretasie en refleksie

(i) Interpretasie

Egan (1990:135) noem dat interpretasie 'n swak plaasvervanger vir empatie is. In geheel kan interpretasie nie as 'n swak respons op weerstand of aggressie gesien word nie. Indien die maatskaplike werker 'n korrekte interpretasie maak, kan dit beweging by die kliënt te weeg bring. 'n Goeie voorbeeld van 'n korrekte interpretasie kan in onderhoud XXI gevind word.

Kliënt	Maatskaplike Werker
Maar ... kyk ek dink nie ek kan eintlik met u praat nie ... ek bedoel ...	Is dit vir jou moeilik om hier te sit?
In die eerste plek ... jy kon baie goed gelyk het, maar daai rok laat jou so groot soos 'n os lyk, en dit sit my heeltemal af ...	Ek mag verkeerd wees, maar ek het half die gevoel dis 'n ongelooflike ongemaklike situasie vir jou.
Met bogenoemde interpretasie was die maatskaplike werker ingestel op die kliënt se gevoelens en het sy nie betrokke by die inhoudelike verwerping van die kliënt geraak nie.	

Wanneer die interpretasies nagegaan word, blyk dit dat 40 % van die interpretasies nie akkuraat was nie en daarom nie 'n positiewe effek op die kliënt of die hulpverlenende verhouding gehad het nie. Dit het die kliënt laat voel dat die maatskaplike werker nie werklik in kontak met hom of haar is nie. Die afstand tussen die werker en kliënt is daardeur vergroot. Ter illustrasie die volgende voorbeelde:

Kliënt	Maatskaplike werker
In onderhoud III Jy sê dan jy het foute	Ek het foute, en as ek bewus is van 'n fout ... ag wel, in elk geval, jy's nou in elk geval besig om my ... Wie help mekaar nou eintlik? Ek vir jou of jy vir my?
In onderhoud X Kyk hierso ... ag nee, ek dink nie jy luister na my nie. Al wat ek wil hê, is dat my ma het gesê ek moet hiernatoe kom en jy sal my vertel hoe ek my pa en my se verhouding sal breek, wat ek niks mee verkeerd sien nie.	Jy voel jy en jou pa het 'n goeie verhouding?

Om 'n akkurate interpretasie te maak moet die maatskaplike werker honderd persent in kontak met die kliënt se gevoelens wees wat nie noodwendig in die inhoudelike van die gesprek na vore hoef te kom nie.

(ii) Refleksies

Refleksies kan gesien word as 'n tegniek of vaardigheid waardeur maatskaplike werkers probeer om die kliënt werklik te verstaan en poog om in aanraking met die kliënt se verwysingsraamwerk te kom en dit aan hom te kommunikeer. Deurdat die maatskaplike werker werklik luister na dít wat die kliënt sê en daarmee saam sy gevoelens terug reflekteer aan hom, ontwikkel daar kontak tussen die maatskaplike werker en die kliënt. Terselfdertyd kontroleer die maatskaplike werker of hy die kliënt reg verstaan en 'n wedersydse gevoel van respek ontwikkel.

Veral van belang binne die raamwerk van hierdie navorsing was dat dit die maatskaplike werker die geleentheid sou bied om nie by die inhoudelike konfrontasie van die kliënt betrokke te raak nie. Deurdat die maatskaplike werker die kliënt se gevoelens vir hom akkuraat terugreflekteer, word die kliënt eerder bewus van wat hy voel as van die maatskaplike werker se respons op dit wat hy sê. Daar ontwikkel dus nie 'n situasie waar hulle twee teenoorgestelde pole met 'n wedersydse reaksie op mekaar vorm nie.

Voorbeelde om bogenoemde te illustreer is die volgende:

Kliënt	Maatskaplike Werker
<p>Onderhoud XX1</p> <p>U sal eers vir my moet bewys dat u instaat daartoe is om my te help</p>	<p>Is dit verkeerd as ek sê dat jy 'n ongelooflike onsekerheid het op die oomblik? Want hier sit ek, en ek lyk of ek "casual" is, en ek is nie professioneel nie. Ek dink dit is vir jou moeilik om jouself oop te maak teenoor 'n persoon.</p>
<p>In dieselfde onderhoud</p> <p>Ja ek is nie daarop uit om na 'n malhuis toe te gaan of na 'n sielkundige inrigting of na 'n hospitaal of na 'n tronk waar ek 'n "straight jacket" geplaas moet word, en almal in uniform rondloop nie. Ek sal daarvan hou dat iemand meer ernstig is, meer belangstel, meer professioneel is.</p> <p>Die kliënt het, net na hierdie refleksie, betrokke geraak in die gesprek en begin beweeg. Die maatskaplike werker het op 'n effektiewe wyse by die kliënt se gevoelens gebly en daarmee saam nie betrokke geraak in 'n tweestryd nie.</p>	<p>Dis 'n hengse vernedering om hier te wees</p>

Hoewel daar 'n relatiewe hoë persentasie refleksies of interpretasies voorgekom het na provokasie van die kliënt is dit bevind dat 76,4 % van die refleksies ontoepaslik en nie akkuraat was nie. Dit het die kliënt se gevoel versterk dat die maatskaplike werker hom nie werklik verstaan nie en die kliënt se weerstand of aggressie het merkbaar toegeneem. Voorbeelde hiervan is die volgende:

Kliënt	Maatskaplike Werker
<p>Onderhoud X</p> <p>Nee maar kyk hierso, ek vra jou die vraag eerste. Ek sê: weet jy wat ek met my pa moet doen? Want ek weet mos nie anders sou ek nie hiernatoe gekom het nie.</p>	<p>As jy geweet het wat om te doen sou jy iets gedoen het, dan sou jy nie hiernatoe gekom het nie.</p>
<p>Onderhoud X1</p> <p>Jy moet weet jou ... jy moet beseef wat ek nou sê is normaalweg, jy maak verkeerde opsommings, jy moet beseef ek praat net oor hierdie ding, ek weet nie waar jy aan die idee kom dat ek kwaad is oor iets nie.</p> <p>Na bogenoemde refleksie het die kliënt vir die maatskaplike werker begin skree. Dit is so dat 'n opstandige en aggressiewe kliënt meer druk op 'n maatskaplike werker plaas. Die indruk was dat die meeste maatskaplike werkers so ontwrig of gespanne was dat die kwaliteit van hulle refleksies waardeloos geword het.</p>	<p>Jy voel nie kwaad nie.</p>

Die persentasie swak refleksies word verder deur inligting in hoofstuk 6.3 waar die hoë persentasie response wat skadelik is vir die kliënt uitgelig is, bevestig.

(b) Bespreking van verdedigende response

Die volgende response wat bespreek word, is response van maatskaplike werkers wat verdedigend was of response soos om te verduidelik of vrae te vra vir die kliënte. Die effek daarvan op die kliënte was dat die kliënte beheer oorgeneem het in die onderhoude, of dat die kliënte self verdedigend geraak het of dat die afstand tussen werkers en kliënte vergroot het.

In geheel het 34,4 % (drie en vyftig) van die maatskaplike werkers se response in hierdie groep geval. Die response word weer onafhanklik van mekaar bespreek:

(i) Verdediging

Verdediging deur die maatskaplike werkers kan as 'n teenoorgestelde van kongruensie gesien word. Aangesien kongruensie reeds volledig bespreek is in 4.3.1 word dit nie verder toegelig nie.

Hoewel die kliënte die maatskaplike werkers aggressief-persoonlik probeer betrek het, sou die kliënte nie geslaag het as die maatskaplike werkers gefokus het op die kliënte se gevoelens nie. Die werkers het telkemale betrek geraak by die inhoudelike van die kliënt se woorde en daarop gereageer, in plaas daarvan om op die proses in die onderhoud te fokus. Indien die werkers die vermoë gehad het om werklik na die kliënt in terme van hul emosionele belewenisse te luister, sou hul glad nie verdedigend gereageer het nie. Omdat die maatskaplike werkers persoonlik betrek geraak het by die kliënte se provokasie, het hul bo en behalwe verdedigende response, ook ander negatiewe response soos verwerping en aggressie teenoor die kliënt getoon. Die situasie het in sommige onderhoude tot so 'n vlak gedaal dat dit bloot in 'n onprofessionele persoonlike woordewisseling ontaard het.

Voorbeelde hiervan kan gevind word in onder andere, die volgende onderhoude:

Kliënt	Maatskaplike Werker
<p>Onderhoud I</p> <p>Dat jy jouself so belangrik ag, dat jy in 'n byna militaristiese milieu in gaan om jouself op ander mense af te dwing en te sê: "ek is goed genceg, ek kan jou help? Met ander woorde, jy beskou jouself as een wat nie probleme het nie ... Ek is "allright", ek kan jou help</p>	<p>Hoe weet jy ek het nie probleme nie?</p>
<p>In onderhoud III</p> <p>Julle dink van julleself: "Ja I'm God's gift to mankind" ek kan almal help.</p> <p>Nou hoekom doen jy dan die tipe werk?</p>	<p>Nee glad nie.</p> <p>Want ek geniet dit. Ek sê nie ek kan nie, ek probeer.</p>

Die voorbeelde wys terselfdertyd hoe die maatskaplike werker kontrole verloor in die onderhoud. Die kliënt het die oorhand verkry en het in die volgende reaksies bloot dit wat die werker gesê het verder gekritiseer. Deur op hierdie vlak betrokke te raak het die werker die kliënt toegelaat om al verder weg te beweeg van die rede waarom hy daar is.

(ii) Vrae vra

Omdat vrae vra nie noodwendig as 'n swak onderhoudstegniek gesien kan word in respons op aggressie nie, kan daar nie 'n algemene interpretasie nl. of vrae vra positief of negatief is, gegee word nie. Die konteks waarin die vrae gevra word, sal die positiewe of negatiewe effek daarvan laat wissel.

Voorbeelde daarvan is:

1. Werker ... Hoe weet jy ek het nie probleme nie?	Ter verdediging
2. Werker ... uhm ... nou maar, uhm - wat dink jy is die oplossing dan vir die hele ding?	Verloor kontrole in onderhoud deur die vraag
3. Werker ...Hoe voel jy, dink jy ek dink dit is verkeerd?	Deur dié vraag word die inligting aan die klient terug gereflekteer en so behou die maatskaplike werker kontrole in die onderhoud.
4. Kliënt Ja omdat hulle (ouers) ook voel ek het hulp nodig en hulle is beter as ek ... daar's niks met hulle verkeerd nie - alles is my fout. Werker Is jy kwaad vir mense wat vir jou sê wat jy moet doen?	Deur dié vraag ontken die werker die klient se gevoelens en vergeet die essensie van wat die klient sê.
5. Kliënt Nee man ek gaan nie nou vir jou sê nie. Jy vra vraag op vraag op vraag. In elk geval vra maar 'n ander vraag.	Waar die maatskaplike werker te veel vrae gevra het en bygedra het tot die klient se aggressie

Soos reeds genoem, stel Egan (1990) dat vrae vra 'n swak plaasvervanger vir empatie is. In hierdie geval wissel die effek van die vrae. Wanneer 'n vraag effens krities gestel word of die bewoording van die vraag nie korrek is nie, lei dit daartoe dat afstand tussen maatskaplike werker en klient geskep word.

Maatskaplike werker:

Maar ... uhm ... kan jy dalk nie insien dat daar 'n probleem is tussen jou en jou pa nie ... dat dit ... dat dit 'n verkeerde verhouding is? Iets wat nie in ons algemene standarde reg is nie?

of

Dit is maar net gemeenskapsnormes of pas jy jou nie by gemeenskapsnormes aan nie?

Beide die vrae is in 'n groot mate veroordelend en dit plaas stremming op die hulpverlenende verhouding.

(iii) Verduideliking

Omdat die kliënte 'n opdrag tot provokasie gehad het, het hulle in elke onderhoud noodwendig hul weerstand of aggressie in die onderhoud ingebring.

Hier word dit weer duidelik dat wanneer die maatskaplike werker begin verduidelik het was dit tot nadeel van die werker en het hy grond verloor in die onderhoud en het die kliënt oorgeneem.

Swart & Wiehan (1979:13) sê die hulpverlenende verhouding kan gesien word as 'n instrument om gedrag te verander, dié verandering van gedrag word as groei gesien. Daarom kan die belangrikheid daarvan dat die maatskaplike werker kontrole oor die hulpverlenende verhouding moet behou, nie oorbeklemtoon word nie. In hierdie stelling ondersteun bogenoemde skrywers vir Haley (1963) wat dit ook duidelik stel dat die doel van terapie deurentyd gerig is op verande-

ring van die kliënt se gedrag. Indien die maatskaplike werker nie daarin slaag om die kliënt se gedrag te beïnvloed nie, is die maatskaplike werker oneffektief. Die vraag wat hier gevra word is, wie is in kontrole van die verhouding? Wie word deur wie maneuever?

Wanneer die onderhoude nagegaan word, is dit duidelik dat heelwat maatskaplike werkers bo en behalwe deur verduidelikings aan die kliënte te bied, met 'n wye verskeidenheid van ander response ook kontrole oor die onderhoud verloor het. Dit was opvallend in hoe 'n groot mate die kliënte toegelaat is om weg te beweeg van hul eie probleem. Dit het die kliënte se negatiewe of aggressiewe gedrag opmerklik laat eskaleer.

(c) Bespreking van aggressiewe response:

Met aggressiewe response word bedoel response soos verwerping, konfrontasie of veroordeling. Egan (1990:86) sê die maatskaplike werker moet die kliënt se wêreld herleef asof hý die kliënt is. Met ander woorde die maatskaplike werker staan saam met die kliënt en vorm begrip vir die kliënt se verwysingsraamwerk. Binne so 'n raamwerk is dit nie vir die maatskaplike werker moontlik om 'n teenoorgestelde pool wat die kliënt kan antagoniseer, te vorm nie.

(i) Verwerping

Soos reeds in die vorige hoofstukke genoem, is dit vir die kliënt nodig om veiligheid te beleef binne die hulpverlenende verhouding. Die aspek is van optimale belang in die eerste minute van die eerste onderhoud. Die kliënt beweeg met wantroue in die hulpverlenende verhouding in, omdat hy moontlik bedreig oor die nuwe situasie, sowel as oor sy probleem voel. Verwerping deur

die maatskaplike werkers is 'n ekstreme respons op die kliënte se vermeende provokasie. 'n Vertrouensverhouding sal beswaarlik binne so 'n situasie kan ontwikkel. Die feit dat die maatskaplike werkers verwerpend op die kliënte reageer het, dui daarop dat hul persoonlik betrek geraak het in die gesprek. Soos met die vorige response aangedui is, het die maatskaplike werkers op die inhoudelike boodskap van die kliënte reageer in plaas van om die proses van die onderhoud en die kliënt se gevoelens in gedagte te hou.

Sulke verwerping sal 'n reeds onsekere vervreemde kliënt bloot verder vervreem, aggressie ontlok en die hulpverlenende onderhoud verongeluk.

Die volgende voorbeelde word duidelikheidshalwe aangehaal:

Kliënt	Respons van Maatskaplike Werker
In Onderhoud II Sê jy nou iets teen my! ... ek en my pa?	Natuurlik! Dit is mos een van die mees ongesondste verhoudings wat daar kan wees. Jy met jou eie pa - wat maak jy as jy swanger word?
Onderhoud IV Ek bedoel ek kan dit enige tyd doen, maar hoekom moet ek dit vir u sê. Dit ... uh ... ek ... ek hou nie daarvan dat ... dat enige iemand wat weet van ... hoe ek voel nie, wat aangaan nie.	En wat maak dit ook saak wat jy voel, dit het mos niks met my te doen nie.
Uit bogenoemde voorbeelde is die maatskaplike werkers se verwerping duidelik. Dit is ook duidelik dat daar na bogenoemde insette van die maatskaplike werkers 'n negatiewe reaksie van die kliënt sal wees.	

Die betrokke maatskaplike werkers het hul verantwoordelikheid ten opsigte van veilige klimaatskepping versak en in 15,6 % (vier en

twintig) van hul response bloot persoonlik en verwerpend reageer.

(ii) Veroordeling

Bo en behalwe die inligting wat reeds onder die vorige paragraaf genoem is, is daar 'n addisionele element wat by veroordeling ter sprake kom nl. 'n moralistiese ingesteldheid van die werker.

Met so 'n houding skaar die maatskaplike werker haarself by die gemeenskap en die verwagte norme wat gehandhaaf behoort te word. 'n Sterk element van verwerping met ekstra trefkrag word so bygebring. Die kliënt word nie net gekonfronteer met die maatskaplike werker se afkeur nie maar ook met dié van die res van die gemeenskap. Dit kan die kliënt óf opstandig, óf aggressief maak óf laat onttrek, wat noodwendig sterk negatiewe implikasies vir 'n hulpverlenende verhouding het.

Ter verduideliking die volgende:

Maatskaplike Werker se respons
<p>In onderhoud II</p> <p>Maar ... uhm ... kan jy dalk nie insien dat daar 'n probleem is tussen jou en jou pa nie ... dat dit ... dat dit 'n verkeerde verhouding is, ... iets wat nie in ons algemene standarde reg is nie?</p>
<p>In onderhoud V</p> <p>Maar dink jy nie dis immoreel om 'n verhouding - 'n seksuele verhouding met jou pa te hê nie? (3)</p> <p>Dit is maar net gemeenskapsnormes of pas jy jou nie aan by gemeenskapsnormes nie? (5)</p>

(iii) Konfrontasie

Hoewel konfrontasie nie bloot as 'n negatiewe repons gesien kan word nie, is dit 'n vereiste dat konfrontering van 'n kliënt omsigtig moet geskied. Indien konfrontasie nodig is om insig of beweging te bewerkstellig, kan dit aanvaar word as positiewe bydrae binne die hulpverlenende verhouding. 'n Voorbeeld van so 'n konfrontasie kan gevind word in Onderhoud XXI.

Kliënt	Maatskaplike Werker
<p>Ek dink jy is baie "casual" En ek dink nie dat iemand wat professioneel optree so terloops kan wees nie. Nie met iemand wat sy probeer help nie.</p>	<p>Jy weet, dis soms nogal vreeslik interessant dat jy uhm ... ek dink 'n deel van jou ongemaklikheid kom vir my daarin uit dat jy my aanval op die oomblik.</p>
<p>Die teenoorgestelde kan gevind word waar die maatskaplike werker die kliënt na provokasie blindelings konfronteer</p>	
<p>Onderhoud VIII</p> <p>Wel, julle is almal so . Jy ag jouself so hoog, dat jy bereid is om ander mense se probleme vir hulle op te los. Ek is so goed, en God het my op die aarde geplaas om die ander nietige mensies reg te help ... en ek hou nie van mense wat ...</p>	<p>Ek gaan vir u sê, u maak darem nou geweldige veralgemenings. Kwalifiseer dit!</p>
<p>Dit is 'n impulsief-blindelingse konfrontasie wat daartoe gelei het dat hulle betrokke geraak het in 'n redenasie oor ander professies. Hul het dus weg beweeg van die kliënt se gevoelens en die rede hoekom die kliënt kom hulp soek het.</p>	

Konfrontasie as respons op provokasie was in meeste van die kere blindelings gedoen met 'n negatiewe effek op die hulpverlenende verhouding.

Waar dié drie tipes response teenwoordig is, kan die gevolgtrekking gemaak word dat daar weinig aanvaarding van homself beleef word deur die kliënt en dat daar nie 'n klimaat van positiewe

agting of empatiese begrip heers nie. Die maatskaplike werker toon min sensitiviteit teenoor die kliënt en sy gevoelens en geen respek vir die kliënt se menswaardigheid nie.

(d) Bespreking van intellektuele response

Ingesluit onder hierdie opskrif is response soos intellektualisering, redenasies of prekerie. Twaalf komma drie persent (negentien) van die response wat weergegee is na provokasie of aggressie van die kliënt se kant was intellektuele response.

Intellektualisering, redenasies of preek veroorsaak distansiëring. Die gesprek word op intellektuele vlak, ver verwyderd van die kliënt se emosies gevoer.

Die maatskaplike werkers het telkens in inhoudelike gesprekke betrokke geraak wat daartoe gelei het dat beide die werker en kliënt later in 'n tweestryd betrokke was. Woordewisseling en 'n erge magstryd het daardeur ontwikkel. Op dié wyse is daar so ver van die kliënt se gevoelswêreld en werklike probleme af beweeg dat die maatskaplike werker haar posisie as terapeut moeilik sou kon herstel of vestig.

Voorbeelde soos in Onderhoud II

Maatskaplike Werker:

Nou as jy na ander gesinne kyk en sien dat die dinge in ander gesinne nie gebeur nie, het jy nie dalk al gedink dat daar iets verkeerd kan wees nie?

Onderhoud III

Maatskaplike Werker:

Ja, maar, jy moet onthou, sien jy hulle punt is, dat hulle geskok is. Hier is altyd, hier is hulle seun wat

hulle dit nie van verwag nie, dis iets wat hulle heeltemal uit die veld geslaan het ... hulle het dit nie verwag nie. Met ander woorde ... hulle sal nie oop daarna luister nie.

Onderhoud VII

Maatskaplike werker:

Ja, dink jy dit is baie professioneel om nou eers hier in te kom en 'n papier in te vul met al jou besonderhede? Dink jy nie dis juis wat jy wil hê nie, want dan gesels ons nie oor jou nie en is die fokus op iets anders, of beleef jy dit nie so nie?

Onderhoud VIII

Maatskaplike werker:

Goed. U praat nou van maatskaplike werkers en sielkundiges. Maar wat van 'n dokter? Matig hulle hul dan nie ook aan om te gaan studeer en 'n mens te help nie, want hy help ook 'n mens?

Bogenoemde reaksies van die maatskaplike werkers kon verhoed geword het indien hul werklik na die kliënt geluister het. Indien die maatskaplike werkers uitsluitlik op die kliënt se emosionele belewenisse gefokus het sou hul moontlik die werklike boodskap van die kliënt kon hoor.

(e) Bespreking van die volgende indeling nl. 'n verskeidenheid van response

10,5 % (sestien) van die response van die maatskaplike werkers het bestaan uit 'n verskeidenheid van response. Dit is response wat slegs een, twee of drie keer voorgekom het wat nie statisties sinvol verwerk kon word nie.

Soos bv. manipulasie, pleit, onderhandel, ondersteunens. Wanneer verskillende maatskaplike werkers se response op hierdie wyse ontleed word, is dit bloot toevallig dat van die response in so 'n mate ooreenstem dat dit statisties verwerk kan word.

SAMEVATTING

Die oorgrote meerderheid van maatskaplike werkers se response op die kliënt se provokasie is in hierdie afdeling bespreek.

In hierdie hoofstuk is die navorsingsdata in verband gebring met die doelstellings van die studie.

Daar is aangetoon dat warmte, empatie en kongruensie wel effektief kan wees as openingsgespreksvaardigheid in die hantering van die aggressiewe kliënt.

In die daaropvolgende inligting is aangetoon dat daar slegs een maatskaplike werker was wat vaardig was in warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid.

Die rasionaal van die studie nl. om aan te toon dat warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid noodsaaklik is in die hantering van die aggressiewe kliënt, kan daarom nie deurslaggewend bewys word nie.

Aansluitend daarby is aangetoon dat slegs drie maatskaplike werkers daarin kon slaag om meer as 50 % groeiresponse in die onderhoude te gee. Aspekte wat moontlik kon aanleiding gee daartoe dat die maatskaplike werkers hoë stremmende response gegee het, is bespreek.

Die meeste van die response op sigself is nie negatiewe response nie (bv. refleksie, interpretasie, vrae vra, ens.), maar swak response het die kwaliteit van die onderhoud in 'n groot mate negatief beïnvloed. Voorbeelde is weergegee waar die

maatskaplike werkers as gevolg van die gebruik van verkeerde woordkeuses of spanning swak refleksies gemaak het. Die feit dat die maatskaplike werkers persoonlik betrek geraak het en net na die inhoudelike van die kliënte se boodskappe geluister het, het hul vermoë tot verhoudingstigting negatief beïnvloed, indien nie gekelder nie.

HOOFSTUK 7

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

INLEIDING

Vervolgens word daar vanuit die literatuurstudie sowel as die navorsingsinligting gevolgtrekkings en aanbevelings gemaak.

7. GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

7.1. Gevolgtrekkings

- 7.1.1 Die eerste doelstelling van die navorsing was die verkenning van die beskikbare literatuur met betrekking tot warmte, empatie en kongruensie as 'n openingsgespreksvaardigheid met die verbaal-aggressiewe kliënt.

Hoewel die literatuurstudie die navorser instaat gestel het om 'n breë oorsig oor veral warmte, empatie, kongruensie en aggressie te verkry, kon geen inligting gevind word wat direk van toepassing op die konteks van die navorsing was nie.

Indien die beskouing wat aggressie as instink sien, aanvaar sou word, hou dit negatiewe of remmende implikasies vir beide die beheer en kontrole oor aggressie in. Vir die doeleindes van hierdie navorsing word andere se beskouing oor aggressie nl. as reaksie op frustrasie, of as simptoem van angs en pyn sowel as aggressie as aangeleerde gedrag, aanvaar. Aggressie as interaksionele styl wat spesifieke funksies in 'n verhouding dien, soos bv. om afstand te skep, óf om kontrole oor die verhouding te verkry, óf bloot as rigiede wanaangepaste kommunikasiestyl, word ook aanvaar.

Afgesien vanuit watter invalshoek aggressie beskou word, is daar in par 2.3, 3.3 en par 6.1 uitgelig dat indien 'n maatskaplike werker ook aggressief sou reageer teenoor die kliënt, dit tot nadeel van die kliënt sal strek.

In die verdere verkenning van die literatuur met betrekking tot warmte, empatie en kongruensie is bevind dat dié kernvoorwaardes onteenseglik teenwoordig moet wees in geslaagde hulpverleningsverhoudings, Truax en Carkhuff (1967) en Swart & Wiehan (1979).

'n Maatskaplike werker wat net sê wat sosiaal paslik is, en wie agter 'n masker skuil en nie 'n kliënt ontmoet op persoonlike vlak nie, en weinig openheid openbaar, dra aan die kliënt 'n valsheid oor. Binne hierdie raamwerk is dit moeilik vir die kliënt om openlik en opreg met die maatskaplike werker te skakel. Empatie word as 'n belangrike komponent in elke hulpverleningsproses gesien. Deur akkurate en opregte empatie toon die maatskaplike werker dat hy werklik die kliënt verstaan. Hieronder is daar nie 'n basis vir hulpverlening nie, Swart & Wiehan (1979:26).

Kanfer en Goldstein (1975) noem dat warmte ook net so 'n belangrike komponent van die hulpverleningsverhouding is en dat die maatskaplike werker daarsonder oneffektief is. Indien die maatskaplike werker wel warm, empaties en kongruent is, word 'n sterk boodskap van respek, agting en aanvaarding aan die kliënt oorgedra. Empatie bied juis

vir die kliënt 'n geleentheid nl. deur akkurate empatie kan die maatskaplike werker die kliënt lei na eksplorاسie in plaas van aggressie. Binne die raamwerk behoort dit dus vir die kliënt moeilik te wees om steeds aggressief op te tree. Met die ontleding van die terapeutiese voorwaardes is ook gevind dat indien die maatskaplike werkers die kernvoorwaardes toepas, hulle nie op die kliënt se aggressie sal reageer nie. Die moontlikheid dat die maatskaplike werkers in 'n sosiale patroon van aggressie, teen-aggressie of verdediging betrokke sal raak, word dus skraler.

7.1.2 Die tweede doelstelling was om te bepaal of warmte, empatie en kongruensie as openings-gespreksvaardigheid vir die verbaal-aggressiewe kliënt enige waarde inhou.

By die meting is gevind dat die volgende persentasie maatskaplike werkers 'n een-telling behaal het in hul onderhoude met betrekking tot: warmte (70,8 %), empatie (79,1 %), en kongruensie (75,0 %).

Daar was dus weinig warmte, empatie of kongruensie in die onderhoude teenwoordig. In die ander onderhoude was die metings ten opsigte van elke maatskaplike werker wisselend, met ander woorde hy het bv. vir warmte 'n een behaal, kongruensie 'n twee en empatie 'n een. Daar was slegs in een onderhoud (4,1 %) 'n hoë telling ten opsigte van al drie die komponente behaal.

Bogenoemde het daartoe gelei dat die doelstelling nl. om te bepaal of warmte, empatie en kongruensie as openingsgespreksvaardigheid enige waarde inhou met die verbaal-aggressiewe kliënt, nie bevestig kon word nie.

Die gevolgtrekking wat egter wel uit bogenoemde prestasies gemaak word, is dat die maatskaplike werkers wie deel gevorm het van die ondersoek, nie goed in die basiese vaardighede wat in maatskaplike werk vanaf hul eerste studiejaar aan hul oorgedra word nl. eerbied, agting en aanvaarding onderlê was nie. Indien bogenoemde stelling onwaarskynlik is, moet aanvaar word dat wanneer maatskaplike werkers onder stres geplaas word, soos wat met 'n aggressiewe kliënt gebeur, hul nie die basiese vaardighede toepas nie. Die vaardighede is dus nie goed geïntegreerd, deel van die maatskaplike werker se werkwyse nie. 'n Verder moontlikheid is dat die maatskaplike werkers se sosiale respons op aggressie, nl. teenaggressie of verdediging sterker as sy bewustheid van sy rol as hulpverlener is.

As die maatskaplike werker werklik sy medemens goedgesind is en met toegeneentheid aanvaar, sal dit nie vir hom 'n probleem wees om kongruent, warm en empaties te wees nie.

7.1.3 Die derde doelstelling van die ondersoek was om vas te stel of die maatskaplike werkers ten spyte van die kliënt se provokasie steeds ten minste vyftig persent positiewe response in die eerste minute van die onderhoud sou gee.

Soos reeds in die bespreking van die navorsingsinligting aangetoon is, het slegs 12,5 % (drie) maatskaplike werkers meer as 50 % groei response gegee. Dit is duidelik dat die kliënte se gedrag en hul probleme 'n sterk negatiewe effek op die meeste maatskaplike werkers gehad het. Die hoë persentasie response wat negatief inwerk op die groei van die kliënte in die onderhoude, sowel as die feit dat 33,3 % (agt) maatskaplike werkers die kliënte sonder enige provokasie aangeval het, dien as bewys daarvan.

Dit blyk uit die navorsingsinligting dat die maatskaplike werkers wat by die ondersoek betrokke was, nie oor genoegsame kennis met betrekking tot die implikasies van seksuele problematiek sowel as aggressie beskik het nie. Hierdie stelling word gemaak aangesien 'n maatskaplike werker wat goed onderlê is in bogenoemde begrippe nie bv. verwerpend, konfronterend of aggressief sou optree teenoor so 'n kliënt binne die eerste minute of selfs later in 'n onderhoud nie. Die moontlikheid bestaan wel dat die maatskaplike werker in 'n mate kon kennis dra van die bogenoemde begrippe, maar dat hul vaardighede vir die hantering van die probleme grootliks ontbreek, waarskynlik hoofsaaklik omdat hulle in hul eie verwysingsraamwerk sulke gedrag of optredes in hul medemens summier verwerp.

Uit die navorsingsdata is dit duidelik dat die maatskaplike werkers se swak hulpverlenende insette nie in al die onderhoude gekoppel kan word aan die kliënt se provokasie of aggressie nie. Veral in die

onderhoude waar die maatskaplike werker die kliënt eerste aangeval het, het die maatskaplike werker se respons weinig met die kliënt se direkte provokasie te doen gehad, maar wel eerder met die aard van die kliënt se probleem. Hieruit het dan soos reeds aangedui, 'n intellektuele en emosioneel belaaide woordewisseling ontstaan.

Dit wil dus voorkom of die aard van die kliënt se probleem, hul houding of hul provokasie meeste van die maatskaplike werkers totaal van hul professionele rol as maatskaplike werker laat vergeet het en dat van die maatskaplike werkers persoonlik betrek geraak het in die onderhoude.

7.1.4 Die vierde doelstelling van die navorsing was om te bepaal hoe die maatskaplike werkers binne die eerste minute van die onderhoud reageer op 'n verbaal-aggressiewe kliënt.

Om die inligting sinvol te kon verwerk, is daar gefokus op die mees verteenwoordigende response van maatskaplike werkers ná aggressie of provokasie van 'n kliënt.

Die tipe response wat die meeste voorgekom het (34,4 %) was verdedigende response. Die kliënte het dus met hul aggressie of provokasie tot aggressie in 'n groot mate die oorhand verkry in die onderhoud. Indien die maatskaplike werkers in beheer van die onderhoude kon bly, sou hul minder verdedigend op die kliënt se aggressie reageer het en meer gefokus het op die kliënt se emosionele belewenisse. In genoemde persentasie

response het die maatskaplike werkers dus persoonlik betrek geraak.

In 27,5 % van die response het die maatskaplike werkers by hul aangeleerde tegnieke of vaardighede as maatskaplike werkers gehou nl. interpretasie of refleksie. Soos in die bespreking van die navorsingsinligting aangedui is, was die kwaliteit van die maatskaplike werkers se response in die verband ondeurleefd en dus swak en het die positiewe effek van reflektering of interpretasie in meeste van die onderhoude verlore gegaan. Hierdie response het selfs aggressie by die kliënte ontlok. Die swak kwaliteit van hul response word ook gekoppel aan die groot mate van spanning wat hulle waarskynlik beleef het as gevolg van 'n minder volwasse geïntegreerde lewensbenadering.

Die res van die response wat voorgekom het soos intellektualisering, aggressie en verwerping het almal afstand in die hulpverlenende verhouding tot gevolg gehad.

Dit blyk dus uit bogenoemde dat die maatskaplike werkers se response op die kliënt se aggressie grootliks van so 'n aard was dat dit óf die kliënt in beheer geplaas het, óf afstand geskep het. Die professionele response wat nog deur die maatskaplike werkers gegee was, was in so 'n mate onakkuraat dat die positiewe bydrae daarvan betwyfel word.

In geheel gesien wil dit voorkom of die maatskaplike werkers die kliënte se aggressie moeilik hanteer het by gebrek aan die nodige

vaardighede en, of insig. Die feit dat hulle persoonlik betrek geraak het by die kliënt se aggressie bevestig bogenoemde en mag ook dui op 'n mate van emosionele onvolwassenheid.

7.2 Aanbevelings

Aangesien die navorsingsdata verkry is vanaf 'n relatiewe klein steekproef maatskaplike werkers kan daar nie werklik betroubaar veralgemeen word nie. Die studie kan egter gesien word as 'n sinvolle voorondersoek wat met verdere navorsing uitgebrei behoort te word.

7.2.1 Dit word aanbeveel dat 'n volgende studie geloods word met betrekking tot die aanleer en toepassing van sekere vaardighede by maatskaplike werkers. Daar moet die volgende vrae gevra word:

- (a) Beskik die maatskaplike werkers oor genoegsame opleiding in die toepassing van warmte, empatie en kongruensie in die hantering van die aggressiewe kliënt?
- (b) Kan die maatskaplike werkers steeds hul terapeutiese vaardighede toepas wanneer hul deur die kliënte onder druk geplaas word?
- (c) In hoe 'n mate is maatskaplike werkers bewus van hul effek op die kliënte?
- (d) Is die maatskaplike werker in hulself 'n kongruent-geïntegreerde vol-

wassene en dus bekwaam om aan die eise van hul werk te voldoen?

7.2.2 Daar word aanbeveel dat daar in die opleiding van student-maatskaplike werkers aandag geskenk word aan die ontwikkeling van spesifieke vaardighede nl.

(a) Warmte, empatie en kongruensie, met ander woorde medemenslike insig.

(b) Die sinvolle hantering van gedrag by 'n kliënt wat nie ooreenstem met die maatskaplike werker se waardes en norme nie.

(c) Verskillende situasies assimileer waar daar stres op die maatskaplike werker geplaas word ten einde spesifieke vaardighede aan te leer om die sulke situasies sinvol te hanteer.

7.2.3 Dat daar in supervisie of in indiensopleidingsprogramme aandag geskenk word aan aspekte reeds genoem in para. 7.2.2

7.2.4 Dat maatskaplike werkers uitsluitel en duidelikheid sal hê oor wanneer 'n kliënt bv. na 'n Kliniese Sielkundige verwys moet word.

METINGSKAAL VIR EGTHEID TRUAX & CARKHUFF (1967, 68)

PUNTETELLING

1. - Die terapeut is duidelik verdedigend in sy interaksie. Dit is duidelik bewysbaar dat hy iets anders sê as wat by voel.
- Daar is weerspreking in die terapeut se stellings bv. die inhoud van wat hy sê is in teenstelling met sy stemtoon op nie verbale kommunikasie.
2. - Die terapeut reageer korrek, maar op 'n professionele eerder as op 'n persoonlike manier.
- Hy gee die indruk dat hy sê wat hy moet omdat dit goed klink, maar hy sê nie regtig wat hy dink nie.
- Daar is 'n uitgedinkte en geoefende kwaliteit in sy professionaliteit teenwoordig.
3. - Die terapeut is implisiet of verdedigend of professioneel hoewel daar nie eksplisiete bewys daarvoor is nie.
4. - Daar is nie implisiet of eksplisiet 'n bewys van verdedigende reaksies nie en ook nie 'n beeld wat voorgedhou word nie. Die terapeut toon geen inkongruensie nie.
5. - Die terapeut is diep betrokke en eg binne homself in die verhouding. Hy is oop vir ervarings en gevoelens, van enige aard. Positiewe insette van die kliënt sowel as dié wat seermaak, word aanvaar sonder om verdedigend te raak of te onttrek in professionaliteit.
- Hoewel daar botsende gevoelens is, word dit erken en aanvaar.

METINGSKAAL VIR EMPATIE TRUAX & CARKHUFF (1967:63)

PUNTETELLING

1.
 - Die terapeut is heeltemal onbewus van duidelik waarneembare gevoelens.
 - Die terapeut pas nie by die gevoelstemming van die kliënt of by die inhoud van sy gesprek aan nie.
 - Die terapeut toon geen akkuraatheid ten opsigte van duidelik waarneembare gevoelens nie, en gee aktief raad.
 - Die terapeut kommunikeer nie die kliënt se gevoelens aan hom terug nie.

2.
 - Toon byna 'n graad van akkuraatheid net teenoor die mees duidelik waarneembare gevoelens.
 - Indien die kliënt se emosies nie duidelik uitgespel is nie, mis die terapeut dit.
 - Die terapeut kry duidelik waarneembare gevoelens, maar mis die kliënt se boodskap.
 - Die terapeut blokkeer die kliënt ("misdirect").
 - Die terapeut ignoreer die kliënt se gevoelens as hy dit nie verstaan nie.

3.
 - Die terapeut reageer dikwels oor die kliënt se gevoelens wat hy wys aan die kliënt.
 - Die terapeut toon sy belang oor die meer dieper verborge gevoelens van die kliënt.
 - Die terapeut voel die gevoelens is daar, maar verstaan dit nie, of sien nie die aard en betekenis daarvan vir die kliënt nie.

4.
 - Gewoonlik reageer die terapeut teenoor die duidelik waarneembare gevoelens van die kliënt en toon soms 'n erkenning van dieper gevoelens.

2.

- In die terapeut se tentatiewe ondersoek misinterpreteer hy sommige gevoelens en antisipeer hy sommige wat nie teenwoordig is nie.
- Die terapeut is sensitief en bewus.
- Die terapeut wil verstaan en maak 'n poging om te verstaan, maar hy is nie werklik akkuraat nie.
- Die terapeut sien somtyds minder waarneembare gevoelens raak.
- Hy het 'n teorie oor die kliënt, maar is definitief nie mèt die kliënt nie.
- Die terapeut is diagnosties korrek en nie empaties sensitief oor die kliënt se gevoelens nie.

- 5.
- Hy reageer akkuraat op al die kliënt se gevoelens. Hy is bewus van baie minder sigbare gevoelervaringe maar is effens onakkuraat in die verstaan daarvan.
 - As hy dit nie verstaan nie kommunikeer hy dit sonder om te antisipeer en sonder 'n gestotter.
 - Somtyds kommunikeer die terapeut sy gewaarwordinge en sy probleem om ander mense se wêrelde te verstaan.
 - Hierdie meting is die middelpunt op die kontinuum van akkurate empatie.

- 6.
- Die terapeut erken die meeste duidelik waarneembare gevoelens en minder waarneembare gevoelens.
 - Hy verstaan die gevoelens, maar is somtyds nie reg met die intensiteit daarvan nie.
 - Sy reaksies is nie altyd akkuraat of in 'n toepaslike stemming nie.
 - Hy hanteer die gevoelens wat die kliënt ervaar direk, maar is nie reg met die intensiteit daarvan nie.
 - Hy weet wat die gevoel is, maar kan dit nie kommunikeer nie.
 - Hy hanteer gevoelens, maar bring nie nuwe elemente in nie.
 - Hy is met die kliënt, maar geen eksplorاسie vind plaas nie.

- 7.
- Die terapeut erken duidelik waarneembare gevoelens.
 - Hy is bewus van die presiese intensiteit van die meeste onderliggende emosies.
 - Sy reaksies is net effens onder die kliënt se bewustelike veld sodat daar gevoelens is waarvan nie die kliënt of terapeut van bewus is nie.
 - Hy inisieer 'n skuif na meer emosioneel belaaide materiaal, maar verwys net daarna.
- 8.
- Die terapeut gee 'n akkurate interpretasie van teenwoordige en bewuste gevoelens.
 - Hy lê bedekte gevoelens bloot.
 - Hy lug menings binne die kliënt se ervaring waarvan die kliënt skaars bewus is.
 - Daar is min in probleme in die terapeut se akkurate weergawe van die kliënt se gevoelens en indien hy verkeerd is, word dit gedoen op tentatiewe wyse.
 - Hy beweeg met sensitiwiteit en akkuraatheid in op gevoelens en ervarings wat die kliënt net genoem het.
 - Hy wys onderliggende gevoelens uit en bespreek dit.
 - Die inhoud wat bespreek word, is nuut maar nie vreemd nie.
- 9.
- Die terapeut bied korrekte response op gevoelens en som die intensiteit korrek op.
 - Hy erken dadelik elke emosionele nuanse.
 - Hy kommunikeer en verstaan intense gevoelens.
 - Hy is totaal ingestel op die kliënt se veranderde emosionele inhoude.
 - Hy verwoord die kliënt se gevoelens in sy woorde en stem.
 - Hy verstaan die kliënt presies en kan dit so aan hom oordra.
 - Die terapeut sê en ervaar die kliënt se gevoelens en belewenisse sonder vertwyfeling.

METINGSKAAL VIR WARMTE TRUAX & CARKHUFF (1967:60)

PUNTETELLING

1.
 - Die terapeut is aktief raadgewend.
 - Hy toon 'n duidelik negatiewe houding jeens die kliënt.
 - Hy vertel aan kliënt wat goed vir hom sal wees.
 - Hy beoefen aktiewe aanvaarding (verwerping van die kliënt se gedrag).
 - In die terapeut se aksies is hyself die middelpunt van evaluasie.
 - Sien homself as verantwoordelik vir die kliënt.

2.
 - Die terapeut reageer meganies op die kliënt.
 - Hy wys min positiewe agting en min nie-besitlike warmte.
 - Hy betoon min besorgdheid.
 - Hy ignoreer die kliënt as warmte verwag sou word.
 - Terapeut is passief, wat eintlik 'n gebrek aan positiewe agting kommunikeer.

3.
 - Hy toon positiewe besorgdheid, maar dit is semi-besitlik in die sin dat die kliënt se gedrag vir hom saak maak.
 - Hy voel verantwoordelik vir die kliënt.

4.
 - Die terapeut toon duidelike kommunikasie met betrekking tot 'n diep belangstelling en besorgdheid vir die welsyn van die kliënt.
 - Hy toon 'n nie-evaluerende, onvoorwaardelike warmte in die areas van funksionering.
 - Die terapeut stel nog sommige voorwaardes in die meer persoonlike en private areas van hul funksionering. Die kliënt kan homself wees, en die terapeut hou van hom oor homself.
 - Min evaluasies van die kliënt se gedagtes en gedrag kom voor.

2.

- In diep persoonlike areas is die terapeut voorwaardelik en kommunikeer die idee dat die kliënt anders moet optree.
- In alle ander areas word nie-besitlike warmte gekommunikeer.
- Die terapeut sien homself verantwoordelik vir die kliënt.

- 5.
- Die terapeut kommunikeer warmte sonder voorbehoud.
 - Hy toon diepe respek vir die kliënt se waarde, en regte as individu.
 - Kliënt kan homself wees al regreseer hy, of al verdedig hy of al hou die kliënt self nie van die terapeut nie of al verwerp hy die terapeut.
 - Terapeut gee om vir die kliënt en hy gee nie om oor hoe die kliënt kies om hom te gedra nie.
 - Hy gee om vir die kliënt se potensiaal verwyderd van evaluasies van sy gedrag of gedagtes.
 - Hy deel graag die kliënt se aspirasies en mislukkings.
 - Die enigste eis wat die terapeut aan die kliënt stel, is dat hy persoonlik relevante materiaal kommunikeer.

EVALUASIE VAN ONDERHOUDE MET BETREKKING TOT WARMTE, EMPATIE EN KONGRUENSIE

ONDERHOUD I

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie		X							
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD II

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD III

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

3.

ONDERHOUD VII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte		X							
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD VIII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD IX

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte		X							
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

4.

ONDERHOUD X

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD XI

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD XII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie		X							

5.

ONDERHOUD XIII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie		X							

ONDERHOUD XIV

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD XV

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

6.

ONDERHOUD XVI

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD XVII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

ONDERHOUD XVIII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Warmte	X								
Puntetelling	1	2	3	4	5				
Kongruensie	X								

8.

ONDERHOUD XXII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie		X							
Puntetelling	1		2		3		4		5
Warmte			X						
Puntetelling	1		2		3		4		5
Kongruensie			X						

ONDERHOUD XXIII

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie	X								
Puntetelling	1		2		3		4		5
Warmte		X							
Puntetelling	1		2		3		4		5
Kongruensie		X							

ONDERHOUD XXIV

Puntetelling	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Empatie					X				
Puntetelling	1		2		3		4		5
Warmte							X		
Puntetelling	1		2		3		4		5
Kongruensie					X				

GETRANSKRIBEERDE ONDERHOUDE

ONDERHOUD I

(Werker sit rustig en amper regop in stoel. Rug teen agterste stoelleuning)

Kl. Ek het u kom sien in verband met 'n probleem wat ek het ... uhm ... nie eintlik uit vrye wil nie, my ouers het my gedwing om hierheen te kom.

1. Reflekteer
oppervlakkig

W. So, jy voel eintlik nie lekker lus om met my te gesels nie.

Kl. Nee ... Dis vir my ... redelik moeilik om ... die probleem wat hulle het, sien ek nie as 'n probleem in nie. Dis vir my heeltemal aanvaarbaar en ongelukkig pla dit hulle baie en dit raak nou redelik ongemaklik.

2. Ondersteun

W. Wil jy nie miskien met my daaroor praat nie, dan kan ek hoor wat die probleem is, of hoe voel jy daaroor?

Kl. Uhm ... wel, dit gaan oor die feit dat ek 'n verhouding met 'n ander man het en dat dit vir hulle heeltemal onaanvaarbaar is. (Werker: uhm...) Vir my is dit nie, dis heeltemal normaal ... vir my as persoon.

3. Moedig aan

W. Vertel vir my bietjie daarvan.

Kl. Kyk ... ek hou nie daarvan om met iemand soos u te gesels en van myself te vertel nie ... (Werker uhm ...) ... ek haat dit as mense hulleself op ander mense afdwing. Bloot die feit dat hulle 'n uniform aan het pla ... ek kan dit nie hanteer nie. Mense wat in hospitale of in tronke of in inrigtings werk en ... en hulself groot genoeg ag om 'n uniform aan te trek en ander mense op te pas kan ek nie vat nie.

4. Interpreteer oppervlakkig
- W. Jy hou eintlik nie daarvan om met my te gesels nie.
- Kl. Nee, glad nie (oogkontak word verbreek)
5. Maak afstand ná kliënt se aggressie probeer nog reflekteer
- W. Dink u nie u moet dalk verby die uniform kyk nie? Dis vir jou moeilik om daaroor te praat.
- Kl. Ja. Maar bloot die feit dat u 'n uniform aan het, maak u vir my 'n onaanvaarbare mens. Ek kan nie met 'n mens praat wat bereid is om 'n uniform aan te trek nie.
6. Ondersteun
- W. Wat beteken dit vir jou as iemand 'n uniform aantrek?
- Kl. Dat jy jouself só belangrik ag, dat jy in 'n byna militaristiese milieu ingaan om jouself op ander mense af te dwing en te sê: "ek is goed genoeg, ek kan jou help?" Met ander woorde, jy beskou jouself as een wat nie probleme het nie ... Ek is "allright", ek kan jou help.
7. Val vir versoeking om te begin verdedig
- W. Hoe weet jy ek het nie probleme nie?
- Kl. Ja, anders sou jy nie hier sit en jouself uitgee as 'n persoon wat ander mense kan help nie.
8. Reflekteer gevoelens-versigtig vir aggressie
- W. So jy voel eintlik so bietjie vies vir my?
- Kl. Ja, ek hou ... ek hou eintlik nie daarvan om hier te wees nie.
9. Reflekteer oppervlakkig
- W. Dit is nogal nie lekker om hier te wees nie
- Kl. Nee, nie vir my nie.
10. Moedig aan, maar gee kontrole aan kliënt deur die vraag te vra
- W. Dink jy dit sal help om so te sit en gesels? Dink jy nie jy moet maar praat oor jou probleem nie?

- Kl. Maar ek dink nie jy sal my kan help om die probleem op te los nie.
11. Moes hier akkurate empatiese refleksie gemaak het. Kliënt kry alweer die oorhand
- W. Wat beteken "help" vir jou?
- Kl. Wel, ten minste iemand wat 'n mens is soos ek. Dood gewone, normale mens, wat jouself nie hoër ag as ander nie.
12. Interpreteer en daardeur is kliënt in swak posisie
- W. So jy voel ... jy voel 'n bietjie minderwaardig teenoor my met my uniform.
- Kl. Ek voel nie minderwaardig nie, Maar ek dink jy voel meerderwaardig.
13. Onseker, moes weer reflekteer het met akkurate empatie
- W. Uhm ... so jy dink (kliënt val werker in die rede)
- Kl. Om jouself op te lei ... hoe ook al ... deur studie of rigting van werk of te dink: ek is beter as ander mense, ek kan hulle help. Ek hou nie van sulke mense nie (Hy verbreek oogkontak).
14. Begin kontrole verloor - gee oor aan kliënt
- W. Uhm ... nou maar, uhm ... wat dink jy is die oplossing dan vir die hele ding?
- Kl. Uhhh, ek weet nie ... ek dink ek moet maar op my eie aangaan. Ek mors my tyd hier.
15. Drenkeling - werker onlogies en gespanne
- W. Uhhh ... voel jy dan werklik jy sal iets in jou ... of dink jy, wat, hoe sal jou ouers reageer ... wat, word jy vies vir hulle?
- Kl. Ja, omdat hulle ook voel ek het hulp nodig en hulle is beter as ek ... daar's niks met hulle verkeerd nie, alles is met my fout.
16. Vraag - ontken of vergeet essensie van die probleem
- W. Is jy kwaad vir mense wat vir jou sê wat jy moet doen?
- Kl. Ja.

17. Onderliggende aggressie by werker wat gefrustreerd voel
- W. - Wat daarvan? ... En as iemand vir jou vrye teuels gee ... hoe hou jy daarvan?
- Kl. Ek dink ek is groot genoeg om my eie lewe te ly, om my eie besluite te neem
18. Reflekteer maak kontak met kliënt
- W. Waar ...uhmm ... so jy het net uit reaksie gekom omdat jou ouers jou gestuur het.
- Kl. Ja.
19. Moedig aan, maar vraag bied weer geleentheid vir kliënt om oor te neem as hy wil
- W. Nou wat dink jy kan mens aan die saak doen?
- Kl. Wel ek weet nie. Hulle het my na u toe gestuur, u moet my help.
20. Moedig aan met vraag - versigtig
- W. Wil jy my bietjie vertel hoe voel jy oor hierdie verhouding.
- Kl. Ek sê mos, ek dink nie daar's iets mee verkeerds nie. Vir my is dit normaal.
21. Reflekteer effens verwepend
- W. Normaal? Maar dit lyk vir my dit pla jou dat dit vir ander mense verkeerd is.
- Kl. Maar dis nie my skuld nie, dis die ander mense se skuld as dit vir hulle verkeerd voel. Dink u ek is verkeerd?
22. Behou posisie deur nie kliënt se vraag te antwoord nie. Konfronteer
- W. Hoe voel jy? Dink jy ek dink dis verkeerd?
- Kl. Ja. U sal my ouers se part vat.
23. Reflekteer akkuraat
- W. Jy voel niemand vat jou kant nie, almal is teen jou.
- Kl. Wat dit betref ... wat ... wat dié probleem betref: ja. Dis iets wat ... die samelewing nie aanvaar nie. Sê hulle nie self so nie?

24. Interpreteer
- W. So die samelewing is vir jou ... jy's bietjie teen hulle. Jy kan dit nie vat dat hulle so teen jou is nie.
- Kl. Ja, beslis
25. Lok emosionele reaksies uit
- W. Maar hoe voel jy oor hierdie probleem? Ek wil nie hê jy moet vir my vertel dis nie verkeerd nie. Hoe voel jy daaroor? Voel jy goed daaroor? Hoe voel jy daaroor?
- Kl. Dit pla my nie eintlik nie. Behalwe dat dit veroorsaak dat ander mense met my lewe inmeng.
26. Vorder nie - vra in plaas van interpreteer
- W. Ummm ... dink jy nie dit is 'n probleem nie? Dat ander mense met jou lewe inmeng nie en jy voel jy's reg. Dan is dit die ander mense eintlik en nie jy nie.
- Kl. Ja.
27. Kritiek - wat afstand sal maak
- W. Is dit die ander mense se skuld dat jy die verhouding moet ...

Aanvanklik het die kliënt se aggressie vermeerder tot waar hy kontrole in die onderhoud oorgeneem het. Daarna het hy spesifiek werker geantwoord op die werker se vrae en sou nie verder sy samewerking bied nie ook omdat hy kon aanvoel die werker is oppervlakkig onbetrokke.

ONDERHOUD II

(Werker sit regop, terug, diep in haar stoel)

...

K1. ... ek wou nie eintlik met jou kom gesels nie, maar my ma het my na jou toe gestuur, blykbaar het 'n ander tannie - 'n vriendin van haar - haar van jou vertel, en sy het gesê dat jy my dalk kan help, - ek weet nie waarmee nie, want ek dink nie ek het die probleem nie. My ma het die probleem. Dalk kan u my help met my ma. Uhh ... die ding is eintlik so ... (sug) ... ek is nou sestien en ek het nou vir die afgelope agt jaar seks met my pa. En my ma het nooit belanggestel in ons familie nie, en nou skielik stel sy belang. Ek weet nie wat jy dit noem nie, maar sy wil nou hê ek moet weggaan van my pa af. Ek en my pa is lief vir mekaar. Maar sy wil lyk my ... ek weet nie ... sy probeer nou "interfere". Ek hou nie daarvan nie. Maar sy't gesê jy sal my dalk kan help, sy dink ek het 'n probleem, of iets van daai soort.

1. Konfronteer dadelik met kritiek - intellektuele kritiek en hoor nie

W. Nou dink jy nie die verhouding tussen jou en jou pa is 'n ongesonde ding nie.

K1. Nee. "Well", iemand anders het gesê dis verkeerd, maar ek het tog so groot geword met my pa en hy is baie lief vir my. Hy doen nooit iets teen my nie.

2. Verdedig

Ek meen hy bly nie weg van die huis af soos my ma, die hele dag lank en kom laat in die aand by die huis aan, en party keer kom sy nie eens huistoe nie.

3. Preek meerwaardig. Ontken kliënt se behoeftes.
- W. Nou, as jy na ander gesinne kyk en sien dat dié dinge in ander gesinne nie gebeur nie, het jy nie dalk al gedink dat daar iets verkeerd kan wees nie.
- K1. Maar ek het nie agtergekom ... ek het nie geweet dat die ander meisies ... ek het net geweet dat hulle meer liefdevolle ma's het, dis al. Al wat my probleem is, is dat my ma nie liefdevol is nie, of sy is nie by die huis nie. Sy gee my geen liefde nie. Die probleem lê by haar. Wat moet ek omtrent haar doen, want sy wil my wegvat van my pa af? (Werker "Uhhmm" .. dink oor haar reaksie, is baie duidelik onseker van haarself)
4. Verdedig
5. Werker is intellektueel veroordeelend. Probeer op die wyse kontrole behou, maar verloor kliënt
- W. Maar ... uhm ... kan jy dalk nie insien dat daar 'n probleem is tussen jou en jou pa nie .. dat dit ... dat dit 'n verkeerde verhouding is, - iets wat nie in ons algemene standarde reg is nie?
- Aanval van kliënt
- K1. Nee,! hoekom? ... Het jy jou hare laat krul of wat
6. Antwoord kliënt se vraag en gee so kontrole oor aan kliënt
- W. Ja.
- K1. Moet jy dit nie "blow-wave" as jy dit laat krul nie? Want nou staan dit alle kante toe.
7. Kontroleer maar interpreteer nie
- W. Ag, ek dink my hare het nou niks met die probleem te doen nie. Kom ons gesels liewers oor ... oor die feit ... oor die verhouding tussen jou en jou pa.

- Verwerp
Neem oor
- K1. Ek wil maar net weet. In elk geval (skuif af in stoel en verbreek oogkontak), "okay", as dit nou vir jou " please" laat ons maar aangaan. Ja?
8. Vra kliënt se raad. Het self nie insig nie
Totaal uitvoeling
- W. Ek sou graag met jou ma ook wou gesels, en julle twee saam hê. Dink jy nie as ons ... as ons jou en jou ma saam hier het, ons die probleem (kliënt val werker in die rede)
- Aggressief
- K1. My ma haat vir my. Ek is seker sy haat vir my. Sy het niks belangstelling in my nie. Sy het my net per toeval hiernatoe gebring vandag om met jou te gesels. Ek ken jou nie eers nie. (kliënt kyk weg). Maar ek moet nou blykbaar ... jy sal 'n antwoord hê vir my - of jy sal vir my sê wat is die probleem. Ek is glad nie ingenome met hierdie hele idee nie.
9. Kritiese veroordeling en selfs skok. Verwerp die kliënt. Geen insig in haar eie rol as terapeut nie.
- W. Maar jy het vir seker 'n probleem. My liewe land, 'n mens kan mos nie sommer só met jou pa leef nie.
- Aggressief
- K1. Sê jy nou iets teen my, ... ek en my pa?
10. Verwerp kliënt intens.
- W. Natuurlik! Dit is mos een van die mees ongesondste verhoudings wat daar kan wees. Jy met jou eie pa - wat maak jy as jy swanger word?
- Verdedig
- K1. Maar ek het nie daaraan gedink nie. Maar in elk geval ek meen ... dit sê niks. Ek het my pa lief. En my pa het my ten minste lief.

11. Voorlesing
Insigloos
- W. Wat van ... wat gaan jy maak as jy eendag 'n huwelik wil aangaan? Jy kan tog nie met jou pa 'n huwelik aangaan nie.
- Aggressie
- K1. Maar ... dan trou ek met die ander ou, wat daarvan?
12. Bestraf en
veroordeel
kliënt
- W. Wat daarvan? Jy het dan jou pa lief.
- K1. Maar ek het my pa óók lief.
13. Veroordeel
- W. Maar dit is 'n verkeerde verhouding ...
(kliënt val haar in die rede)
- Aggressie
- K1. Wat sê vir jou dis 'n verkeerde verhouding? Stilte
- K1. Hu?
14. Probleem is
te groot vir
werker.
Kliënt is in
beheer
- W. Ek weet dit. Enige mens weet dit.
- K1. En ek nie? Maar as ek vir jou sê: "Ek weet dis reg tussen my en my pa", watter een van ons twee moet ek glo?
15. Predik
oneffektief
- W. Ek dink jy moet 'n bietjie mooi gaan sit en dink, uh ... wat hierdie verhouding van jou en jou pa vir jou inhou, waarheen dit vir jou gaan lei. En wat die gevolge vir jou gaan wees.

Die maatskaplike werker het eerste die kliënt aangeval waarop die kliënt verdedigend reageer het. Die kliënt het aanhou verdedig en twee keer die maatskaplike werker aangeval. Die werker het in die onderhoud dus self die aggressie veroorsaak en instand gehou. Die kliënt het kontrole oorgeneem as gevolg van insiglose optrede van die werker wat klaarblyklik nie die aard van die probleem kon hanteer nie.

ONDERHOUD III

(Werker sit skuins in stoel, met regterarm op agterste rugleuning van die stoel).

Begin van onderhoud ontbreek.

1. Probeer dadelik outoriteit bevestig
- W. ... hulle het u verwys na my toe, dan kan ons saam (werker word in rede geval)
- Aggressie
- Kl. Ek weet nie of dit my probleem gaan oplos nie.
2. Ondersteun reflekteer - wil kliënt se samewerking wen
- W. Dit gaan moeilik gaan. Maar aanvanklik sal dit moeilik gaan, maar later sal hulle dalk insien. Of hulle sal jou net moet aanvaar. Ek meen jy's 'n mens op jou eie.
- As jy besluit het jy wil dit doen, en jy sien daarmee niks verkeerd nie, (kliënt val werker in die rede)
- Kl. Met ander woorde jy kan vir my die probleem oplos. Jy's "charming" en mooi en jy sal my ouers vir my regkry ... Jy dink baie van jouself.
- Kl. reageer op werker se onvermoë om insig te toon in die probleem
3. Verdedig, aggressief
- W. Ek het dit glad nie gesê nie.
- Kl. Ek dog dan jy't gesê ons sal aan my ouers werk
- W. Ja.
- Kl. Wel ek werk al lank aan hulle en dit help nie. Met ander woorde jy gaan dit regkry.
4. Verloor grond deur te verduidelik. Gebruik nou u - maak afstand
- W. Nee, maar u het vir my gesê: nou onlangs het u eers vir hulle gesê.
- Kl. Ja, maar dis ten minste 'n maand of twee, en hulle aanvaar nog nie 'n woord daarvan nie.

5. Moedig aan
- W. Ja, maar hoe het u al met hulle gepraat
- Kl. Ek het probeer verduidelik, dis die tipe mens wat ek is. Ek meen, ek is tog hulle kind. Hulle behoort my ten minste liefde hê, al "like" hulle my nie.
6. Interpreteer nie - begin preek
- W. Ja, maar, het u vir hulle net gesê, soort van hulle probeer verduidelik en toe het hulle dadelik (kliënt val werker in rede)
- Aggressie Kl. Ek het probeer verduidelik, maar hulle luister nie.
7. Preek, verstaan ouers beter as die kliënt
- W. Ja, maar, jy moet onthou, sien jy, hulle punt is, dat hulle geskok is. Hier is altyd, hier is hulle seun wat hulle dit nie van verwag het nie, dis iets wat hulle heeltemal uit die veld geslaan het ... hulle het dit nie verwag nie. Met ander woorde ... hulle sal nie oop daarna luister nie.
- Weerstand Kl. Maar wie sê hulle gaan na jou luister?
8. Onderhandel
- W. Ons kan altyd probeer
- Aggressie - wantroue Kl. So. Jy's goed genoeg, jy sal hulle oortuig.
9. Antwoord. Stel eie voornemens Preek
- W. Ja, mens moet altyd kans sien vir iets.
- Kl. Ek dink jy dink baie van jouself.
10. Verdedig. Onderhandel en wil bemiddelaar wees. Kontrole lê by die kliënt Meerderwaardig
- W. Wel in daai opsig, ek is opgelei hiervoor, en waarom nie. Jy is nie opgelei daarvoor nie. Ek sê nie ek gaan nie iets regkry nie, maar ons kan altyd probeer. En ek is iemand wat objektief staan teenoor die saak, ek kan vir hulle die punte stel. Vir hulle stel dat jy nou maar

eenmaal só gemaak is, en dan kan ons kyk hoe hulle daarvoor voel. Ons kan vir hulle die voor- en nadele daarvan uithaal en presies dan sê hoe ... dat hulle kan leer om dit te aanvaar.

Kl. "Okay", jy's opgelei daarvoor. Wie dink jy is jy in elk geval, om te dink dat jy so goed is dat jy ander mense kan help. Is daar nie eens êrens ook 'n foutjie met jou ook nie?

Weerstand
Aggressie

11. Antwoord en
verloor
kontrole

W. Nee, daar's (word in rede geval)

Kl. Niks?

12. Kontrole by
kliënt

W. Daar's definitief foute met my, ek het glad nie (word in die rede geval)

Kl. As jy jou self dan nie kan help nie, hoe kan jy ander mense help?

13. Kliënt het
nou oorhand

W. Ek kan myself help.

Kl. Jy sê dan daar's foute.

14. Konfronteer
en inter-
preteer
verdedigend

W. Ek het foute, en as ek bewus is van 'n fout ... ag wel, in elk geval, jy's nou in elk geval besig om my ... Wie help mekaar nou eintlik? Ek vir jou of jy vir my?

Kl. Ons kan dalk net probeer.

Verwerp
sarkasties

15. Laat vaar
bloot haar
taak in haar
swak poging
om haarself
te verdedig

W. Kan jy probeer om my te help? (laggie)
Wel ek sal nie sê as daar enige iets is waarvan ek bewus is nie, elkeen het swakpunte, dan werk ek daaraan, die wat ek aan kan werk, en die waaraan ek nie kan werk nie of daar is ander faktore wat jou kan help, soos godsdiens of enige iets.

- Verwerp
neerhalend Kl. Ek hoop net nie jy wil vir my preek nie.
16. Uit voeling
en op 'n
afstand.
Kliënt het
totaal die
oorhand W. Nee, hoegenaamd nie, ek noem net omdat
dit my help, dis nie te sê nie, as jy nie
daarvoor is nie. Ek is nie hier om vir
jou voor te skryf nie, ek kan net maar
vir jou raad gee.
Kl. Julle dink van julleself: "ja 'I'm God's
gift to mankind" ek kan almal help."
17. Verdedig W. Nee, glad nie.
Kl. Nou, hoekom doen jy dan die tipe werk
(word in rede geval deur werker) ...?
18. Verdedig W. Want ek geniet dit. Ek sê nie ek kan
nie, ek probeer (kliënt val werker in
rede)
Kl. Geniet dit om na ander mense se stories
te luister?
19. Verduidelik W. Ja, ek geniet dit baie. Persone verskil.
Kl. Jy moet nie lekker wees hier êrens nie
(wys na sy kop. Werker glimlag net).
20. Verdedig met
aggressie en
verwerpend
vergeet haar
rol as
terapeut W. Nee, elke mens verskil. Meneer, dan kan
ek mos vir dieselfde geld sê dis nie
lekker hier nie (wys na werker se kop)
omdat jy na mans kyk.
Oorhand Kl. Aaa ... met ander woorde, daar beskuldig
jy my ook.
21. Verdedig W. Ek beskuldig jou nie, ek sê (werker word
in die rede geval)
Kl. Natuurlik, jy't vir my gesê ek is nie
lekker hier (wys na sy kop) nie, omdat ek
na ander mans kyk.

22. Stryd
verloor

W. Ag meneer, kom ons bepaal ons liever by die ...

Kl. Dit is die onderwerp (werker: "onderwerp") dat ek juis na ander mans kyk.

W. Ja, maar ek is nie hier om jou te beledig nie. Daarom ... jy kan my nie hier beledig nie. Ek is hier om vir jou te help, en as jy my hulp nodig het, ek is tot jou beskikking, so as jy wil hê ...

Die kliënt het die werker aangeval waarop sy begin verdedig het. Die patroon het voortgeduur tot aan die einde van die onderhoud. Die kliënt was in beheer van die onderhoud en sou nie verder saamwerk nie. Die kliënt se weerstand/aggressie het verhoog, omdat die werker die erns van die probleem onderskat en ignoreer het.

ONDERHOUD IV

(Werker sit regop in stoel, rug teen rugleuning)

1. Uitnodiging

W. Kan ons gesels?

Kl. Ja asseblief (werker sit vorentoe) Dit het my eintlik baie lank gevat om hier uit te kom ... om die probleem te bespreek (Werker maak opmerking wat nie gehoor kan word nie, klink soos "dit maak jou bietjie bang", kliënt gee 'n verleë laggie en sê) behalwe dit, ek wil nie eintlik hier wees nie, dis my ouers se skuld.

2. Interpreteer en reflekteer

W. Jy voel jy's nie werklik verantwoordelik vir alles nie. Jy wil nie ... eintlik is jy nie hier omdat jy hier wil wees nie, maar omdat ander jou stuur.

Kl. Ja, dis ... die ... die ding is, die probleem is nie vir my 'n probleem nie. Maar dis vir hulle 'n probleem. Sien, ek het 'n ... uh ... homoseksuele verhouding. En ... my ouers keur dit glad nie goed nie.

3. Reageer nou minder sinvol lyk of sy speel vir tyd

W. En jy voel hulle het jou hiernatoe gestuur?

Kl. Wel ... uh ...

4. Probeer kontak herstel

W. Dit pla jou nie eintlik nie.

Kl. Dis ... dis ... dis nie vir my 'n probleem nie. Maar hulle is nie baie gelukkig daarvoor nie. En ... uh ... hulle het vir my gesê ek moet met iemand daarvoor gaan gesels.

5. Interpreteer. Staar stil op een plek omdat gevoelens nie raak gevat word nie
- W. En jy voel jy weet nie eintlik wat om vir my te sê nie. Hulle is nie hier nie.
- Kl. Nee hulle is nie, ... ek het nie ... ek "worry" nie daarvoor nie.
6. Kontak vervaag. Kliënt voel dis nie die moeite werd nie. Probeer nogmaals dieselfde inhoud reflekteer
- W. Nou, ... nou wonder ek net ... jy voel eintlik net ... jy moet doen wat jou ouers van jou verwag, wat jy respekteer, né?
- Kl. Ek ... ek ... ek voel glad nie ek moet doen wat hulle van my verwag nie ... Ek bedoel ek ly my eie lewe. Dit het niks met hulle uit te waai nie.
- Weerstand
7. Reflekteer vraag -
- W. Jy voel eintlik bietjie kwaad vir hulle omdat hulle so iets van jou verlang?
- Kl. Nee ... a ... ek moet hulle seker soort van "humor".
8. Reflekteer gevoelens oor onderhoud en koppel dit aan ouers
- W. Maar hier binne in voel jy nie eintlik lus vir die storie nie.
- Kl. Nee maar, (verleë laggie) jy kan nie vir my sê ek voel nie lus vir die storie nie. Uh ... ek is net hier ... en ... en ek sal graag wil hê jy moet net vir my sê ... wat moet ek doen, wat moet ek vir hulle sê?
- Aanval konfrontasie
9. Ontwyk met swak stelling
- W. Vir jou ouers?
- Kl. Ja.
10. Bly op een punt en vorder nie. Vasgehaak in tegniek
- W. Maar jy voel ... uh ... jy het nie eintlik lus om vir hulle iets te sê nie.

- Konfronteer Kl. Nou maar ... a ... u sê nou elke keer vir my 'ek voel' ... ghie ...
11. Reflekteer W. En dit frustreer jou bietjie
steeds. Die kliënt het die meganiese herhaling raak gesien en weet dis oneg
- Kl. Ja. Jy weet nie hoe ek voel nie. Jy kan nie sê: 'jy voel jy's nie lus daarvoor nie'. Uhm ... ek sê net dis nie vir my 'n probleem nie. Jy uhm ... moet nie woorde in my mond lê nie. Moenie vir my sê ek voel dit nie.
- Konfronteer
12. Werker hou W. En jy voel eintlik verstaan hierdie vrou
steeds aan sonder insig
Verwerp Kl. Nee, ek dink nie so nie.
13. Werker raak W. Dat ek nie verstaan nie.
nou betrek Kl. Nee. Nie rêrig nie. Uh ... jy't nie dieselfde probleem as ek nie.
14. Verdedig W. Uh - hu ... en jy kan nie regtig verstaan hoe ek voel nie.
Kl. Nee.
15. Probeer veld W. Ek kan dit begryp weet jy. Ek kan ook
wen met meerderwaardige reflektering
Kl. Ja, so wat moet ek doen?
16. Antwoord W. Uh ... dalk moet jy vir my meer vertel, dan kan ons miskien daaroor praat.
Verwerp Kl. Nee, maar (werker val kliënt in rede)

17. Reageer baie vinnig op kliënt se uitgesproke verwerping
Weerstand
- W. Soos wat jy voel.
- Kl. Ek hou nie daarvan om ... om so iets met enige iemand te bespreek nie.
18. Reflekteer futloos Openbaar haar veroordeling met verspreking (lelik)
Wil kontak breek
- W. En dit is vir jou baie lelik ... Ek bedoel, dit is vir jou baie moeilik om oor iets te praat wat baie persoonlik is.
- Kl. Ja.
- W. 'n Mens hou in elk geval nie daarvan nie. Dit het niks met 'n ander persoon te doen nie.
- Kl. Nee, glad nie.
19. Poging tot interpretasie. Baie blindelingsse poging om aan die gang te bly
- W. Uh-hum ... Op die oomblik voel jy jy's ... jy moet hierna toe kom.
- Kl. Ja, ek is net gedwing om hier te wees. Nou ... ek weet nie wat om te doen nie. Wat ... goed wat moet ek doen ... wat wil jy weet voor jy my kan help of vir my sê wat ek moet doen? Wat moet ek vir my ouers sê?
20. Steeds dieselfde tegniek Insigloos
- W. Miskien moet jy vir my hier sê of jy wil gehelp word, waarom wil jy gehelp word. Want ek kry die gevoel dis nie eintlik jy wat hiernatoe gekom het nie, dis omdat iemand anders vir jou gesê het jy moet hiernatoe kom.
- Kl. Ja, maar ... ek ... ek
21. Probeer beheer kry met holrug geryde tegniek.
- W. Maar dis vir jou moeilik om dit vir my uit te gooi op 'n skinkbord. Ek verwag eintlik vreeslik baie van jou ... is dit

- Heeltemal
uit voeling
- nie?
- Kl. Dis waar ja, maar ...
- W. Nou voel jy (kliënt val werker in rede)
- Kl. Ek bedoel ek kan dit enige tyd doen, maar
hoekom moet ek dit vir u sê. Dit ... uh
... ek ... ek hou nie daarvan dat ... dat
enige iemand wat van ... hoe ek voel nie,
wat aangaan nie.
- Afstand met
werker
Verwerp
22. Aggressief
verwerpend
- W. En wat maak dit ook saak wat jy voel, dit
het mos niks met my te doen nie.
- Breek kontak
- Kl. Nee, presies. Dit het niks met iemand
anders te doen nie.
23. Soek 'n
handvatsel
- W. Weet, ek ... uhm ... wat het jy net-nou
gesê is jou naam?
- Kl. Johan.
24. Interpreteer
- W. Johan, weet jy ek kry die gevoel dat dit
voel vir jou asof iemand inbreuk op jou
maak en jy wil nie die mense daar hê nie.
- Kl. Ja ... uh ... maar wat moet ek doen?

Nadat die kliënt die werker aangeval het, het sy verdedigend geraak. Die kliënt se opstand teen die werker en haar meganiese pseudo-empatiëse metode van werk het toegeneem en hy was gou in kontrole van die onderhoud.

ONDERHOUD V

(Werker sit regop diep in stoel)

W. Goeie middag

1. Kliënt beweeg in met wantroue en aggressie

Kl. Goeie middag, my ma het my eintlik hierheen gestuur. Sy't van jou gehoor van iewers af ... maar nou blykbaar moet ek met jou kom gesels oor wat sy dink is 'n probleem. Ek sal maar vir jou vertel. Sy sê dis verkeerd van my ... uhh ... ek is nou sestien, vir die afgelope agt jaar slaap ek saam ... het ek seks met my pa. En sy ... my ma het niks belanggestel in ons familie nie. Sy't laat teruggekóm in die aande, en party keer in die aande nie huistoe gekóm nie. En nooit uitgevra oor enige iets nie. Skielik kom sy twee maande gelede terug na my toe en sê vir my: 'kyk hier kind, ek dink jy het 'n probleem'. En sy het nou iets agtergekóm van my en my pa, en sy sê ek moet met jou kom praat want jy sal weet wat om vir my te sê. Nou ... ek weet nie ... dalk kan jy my help.

2. Werker stel dit intellektueel verwerpend. Werker mis die gevoelens en sê vir kliënt sy het 'n probleem. Koud en veroordelend.

W. Nou dink jy nie dis 'n probleem nie.

Verduidelik

Kl. Ek dink nie basies so nie. My pa het my lief en ek het hom lief. En hy het nooit iets leliks gedoen teenoor my nie, soos my ma nie. Nou weet ek ... ek moet liewers vir jou vra hoe moet ek my ma hanteer want sy probeer my heeltemal verwyder van my pa.

3. Werker is moraliserend en verwerpend. Sy ontlok aggressie
- Kliënt reageer daarop en konfronteer werker
- W. Maar dink jy nie dis ... uhm ... immoreel om 'n verhouding - 'n seksuele verhouding - met jou pa te hê nie.
- Kl. Waar kom jy aan daai idee
4. Werker skeep afstand en verwerp kliënt. Nie instaat om op kliënt in te beweeg nie as gevolg van haar eie sieninge koud
- W. Dit is, want jy ... uhm ... dit is normaal as jy 'n seksuele verhouding met 'n man het. Jy weet, met 'n man het buiten jou pa of jou broer of so. Dan is dit normaal, en kan 'n mens dit aanvaar. Maar sodra dit nader kom aan die familie (kliënt val werker in die rede).
- Kl. Maar wat is die verskil ... waar sê dit vir my wat's verkeerd en wat's reg?
5. Baie aggressief, verwerpend en beskuldigend. sonder insig
- Verdedig
- W. Dit is maar net gemeenskapsnormes of pas jy jou nie aan by gemeenskapsnormes nie?
- Kl. Maar niemand het vir my nog ooit gekonfronteer met wat se goed jy dit ook al noem: gemeenskapsnorme ... ek meen, dit het niks met my uit te waai nie. As daar een persoon is wat my liefgehad het, is dit my pa. En jy sal nie daarteen kan stry nie, ek is verskriklik jammer.
6. Intellektualiseer, met ander woorde skeep afstand
- W. Hy't jou miskien lief maar op 'n heeltemal anderste manier.
- Kl. Mag hy nie?
7. Konfrontierend/moraliserend wat die effek het van verwerping
- W. Nie op daardie manier nie, of dink jy dit is geregverdig?

- Kliënt beskryf wat hy as "liefde" sien
- Kl. Partykeer het ek gedink dat hy te besig was met werk en hy't nie aandag aan my gegee nie, en dalk was ek maar net deel van dit of dat. Maar hy't nog nooit op my geskreeu nie, hy't my nog nie pak gegee nie, niks nie. En dis iets wat ek gekry het, wat ek nog nooit van iemand anders gekry het nie.
8. Van die punt af - konfrontasie
- Vir die kliënt gaan dit oor "liefde"
- Totaal uit voeling en insigloos
- W. Dink jy dit is verkeerd om pak te kry as jy stout is?
- Kl. Maar ek het nie nodig gehad om pak te kry nie, ek was nooit stout by hom nie. Hy't my nie rede gegee nie.
- W. En het jou ma jou rede gegee om stout te wees?
- Kl. My ma het nie belang gestel nie. Sy was nooit by die huis nie.
9. Ignoreer kliënt se boodskap. Sy wil redeneer sonder insig. Vermy onderwerp
- W. So jy't ook nie by haar pak gekry nie?
- Kl. Nee.
10. Redeneer beskuldigend
- W. So jy's lief vir jou pa oor dit wat hy jou bied. Hy't jou nie pak gegee nie, jy kry die nodige aandag by hom, en dit wat daarmee saamgaan. En nou is jy tevrede daarmee?
- Kl. Ja.
11. Probeer kliënt in hoek vaskeer. Self konfrontierend aggressief
- W. En sê nou jou ma het jou werklikwaar lief, en sy sê juis vir jou hierdie dinge om vir jou te wys dat jy verkeerd is, dat dit 'n invloed op jou lewe later gaan hê. Dink jy nie dit is ook liefde nie?

Kl. het meer insig as W. Konfronteer

Kl. Jy weet wat. Ek dink nie jy verstaan my probleem nie. Ek dink rêrig nie so nie. Jy moet bietjie luister na wat ek te sê het. Ek het vir jou gesê dat my ma nooit by die huis is nie. Sy's nooit by die huis. Jy moet dit mooi verstaan. En ek het dit net-nou al vir jou gesê, jy moet dit in gedagte hou. Asseblief tog, jy is 'n maatskaplike werkster.

12. Kliënt kry beheer

Aggressie omdat werker dom is

W. Ja, ek is 'n maatskaplike werkster.
Kl. Okay, nou hou dit in gedagte hoor! Want wat ek nou-nou vir jou gesê het is van belang. Sy't nooit belang gestel in ons familie nie, en sy't later ... partykeer nie eens huistoe gekom nie. Hoekom moet ek nou in my ma glo. Net omdat sy twee maande gelede op my begin karring het en dit om weg te bly van my pa af.

13. Sy stry nou met kliënt. Is gedistansieerd en konfronteerend

W. Jy wil nou net by jou pa bly omdat jou ma nooit in jou belanggestel het nie, om vir jou ma te wys sy't nooit belangstelling getoon nie en nou ewe skielik kom sy na jou toe en wys vir jou wat is verkeerd. Jy weet seker dit is verkeerd, anders sou jy nie gedink het dat jou pa jou afskeep nie. Want net-nou het jy gesê jy voel jou pa is te besig by die werk.

Kl. Ja, maar ek het van my vriendinne ook gehoor wat sê dat hulle pa ook baie besig is by die werk, ek kan dit verstaan.

Die werker het telkemale die kliënt konfronteer en verwerp. Die kliënt het meer en meer opstandig begin word. Beide van hulle het progressief meer distansieer. Die werker het dus bygedra tot die kliënt se aggressie, ook veral deurdat sy die kliënt se probleem ignoreer het

ONDERHOUD VI

(Werker sit regop diep in stoel)

Kl. Ek wou nie eintlik met jou kom praat het nie, maar uhhh ... my ma het blykbaar van jou gehoor van een of ander plek, en sy't gesê ek moet met jou kom praat want jy sal dalk my probleem kan oplos. ek beskou dit nie as 'n probleem nie, en veral nie dat my ma sê dit is 'n probleem nie ... laat ek maar vir jou vertel. Ek is nou sestien jaar oud en vir agt jaar nou het ek seks met my pa. En my pa is baie lief vir my, en ek is baie lief vir my pa. My ma was nooit by die huis nie, en nou's ... en ...en die aande kom sy laat by die huis. En partykeer het sy nie eens by die huis gekom nie. En nou probeer sy vir my sê dat ek 'n probleem het of iets van daai soort, en ek moet verwyderd wees van my pa en moet weggaan van my pa af. Nou sê sy, jy sal dalk vir my kan sê wat ek moet doen.

1. Refleksie effens vereenvoudig maar tog reg

Kliënt vra noue vertrouensverhouding

W. So eintlik voel jy dat jou ma't nie reggemaak teenoor jou nie.

Kl. Nee. Eintlik kan ek jou vra om my te help hoe moet ek my ma hanteer. Maar moet asseblief nie vir my ma sê ek vra vir jou nie. Want ek weet nie hoe om te ... ek glo nie in wat sy sê nie, in elk geval.

2. Werker reflekteer nog op vorige inhoud van kliënt. Beantwoord nie kliënt se toenadering nie

W. So jy voel sy het nie reg opgetree teenoor jou en jou pa nie, en sy was nie daar gewees toe jy iemand nodig gehad het nie.

Kl. Ja, ek dink so. Maar ek weet nie. Nou maak my ma dit baie moeilik vir my ... die lewe in die huis. Want sy stuur my altyd plekke heen. As my pa daar is mag

ek nie daar bly nie. Of sy stuur my na die buur-kindere toe.

3. Interpretasie. Verloor van die gevoelsinhoud deur verkeerde woordkeuses
- W. Met ander woorde jy weet nooit waar om te wees of wat moet jy maak by die huis nie. As jou pa daar is, wil jy graag met hom gesels maar dan sê jou ma jy mag nie. En hoe voel jy as sy dan met jou daaroor praat?
- Kl. Nee, ek ... ek ignoreer haar eintlik. Sy't niks ... ek stel glad nie belang in haar nie, glad nie. En Uhh ... so ek weet nie hoekom ek in elk geval moet belangstel nie.
4. Werker intellektualiseer. Mis kliënt se gevoelens Konfrontasie
- W. Dink jy, jy behoort belang te stel?
- Kl. Ummm ... nee ... Hoekom dra jy nie grimering nie?
5. Kliënt nou in kontrole
- W. (glimlag) Pla dit jou as ek nie grimering dra nie?
- Kl. Ek kan nie verstaan hoekom mense nie grimering dra nie. Jy behoort grimering te dra.
6. Van balans af en wys dit. Geen kontak met kliënt
- W. So jy dink daar is sekere dinge wat vir jou mooi is, en dan is dit vir jou mooi.
- Kl. Ja.
7. Probeer kontak herstel maar word aggressief en verwerpend. Raak pad byster
- W. Nou, sê vir my, jy't nou gesê jou ma was nie daar nie. Was dit ook een van die dinge. Jy't gedink sy behoort daar te gewees het. Soos wat jy nou dink ek behoort grimering te dra.

Kl. Ja! Ja, ek dink definitief so. Sy moes altyd daar gewees het. Maar sy was nie. En omdat sy nou nie was nie, moet sy nie nou probeer deel wees van ons gesin nie. Ek meen, ek is nou siek en sat daarvoor dat sy vir my - vir omtrent twee maande - rond "shunt". Net omdat sy blykbaar nou weer in die huis belangstel. Ek weet nie wat die situasie is nie.

8. Ontoepaslike vraag. het nog nie kontak met kliënt herstel nie

W. En hoe voel jou pa oor dit alles?

Kl. Wel, my pa sê niks nie. Wel, ek weet net my pa het my lief. Ek het jou gesê: my pa het my lief.

9. Afleiding Nuuskierig

W. En as jy naby hom is, dan voel jy gelukkig.

Kl. Ja, definitief. Maar as ek weggaan, dan voel ek ongelukkig. My pa het nog nooit iets aan my gedoen nie ... nog nooit nie. Verstaan jy wat ek probeer vir jou sê?

10. Mis steeds dieper gevoelens. Effek is stagnasie

W. So eintlik is jy baie lief vir hom.

Kl. Ja.

11. Oppervlaklike refleksie of interpretasie, wat die ware gevoel omseil. As kliënt van pa praat, praat werker van ma. As kliënt oor ma praat praat werker van pa.

W. En nou maak dit jou ongelukkig. Jou ma kom en sy sê vir jou: maar dit wat jy en jou pa gedoen het is verkeerd ... reg? (Kliënt: "ja") ... dit is verkeerd, en nou mag jy dit nie doen nie. Met die gevolg jy voel sy is besig om iets van jou af weg te vat, wat jy nog altyd gehad het. (Kliënt: "ja"). En dit is vir jou iets kosbaars, wat vir jou baie ...

(kliënt val werker in die rede)

12. Voel hul
praat in
sirkels, wil
voor begin

Kl. En sy sê dit is verkeerd van my. Nou
hoekom, sal jy my kan help; is dit
verkeerd?

W. Ek dink nie ek kan vir jou sê dis
verkeerd nie. Want ek verstaan nie hoe
jy dit beleef nie. Ek weet nie hoe was
dit vir jou by die huis nie. Dit is
hoekom ek wil hê jy moet vir my vertel.

Kl. Maar ek weet ... al wat ek weet is dat ek
nie weg wil gaan van my pa af nie. Dit
is ... dis net een van daai dinge in die
lewe.

13. Werker on-
samehangend
en gespanne.
Bly ongeluk-
kig by in-
tellektuele

W. Want jy't net nou vir my gesê: Miskien
kan ek jou help om jou ma te verstaan om
die probleem op te los. Dink jy dis vir
jou, jou probleem, is eintlik jou ma?

Kl. Ja, ... Ek wil haar nie eens eintlik
verstaan nie. Ek wil net weet, hoe moet
ek vir my ma sê: kyk sy moet my uitlos.
Want sy't nog nooit in elk geval ... sy
was nooit geïnteresseerd in my nie.
Hoekom nou die skielike belangstelling in
my.

14. Werker
probeer
kontak
herwin

W. Dink jy dat jy party maal, as klein
dogtertjie, veral, gewens het dat jy 'n
ma gehad het wat by die huis was.

Kliënt neem
oor
Werker gee
toe

Kl. Ek meen dis natuurlik. Het jy 'n ma?

W. (glimlag) Ja, ek het.

Kl. En het jy haar lief?

W. Ja ek dink elkeen van ons het ons ouers
lief.

Kliënt neem
stewiger
kontrole

Kl. Wees bly daaroor hoor, waardeer dit
asseblief.

15. Werker raak opstandig en uiters verwerpend
- W. En sê vir my: jy sê ek moet dit waardeer. Is dit wat jy vir jou pa gevoel het?
- Kl. Ja.
- W. Kan jy my bietjie van hom vertel: hoe 'n mens is hy, hoekom ... hoekom is jy lief vir hom?
- Kl. "Well", hy slaan my nooit nie, en hy verstaan my. En as ek met hom praat dan luister hy na wat ek te sê het. En hy gee my presente en ... en geld ... en ... en hy's nooit kwaad teenoor my nie. En my ma het ... sy het nie eens met my gepraat nie. So hoekom moet ek nou, uhm ...
- W. So jy dink hy verstaan jou?
- Kl. Ja, ek dink so.
16. Min insig. Win nou inligting in op intellektuele vlak. Vermy emosionele boodskap
- W. En sê vir my: is daar nog ander kinders in die huis, of is dit net jy?
- Kl. Nee, ek is die enigste kind. Ek het 'n boetie gehad, maar hy's dood. Hy't doodgegaan ... hy't 'n ongeluk gehad.
17. Mis kliënt se boodskap
- W. So julle was ... Is dit van lankal af dat jy eintlik alleen in die huis saam met jou pa is.
- Kl. Ja, dit is nou omtrent so vyf jaar, dat ek alleen in die huis is.
18. Nie werklik kontak met kliënt nie
- W. Teen daai tyd het jy ook vir jou pa baie beteken. Stilte.

Die kliënt se opstand en aggressie het vermeerder, deurdadig die werker nie werklik in kontak was met die kliënt nie en die werker se eie gevoelens oorheers het. Die ware probleem is ignoreer

ONDERHOUD VII

(Werker sit regop, diep in stoel)

W. Middag meneer

Kl. My ouers het my na u toe gestuur. Hulle reken ek het 'n probleem en u sal my daarmee kan help. Ek weet nie eintlik waar hulle aan u naam gekom het of so nie, maar ... hulle het gesê ek moet met u kom praat.

1. Die gebruik van "ek sien" is meer gedistansieerd Meerderwaardig, maar bereid

W. Ek sien. wil jy vir my vertel wat die probleem is?

Kl. Ek dink nie self dis 'n probleem nie. Dit is vir my natuurlik, maar uhm ... ek sukkel baie om met my pa-hulle te kommunikeer oor die saak en so aan. Uhm ... die ding is dat ek 'n homoseksuele verhouding het, en hulle weet blykbaar nie hoe om dit te hanteer nie.

2. Inhoudelike refleksie vermy kliënt se gevoelens

W. Ek sien. Dink jy dis vir hulle onaanvaarbaar?

Kl. Ja, volgens hulle optrede, ja heeltemal.

3. Inhoudelike refleksie aanmoedigend maar steeds weg van kliënt

W. Ek sien. En het julle die saak al bespreek, of lei jy dit af uit hulle houding?

Kl. Wel ehh ... hulle weier om enigiets daarmee te doen te hê.

4. Breek kontak weet nie verder nie

W. Ek sien.

Kl. Hulle ignoreer dit eintlik.

5. Luister nie ontwyk - vermy emosionele impak
- W. Ek sien. En die persoon met wie jy die verhouding het, het hulle kontak met die ander persoon?
- Kl. Hulle ken hom ja.
6. Fokus weg van kliënt op inhoudelike vlak koudmeganisties
- W. Ek sien. Hoe hanteer hulle hom?
- Kl. Wel, vandat hulle uitgevind het daarvan ... wil hulle hom nie in die huis hê of enigiets nie, hulle maak of dit nie bestaan nie.
7. Vraag - fokus op inhoudelike boodskap weg van klient
- W. Kan jy jou ma hulle se reaksie verstaan of nie juis nie?
- Kl. Ek dink ek het my eie lewe om te ly en dit het niks met hulle uit te waai nie.
8. Gee subtiel leiding
- W. Ja ... nou uhh ... die feit dat jou ma hulle 'n afspraak gemaak het om my te kom sien, wat lei jy daaruit af?
- Kl. Dat hulle nie eintlik weet hoe om dit te hanteer nie. Ek dink dat hulle nie genoeg belangstel in my om die probleem te probeer oplos nie.
9. Luister nie voer onderhoud intellektueel min empatie. Vermy weer gevoelens van klient
- W. Ja. En hoekom sê jy hulle probeer dit nie oplos nie, as hulle jou verwys het na my toe?
- Kl. Wel hulle doen niks daaraan nie, en ... en hulle wil hê iemand anders moet die vuil werk vir hulle doen.
10. Kontroleer intellektueel sonder insigvolle empatie. Min warmte en konfrontierend
- W. Nou, wat wil jy hê moet ek doen? Wat beskou jy as die vuil werk?

- Aanvallend
en konfronterend
- W. baie
aggressief
11. Bly intellek-
tueel sonder
warmte of
insig.
Redeneer
Afstand deur
die gebruik
van u.
Verwerp die
kliënt
- Verduidelik
belangrike
inhoud.
Konfronteer.
13. Redeneer in
plaas van
meevoel. Min
empatie en
warmte
13. Die werker
is uit
voeling met
die kliënt.
Probeer
kontroleer-
verdedigend.
Vermy die
werklike
probleem
- Kl. Hulle moet net belangstel. Ek bedoel ...
ek dink nie u stel belang in my nie
(Werker ... Ja) ... vandat ek hier
ingekom het, het u nog ... het u nie eens
vir my gevra wat my naam is nie. (werker
"ja") ... u stel nie belang in my
probleem nie, en ek wil hê u moet dit vir
my oplos (werker "ja") ... en dit help
nie vir my om met iemand te probeer praat
wat nie belangstel in my nie. (werker:
"ek sien") ... en ek dink dit het net tyd
gemors dat hulle my hierheen gestuur het.
- W. Ek sien. Dink u dat u meer op u gemak
sou gewees het as ek aan die begin sou
gevra het wat jou naam is en wat jou
adres is en daardie besonderhede afgeneem
het. Dink jy nie dis juis bietjie
onpersoonlik nie?
- Kl. Wel, om ten minste net uit te vind wie en
wat ek is. As ek dit met u moet
bespreek, moet ek oor myself gesels, oor
intieme dinge en ... en (werker: "dis
reg") dit help nie om met iemand te
gesels wat nie in my belangstel nie.
- W. Ja, maar dink jy nie mens moet eers die
atmosfeer toets ... stem jy nie saam nie?
- Kl. Wel, ek weet nie of hier eintlik veel
atmosfeer is nie.
- W. Ja, dink jy dit is baie professioneel om
nou eers hier in te kom en 'n papier in
te vul met al jou besonderhede. Dink jy
nie dis juis wat jy wil hê nie, want dan
gesels ons nie oor jou nie en is die
fokus op iets anders, of beleef jy dit
nie so nie?

Kl. Dit is miskien waar. Maar u sien tog baie mense op 'n dag, (Werker: "ja") hoe gaan u my onthou? Ek bedoel, u kan nie almal onthou wat u op 'n dag sien nie, as daar 10, 20 ... ek weet nie mense op 'n dag hier inkom en u gesels ... dan ... dan hoe gaan u my probleme onthou as u nie belangstel in my nie, as u nie uitvind wie ek is, wat gaan aan ...

W. Ja ek verstaan wat jy bedoel.

Die kliënt se opstand en aggressie het vermeerder, deurdat werker nie werklik in kontak is met die kliënt nie, en 'n baie koue afstand gehandhaaf het.

ONDERHOUD VIII

(Werker sit regop met rug een agterste rugleuning)

Kl. Goeie middag

1. Te formeel -
skep afstand

W. Goeie middag meneer. Kan ek vir u help?

Kl. Ja, wel, ek hoop so. ek het na u toe gekom met 'n probleem, wat my ouers dink u my mee kan help om op te los. Hulle het my na u toe gestuur - ek weet nie waar hulle aan u kom nie -, wel, ek is nou hier.

2. Werker nou effens meerderwaardig

W. Nou kom ons kyk of daar 'n probleem is, en dan kyk ons of ons kan help?

Kl. Ummm ... wel, die ding is dat ... ek 'n verhouding met 'n ander manspersoon het, wat vir my ouers heeltemal onaanvaarbaar is.

3. Vraag

W. Het jy dit al met hulle bespreek?

Kl. Ek het probeer, maar hulle verstaan my glad nie. Hulle ... dis vir hulle heeltemal onaanvaarbaar. Hulle verstaan dit nie.

4. Werker is retories en nie werklik in voeling met die kliënt nie. Verander van jy na u - skep afstand. Vermy ware probleem

W. En hoe voel u daarvoor?

Kl. Wel, vir my as ... as persoon is dit heeltemal aanvaarbaar. Dis vir my natuurlik omdat ek ... so gemaak is.

W. En het u en u mansvriend al daarvoor gepraat?

Kl. Ek bedoel, ons het ... dis nie vir ons 'n probleem nie. Ons sou nie daarvoor

gepraat het nie. Dis vir ons ... dood logies, natuurlik.

5. Meerderwaardig Konfronterend en verwerpend
- W. Goed, maar aanvaar die gemeenskap dit?
- Kl. Ek weet nie. U is deel van die gemeenskap (werker: "dis reg"), sê u vir my.
6. Werker begin verduidelik en laat kliënt oorneem. Totaal op intellek ignoreer gevoelens
- W. Ja - nee dit is, ... maar kyk ek is deel van die gemeenskap, maar ek is ook hier as maatskaplike werkster. so ... ek kan begryp wat dit is ... hoe jy daarvoor moet voel, en hoekom u dit doen. Maar dink u die mense wat geen insae het nie, kan dit aanvaar?
- Kl. Met ander woorde u gee nie om nie.
- Konfrontasie
7. Werker steeds koud en effe verwerpend
- W. Nee.
- Kl. Ek bedoel u is hier as maatskaplike werkster, u gee nie om vir my as mens nie. U as mens gee nie om vir my as mens nie. Ek is maar net nog 'n maatskaplike geval wat jy moet help (Werker: "Nee"). ek hou nie van daardie benadering nie.
8. Verdedig/verduidelik kliënt in beheer
- W. Meneer, nee, ek dink dis juis waar u vir my verkeerd verstaan. Ek is juis hier omdat ek u aanvaar en u wil help. As ek u nie aanvaar of wou help nie, sou ek nie hier gewees het nie.
- Kl. Ja, maar u hier-wees as maatskaplike werkster help my nie juis veel nie. Ek het mense nodig wat my aanvaar.
- W. Nou maar (word in die rede geval)
- Kl. U is net 'n onpersoonlike ... uh ... iemand. Dis my werk en ek doen dit. 'n
- Konfronteer
- Konfronteer

Masjien, met ander woorde, u voel niks vir my nie.

9. Nie by kern van probleem - in intellektuele redenasie verval. Kliënt in kontrole met verduideliking
- Konfronteer
- W. Nee meneer, ek dink u het die hele siening van maatskaplike werkster verkeerd. As ons dit as 'n masjien beskou - ons werk - dan kan ons geensins met mense werk nie, want 'n mens is nie 'n masjien nie. Stem u nie met my saam nie?
- Kl. Ek stem 100 persent daarmee saam. Ek dink nog dat u 'n masjien is, dat ek vir u net 'n nommer is of 'n geval. Ek meen, u het nie eens vir my gevra wat my naam is nie. Jy het niks in my as persoon belang nie. Jy gee nie om wie ek is nie, ek is net nog iemand wat hier inkom met 'n ou nietige probleempie. Ek die almagtige ék sal dit vir hom oplos.
10. Werker verdedig en verduidelik haar kontak met hom is vlak en sonder invoeling
- W. Nee, ek dink nie dis die idee wat u moet kry nie. maar kom ons praat bietjie daaroor. Hoekom het u die idee gekry? U sê ek het u nie u naam gevra nie, maar ek het darem geweet wie u is.
- Kl. Ja, bloot uit die afspraak wat gemaak is.
11. Verdedig -
- W. Dis reg. So ek het darem geweet. Dis nie uit nie belangstelling nie.
- Kl. Maar ek dink nogtans dat u nie vir my as persoon omgee nie.
12. Laat geleenthede vir dieper kontak verby gaan. Kan gevoelens reflekteer. Kontak met klient is swak
- W. Hoekom sê u so?

Kl. Wel, julle is almal so. Jy ag jouself so hoog, dat jy bereid is om ander mense se probleme vir hulle op te los. Ek is so goed, en God het my op die aarde geplaas om die ander nietige mensies reg te help ... en ek hou nie van mense wat (werker val hom in die rede)

13. Konfrontasie
- aggressie
en verdediging skep
afstand

W. Ek gaan vir u sê, u maak darem nou geweldige veralgemenings (kliënt kyk weg verbreek oogkontak). Kwalifiseer dit!

Kl. Ek bedoel . bloot die feit dat jy jou laat oplei as maatskaplike werker - werkster, of 'n sielkundige of wat ook al, beteken dat jy ag jouself so hoog dat jy bereid is om vir ander mense te sê: 'dis verkeerd, dis reg, maak só, moenie só maak nie', dit is baie selfaantmatigend.

14. Verstaan nie
kliënt nie.
Sien nie sy
behoefte
raak nie.
Verdedig en
verduidelik
steeds

W. Goed, U praat nou van maatskaplike werkers en sielkundiges. Maar wat van 'n dokter? Matig hulle hul dan ook nie aan om te gaan studeer om 'n mens te help nie, want hy help ook 'n mens.

Kl. Hy werk met die fisiese. Hy werk nie met die geestelike nie.

15. Die werker
is totaal
van die punt
af. Sy is
nou in 'n
redenasië
gewikkel wat
vir nie een
'n aanwinst
is nie

W. Maar is die twee nie maar een nie? Het die mens nie maar die fisiese en die psigiese nie?

Kl. Hy het hulle albei (werker/"dis reg") maar dis nie een nie.
Dit as twee afsonderlike dele dit maak hom mens.

W. Dis reg.

Kl. Maar dit is nie (werker val hom in die rede)

W. Hoe sien u die verskil? Hoekom mag die een met die fisiese werk, en een mag nie met die psigiese werk nie?

Kl. Want, die fisiese is bloot meganies. Dis ...funksioneel. dis ... ingenieurswese

16. Afbrekend

W. Nee jong. Ek dink nou praat ons van twee verskillende aspekte, ingenieurswese is iets meer abstrak ...

Die werker het gedeel in die kliënt se konfrontasie. Daarmee saam het sy in 'n intellektuele redenasie verval wat die kliënt laat distansieer het. Hy het meer opstandig geword en wou nie sy samewerking verder bied nie. Sy kon haar aggressie nie beheer nie en dit het haar kleinlik laat optree.

ONDERHOUD IX

(Werker sit-lê "rustig" in haar stoel)

W. Goeie middag.

Kl. Goeie middag

1. Gespanne
onseker

W. Uhh ... u het my kom sien.

Kl. Ja ... uhh ... ek wou jou nie eintlik kom sien het nie, my ma het my gestuur en sy het gedink dit is hoog tyd dat ek met iemand praat. Nie dat ek eintlik wil praat nie, maar ek beter seker die storie gou klaar kry, ek ...

2. Onprofessio-
neel sonder
belangstel-
ling of
warmte.
Subjektief.
Kontak
gebreek deur
eiebelang

W. Ekskuus tog dat ek jou in die rede val,
uhh ... hoe weet jou ma van my?

Kl. Sy het deur 'n ander tannie blykbaar iets gehoor ... ek weet nie, ek is nie geïnteresseerd nie, in waar sy gehoor het of nie gehoor het nie ...

3. Swak

W. O ...

Kl. Uhh ... die probleem is eintlik die feit dat ek's nou al 16, maar vir die afgelope agt jaar het ek seks met my pa. En dit lyk my my ma vind 'n probleem daarmee of het iets agtergekom, ek weet nie wat nie. Maar sy voel dat iets daaromtrent gedoen moet word in hierdie ou stadium van haar lewe en sy het gesê ek moet na jou toe kom.

4. Vermy emo-
sionele
impak en
intellek-
tualiseer
wil ver-
oordeel

W. Jy sê jy's 16

Kl. Ja

5. Wys sy is ontwrig
 W. En vir die afgelope hoeveel jaar
 Kl. Agt jaar.
6. Totaal ongevoelig
 W. Agt jaar. Dit wil sê jy was agt jaar toe dit begin het.
 Kl. Ja, omtrent so agt jaar oud.
7. Nuuskierig subjektief
 W. Wil jy praat oor hoe dit ... oor hoe dit die eerste keer begin het.
 Kl. Nee kyk hier, my ma sê vir my (verloor oog kontak) ek moet nou wegbly van my pa af. Ek meen, my ma was niks geïnteresseerd in iets in hierdie lewe nie. Spesiaal nie ... veral nie in ons familie nie. Maar nou's dit skielik 'n ander saak. En nou moet ek met jōu kom praat, ek ken jou nie eens nie (Baie driftig!) Ek meen jy's basies van geen hulp vir my nie. Maar ek moet nou blykbaar met jou praat, en jy moet my help, of jy moet my oortuig dat ek van my pa moet weggaan of iets van daai soort, ek weet nie.
8. Subjektief geen kontak ignoreer roep om hulp
 W. Is jy nou kwaad vir my?
 Kl. Ek verduidelik net 'n storie aan jou (nie-verbale handgebaar, praat afgemeet). Ek meen, hoekom wil jy weet of ek vir jou kwaad is of nie.
9. Verloor kontrole as sy begin verduidelik
 W. Jou houding op die oomblik lyk vir my jy's bietjie vies. Jy het tog hiernatoe gekom, so jy moet aanvaar ek moet vrae vra, ek moet tog uitvind hoe jy dit beleef ... anderster ... andersins, dan ... dien hierdie koms, die moeite wat jy gedoen het om hierheen te kom geen doel nie.

- Kl. Jy moet weet jou ... jy moet besef wat ek nou sê is normaalweg, jy maak verkeerde opsommings, jy moet besef ek praat net oor hierdie ding, ek weet nie waar jy aan die idee kom dat ek kwaad is oor iets nie (nie-verbaal: reg regop, hande en arms swaaiend).
10. Reflekteer vlak sonder insig. Voel hulpeloos
- W. Jy voel nie kwaad nie.
- Kl. Nee! Ek vertel jou net iets. Jy maak my nou kwaad. Nie die situasie nie, jy (wys vinger na werker).
11. Ontwyk konfrontering bly steeds in swakste en nou ondergeskikte posisie
- W. Uhm ... wil jy praat oor die verhouding met jou pa?
- Kl. (Lyk moedeloos) Lyk my jy ... uhh ... nee ek wil nie ... ek het jou nie ... ek het jou kom vra wat moet ek doen daaromtrent. My ma het gesê ek moet my pa los, en sy't vir my gesê: 'jy moet vir my sê.'
12. Intellektualiseer om te kontroleer
- W. Wil jy jou pa los?
- Kl. Nee!! (skreeu amper!)
13. Voer nou 'n onderhoud op vraag antwoord basis. Dring in
- W. Het jy hom al gevra?
- Kl. Nee. Ek dink nie so nie, hy't my nog nooit weggestuur enige plek of enige iets nie.
14. Intellektuele vlak ignoreer gevoelens Sukkel aan
- W. En uhh ... (frons ...) Stel jou ma dan nou ewe skielik weer belang in jou pa, dat sy nou ... sy weet nou van alles ...

sy weet die afgelope agt jaar slaap julle bymekaar.

- Kl. gooi tou op
- Kl. (Sug) Ek weet nie
15. het samewerking verloor maar hou vol. Uit kontak met kliënt
- W. Vermoed jy so iets?
- Kl. Nee ... ek weet nie (verbreek oog kontak, lyk hartseer) Stilte.
16. Hou voet by stuk - op haar eie vlak ignoreer kliënt se gevoelens
- W. Nou wanneer het sy die eerste keer hieroor met jou gepraat? Nou die afgelope week wat sy gesê het jy moet hier na my toe kom?
- Kl. (sug) Jaa ... so 'n week gelede
- W. En toe, wat sê sy toe?
- Kl. Uhhh .. ek kan nie meer onthou nie.
17. Maak of kliënt 'n kleuter is. Kontroleer so. Geen empatie
- W. Sy sê ... 'o jy slaap by my man, so jy moet nou vir mevrou ... gaan sê!
- Kl. Nee ... sy het dit nie gesê nie. Sy't net vir my gesê ek moet met jou kom gesels oor my pa. Toe weet ek waaroor dit gaan.
- W. Weet jou pa jy's hier?
- Kl. Nee.
18. Geen insig warmte en ondersteuning nie. Sy dissekteer. Soek raad by kliënt
- W. Dink jy dit sal uhh ... dit sal help as ...
- Kl. Is jy werklik geïnteresseerd in my probleem?
19. Aggressief en verwerpend
- W. Ek weet nie of jy geïnteresseerd is in jou probleem nie (waai hand in rigting van kliënt)

- Uitdaging
- Kl. Nou, jy beter my geïnteresseerd maak
- W. In jou probleem?
- Kl. Presies ... wat my nie, ek meen, ek sal nie langer so kan aanhou nie met haar wat karring in my oor nie, en blykbaar was jy goed genoeg om iemand anders se probleem op te los, "well", lyk my nie jy is regtig daartoe in staat nie, maar ons sal maar sien. Kan jy my help?
20. Ontwyk en blameer klient vir mislukking
- W. Wel (breek oogkontak) ... of ek daartoe in staat is, hang van jou af, want as jy nie vir my jou samewerking bied, en en openlik met my praat, dan mors ons ons tyd.
- Kl. O wel, as jy daai houding het, dan moet ek dalk met iemand anders praat.
21. dit is nou 'n gewone egosentriese gesprek. Blameer en verwerp die klient. Geen empatie, ondersteuning of warmte nie
- W. Hoekom wil jy so graag met iemand praat? Jy sê dis nie vir jou 'n probleem nie, jy sê mos jou ma het jou half geforseer hiernatoe. Toe, sê jy vir my ... as ek vir jou sê: as ek en jy saam kan gesels oor 'n ding, sê jy vir my ... jy moet maar met iemand anders gaan praat.

Die klient se aggressie, negatieweiteit en opstand het vermeerder. Sy sou hierna nie weer haar samewerking aan die werker bied nie. Hierdie werker se eie gevoelens en subjektiewe reaksies blokkeer alle empatiese kontak.

ONDERHOUD X

(Werker sit regop, diep in die stoel)

Kl. My ma het my hierheen gestuur. Waar sy van u gehoor het weet ek nie, maar sy't gesê ek moet jou kom spreek oor 'n sekere probleem ... Eeen ... sy is blykbaar baie ongelukkig, sy't skielik besluit sy is baie ongelukkig oor die feit dat ek seks het met my pa wat ek vir sowat die laaste agt jaar het. Maar sy het nie belanggestel in die familie nie. En ek vind niks fout daarmee nie, maar sy vind blykbaar fout daarmee. En wat ek van ander mense gehoor het, is dit nie die normale patroon wat gevolg word nie. Nou wil ek bietjie hoor wat ek omtrent die saak moet doen.

1. Vlak vereenvoudiging van 'n duidelik gestelde probleem

W. So, jou ma het jou gestuur en sy voel jy het 'n probleem.

Kl. Ja, sy sê jy moet my help omdat ek nou iets aan die gang het met my pa. Nou, ek weet nie wat haar idee is nie. Want vir die afgelope agt jaar stel sy geensins belang in ons familie nie. So maar, in elk geval, dalk kan jy my help. Ek weet nie watse hulp dit is nie, maar jy kan my dalk help.

2. Reflekteer indringend

W. Dit klink of sy die probleem het, en dat jy nie die probleem het nie. En ek moet jou nou help, maar dit klink nie vir my asof jy die probleem ...

Kl. Sy sê dat jy vir my sal kan help om te besluit om te sê dat dit verkeerd is om seks met my pa te hê.

3. Kontroleer
- W. O ... so dis wat sy wil hê. Wat wil jy hê?
- Kl. Ek wil nie hier wees nie, sy't my gestuur, sy't my met die kar gebring tot hiernatoe. Sy't eintlik met my na die deur toe geloop.
4. Interpreteer swak, mis kliënt se gevoelens
- W. Want sy voel jy moet hier wees.
- Kl. Ja. Sy sal nie kan praat nie, maar ek moet kom praat. Sy sê die probleem lê by my. Ek weet nie wat se probleem nie. Maar sy sê net, jy sal vir my sê, nou.
5. Reflekteer inhoudelik tog redelik begrip
- W. Maar dit klink nou net vir my asof jy voel dis onnodig dat sy nou hier kom inmeng in jou lewe, nadat sy so lank weg was van julle, en jy gedoen het wat jy wil.
- K. Maar dis wat sy sê. Jy moet nou net vir my sê hoekom ek nou weg moet gaan van my pa, of "what ever" haar idee is. Ek meen ... (swaai hande in gebaar van hopeloosheid) ... of weet jy nie ... weet jy nie?
6. Konfronteer (Koud) ignoreer intense gevoelens van kliënt
- W. Weet ek nie wat nie?
- Kl. Weet jy nie wat ek moet doen met my pa nie.
7. Gee leiding
- W. Nee, maar wat dink jy moet jy doen met jou pa?
- Kl. Nee, maar kyk hierso, ek vra jou die vraag eerste. Ek sê: weet jy wat ek met my pa moet doen? Want ek weet mos nie. Ek sou nie hiernatoe gekom het nie.

8. Inhoudelik
refleksie
herhaal
slegs inhoud
meganies
- W. As jy geweet het wat om te doen, sou jy iets gedoen het, dan sou jy nie hiernatoe gekom het nie.
- Kl. Nee ... Ek meen, anders het ek jou hulp nie nodig nie.
9. Redeneer
verwerpend
Ignoreer
roep om hulp
Insigloos
- W. Maar, soos ek aan die begin gesê het, dit klink nou vir my asof jou ma eintlik die hulp wil hê, en jy in die eerste plek nie hulp wil hê nie. Maar nou verstaan ek nie, want nou vra jy vir my wat jy moet doen. Jy het my nou 'n bietjie deurmekaar.
- Kl. Kyk hierso ... ag nee ... ek dink nie jy luister na my nie. Ek dink nie so nie. Al wat ek wil hê, is dat my ma het vir my gesê ek moet hiernatoe kom en dat jy vir my sal verduidelik hoe ek my pa en my se verhouding sal breek wat ek mee niks verkeerd ... ek dink daar's niks verkeerd daarmee nie.
10. Interpreteer
retoriese
herhaling.
Diepte insig
ontbreek
daarom
stagnasie
- W. Jy voel jy en jou pa het 'n goeie verhouding.
- Kl. Ja!! ... ek ... wat's verkeerd daarmee? Sy't gesê daar's fout. Ek het by die skool ook gehoor daar's fout daarmee. Nou stel ek die vraag. Dalk is my ma reg. Maar ek meen, dit het baie ... oortuiging nodig, en 'n baie goeie antwoord van jou om vir my te sê hoekom.
11. Gee leiding
maar vermy
dieper in-
tense
nuanses maak
dit
- W. Dit klink vir my asof dit jou so 'n klein bietjie hinder: want die kinders by die skool sê dis verkeerd, en nou dink ma dis

- onbelangrik ook miskien verkeerd.
 Kl. Nee, ek dink nie so nie. Hoekom?
12. Verloor kontak
 Sinnelose respons
 W. Dit klink nie vir my so nie ...
 Kl. Hoor hier. Ek dink ... is jy geïnteresseerd in my probleem?
13. Konfronteer kleinlik.
 Min empatie - uit haar diepte
 Aggressief
 W. Maar jy't nog nie vir my gesê of jy 'n probleem het nie.
 Kl. Ek het nou die probleem wat ek moet oplos (baie driftig!) met my pa. Ek meen ... vaderland (diep sug) ... nee, ek dink nie jy verstaan nie ... jy verstaan ...
14. Vermy dieper gevoelens
 Hou haar dom of is dom
 Konfronteer
 W. Ek verstaan dat jou ma dink jy't 'n probleem. Ek kan nie so mooi verstaan dat jy rêrig voel jy sit nou self met 'n probleem nie.
 Kl. "Okay", dink jy dis verkeerd dat ek met my pa seks het?
15. Val vas
 W. Dink ek dis verkeerd?
 Kl. Ja
 Trap klei
 W. Wel, ek kan nie vir jou sê nie. Ek ken nie jou pa nie. Ek het nou net ...

Die Kliënt se aggressie het verhoog. Hierdie werker het geen bevoegdheid om so 'n situasie te hanteer nie. Kliënt is meer intelligent as sy.

ONDERHOUD XI

(Werker sit sywaarts, diep in die stoel)

W. Middag meneer.

Kl. Uhm ...

W. Ja.

Kl. Ek het net u kom sien op aandrang van my ouers. Hulle het gesê ... ek weet nie waar hulle aan u naam gekom het nie ... wel hulle reken ek het 'n probleem, en ... en wat ek met iemand moet bespreek wat my sal kan raad gee Uhm ...

1. Vraag
Onbetrokke

W. Hulle reken jy't 'n probleem?

Kl. Ja. Vir my is dit nie 'n probleem nie. Op die oomblik is die grootste probleem my ouers self. Hulle kan ... die situasie nie hanteer nie. Hulle weet nie wat om te doen nie.

2. Vraag

W. Watter situasie kan hulle nie hanteer nie?

Kl. Uhh. die ding is dat ek 'n homoseksuele verhouding met iemand het (werker -"uh-hu"). en soos ek sê dit pla my nie, vir my is dit natuurlik ... vir my. Maar hulle kan dit nie so insien nie, en hulle wil hê ek moet met iemand gesels daaroor.

3. Interpre-
tasie
suggereer
verandering.
Interprete-
rende
stelling

M. En jy voel jy wil eintlik nie verander nie?

Kl. Nee.

W. Jy voel jy's tevrede so en hulle kan jou nie aanvaar nie.

Kl. Nee, dit lyk nie so nie.

4. Konfrontasie

W. Aanvaar jy jouself?

Kl. Ja. Ek dink nie ek het 'n probleem nie.

5. Aggressie en verwerping
- W. Hoekom sê jy vir my jy aanvaar jouself?
- Kl. Wel, ek ly my eie lewe en volgens my eie standpunt is dit nie verkeerd nie. Ek doen wat reg is vir my (Werker: "uh-hum") en dis al ...
6. Erkenning en onderliggend verwerpend
- W. Ja, ek glo dis reg dat 'n mens jou eie beslissings maak en jou eie lewe ly. Nou, wil jy graag jou ouers tevrede stel, in 'n sekere sin? (Stilte)
- Verwerping Aggressie en angs
- Kl. Sê my, hoekom is u 'n maatskaplike werkster of sielkundige of wat u uself ookal wil noem? Ek bedoel, ek pes dit dat mense in my karakter inklim en dat my ouers my na iemand toe stuur wat my uitmekaar trek om my te probeer help. En ek hou nie daarvan nie. Ek wil weet wat se tipe mense is julle wat ... wat gaan leer of julle self oplei om in ander mense in te klim. Wat se genot kry julle daaruit? Wat is verkeerd met jou?
7. Kritiese interpretasie Min warmte
- W. So dis nie vir jou lekker om aan jouself te ...
- Opstandig Aanval op werker
- Kl. Nee, ek dink daar's niks fout met my nie. Daar's fout met julle wat in ander mense inklim en krap en te kere gaan. En dit onder die dekmantel dat julle hulle wil help.
8. Ontkenning van emosies. Refleksie - gee nie erkenning aan erns van opstand nie
- W. So, dit maak jou bietjie ongelukkig om .. om met 'n vreemde persoon oor jou probleme te praat.
- Kl. Ja. Nie net 'n vreemde persoon nie. Enigiemand wat ... wat my ouers, wat dink hulle weet beter, wat vir my wil leer wat

om te doen. Dan stuur hulle my na iemand soos u toe wat (sug) ... wat van vooraf begin karring, wat is fout, wat gaan aan, wat is jou probleem ... ek ... ek bedoel dit maak nie vir my sin nie. Dis 'n mors van tyd.

9. Refleksie ontken die kliënt se gevoelens
- W. So jy voel daar is geen sin daarin dat ons probeer om die ding ...
- Kl. Nee, ek sou net graag wil weet watse mense is julle. Wat kry julle daaruit?
10. Verdedigend. Kwaad vir kliënt. Reageer weg van kliënt Verloor terapeutiese kontrole
- W. Hoe dink jy watse mense is ons?
- Kl. Ek dink julle het ... dink julle is deur God hier op die aarde geplaas om ander mense te help. Julle het so 'n hoë dink van julleself, julle sien nie eens ander mense raak nie.
11. Omseil intellektueel i.p.v. meeleeft
- W. So eintlik hou jy nie baie van ons nie.
- Kl. Nee. Ek bedoel jy sit hier en mense kom na jou toe en sê "wel ek het 'n probleem" ... ek is almagtig, ek kan alles oplos, ek is "allright". Ek bedoel, julle het self nie probleme nie, met ander woorde julle kan lekker terugsit en kyk en sê: wel julle is almal verkeerd, kom na my toe, ek sal julle help ek is baie wonderlik. En ek hou nie baie van daardie benadering nie.
- Aggressie en bang vir verwerping
12. Verdedigend intellektualiseer met kritiek
- W. Ek weet nie eintlik of dit is wat ons probeer doen nie.
- Kl. Wat doen julle ...

- W. Dink jy nie eerder dat ons probeer ... dat ons sal moet kyk of jy nie vir jouself kan help nie?
- Kl. Maar ek dink nie ek het rede om gehelp te wil word nie. Stilte.
Soos ek sê, ek dink my ouers het die probleem. Hulle moet hulleself liewer help.
13. Veroordeel en hoor nie. Misinterpreteer
- W. So jy voel jy moet verander omdat jou ouers ongelukkig is oor jou. Nou stuur hulle jou na iemand wat jou moet help, terwyl hulle eintlik self nie ...
- K. Terwyl hulle in elk geval niks weet van die situasie af nie.
14. Kritiek en voel magteloos
- W. Jy wil nie aan ons die geleentheid gee dat ons iets daarvan kan maak nie?
- Kl. Ek bedoel, jy's 'n vrou, ek neem aan jy's getroud want jy's verwagting. Jy kan niks van die probleem begryp nie. Hoe weet jy hoe ek voel? Binne-in.
15. Vra kliënt se hulp
- W. Kan ons nie kyk of ons bietjie by jou gevoelens kan uitkom nie
- Kl. Ek dink nie dis moontlik nie.
16. Kritiseer
- W. Want jy voel jy wil nie daarvoor praat nie.
- Kl. Ek kan daarvoor praat, ek gee nie om nie. Ek bedoel, probeer by my gevoelens uitkom. Ons kyk.
17. Ontken aard en omvang van aggressie
- W. Jy voel seker op dié stadium bietjie aggressief.
- Kl. Gefrustreerd, ja

18. Ontken en
verwerp

W. Gefrustreerd. Hoe voel dit?

Kl. Wel, Ek weet nie wat die hel doen ek hier nie. Ek weet nie wat u kan doen om my te help nie. "Okay", ek is aggressief. Ek hou nie van mense wat dink hulle is beter as ander nie wat dink ek kan ander mense help omdat ek so goed is nie.

19. Intellektua-
liseer vlak
geen insig
vermy dus
dieper
emosies

W. Maar ek dink nie jy moet daardie gevoel kry nie. Ek dink ons moet saam werk en gaan kyk. Ek voel dat as dit dan so is dat jy voel jou ouers stuur jou hierna toe en jy het nie 'n probleem nie, dan moet ons twee saam nou kyk na wat ons kan doen aan hierdie ongelukkige situasie. Jou ouers stuur jou hiernatoe omdat hulle dink jy het 'n probleem. Jy voel jy het nie. Nou moet ons miskien kyk kan ons nie 'n oplossing vind tussen ek en jy en hulle nie. Dat almal op die ou einde gelukkig is nie.

Die kliënt se aggressie en opstand verhoog, omdat die terapeut dit nie na waarde kon skat, verstaan en kalm ontvang nie. Haar kritiek oorheers.

ONDERHOUD XII

(Werker sit regop, rug teen rugleuning)

Kl. Middag

W. Goeie middag

Kl. 'n Vriendin van my het iets gesê van jou, sy't blykbaar met jou gepraat oor iets, en toe stuur sy my na jou toe. Want ek het vir haar gesê ek dink dat ek 'n bietjie van 'n probleem het. Uhh... laat ek maar dadelik sê: ek gaan nou uit met 'n outjie en ek slaap met hom - en voor ek met hom geslaap het, het ek gedink daar is dalk iets verkeerd ... (sug) ... met my pa en ek want ons ... ek ... vandat ek agt jaar oud is, het ek en my pa seks gehad. En ek's nou sestien jaar oud, so dis omtrent sewe jaar ... en ek dink daar's niks mee verkeerd nie. Maar ek voel bietjie ongelukkig oor die saak. Nou weet ek nie wat om te doen nie.

1. Moes eers interpreteer of reflekteer het om te wys sy't gehoor.
Navraag

W. Hoe voel jy oor jou pa?

Kl. Hy's heeltemal "allright". Ek is mal oor hom. Hy's ... hy's liefdevol en hy koop vir my persente. Hy't nog nooit lelik met my gepraat nie. Hy't een keer kwaad geword maar ek meen dis mos natuurlik. Maar andersins verstaan ons mekaar baie goed. Ek's mal oor my pa.

2. Moet gevoelens eers erken voor verder gaan.
Navraag

W. Hoe laat hy jou voel as hy met jou kommunikeer

- Kliënt
protesteer
met vraag
- Kl. Hoekom wil jy weet?
3. Antwoord nie
en behou dus
kontrole
- W. Is dit moeilik om vir my te sê?
- Kliënt
protesteer
met vraag
- Kl. Wat het dit nou met ... u ... die saak
uit te waai.
4. Ignoreer
kliënt se
gevoelens
- W. Ek sal graag wil weet.
- Kl. O jammer. Laat ek dan maar vir jou
vertel. Uhh ... dit ... ek ... ek voel
dat ... hy omgee vir my. En in die
seksuele verhouding gee hy om vir my. Hy
wys dit vir my. En ek meen, hoekom kan
hy nie?
5. Werker
ontken
kliënt se
gevoelens en
sy wil met
vrae insig
by kliënt
laat
ontstaan
- W. En jou vriend?
- Kl. Maar wat van my vriend. Hoe voel ek oor
hom? (Werker knik haar kop). Wel hy's
... jy meen die vergelyking tussen die
twee, Jy moet jou vrae duideliker vra,
heerlikheid nee. O, "okay" die
vergelyking tussen die twee. Dis hoekom
... ek voel net effens anders met my
vriend, want hy hanteer dit op 'n ander
manier. Ek kan nie verduidelik nie, dis
asof hy ... asof hy ... (sug) ... Ek weet
nie. Hoe moet ek nou weet? Jy moet
weet. Ek meen ... ek het nou met die
probleem na jou toe gekom. Ek het die
probleem hier in my kop. Ek weet nie of
dit reg is of nie. So jy moet maar weet
vir my.
- Onkant en
aggressief

6. Vraag sonder interpretasie
Opstand
- W. Laat hy jou anders voel?
- Kl. Nee man ek gaan nie nou vir jou sê nie. Jy vra vraag op vraag op vraag. In elk geval, vra maar 'n ander vraag.
7. Reflekteer
Baie aggressief. Gee weer 'n opdrag
Aggressie en angs
- W. Jy voel ek is onregverdig met my vrae.
- Kl. Dalk is dit dit. Ek weet nie (Sug!!) Jy weet wat. Jy lyk nogal soos my ma, jy vra vrae oor my ma ook ... ek meen soos my ma, sy wil net mooi alles uitvind. En dit het basies niks, niks met haar uit te waai nie. En eintlik dink ek dat as jy my wil help, verander net die toon van jou stem en alles. Dalk is dit dit wat my aan my ma laat dink. En ek wil op die oomblik nie aan my ma dink nie.
8. Reflekteer
Aggressiewe weerstand
- W. Jy hou nie van jou ma nie?
- Kl. O ... ek sal so dink. Jy kom dit agter. So ek meen, as ek dalk van my ma gehou het, dan sou ek ...uh ... meer ... vry gevoel het om met jou te praat (Stilte)
9. Ignoreer gevoelsgesprek met navraag
Aggressiewe weerstand en poging tot opdrag
- W. Uhm. Vertel my bietjie meer van jou ma
- Kl. Man .. ek ... man (kliënt is ooglopend moedeloos met werker se vrae) Ek wil nie nou oor my ma praat nie, want dan laat sy my in ieder geval aan jou dink. Wat, los dit liewers uit, want ... uh - uh ... ek soek dit nie.
10. Navraag
Koppige weiering om meelewing te gee
- W. Hoe voel jou ma as jy by jou pa slaap?
- Kl. Wat hoe voel ek ...

11. Navraag
- W. Hoe voel jou ma as jy met jou pa gemeenskap het?
- Kl. Maar ek kan nie omgee nie. Ek meen: "Why ... why should I worry?" Ek meen, sy't niks met ons lewens uit te waai nie. So, ek meen, hoekom wil jy nou weet?
12. Werker antwoord nie en behou gevoelloos kontrole met vraag
- W. Hoe reageer jou ma?
- Kl. Uhugg ... ek sê mos ... my ma ... ek gee nie ... ek is nie geïnteresseerd in wat my ma doen nie. Ek gee nie om of sy kwaad word of nie. Ek weet nie eens of sy kwaad word of nie.
13. Navraag. Sy moes eers reflekteer het voor sy na ander faset oorgaan
- W. Hoe voel jou pa oor jou vriend ... oor jou en jou vriend se verhouding?
- Kl. Wat wil jy daarvoor iets weet seker?
14. Vrae raak baie konfrontierend en lyk na aggressie
- W. Wat doen jou pa nou dat jy 'n ander vriend ook het.
- Kl. Wel, hy sê niks nie.

Kliënt se aggressie en opstand vermeerder.
 Sy het teen die einde van die onderhoud onttrek.
 Die werker het totaal gevoelloos gestoomroller
 en kliënt se selfbeeld verder verswak.

ONDERHOUD XIII

(Werker sit regop, rug teen stoel se rugleuning)

Kl. Middag. My ma het my gestuur na jou toe. Ek wil nie eintlik met jou gesels nie, maar sy het my hierna toe gebring met die kar. En sy't vir my gesê ek moet vir jou sê uh ... dat jy my ... dat jy my met my probleem moet help. Dit wat sy as 'n probleem beskou.

1. Reageer nie op kliënt nie en klink kortaf

W. Ja.

Kl. Uhh ... vir die afgelope agt jaar het ek seks met my pa. Ek is nou sestien jaar oud. En my pa het my baie lief, en ek het my pa baie lief. Maar my ma was nooit by die huis nie, sy't nooit in die aande ... sy't laat in die aande huis toe gekom, party keer het sy nooit nie. Sy't weg gebly, ek weet nie eens waar nie. Maar skielik die afgelope paar ... uh twee maande ... ja, ongeveer twee maande is sy by die huis en sy ... skielik dwing sy hierdie idee op my af, ek weet nie waarvan sy dit vandaan kry nie, maar nou probeer sy vir my vertel dat dit verkeerd is dat ek by my pa is.

2. Vra 'n vraag wat kliënt klaar gesê het sy ken nie die antwoord nie, Uit voeling met kliënt Luister nie

W. Nou hoekom sal jy sê is dit vir haar ewe skielik op die stadium 'n probleem, en nie voorheen nie

Kl. Ek weet nie hoekom nie. Sy ... ek stel nie baie be ... basies belang nie. My ma het nog nooit belanggestel in my nie (werker: "uh-hu"). ek meen, en nou probeer sy iets wegvat van my. En ek is lief vir my pa en ek wil nie weggaan van

hom nie. Party keer is hy nie altyd daar as ek hom daar wil hê nie. Hy's ook baie besig. Nogtans.

3. Wil meer weet van pa ignoreer kliënt se gevoelens

W. En jou pa, stel hy belang in jou?

Kl. "Well" hy's ... ek daar's party keer dat hy nie belangstel nie. Maar dis normaal. Ek meen, hy kan nie al sy tyd aan my bestee nie. Maar ek meen hy ... hy ... ek dink hy't my lief en hy gee my presente, hy gee my nie pakslae nie. Ek het dit nie nodig as ek by hom is nie. Hy lok my nie uit of enigiets nie. Ek voel nie asof ek aggressief is teenoor hom nie.

4. Ignoreer gevoelshoude van kliënt. Hy samel gegewens in ten koste van die kliënt se dieper gevoelens

W. En waarom was jou ma so baie uithuisig gewees, voorheen?

Kl. A ... ek weet nie. Ek weet nie, sy't seker op die strate rond gelê. Ek weet nie, sy't nooit met ons gesels nie, en ek het nie met haar gesels nie.

5. Werker beweeg weer weg van vorige inhoud en raak nou weer openlik verwerp

W. Dink jy (werker verbreek oogkontak) dis normaal dat ... uh ... 'n pa en 'n dogter seksuele verhouding het? (Kyk weer na kliënt).

Kl. Wel, niemand het ooit vir my ... gesê dis verkeerd nie.

Kliënt verdedig nou i.p.v. ontlading of eksplorاسie

6. Werker wil redeneer
- W. Uh - hu ... Maar as jy (Kliënt val hom in die rede)
- Kl. Hoekom vra jy? Dink jy dis verkeerd?
7. Werker beskuldig en verloor kliënt se samewerking
- W. Uhm ... as jy tussen jou vriende en so aan beweeg (verbreek oogkontak), dink jy dis is aanvaarbaar dat ... uh ... 'n pa en dogter ... uh ... seksueel verkeer?
- Kl. Maar ek het nog nooit basies daaroor gepraat met enigiemand nie en nog ... niemand het ... uhm ... my nog ooit gekonfronteer daarmee nie. Seker omdat hulle nie weet nie. Net my ma het my nou gekonfronteer want sy't uitgevind en sy't nooit voorheen geweet nie, omdat sy nooit daar was nie.
8. Skep geweldige afstand - skaar hom by gemeenskap. Dit is 'n konfrontasie en totale ontkenning van die kliënt se behoeftes
- W. Uhh ... Ek wil jou nie direk antwoord of dit in my oë verkeerd is nie, want ek wil hê jy moet vir jouself besluit as jy tussen jou vriende beweeg, uh ... in die gemeenskap beweeg of dit 'n aanvaarbare gedragspatroon is. (Maak weer oogkontak) In die gemeenskap.
- Kl. "Well", as ek dit so ... aanvaar. As ek dit aanvaar, reg, (werker "uhh") dan is dit heeltemal reg met my. Maar dalk moet ek jou vra wat moet ek omtrent my ma doen, want sy probeer my van my pa verwyder ... en dit wil ek nie hê nie. En wat het ek en my pa se verhouding enigsins met die gemeenskap te doen, "by the way?"
- Verduidelik eers dan
- Konfronteer sy werker

9. Deur vraag te antwoord verloor hy kontrole. Is intellektueel veroordelend. Skep afstand Preek

W. Maar stel die gemeenskap waarin jy bly tog nie vir jou sekere standarde en norme waarvolgens jy lewe nie? ... (Stilte) Weet, sommige dinge word aanvaar deur ... kom ons noem dit nou maar die Suid-Afrikaanse gemeenskap, ander dinge word nie aanvaar nie, Reg? Uhm ... en daar ... en jy is tog deel van 'n gemeenskap. Is dit nie?

Kliënt verdedig Laat vaar hoop op hulp

Kl. "Okay", reg, ek is deel van 'n gemeenskap. Hoeveel kerke is daar? Sê byvoorbeeld daar's een kerk, die NG-kerk, hy's 'n gemeenskap op sy eie. Dan is daar 'n ander kerk, hy's 'n gemeenskap op sy eie. Maar hulle stem nie saam nie. Nou watter een vir ... vir watter een moet ek stem?

Val werker aan

Nou probeer jy vir my sê ek moet met die gemeenskap saam stem as hulle dalk sê dis verkeerd as ek en my pa saam slaap.

10. Antwoord, en verduidelik en veroordeel steeds. Werker verloor so grond Dwing kliënt na W. se eie vlak

W. Nee, dan het jy my seker verkeerd verstaan. Ek sê nie jy moet na die gemeenskap uhh ... absoluut luister nie. Maar hoe groot sien jy die gemeenskap? Is dit net die kerk waaraan jy behoort, net die skool waar ... waaraan mens behoort? Of wat sal jy sê is die gemeenskap?

Kliënt het lankal reeds afstand gemaak. Haar doel is tans om werker uit te lok

Kl. Die gemeenskap is die mense wat ek ken. (Werker "Uh-hu") Maar wat het die mense wat ek ken uit te maak met my pa? Vertel my asseblief tog, want ek weet nie.

11. Kontrole by
kliënt as
werker
antwoord
Trap klei

W. Wat ek vir jou probeer sê: Kyk, ons leef tog binne 'n bepaalde volk, Suid-Afrikaanse, Suid-Afrika, nê? (Kliënt: "Uh" ...) Suid-Afrikaners, waarvan Engels en Afrikaanssprekendes uhh ... stem jy saam dat jy deel van daai gemeenskap is?

Sarkasties

Kl. Seker.

12. Werker voel
hulpeloos
daarom praat
hy af na
kliënt uit
volk se mond

W. En die volk ... die land waarin mens leef, die mense ... stel hulle ... sou jy sê hulle stel vir 'n mens bepaalde waardes en norme waarvolgens mens leef?

Kliënt word
kwaad

Kl. Ja. Maar nie almal van hulle is reg nie ... Dink ek, in elk geval. Of jy verstaan nie wat ek probeer ... probeer jy my beledig? Probeer jy vir my sê dat eintlik is my pa en my verhouding verkeerd? Ek dink dis wat jy vir my probeer sê, en ek hou nie daarvan nie.

W. Ek het mos net-nou vir jou gesê dat uhh (val werker in rede)

Kl. Dat dit nie jou besluit is nie.

W. Dat ek nie op hierdie stadium vir jou daarop wil antwoord nie. Dat jyself vir jou ...

Die kliënt se aggressie en opstand het verhoog veral omdat die werker haar konfronteer met die gemeenskapsnorme. Sy het reeds onttrek en sou nie verder haar samewerking bied nie. Haar probleem en vrees om verwerp te word is ontken en sy voel verkleineer - Geen hoop op groei nie!

ONDERHOUD XIV

(Werker sit regop, met rug teen leuning)

Kl. Goeie middag meneer. Ek het u kom spreek in verband met 'n probleem. ... eintlik op aandrang van my ouers. Ek sou nie uit my eie vrye wil hierheen gekom het nie. Vir my is die hele storie nie ... so moeilik of 'n groot probleem nie. Terwyl, uhm ... vir hulle is dit onaanvaarbaar dit bring probleme.

1. Verwerp en klink ongeduldig

W. Nou wat is jou storie.

Kl. Uhh ... wel die ding is dat ek 'n verhouding het met 'n ander manspersoon. En hulle kan dit glad nie verwerk nie. Hulle verstaan dit nie.

2. Woordkeuse laat vraag konfrontierend klink

W. Hoekom sê jy hulle verstaan dit nie?

Kl. Wel, hulle probeer my verander. Hulle het 'n afspraak by u gemaak om my te sien, om te probeer om my probleem op te los, wat eintlik nie vir my 'n probleem is nie.

3. Werker nou aggressief

W. Hoekom sê jy dis nie vir jou 'n probleem nie?

Kl. Ek bedoel vir my as persoon is dit natuurlik.

4. Sarkasties verwerpend

W. Jy beskou dit as heeltemal normaal.

Kl. Vir my ja.

W. Goed, het jy nou al met hulle gesels en vir hulle gevra hoekom beskou hulle dit nie as normaal nie?

Kl. Dit help nie om met hulle te probeer gesels nie. Hulle luister nie. Hulle wil dit nie verstaan nie.

5. Praat "af" na kliënt. Op intellektuele in plaas van gevoelsvlak

W. Hoekom sê jy hulle wil dit nie verstaan nie. Net omdat hulle nie luister nie? Jak hulle jou af? Wat maak hulle?

Kl. Ek bedoel, hulle is deel van die gemeenskap. En ... en ... blykbaar is dit vir die gemeenskap totaal onaanvaarbaar dat iemand ... neigings het om ... om ... aangetrokke te voel tot dieselfde geslag.

6. Werker skaar homself by die gemeenskap in plaas van eksplorاسie saam met kliënt. Werker moraliseer en sal kliënt nou verloor

W. Ja u weet, daar is sekere norme waaraan die gemeenskap moet voldoen. Maar nou, as 'n mens dit nie self as 'n probleem beskou nie, en ander mense - jou ouers, mense wat naaste aan jou leef - beskou dit wel as 'n probleem, is daar sekere redes hoekom hulle dit doen; dit as 'n probleem beskou, hoekom hulle dit as iets beskou wat afwyk van die normale af. Nou daai redes van hulle, dit moet u eers vasstel, ... hoekom ... (werker word in die rede geval)

Konfronteer werker

Kl. Maar u is tog ook deel van die gemeenskap. Sê u vir my wat is die redes. Hoekom is dit nie aanvaarbaar nie? Ek bedoel ... U lyk vir my na 'n (in aanhalingstekens) "normale" man. U sit hier met 'n pak klere, of in elk geval netjies geklee met 'n das. U is normaal. Sê vir my, wat is verkeerd met my.

7. Werker laat kliënt oorneem as hy antwoord. Alles op intellektuele vlak weg van gevoelens
- W. Daar's niks met u verkeerd nie meneer. Dit is 'n kwessie van u ouers wil u beskerm. U ouers is lief vir u. Nou beskou hulle sekere dinge as normaal, en sekere dinge nie as normaal nie. Bloot omdat hulle vir u lief is. Nie omdat hulle vir u wil afjak of afkeur nie (werker word in rede geval)
- Kl. U sê daar's niks verkeerd met my nie. Maar ... met ander woorde u keur dit goed, u sal ook met 'n ander man gaan slaap.
- Kliënt nou in beheer en manipuleer slim
8. Werker verdedig - verloor kontrole
- W. Nie ek nie ... (werker word in rede geval)
- Kl. Hoekom nie?
9. Verloor grond, distansieer, verdedig en verduidelik
- W. Jy weet, 'n mens, verskillende mense het verskillende samestellings. Uhm ... ek voel oor 'n sekere saak op 'n sekere manier. Maar as ek nie met 'n ander saak saamstem nie, is dit nie te sê ek keur dit af nie.
- Kl. Met ander woorde u is so wonderlik dat u alles weet. U weet hoe ek voel. U sien my punt van die saak in. "I'm God's gift to mankind", ek kan al jou probleme oplos, ek's "allright". Is daar nie ook êrens by u ook 'n foutjie nie, nie eens ene nie?
- Val werker aan
10. Verdedig - verloor steeds grond
- W. Alle mense het foute, meneer. Ek ook.
- Kl. Hoe kan u dan my foute probeer oplos? My probleme probeer oplos, as u self foute het.

11. Werker probeer veld wen - egter 'n konfronterende vraag
- W. As ek u mag vra: is u 'n gelowige mens?
- Kl. Ek dink nie dit het iets met die saak uit te waai nie.
12. Werker pleit by kliënt
- W. Maar kan u net my vraag vir my antwoord, dan kan ek my antwoord aan u gee.
- Kl. Ja.
13. Werker veroordeel verder
- W. Dink u u is 'n gelowige mens?
- Kl. Ja.
14. Distansieer, preek, verloor kliënt finaal
- W. Nou, as ek my Bybel reg verstaan, dan sê dit vir my dat Christus het vir my sondes gesterf, maar dit maak nie van my 'n engeltjie nie, dit maak my ook nie heilig nie. Maar dit gee vir my iets om voor te lewe. Ek kan met my foute saam leef, is dit reg?
- Kl. Ja. Maar ek dink daar is nogtans iets verkeerd met jou as jy vir ander mense se foute lewe.
15. Verdedig
- W. Om ander mense te probeer help?
- Kl. Ja.
- W. Hoekom?
- Kl. Hoekom kan julle nie ander mense uitlos nie? Wat sukkel julle met hulle? Ek bedoel, dis net soos my ouers. Jy's net soos my pa.
- W. Hoe's ... (werker word in die rede geval)
- Kl. Ek is "allright", ek sal jou regkry. Ek dink daar is meer fout met jou as met my. Ek los ander mense uit. Stilte.
- Kliënt sê werker is aan ouers se kant vir hóm dus verlore

16. Vra nou
kliënt moet
insig toon
en saamwerk.
Dit is 'n
swak posisie
vir 'n
werker

Te laat by
kern,
probeer weer
in kontrole
kom hy vra
egter die
kliënt se
goedkeuring

W. Ja, dis reg meneer, uhh ... mens kan dit so sien. Maar nou, dink u nie as u meer kennis het omtrent 'n saak, dan verstaan 'n mens dit beter nie? Stilte.

Kl. Ek ... (werker val hom in die rede)

W. As ek nou ... laat ek vir u sê hoe ek die saak sien, dan kan jy vir my sê of ek reg is. Ek sien dit dat u probleem nie soseer is ... of die rede hoekom u hierheen gekom het is nie soseer omdat u aangetrokke voel tot ander mans nie. Dis omdat u ouers u nie verstaan nie.

Kliënt se aggressie en opstand het verhoog.

ONDERHOUD XV

Die terapeut is Engelssprekend, vandaar die vreemde taalgebruik. Werker sit regop op punt van stoel.

W . Goeie middag.

Kl. Ek het na u toe gekom op aandrang van my ouers om met u 'n probleem te kom bespreek. Ek ... uh ... wat hulle baie pla. Hulle reken dat u my sal kan help.

1. Inhoudelike reflekteer

W. So hulle voel dat ek jou sal kan help?

Kl. Ja.

2. Empatiese ondersteun

W. Hoe voel jy?

Kl. Dit is nie vir my 'n probleem nie. Ek ... Ek bedoel ek kom heeltemal oor die weg. Dit gaan oor die feit dat ek 'n homoseksuele verhouding met iemand het, en hulle kan dit nie aanvaar nie. Vir my maak dit saak ... maak dit nie saak nie, vir my is dit doodgewoon.

3. Reflekteer inkonteks

W. So, hulle het jou gedwing om hierheen te kom.

Kl. Ja.

(Stilte)

Kl. Wel, ek wil net weet wat kan ek doen?

(Stilte)

werker gebruik stilte goed

4. Bederf goeie begin. Word onseker interpreteer daarom weer dieselfde inhoud

W. Dit lyk my ... dit lyk my asof dit nie eintlik 'n probleem is vir jou nie.

Kl. Nee dit is nie.

5. Onakkurate
refleksie
daarom
verminder
empatie
- W. Jy is seker baie kwaad daaroor?
- Kl. Ja, ek het nou groot probleme met my ouers. Dit is die ding wat op die oomblik die meeste ... uhh ... saak maak, dat ons nie oor die weg kan kom nie.
6. Reflekteer
vlak -
akkurate
empatie
ontbreek.
Verloor
daarom
kontak
- W. So dit is 'n probleem.
- Kl. Ja.
7. Navraag:
wys hy's
onseker.
Kliënt
reageer
hierop
- W. En wat gebeur, wat dit so maak?
- Kl. Wel uhh ... meneer, sien u dikwels ander mense ook?
8. Antwoord
vraag in
plaas van
gevoel te
interpreteer
en verloor
so kliënt se
vertroue
- W. Ek sien ander mense.
- Kl. Wat ek bedoel: U ... uhh mnr. maak glad nie notas of enige aantekeninge of iets van wat ek sê nie. Hoe gaan u weet wat om met my te gesels as ek weer na u toe kom? Ek bedoel ... dit is vir my belangrik, ek wil die storie opgelos hê en dit lyk nie vir my of u belangstel nie. Ek is nog net ... uhh ... nog net 'n geval. Dit lyk nie of u eintlik belangstel in wat ek wil ... in my probleem nie, en ek sal graag wil hê dat u my help.

9. Interpreteer
sonder
empatie
- W. Jy wil hê dat mense op een of ander wyse beduie dat hulle vir jou omgee.
- Kl. Dit is in elke geval hoe almal reageer, almal ignoreer my probleem, as dit 'n probleem is, en sê: 'hulle verstaan', en stel nie genoeg belang in my nie. En dit lyk of u ook nie in my belangstel nie ... u help my nie op die oomblik nie.
(Lang stilte)
10. Reflekteer
sonder ware
insig. Die
kl. is NIE
kwaad nie -
maar teleur-
gesteld
- W. Jy voel kwaad met my omdat jy voel ek help jou nie. (Kl) Ja ... (W.) ... ek sal nie kan help nie.
- Kl. Dit klink nie of u wil nie.
11. Manipuleer
met
suggesie in
plaas van
empatie
- W. Is jy dalk bang ek sal nie?
- Kl. Nee, ek het gesê ... die probleem is nie vir my so erg nie. Dis die storie met my ouers wat saak maak. Ek bedoel, u is 'n volwasse man, u behoort te verstaan wat hulle dink en voel. En hulle het my na u toe verwys, so ek verwag dat u my moet help.
12. Swak inter-
pretasie
- W. Miskien sien jy my as 'n volwassene soos jou ouers.
- Kl. Ja. (Stilte)
- Kl. Ek meen ... hulle sou my nie na u toe gestuur het as ... hulle nie vertrou gehad het nie. So ... miskien moet u die probleem vir my oplos. Wat moet ek doen?
13. Baie
aggressief
en
verwerpend
- W. Jy wil hê ek moet die probleem oplos, dat dit nie vir jou verantwoordelikheid is nie.

Kl. Ja, anders sou ek nie na u toe gekom het nie.

14. Swak
refleksie,
subjektief
en
onregverdig,
self
aggressief

W. Jy klink baie kwaad met my en ek weet nie waarom dit gaan nie. (Werker het nog dieselfde nie-verbale houding oor kliënt)

Kl. Wel ek wil in die eerste plek nie hier wees nie (Beduie baie met sy hande), hulle het my hiernatoe gestuur, omdat hulle van u weet, of ken, of op een of ander manier ... ek weet nie hoe nie ... En ek wil net weet: wat moet ek doen, wat is verkeerd? en ek bedoel, vandat ek hier ingekom het, het daar nog niks gebeur nie, u sê vir my niks.

15. Baie
subjektief
op die
verdediging
sonder
empatie

W. En wat verwag jy van my?

Kl. Help my net (Beduie met hande, harde stem) Ek bedoel moenie net daar sit nie.

Kliënt se aggressie het verhoog.

ONDERHOUD XVI

(Werker sit skuins in stoel)

1. Meerderwaardig
- Kl. Middag.
- W. Goeie middag, Elmarie.
- Kl. Uhm ... ek het besluit dat ek met u wil kom praat oor iets wat my hinder oor die afgelope maand of so, want ... ek het gedag dis altyd reg, en nou besef ek dat dit nie heeltemal so is nie. Uhm ... ek het nou vir die afgelope ongeveer sewe jaar seks met my pa gehad. En ek het nou al met drie of vier ouens uitgegaan en die outjie wat ek nou mee uitgaan, slaap ek mee, maar ek het skielik nou besef dat dit verkeerd is, dat dit nie so behoort te wees nie. Nou, wat kan ek daaromtrent doen?
2. Sy ignoreer die kliënt se boodskap
- W. Elmarie, hoe oud is jy?
- Kl. Ek is $16\frac{1}{2}$
- W. Is jy nou $16\frac{1}{2}$
- Kl. Ja
2. Kliënt het klaar gesê - vraag wat oordeel inhou
- W. Wat het jou tot die besef gebring dat dit verkeerd was om by jou pa te slaap?
- Kl. Wel, ek meen, toe ek nou met hierdie outjie uitgaan toe ... ek het nie met die ander ouens geslaap nie, maar ek het wel met die een wat ek nou mee uitgaan en ek weet nie, iets binnekant my het my ewe skielik laat besef dat dit dalk reg kan wees. Maar dit is nie reg dat jy met jou pa slaap nie. Ek het maar gedink dat dit reg was.

3. Vra vrae en ignoreer kliënt se gevoelens
- W. Het jy nooit met jou ma of met iemand anders oor hierdie probleem gepraat nie? Weet jou ma dat jou pa by jou geslaap het?
- Kl. Ek weet nie. Dalk het sy suspisie gehad, maar sy's nie baie "nice" nie.
4. Reageer koud en ignoreer kliënt se gevoelens
- W. Hoe was die verhouding tussen jou ma en jou pa, Elmarie?
- Kl. Wel dit was ... hoekom wil jy weet?
5. Werker is besig om te dissekteer, werk vanuit haar eie verwysings-raamwerk uit die hoogte
- W. Elmarie jy dra tog die hele probleem. As ek weet hoe dit was tussen jou ma en jou pa, dan kan ek jou makliker verstaan.
- Kl. Nee maar ek meen ... wat met my ma en my pa te doen het, het beslis niks met my en my pa te doen nie.
6. Redeneer op intellektuele vlak. Die gebruik van kliënt se naam klink of sy af praat na klient. Werker is nou opvoeder
- W. Tog, Elmarie, dit het basies tog met jou iets te doen. As die verhouding tussen jou ma en jou pa nie reg is nie, die beeld wat jy van jou ma het. 'n Vrou, 'n dogter streef altyd om soos haar ma te probeer wees. En daarom wil ek graag meer weet van jou ma en jou pa.
- Kl. Reg. My ma is nie baie in die huis nie. Ek is nie baie lief vir my ma nie. Ek is ... meeste van die tyd werk sy, ons praat omtrent niks nie. Maar dit sê niks van my en my pa, want ek's baie lief vir my pa.
7. Ignoreer gevoelsinhoud van kliënt se boodskap. Nuuskierige vraag
- W. Het jy jou pa se attenties geniet? ... Soos wat jy dit nou geniet het teenoor jou vriend.

- Verdedigend Kl. Ja. Hoekom nie.
8. Probeer
steeds
redeneer en
intellek-
tueel
uitpluis -
sonder
gevoel W. Elmarie ... jou ... dink jy dit is reg
dat 'n pa by sy dogter moet slaap? Jy
het net-nou gesê dat tot op hierdie
stadium was dit vir jou normaal gewees.
Kl. Ja, en ek het gedink dis 'n teken van
liefde of ietsie. Maar nou weet ek nie
meer nie. Dis wat my probleem is, ek
weet nie meer nie.
9. Ignoreer
steeds die
gevoels-
inhoud W. Ander maats van jou eie ouderdom. Het hy
hulle nooit ...het jy nooit agter gekom
dat hulle pa's anderster hulle liefde
bewys teenoor hulle dogters nie?
Kl. Ek het nooit gevra of uitgevind nie, want
ek het net gedink my ... hulle is net
soos ek. Ek het nie eens daarvoor gedink
dat hulle dalk anders is nie. Dis
hoekom, ek het nie eens met my vriendinne
gepraat nie. Dis hoekom ek na jou toe
gekom het.
10. Ignoreer
kliënt se
gevoel.
Veroordeel,
kliënt het
gesê sy dink
nie dis
verkeerd
nie. W. Tog diep in jou het dit jou van die begin
af gehinder ... Hierdie verhouding tussen
jou pa en jou.
Kl. Nee, maar hoekom moet dit my hinder? Dit
kon my nie gehinder het nie, anders sou
ek vroeër na jou toe gekom het. Ek kom
nou, ... as ek nou daaraan dink het dit
my nie gehinder nie. Dit was deel van my
lewe.
W. En nou nie meer nie. Nou hinder dit jou.
Kl. Dit hinder my nou. Ek weet nie of dit
nog reg is of nie.
- Opstand

11. Veroordeel
kliënt uit
hoogte
- W. Elmarie, dit is nie reg nie.
- Kl. Maar sê jy nou iets teenoor my pa, met ander woorde?
- W. Nee. Ek sê nie iets teenoor jou pa nie en ek sê ook nie iets teenoor jou nie. Dit is net nie reg dat daar 'n verhouding, 'n seksuele verhouding, tussen dogter en vader behoort te wees nie. (Kl. sug en draai haar skuins weg van werker, verbreek ook oogkontak. Werker sit vorentoe)
12. voorligting
- W. Dit is normaal, dat 'n man, het sy seksuele drange, net soos 'n vrou haar seksuele drange het. Maar jou pa het sy wetlike vrou. Seks behoort in die huwelik tuis. Nie tussen pa en dogter nie. En dit is wat dit verkeerd maak.
- Kl. Bedoel jy met ander woorde dat my pa my misbruik?
- W. Ongelukkig, ja.
- Kl. Maar jy ken nie my pa nie. Ek meen, my pa is 'n liefdevolle pa. Hy't al baie dinge vir my gegee. Hy koop vir my presente, hy koop vir my baie dinge.
13. Konfronteer
Probeer in-
telektueel
die saak
oplos.
Ignoreer
fyner gevoel
- W. Het dit nog nie by jou opgekom dat hierdie presente wat jou pa vir jou koop, bloot is om jou ... te laat swyg oor wat hy met jou doen nie? Dat ... (Werkers word in rede geval)
- Kl. Wel, hy het dit nooit gesê nie.
- W. Het hy nooit laat deurskemer dat jy nooit met iemand anders daarvoor moet praat nie? Kom ons dink bietjie terug, vër terug toe dit begin het.
- Kl. Nee. Hoekom?

14. Intellektueel inligting inwin
- W. Hoe oud was jy toe gewees? Jy's nou 16 jaar oud. En jy sê dit gaan al sewe jaar aan. Met ander woorde, Elmarie, jy was 'n klein dogtertjie van nege jaar oud gewees.
Stilte.
15. Konfronteer
- W. Kan jy dink wat moes daai heel eerste keer gebeur het.
- Kl. Nee, ek kan niks onthou nie.
16. Konfronteer
- W. Kan jy nie onthou, of wil jy nie onthou nie?
- Kl. Probeer jy vir my sê ek jok vir jou?
17. Manipuleer, ondersteunend
- W. Nee, Elmarie. Ek besef ten volle dat dit vir jou verskriklik moeilik is om vir my hierdie dinge te sê en dat dit nie maklik is nie. Dat ek die eerste mens is vir wie jy soveel vertrou om vir my hierdie dinge te sê.
- Kl. (Sug ... lang stilte) Ag ...

Die opstand van die kliënt het voortgeduur in die onderhoud. Werker het haar insekuriteit vererger.

ONDERHOUD XVII

(Werker sit regop, diep in stoel, met rug teen rugleuning)

Kl. Goeie middag.

Wat anders?

W. Goeie middag, wou jy met my gesels het?

Kl. Nee, nie eintlik nie. Maar ... my ma het my hiernatoe gestuur want sy sê ek het blykbaar 'n probleem. En sy het blykbaar van jou gehoor, ek weet nie eens van wie nie. Sy het gesê ek moet met jou kom gesels oor die probleem, dalk sal jy dit kan oplos, want lyk my sy kan niks met my regkry nie. Laat ek jou maar vertel. Ek is sestien jaar oud en vir die afgelope sewe jaar het ek nou seks met my pa. My ma het nou twee maande gelede skielik besef dalk is daar fout daarmee. En sy het nou ingetree. En ek dink dis glad nie regverdig nie, want, uhh ... Sy was nooit by die huis nie. Sy't altyd gewerk gedurende die dag, laat in die aande huis toe gekom en partymaal glad nie huis toe gekom nie. En nou probeer sy skielik vir my sê wat ek moet doen met my lewe met my pa. En ek is baie ongelukkig daaroor. Maar sy sê blykbaar ek het 'n probleem. Ek weet nie hoekom nie - Jy sal vir my kan sê? Ek weet nie.

1. Eufimisme en vermyding van aanspraak van die kliënt se gevoelens. Die werker kyk liever na ma as na pa

W. Nou's jy bietjie kwaad vir jou ma?

Kl. Ja. Ek wil sommer weet, ek sal jou sommer ook vra om vir my te sê wat moet ek omtrent my ma doen. My ma probeer my nou van my pa verwyder.

2. Werker vermy steeds verhouding met pa. Die kliënt probeer terug by pa kom
- W. Voel jy jy moet iets omtrent jou ma doen?
- Kl. Ja, want sy probeer my verwyder van my pa. En ek's lief vir my pa, en my pa's lief vir my.
3. Nie werklik kontak met kliënt - sy hou by ma
- W. En jou ma sien dit nie so nie.
- Kl. Nee. Ek weet nie hoe sy dit sien nie. Ek is ook nie geïnteresseerd in hoe sy dit sien nie. Want sy't in ieder geval nooit iets gesien nie. Sy was nooit daar om dit te sien nie ... Nou weet ek nie ... (Werker val kliënt in die rede).
4. Werker vermy die werklike probleem. Vermy steeds emosionele impak - vra inligting
- W. Ek verstaan nie mooi hoekom is jy kwaad vir jou ma nie. Is jy kwaad vir haar omdat sy gesê het dis 'n probleem dat jy seks het met jou pa, óf is jy kwaad vir haar omdat sy nooit by die huis is nie?
- Kl. Nee ... ek ... ek's kwaad vir haar want nou probeer sy my wegvat van my pa af.
5. Refleksie. Eerste deel is reg. Tweede deel weer terug by ma. Met ander woorde steeds nie kontak met kliënt nie.
- W. So dis eintlik hoekom jy kwaad is vir haar. Het jy vir haar gesê?
- Kl. Ek het probeer met haar stry, maar sy wil my klap en dan loop ek maar liewers weg. So ek los dit dan maar liewers uit.
6. Ignoreer kliënt se boodskap. Samel inligting in.
- W. Is jy versigtig, of bang vir haar? Hoekom luister jy as sy sê jy moet hiernatoe kom?

- Kliënt
verdedig
- Kl. Ek het nie 'n keuse gehad nie. Sy het my in die kar ingedwing omtrent en hiernatoe gebring, sommer met die kar ook. Ek moet altyd kafee toe loop, ek moet winkels toe loop. Ek moet sommer na die stad toe ... as ek stad toe gaan moet ek loop. Maar nee, nou's dit skielik 'n probleem. toe bring sy my hier ... met die kar, die lot. Ek ... ek ... (werker val kliënt in die rede)
7. Navraag wat onvriendelik klink
- W. Jy klim toe maar net in
- Kl. Nee, ek het omtrent maar nie ingeklim nie, maar ek het gesê ... my nie ... ek kan weet wanneer my ma so begin befoeterd raak en sy wil net afhak en my klap.
8. Werker nou veilig vër van klient se probleem
- W. En jy hou nie eintlik daarvan as sy befoeterd raak nie?
- Kl. Nee, ek hou glad nie van haar nie. Ek gee nie om of sy vriendelik is of befoeterd. Ek hou nie van haar nie.
9. Navraag - hak vas. Stagnasie - uit voeling met klient. Soek intellektuele antwoorde in plaas van om gevoel te reflekteer
- W. Is dit ... die ... die feit dat sy nooit by die huis is nie, dat sy so teenoor jou optree, is dit waarom jy nie van haar hou nie, of is daar 'n ander rede hoekom jy nie van haar hou nie?
- Kl. Nee, wel, sy's nie by die huis nie, hoekom moet ek van haar hou? Ek het haar nie eens lief nie. Sy stel nie belang in my nie, hoekom sal ek belangstel in haar?
10. Verloor kontak met klient
- W. Hoe ... hoekom voel jy so, hoekom voel jy sy's jou nie lief nie? ... of jy't haar nie lief nie?

- Kl. Wel sy's nooit by die huis nie. Hoe kan ek haar liefhê as sy nooit daar is nie.
11. Werker te lank stil gestaan by dit wat nie kliënt se probleem was nie
Kliënt neem oor konfrontasie
- W. Nou klink dit vir my jy is tog kwaad vir haar omdat sy nie by die huis is nie.
- Kl. Pak ... hu ... kan jy dit nie verstaan nie? Het jy 'n ma.
12. Werker gee oor
Terapie uit beheer
- W. ... Natuurlik het ek 'n ma.
- Kl. Bly sy by die huis?
13. Verloor kontrole met antwoord
- W. Nee, sy bly nie by die huis nie, ek's al groot.
- Kl. Toe jy kleiner was?
14. Probeer beheer terug kry vra hoekom breek kontak.
Min empatie
Konfronteer
Kliënt nou nie meer by haar probleem nie
- W. Hoekom wil jy weet hoe my ma is? Wil jy graag hê jou ma moet soos ander ma's wees?
- Kl. Nee, dalk sal jy ... Lyk my dalk kan jy nie my situasie verstaan nie.
- W. Uhm ...
- Kl. Wel as jy dalk 'n ma het wat liefdevol is teenoor jou, sal jy glad nie kan verstaan nie.
- W. Het jy al ander ma's gesien wat liefdevol is teenoor hulle kinders?
- Kl. Ek het al 'n paar ma's gesien. Ek het mos vriendinne by die skool. So ek meen ek het dit al gesien, en dis hoekom, dalk het ek al daar vergelyk of ietsie. Ek weet nie.
15. Nie meer by die werklike probleem nie
- W. Het jy nog nooit met jou ma gepraat oor hierdie dinge nie? Nog nooit vir haar

gesê hoe jy voel nie? ... Haar gewys hoe jy voel nie?

Opstand Kl. Jy hoor nie wat ek sê nie. Ek het al lankal vir jou gesê sy's nooit daar nie om mee te gesels nie. Sy's (werker val haar in die rede)

16. Redeneer met klient W. Maar sy was tog vandag daar, want sy het jou vandag dan hiernatoe gebring.

Kl. O! pragtig mooi. Sy was daar die afgelope twee maande. Maar ek kon nie eens met haar praat nie, want sy het al die tyd met my ... op my geskreeu. Nie eintlik geskreeu nie, sy't net eintlik vir my gesê ek moet wegbly van my pa af. Sy gee nie eens 'n rede nie. Sy sê ek het 'n probleem. En jy beter daai probleem oplos. So ek weet nie. Maar jy beter my 'n baie goeie rede gee hoekom.

17. Totaal gevoelloos en sonder empatie W. As jy sê ek moet die probleem oplos, beteken dit dat jy voel dit is 'n probleem.

Kl. Ek voel nie dis 'n probleem nie.

Opstand van die klient verhoog.

ONDERHOUD XVIII

Kl. Goeie middag mevrou
W. Goeie middag meneer
Kl. Ek het u kom spreek oor 'n probleem wat ek het. Eintlik het ek nie uit my eie vrye wil gekom nie, maar op aandrang van my ouers ... uhh ... omdat ... wel omstandighede het 'n breuk tussen ons veroorsaak en daar is eintlik baie spanning op die oomblik ... en hulle het êrens van u gehoor en my aangeraai om na u toe te kom en te kyk of u my nie miskien kan help nie.

1. Ietwat meerderwaardig maar aanvaardend
W. Nou maar laat ons 'n bietjie meer weet van wie is ons en waarom gaan ons praat? Wie is u, wat is u naam?
Kl. Ek is Johan Visser
2. Formeel- wil kontrole hou
W. Johan Visser, aangenaam. Sê my in watter area van Pretoria bly u?
Kl. In Arcadia
3. Afstand
W. Arcadia
Kl. Ja, in 'n huis.
4. Kontroleer en maak afstand
W. Nou sê my, is jy op die oomblik by jou ouers in die huis of ...
Kl. Ja, ek woon nog by hulle. Ek dink dit is deel van die probleem op die oomblik
5. Volg eie kop. Blykbaar bang om kontrole oor onderhoud te verloor - mis so die essensie van die saak. Reageer uit haar eie verwysingsraamwerk
W. Nou sê vir my, jou ouers het gesê jy moet met my kom gesels, uhh ... wil hulle graag hê jy moet uit die huis uit of moet jy by hulle bly? Wat is hulle siening oor die hele saak?

- Kl. Wel, ek sou ook graag uit die huis uit wil gaan, omdat ... wel dis deel van die probleem. Uhm ... die ding is dat ek 'n verhouding met 'n ander man het (werker: "ja") En dit is iets wat hulle glad nie kan aanvaar nie.
6. Totaal afgesluit - intellektueel, min kontak met die kliënt. Samel inligting in ten koste van die kliënt se gevoelsbelewenisse
- W. Nou sê vir my, die verhouding wat jy met die man het, is dit al 'n geruime tyd of is dit nou 'n nuwe verhouding, is dit jou eerste verhouding of ...
- Kl. Dit is al 'n geruime tyd. Maar dis die eerste keer dat my ouers daarvan agterkom (werker val hom in die rede)
7. Voel bedreig deur emosionele inhoud. Ontvang nie - gooi alles terug na kliënt
- W. Wat hulle nou weet daarvan ... ja ... ja ... ja ... ja ... mensig ... Nou dink jy nie ons moet jou ouers ook betrek by die onderhoude nie, of hoe voel jy?
- Kl. Wel, hulle dink die fout lê net by my. En ek voel ek is nie verkeerd nie.
8. Bly op inhoudelike. Geen empatie nie. Uit sy diepte
- W. Nou ... Uh ... sê vir my ... Uh ... is dit nou al 'n geruime tyd dat jy in homoseksuele verhoudinge betrokke is.
- Kl. Ja, so ver ek kan agterkom is ek so gebore.
9. Koud, Krities sonder insig
- W. En jou ouers. Het hulle nooit met jou daaroor gepraat nie of ... uhh ... dat hulle iets agtergekome het wat snaaks is met jou gedrag nie.

- Konfrontasie Kl. Maar, ek het gekom om oor my probleem te gesels. U voer dit elke keer terug na my ouers toe. Ek hou nie daarvan nie. Dit is my probleem en ek wil hê u moet my help. Moenie oor my ouers praat nie, dit het niks met hulle uit te waai nie.
10. Steeds intellektueel-afwesig op emosionele vlak sonder insig W. Kyk, die probleem is: jy is op die oomblik by jou ouers né? As dit vir jou ouers aanvaarbaar sou gewees het, sou jy nog 'n losiesplek gehad het, 'n blyplek. Maar jy wil nou daar wegkom want hulle aanvaar dit nie, né?
- Kritiseer Kl. Ja, maar dit gaan nie oor die blyplek nie. Dis net dat daar spanning tussen my en my ouers is. En ek wil hê jy moet my help en nie oor my ouers gesels nie.
11. Veroordelend krities verwerpend W. Nou maar goed, ons kom dan terug na jou toe. Aanvaar jy jou omstandighede soos hulle nou op die oomblik is? Wil jy graag wees soos jy hou is?
- Kl. Wel dit pla my nie.
12. Intense verwerping W. Pla dit jou nie?
- Kl. Nee.
13. Te kontrolerend koud - kan dus nie meelewend hulp verlenend wees nie W. Maar dan is daar mos niks om opgewonde oor te raak nie. Kyk die groot ding is, 'n mens moet saam met jouself kan leef, né? En as jy jou omstandighede aanvaar, en jy besluit: nou maar goed, jy wil met jou vriend gaan bly op 'n ander plek, dan gaan jy jou saak vir jou ouers stel. Is dit nie?
- Kl. Sou u dit kon aanvaar? Ek bedoel (werker val in rede: "as ouer ...?) ... ek sien

u is 'n getroude vrou, sou u - as u in dieselfde posisie gewees het - dit kon aanvaar dat u anders as ander mense is. Dat ander mense u behandel ... asof u ... vreemd is, snaaks is?

14. Kontroleer
steeds met
advies
sonder
empatie -
daarom oor
so 'n
afstand
- W. Nee kyk, ek dink dit is baie moeilik, want jy beweeg tussen ander mense in "normale" verhoudings, en die mense kyk met groot oë na jou né?, omdat jy in 'n verhouding betrokke is met 'n man. En daarom dat ek sê jy moet leer om met jouself saam te lewe, met daai ... daai gevoelens van jou, is dit nie? Al is dit hoe ontsettend moeilik.
- Kl. Ja, maar ... uhh
15. Begin
ontoereikend
voel
- W. Hoe sien jy jouself? ... Hoe sien jy jouself?
- Kl. Vir my is ek normaal.
16. Reflekteer
koud
Konfronteer
- W. Normaal, ja
- Kl. Want dit is ek (werker: "ja") Maar ek wil weet hoekom kan u my nie as normaal sien nie?
17. Nie eerlik
nie. Op
verdediging
- W. Nou wat gee vir jou die indruk dat ek sien jou nie as normaal nie?
- Kl. Wel, die tipe vrae wat u vir my stel.
18. Konfronteer
- W. Soos?
- Kl. Hoe sien jy jouself. Met ander woorde, u sien my nie soos ek myself sien nie. en ... en ... en, ek hou nie daarvan dat u my probeer ... Ontleed?
- Kl. Ja ... dit maak my baie ...

19. Begin
verduidelik,
verloor
kontrole
Trap lelik
klei.

W. Nee, kyk soos wat ... soos wat jy nou hier by my sit: Jy's 'n man, jy sit nou hier voor my, né? Jy't gekom en jy het 'n probleem gestel. Jy't gesê jy het 'n vriend, jy wil eintlik by hom gaan bly. Jou ouers aanvaar nie - op hierdie oomblik - jou omstandighede nie, né? Dit is vir hulle iets uit, hoegenaamd, dit bestaan nie, met ander woorde nou kom 'n tikkie wat, ek sien as mens, as 'n dood normale mens ...

Die kliënt se opstand en aggressie het verhoog.
Geen sprake van hulpverlening nie.

ONDERHOUD XIX

(Werker sit regop in stoel met rug teen leuning)

W. Goeie middag meneer

Kl. Ag ek het ... na u toe gekom met 'n probleem ... Eintlik op aandrang van my ouers ... Uhm ... hulle ... Dis nie vir my 'n probleem nie, maar hulle kan nie die situasie hanteer nie, ... Ek sukkel so 'n bietjie en dit bring spanning tussen ons ... en dit is op die oomblik vir my 'n groter probleem as ... uhhh ... die ander storie.

W. 'n Probleem meneer?

Kl. Uhm ja ... wel u sien daar is ... uhm die ding dat ek 'n verhouding met 'n manspersoon het en my ouers kan dit glad nie aanvaar of verwerk nie. Hulle verstaan dit net nie. En ... hulle het aangedring daarop dat ek met u moet kom gesels daaroor en ek dink hulle het gereken dat u my sal kan help.

1. Reflekteer
kliënt se
ongemak.
Hoor nie
werklik wat
hy sê nie

W. Uhm (verbreek oogkontak) ... ek kan aflei dat u (herstel oogkontak) waarskynlik voel dat dit nie nodig was dat u hierheen moes kom nie.

Kl. Nee, ek dink nie so nie. dis nie ... vir my ... verkeerd nie. Vir my as persoon voel dit reg ... dit is my lewe en ek dink dis die manier waarop ek dit wil ly. Ongelukkig kan hulle dit glad nie aanvaar nie.

2. Interpre-
tasie, hoor
steeds nie
wat kliënt
sê nie -

W. U lewe meneer ... u voel dat u op hierdie stadium u lewe kan rig soos u wil en dat dit niks met hulle te doen het nie.

- praat tans
van sy ouers
- Sê hy voel
meer
ongelukkig
oor ouers as
homosek-
sualiteit
3. Vingerwysing
opvoeder en
nie terapeut
nie. Skep
afstand
4. Reageer in-
telektueel,
ignoreer
gevoelens.
Implikasie
van boodskap
is dat sy
nie omgee
nie
5. Antwoord en
begin dus
kontrole en
outoriteit
as helper
verloor
- Kl. Wel, dit het seker nie niks met hulle te doen nie. Maar ek sal graag wil hê hulle ... hulle moet my aanvaar soos ek is, en nie my probeer verander nie, nie dink dat ek verkeerd is of dat daar iets fout is met my nie.
- W. Hmm ... uhm ... U voel dus as u eerlik met uself is, dan voel u dat u hoegenaamd geen probleem het nie.
- Kl. Nee ek dink nie so nie. Ek bedoel ... sê u vir my: is dit verkeerd of ... of is dit nie verkeerd .. u is tog deel van die samelewing, u behoort vir my te kan sê.
- W. Meneer, dis nie werklik van baie groot belang ... uhm ... hoe iemand anders oor 'n mens se probleem voel nie, tensy dit regtig iemand is wat na aan jou staan, iemand wat vir jou omgee (val werker in rede)
- Kl. Ja, maar ek bedoel u moet tog probeer help. Gee my net ... sê my net, is dit verkeerd of is dit reg. U behoort vir my te kan sê. Ek bedoel u help mense
- W. (Verbreek oogkontak) As ek nou vir u sou sê ... uhm ... dat dit vir my verkeerd is, hierdie verhouding van u, sou dit ... watter opsig sal dit vir u help?
- Kl. Maar ... ek dink u is besig om my vraag te omseil. Ek het net gevra: gee my net 'n antwoord, is dit reg of is dit verkeerd. Ek wil nou weet waar ek staan. En ... en ... u antwoord my nie. U help my nie om .. om ... sekerheid te kry nie.

6. Onttrek as persoon en praat samelewing
- W. Meneer, kom ons kyk na die samelewing. Uit u oogpunt gesien, hoe voel die samelewing oor u probleem. Voel hulle soos u ouers?
- Kl. Ek weet nie. U is deel van die samelewing.
7. Distansieer weer - in effek sê sy gee nie om nie
- W. Maar ek is nie ... ek is nie persoonlik met u gemoeid nie (kliënt val werker in die rede)
- Kl. Die samelewing is ook nie persoonlik met my gemoeid nie.
8. Verval in intellektuele redenasie
- W. Uuhhmn ... u ouers is deel van die samelewing?
- Kl. Ja, hulle is.
9. Skaar haar by ouers en probeer intellektueel oorhand kry
- W. Uhm ... en u het gesê dat, uhm ... hulle besliste gevoelens het oor hierdie probleem van u
- Kl. Ja, hulle sê dit is verkeerd (Stilte) Maar (stilte) met ander woorde, ek moet verander om aan te pas. Ek kan nie met u gesels nie voor ek verander het nie. Daar's 'n muur tussen ons. Hoekom kan u nie verander nie, hoekom moet ek verander?
10. Is nou te laat by belangrike gevoel oor ouers
- W. Meneer ... uhm ... u ouers, die feit dat u hier is, beteken dit dat u verhouding met u ouers vir u saakmaak?
- Kl. Wel, ek dink so, hulle is tog my ouers
11. Intellektualiseer
- W. Uhm ... so u sou graag wou hê dat een van julle twee, óf u óf u ouers, se sienswyse gaan verander.
- Kl. Ja, ek sal dit graag wil hê, maar ek bedoel ... dit klink ... u dink ek, het dieselfde ... dieselfde houding as my

ouers ... u is ... 'n getroude vrou, u ... is deel van die samelewing. Nou wil ek weet, wat is verkeerd met my. Hoekom kan julle my nie aanvaar nie?

W. Hoekom is (kliënt val werker in die rede)

Kl. Is julle ... alles wat anders is as julle is verkeerd vir julle, met ander woorde

Beskuldig

12. Vermyding
Intellectuele
navraag

W. Hoekom voel u dat ek nie vir u aanvaar nie?

Kl. Wel, u sê: Kyk na die samelewing. En ek het u reguit gevra is dit reg of verkeerd, en u antwoord my nie. (Stilte) Ek bedoel, met ander woorde u omseil my vraag, u wil nie vir my sê: "Okay" ek dink jy's baie verkeerd nie.

Konfronteer

13. Sê weer vir
kliënt intellektueel
sy's nie deel van sy
probleem nie
m.a.w.
distanse

W. Maar meneer, dis beslis nie my probleem waarmee ons hier te make het nie. Dis u probleem.

Kl. Ja, maar u moet my help daarmee.

14. Onderhandel
effe meerderwaardig

W. Beslis. Maar dit gaan nie vir u help as ek vir u sê dat ek dit afkeur nie. Kom ons veronderstel nou dat ek dit afkeur. Kom ek sê vir u, uhhh ... ek dink u het 'n groot probleem ... (kliënt val werker in rede).

Kl. U kan my nie help nie, as u dit afkeur.

Kliënt
verwerp
toenadering

15. Intellectualiseer en
probeer wen

W. Maar die feit dat u dan nou bekommerd raak dat ek nie vir u kan help nie, wys

vir my dat u nie so ongeërg staan teenoor hierdie probleem van homoseksualiteit wat u het nie. Dit beteken dat u wil werk hieraan.

- Slaan terug Kl. Ek het nie so gesê nie. Dis afleidings wat u self maak.
16. Probeer samewerking van vooraf kry
Kl. Wel ... uhm ... ek dink die blote feit dat u nog hier is, sê vir my dat ons beslis 'n kontrak met mekaar kan sluit. Dat ons ten minste kan probeer om te gesels hieroor. En dat ons minstens 'n kans kan gee en kan kyk of ons nie tot helderheid kan kom wat betref almal se gevoel - almal wat betrokke is by u probleem se gevoel hieroor.
- Kl. Goed. ek dink ons kan so 'n kontrak sluit. Maar dan moet u eers vir my sê ... vir my 'n spesifieke antwoord gee, hoekom ... hoekom is normale mense soos julle teen ... afwykende mense soos ek? Wat is verkeerd met my? Hoekom sê julle ek is verkeerd?
17. Ontwykend W. U noem uself 'n afwykende persoon?
Kl. Nee, die samelewing noem my dit.
18. Redeneer en stel nie belang in hulpproses nie
Verwerpend W. U het nou net te kenne gegee dat ek as normale mens ... uhm ... te kenne gee dat ek u afwykende gedrag nie goedkeur nie.
Kl. Ja, normaal in aanhalingstekens. Want ek dink dat bloot die feit dat julle ander mense nie aanvaar soos hulle is nie, is ook 'n afwyking.

Kliënt se aggressie en opstand het verhoog. Daar was geen terapeutiese prosesse nie.

ONDERHOUD XX

(Werker sit regop, diep in stoel)

Kl. Uhm ... my ma het my hiernatoe gestuur. Sy het besluit dat dit omtrent tyd is dat ek met iemand gesels omdat ...uhh ... ek vir die afgelope agt jaar met my ... my pa slaap. Ek het seks met my pa. Ek het omtrent so vandat ek agt jaar oud is seks met hom gehad. Maar my ma het gesê ek moet met iemand gaan praat daarvoor. Maar die hulp wat ek wil hê is, hoe moet ek my ma hanteer? My ma was nog glad nie geïnteresseerd in ons familie nie. En skielik het sy 'n belangstelling in wat aangaan ... wat met haar dogter aangaan wat sy nog nooit gehad het nie. Nou, ek glo nie in haar stories. En sy probeer my van my pa verwyder. Ek wil net weet wat moet ek doen?

1. Oop, beweeg dadelik in en interpreteer met insig - neem 'n naby houding in

W. Jy weet ... dit is nou vir my 'n vreeslike vreemde situasie eintlik, want jy sê vir my jou ma stuur jou hiernatoe, omdat sy dink jy's die probleem. En jy sê vir my, nee ek vind dit moeilik om my ma te "handle". So dis eintlik: jy wil met my gesels oor jou ma, en jou ma wil hê ...

Kl. Ek moet basies oor my pa gesels ... Sy wil hê jy moet my raad gee om weg te gaan van my pa af. Ek voel sy wil dit hê. Sy sê dis verkeerd. Nou ek weet nie ... ek glo nie dis verkeerd nie ...

2. Oop, vra gevoel (maar distansieër met die gebruik van u)

W. Hoe voel u daarvoor?

Kl. Wel ... ek voel seer nou daaroor dat sy my weg van my pa wil hê (werker: uh-hu). En my pa het nog niks aan my gedoen nie. Hy't my presente gegee, hy't my lief, hy stuur my nie plekke heen nie, hy slaan my nie.

3. Reflekteer en interpreteer met insig

W. So, dis reg as ek sê dat jou pa is soort van op die stadium vir jou die belangrikste, en dus bly jy by hom. En jou ma is vir jou iemand wat jou van die "nice-friend" wil wegdryf (kliënt. "ja") en jy wil dit nie hê nie (kliënt "ja"). Maar jou ma het nou 'n ander idee omdat sy jou hierheen gestuur het. Jy het nou vir my gesê jou ma het jou hierheen gestuur om oor jou pa te praat, oor julle verhouding, want sy keur dit nie goed nie. Want jy hoef dit nie vir my te gesê het nie, want jou ma is nie hier nie. Jy weet ... uhh ... ek kry twee verskillende soort stories van die een kant af.

Kl. Maar ek kan mos sê wat ek wil. Ek meen is daar enige rede hoekom ek nie mag sê wat ek wil nie? Moet ek versigtig wees oor wat ek te sê het? of ... uhm ... moet ek spesifiek iets sê wat jou sal help om my te help, of wat?

Voel sy moet haarself nou verdedig

4. Onprofessioneel met gemengde taal wat kliënt nie gebruik het nie; wil weer só nader beweeg

W. Jy het nou-nou gesê jy wil advies hê oor hoe jy jou ma moet "handle" op hierdie stadium.

Kl. Ja.

5. Reflekteer bemoedigend

W. Jy vind dit moeilik ... op hierdie huidige stadium ...?

Kl. Ja, wat moet ek met haar doen? Ek meen sy probeer my nou in 'n situasie indryf wat ek nie in wil gaan nie. En jy moet my blykbaar in daardie situasie in help. Maar as jy my goeie ... goeie rede kan gee om daar in te gaan, dan sal ek maar met plesier gaan, as jy my 'n baie goeie rede gee. Ek meen, wat is ... uhh ... basies ... uhh ... "besides that" wil ek ook weet wat om met my ma moet doen. Wat moet ek doen oor hierdie hele saak, want ek gaan nie weg van my pa af nie.

6. Reflekteer bemoedigend

W. "Right", so, wat betref jy en jou pa, is die gevoel duidelik van jou kant af dat jy wil nie van hom af weggaan nie. Niemand gaan jou wegkry van hom af nie, nie eens jou ma nie. Is dit reg so?

Kl. Ja, dis reg so.

7. Interpreteer verkeerd en gee struktuur oppervlakkig "slim"

W. "Right, okay" so dis nie op hierdie stadium vir jou 'n probleem nie.

Kl. Nee, dis nie 'n probleem ...

8. Die wyse waarop sy struktuur gee is effens verwerpend. Trap klei en raak verwerpend

W. ... dis nie 'n probleem nie. As iets nie vir jou 'n probleem is nie, is dit nie vir my 'n probleem nie. "Okay", hoe jy jou ma moet "handle" hoe het ...

Vang werker uit

Kl. (Wys vinger na werker) so jy sê dis nie 'n probleem nie ...

9. Vermy nou die hele kern van die saak

W. Vir jou is dit nie 'n probleem nie ... vir jou is dit nie 'n probleem nie ... is dit so?

Kl. (Steeds met vinger na werker) Ja, en toe sê jy dis nie vir jou 'n probleem nie ...

10. Verdedigend
- W. As dit nie vir jou 'n probleem is nie, is dit nie vir my 'n probleem nie.
- Kl. O! ... so jy sal ook nie omgee om met jou pa te slaap nie (Werker breek oogkontak deur haar oë toe te maak)
11. Sy verdedig en verloor waardigheid met gemengde taal
- W. Dit is nie presies ... dit is nie presies hoe ek dit sien nie. Ek sê: vir my is dit "okay" as dit vir jou "Okay" is, "allright"? Stilte
- Kl. Nee, maar nou ja ...
12. Aggressie en onlogies
- W. NEE, jy stem nie saam nie.
- Kl. Nee, ek stem nie saam nie.
13. Het beheer oor die situasie verloor en soek hulp
- W. "Okay", sê vir my hoe jy dit sien.
- Kl. Ek meen ... jy't gesê dis "allright" as ... jy vind dit "allright" as ek dit "allright" vind so ek dink met ander woorde jy kan in dieselfde bootjie wees as ek.
14. Verdedig. Dit gaan nie meer om die kliënt nie
- W. Kom ek stel dit vir jou so ...
- Kliënt het oorhand
- Kl. so, stem jy basies nie daarmee saam nie?
15. Soek toenadering
- W. Kom ek stel dit so: dis nie vir my om kant te kies op hierdie stadium nie. Kyk, jy't na my toe gekom om met my te gesels oor die feit waarom jou ma jou hierheen gestuur het, ... "Okay"?
- Kl. Jy gee my nie 'n direkte antwoord nie.
- Word deur kliënt verwerp

16. Verdedig W. Dis reg, want ek kan nie vir jou 'n direkte antwoord gee nie.
 Kl. Maar dan, hoe kan jy my help?
17. Verduidelik W. Omdat jy wil hê dat ek vir jou moet en laat advies gee, en ek kan nie vir jou advies beheer steeds in gee nie. Ek kan net vir jou sê hoe ek kliënt se die saak sien, hoe jy dit sien. Jy moet hande jou eie besluite neem.
 Kl. O!! So ek meen, ek moet my eie besluite ... ek kan mos my eie besluite by die huis neem.
18. Konfrontasie W. Hoekom het jy gekom?
 Kl. My ma het my mos gestuur (Werker: Ja, maar " ...), ek het mos vir jou gesê sy't my gestuur (kyk eenkant toe).
19. Stryd W. Dis reg. Ek stem met jou saam. Jy het verloor aan my herhaaldelik gesê sy't jou gestuur.
 Kl. Ja.
 W. Ja, dis "fine". Maar jy sou tog nie, as jy in elk geval jou eie kop sou volg, gekom het nie.
20. Soek kontak Stilte
 W. Is dit so?

Die kliënt se opstand het verhoog en sy het die oorhand in die onderhoud verkry omdat die Werker se pogings om 'buddy' te wees oppervlakkig was.

ONDERHOUD XXI

(Werker sit half skuins, "rustig" in stoel met arm oor agterste rugleuning van die stoel).
regop, diep in stoel)

Kl. Ek het na u toe gekom met 'n probleem: - volgens my ouers -, hulle het gesê dat ek met u moet kom praat. Ek weet nie waar hulle aan u naam gekom het nie ... en gesê dat u my sal help. Wel ... wel ek weet nie eintlik of ... of ... Ek dink nie dit is 'n probleem nie, nie vir my nie.

1. Interpreteer met insig

W. Ek weet dat wat jy eintlik besig is om vir my te sê is dat: jy's hier onder dwang.

Kl. Ja, soort van. Ek probeer hulle maar "humor" want die verhouding tussen ons is die ding wat my die meeste pla. Ummm ... ek meen ... ek is nogal lief vir hulle ... ek "like" hulle nie eintlik nie ... maar hulle is my ouers. (Kliënt het geen oogkontak speel met skoenveters)

2. Reflekteer oppervlakkig

W. Daar is 'n ongelukkige verwarde toestand op die oomblik, is daar nie? ... korrigeer my as ek verkeerd is.

Kl. Uh ... bedoel u ...

3. Reflekteer maar nie akkuraat nie. Gebruik van u maak afstand

W. Aan die eenkant sê u vir my daar is probleme en daar is ook nie, hulle het gesê u moet kom, uh ... dis soort van asof jy nie presies weet waar jy op dié stadium eintlik is nie, en wat jy behoort te doen nie.

Stilte.

Kl. Maar ... kyk ek dink nie ek kan eintlik met u praat nie ... uhm (skuif rond) ... ek bedoel ...

4. Erken
gevoelens
Interpreteer
- dus
akkurate
empatie

W. Is dit vir jou moeilik om hier te sit?

Kl. Ja, behalwe dit, ek is in die ding in gedwing en ... goed, dis erg genoeg. Maar ek hou nie van u nie. (Werker sit net haar kop en "ja" knik). ek meen, kyk na jou ... ek dink nie jy sal my kan help nie, nie iemand soos jy nie ... iemand wat in staat daartoe is om ander mense te help, sal in elk geval ten minste professioneel lyk

W. Wel ...

Kl. In die eerste plek ... jy kon baie goed gelyk het, maar daai rok laat jou so groot soos 'n os lyk (werker glimlag net, met hand op haar ken), en dit sit my heeltemal af. Ek kan nie met iemand praat met ... vir wie ek nie oop is nie. So, ek dink ek mors my tyd. Ek glo nie jy sal my kan help nie.

5. Interpreteer
raak -
akkurate
empatie

W. Ek mag verkeerd wees, maar ek het half die gevoel dis 'n ongelooflike ongemaklike situasie vir jou.

Kl. Dis nie vir my ongemaklik nie. Ek bedoel, daar's niks rêrig wat my pla nie.

6. Konfronteer

W. Wel ... jy sit baie ongemaklik, jy is selfs senuweeagtig en jy vat rond en jy skuif 'n bietjie rond.

Kl. (Skuif regop, terug in stoel) Hoe moet ek sit ...

7. Verwerp
- W. Daar's hy. Dit lyk mos vir my baie gemakliker.
- Kl. Wel. Geld dieselfde nie vir u nie?
- W. Hoe lyk dit vir jou?
- Kl. Ek dink dis baie "Casual". En ek dink nie dat iemand wat professioneel optree (werker "uh"- "Uh") so terloops kan wees nie. Nie met iemand wat sy probeer help nie.
8. Konfronteer met insig
- W. Jy weet, dis soms nogal vreeslik interessant dat jy uhm ... ek dink 'n deel van jou ongemaklikheid kom vir my daarin uit dat jy ma aanval op die oomblik.
- Kl. Wel ...
- W. Uhm?
- Kl. Is ek verkeerd?
9. Konfronteer kalm en met insig
- W. Ek vra vir jou
- Kl. U sal eers vir my moet bewys dat u in staat daartoe is om my te help
10. Interpreteer reflekteer op dieper gevoelsvlak
- W. Is ek verkeerd as ek sê dat jy 'n onge-looflike onsekerheid het op die oomblik? Want hier sit ek, en ek lyk of ek so "casual" is, en ek is nie professioneel nie. En ek dink dit is vir jou moeilik om jouself oop te maak teenoor 'n persoon
- Kl. Wel
- W. Dis moontlik
- Kliënt begin beweeg
- Kl. Ek dink net dis vir my moeilik om hier te wees. Ek wil nie in die eerste plek hier wees nie, ek is soort van vrywillig verplig om hier te wees, "okay" ek wil nie na ...

11. Interpreteer insigvol - akkurate gevoels-refleksie
- W. Eintlik is jy verskriklik kwaad.
- Kl. Ja, ek is nie daarop uit om na 'n malhuis toe te gaan of na 'n sielkundige inrigting of na 'n hospitaal of na 'n tronk waar ek in 'n "straight jacket" geplaas moet word, en almal in uniform rondloop nie. Maar ek sal ten minste daarvan hou dat iemand ... (sug) ... meer ernstig is ... meer belangstel ... meer professioneel is.
12. Interpreteer en ontwyk nie - akkurate refleksie
- W. Dis 'n hengse vernedering om hier te wees.
- Kl. Ja
13. Insigvolle uitlig van die probleem
- W. Ek dink dit is 'n ongelooflike probleem. Want ek dink dis vir menige van ons 'n groot ding om na 'n sielkundige toe te gaan. Veral ook vir die eerste keer en jy ook nie weet waarom jy moet gaan nie. Stilte.
14. Warm aansluiting by kliënt
- Kliënt begin eksploreer en beweeg. Die werker het met insig kontrole behou
- W. Wil jy my meer daarvan vertel. Wat vir jou 'n vernedering is.
- Kl. Uhm ... ek het 'n homoseksuele verhouding en dis vir my natuurlik
- Die kliënt se aggressie het verminder.

ONDERHOUD XXII

(Werker sit regop diep in stoel in)

Kl. Middag.

W. Goeie middag. Kan ek help? (sit vorentoe)

Kl. Ja o nee, ... eintlik nee. Ek het eintlik net na jou toe gekom as gevolg van die feit my ma nou ... uh ... iets van jou gehoor het van 'n ander tannie af en sy't gesê ek moet na jou toe kom, want sy word nou bekommerd oor die feit dat ... uh ...hoe kan ek sê ... uh ... wel, nou vir die afgelope agt jaar het ek seks met my pa. My ma het niks te doen by ... met ons huis nie. Maar skielik word sy nou bekommerd daarvoor, en sy wil my wegdryf van my pa. nou het sy my hiernatoe gestuur om vir jou te ... uhm ... dat ek vir jou moet sê dat jy vir my moet help.

1. Refleksie
Vermy volle
interpre-
tasie

W. Uhm ... ekskuus ek kry ... uhm ... die gevoel dat dit nie heeltemal jou keuse is nie.

Kl. Nee, glad nie. Dit was nie my eie keuse nie. (werker: tussenwerpsel wat nie gehoor kan word nie).

Kl. Nee dit is nie. Ek dink nie daar's fout daarmee nie. Sy sê daar's blykbaar fout daarmee. En ek het al van iemand anders gehoor, nou weet ek nie wat ek moet doen nie. Moet ek weggaan van my pa of wat, sy sê ek het 'n probleem.

2. Refleksie te
oppervlakkig
Dit het
effek van
vermyding

W. Uhm ... al's is sommer so deurmekaar.

- Kl. Ja ... ek weet nie, ek kan dit nie verstaan nie, maar dalk kan u my help hoe om my ma te hanteer want sy ... sy begin nou aanspraak maak op my lewe wat sy nog nooit vantevore gedoen het nie.
3. Vlak refleksie Empatie nie genoeg. Dit het effek van stagnasie W. En ek kry die idee dit maak jou baie vies.
Kl. Ja, dit maak my vies.
4. Vermy ware probleem W. Asof jy nie jou eie besluite mag neem nie, nie jou eie vryheid kan hê nie, so iets
Kl. Maar sy was nog nooit geïnteresseerd voorheen in my nie. (Baie driftiger) Ek weet nie wat sy nou probeer doen nie. Sy's ... sy dink seker ... ek weet nie, ... ek weet nie wat haar nuwe idee is nie. Sy is nooit in die huis nie.
5. Vermyding en ontkenning van boodskap - nie werklik kontak met kliënt nie W. Dit verbaas jou amper
Kl. Ek weet ... a "well" ... uhh ... dalk is dit 'n verbasing, maar sy irriteer my.
6. Baie vlak refleksie ontken en verwerp W. Die nuwe belang ... irriteer jou, o so ...
Kl. Uhm ... "well" ... die feit dat sy nou aanspraak maak op my lewe, soos ek voorheen gesê het ...
7. Die refleksie is vlak met ontkenning van die werklike boodskap W. Uhm ... en jy voel nou ook sommer vies.

- Kliënt
verloor
belang in
werker
- Kl. Ja ... Ek hou nie van jou ring nie ... of is dit twee goed wat dieselfde behoort te wees?
8. Werker val vir kliënt se manipulasie
- W. Ja.
- Kl. O, hoekom dra jy dit op die middelvinger?
9. Baie oppervlakkig
- W. Ek dink dis mooi, dink jy nie so nie? (Werker hou haar hand uit na kliënt) ek dink so.
- Kl. O, nee heerlijkheid nee ... jy't swak smaak maar in elk geval, wat moet ek omtrent my ma doen?
10. Heeltemal verwyderd van kliënt
- W. Ek dink dis meer die ding wat jou pla lyk dit my, né?
- Kl. Ummm.
- W. Kom dink net bietjie ... jy't gesê (verbreek oogkontak) ... dit ontstel jou dat sy nou jou lewe begin reël, ek kry die idee dis eintlik die ding wat pla.
- Kl. Ja, sy wil my weg ... weg dryf van my pa af.
11. Onttrek
- W. Ek sien ja.
- Kl. So nou, ek meen ...
12. Interpreteer probeer empaties aansluit by kliënt Interpreteer Steeds vlak
- W. so asof jy voel sy kom tussen jou en jou pa.
- Kl. Ja.
- W. En dit ontstel jou baie
- Kl. Ja.
- W. Mmmm.
- Kl. Luister jy na wat ek sê, is jy basies geïnteresseerd in wat ek sê?

13. Sonder raad
- W. Ja, ... ek ...
- Kl. Verstaan jy my situasie?
14. Mistasting.
Vlak poging
tot
refleksie
- W. Ummm. So jy kry die gevoel ek is nie heeltemal meer by jou nie.
- Kl. Ja, ek kry net so die gevoel jy verstaan nie my situasie nie. Is jy rêrig geïnteresseerd? As jy nie geïnteresseerd is nie dan kan ek ... sal ek liewers na iemand anders toe gaan. Ek wil liewers iemand hê wat na my sal luister.
15. Soek hulp.
Intelektua-
liseer. Gee
kontrole aan
kliënt
- W. Ummm ... ek dink ek verstaan. Maar dis meer belangrik, wat jy dink. Dink jy ek verstaan?
- Kl. "Well", ek meen jy't my nog nie my antwoorde gegee nie, op my vrae. Nou wil ek bietjie weet wat ek moet ... (Werker val kliënt in die rede).
16. Interpreteer
- W. Goed, kom ons kyk of ek verstaan. Wat ek verstaan is ... uhm ... dat ek dink op die oomblik die ergste vir jou is, is dat jy voel jou ma kom tussen jou en jou pa in.
- Kl. Ja ... sy was nog nooit in die huis nie. Sy het nog altyd gewerk. In die aande het sy laat huis toe gekom, en nou skielik is dit 'n ander saak. Ek het my pa baie lief, en hy het my lief. Nou wat moet ek daaromtrent doen? Maar sy sê ek moet weggaan van my pa. Wel, ek stem nie daarmee saam nie (werker u-hu). Nou weet ek nie. Sy dink jy kan my dalk help. ek weet nie waaroor nie ... Seker om weg te gaan van my pa af.

17. Reflekteer
vermydend
- W. Jy verstaan nie mooi jou ma en my
verbintenis nie.
- Kl. Nee.
18. Suggereer
ontkennend
maar nie in
kontak met
kliënt nie
- W. Dat ons dalk saam kook nie.
- Kl. Dalk is dit die ding ... dalk is dit die
ding. Ek wil hê jy moet my 'n baie goeie
rede gee hoekom ek weg moet wees van my
pa af.
19. Ontken en
vermy die
kliënt se
ware
boodskap
- W. Uhm ... so ek kry die gevoel jy aanvaar
dat ek en sy soort van: kook saam.
- Kl. Maar hoe het sy uitgevind van jou af in
die eerste plek. Ek meen sy het gesê 'n
ander tannie het dit gedoen. So sy kon
net met jou gepraat het om my te probeer
oortuig dat ek weg moet gaan van my pa af
20. Ontken
kliënt se
boodskap.
Nie werklik
kontak met
kliënt nie
- W. Uh-hu. en dit maak jou sommer vies as jy
daaraan dink.
- Kl. Ja.
- Stilte.
- Kl. En wat moet ek doen?
21. Soek
uitkoms,
Laat kliënt
oorneem
- W. Wel kom ons kyk daarna. Wat dink jy ...
wat dink jy is die moontlikhede?
- Kl. Dalk moet jy met my ma praat
- W. Uhm
- Kl. Wel, jy ken haar, lyk my. En jy kan met
haar praat en vir haar sê sy moet net ons
lewens uitlos.
- W. Uhm
- Kl. Sy't nog nooit vantevore belang gestel
nie. Sy behoort nie nou belang te stel
nie.

Die kliënt se aggressie is instand gehou deur die werker. Teen die einde het die kliënt met voorstelle gekom wat haar van haar verantwoordelikhede sou onthef.

ONDERHOUD XXIII

(Werker sit regop met rug teen rugleuning)

Kl. Goeie middag.

W. Goeie middag.

Kl. Ek het 'n redelike groot probleem waaroor ek met u wil kom gesels het. Ek het probleme met my ouers opgetel as gevolg van die feit dat ek homoseksueel is.

1. Redelike swak
gevoels-
refleksie
Meganies

W. Dit maak jou ongelukkig.

Die kliënt
verwerp

Kl. Nee, dit maak my nie ongelukkig nie. Dit maak hulle ongelukkig. Ek bedoel, dis nie 'n probleem vir my nie, ek kan dit aanvaar en verwerk.

2. Reflekteer -
swak gestel
klink vlak

W. Die feit dat hulle so daaroor voel is vir jou sleg.

Die kliënt
verwerp weer

Kl. Nee, nie noodwendig nie. Maar ... uh ... dit bring 'n bietjie spanning in die verhouding tussen kind en ouers. Vir my is dit nie 'n probleem nie. Ek kan dit aanvaar. Vir my is dit natuurlik, vir hulle is dit nie.

3. Reflekteer,
probeer
gevoels-
matig
aansluit

W. Jy wil dat hulle dit ook so sien en so aanvaar.

Kl. Ja. En ek weet nie hoe om die probleem te oorbrug, hoe om by hulle uit te kom, hoe om met hulle te praat nie.

4. Herhaal
refleksie -
uit voeling
met kliënt

W. Jy sal graag wil hê dat hulle dit ook moet verstaan.

Kl. Ja. ... (stilte) ... so, uhm ... wat moet ek doen, ek weet nie.

5. Herhaal
refleksie
Nog steeds
uit voeling
- W. Dit is vir jou belangrik dat hulle moet weet hoe jy daaroor voel ... Dat hulle jou aanvaar soos jy is.
- Aggressief -
nie meer
toegeeflik
nie
- Kl. Ja ... voor ons aangaan moet ons net 'n bietjie een ding "straight" kry, soos hulle sê. Ek hou nie van die manier waarop u met my praat nie. Ek bedoel, ek is nie meer 'n kind nie. Dis nie nodig om vir my te sê: jy voel so en jy weet só nie. Moet my nie probeer kalmeer nie. Ek ... ek is "allright". Ek wil net weet hoe om dit vir hulle te sê.
6. Reflekteer
in plaas van
interpreteer
- akkurate
empatie
ontbreek dus
steeds
meganies
- W. Jy voel vies
- Aggressie
- Kl. Ja, ek bedoel u is besig om my te behandel soos 'n kind. Sê vir my: 'ja, "okay", bly kalm, bly kalm, dis jou probleem' Ek weet wat my probleem is, ek wil weet wat om daaromtrent te doen.
7. Lae empatie,
refleksie
nie akkuraat
Stompsinnig
Kliënt
verwerp
werker
- W. Dit maak jou die donner in, as ek so sit en heel tyd deur pamperlang.
- Kl. En bly sê: "ja, ... ja ... ja ...". Ek hou nie daarvan nie.
8. Lok kliënt
uit
- W. En tog, jy lag so half as jy sê dat ek jou kwaad maak.
- Kl. Wel, ek kan nie aan die huil gaan nie. Uhm ... dit irriteer my net baie. Ek bedoel ek het na u toe gekom om die probleem te bespreek. As ek nie ... as ek dit nie met u kan praat nie, vererger dit net die saak.

9. Haar swak woordkeuse vervlak haar interpretasie en refleksie
- W. Dis vir jou 'n frustrasie om hier te kom sit en jy voel daar word met jou gekarring.
- Kl. Ja.
- Kl. Soos ek vir u gesê het, ek het na u toe gekom met 'n probleem en dit is vir my belangrik. Ek hou nie daarvan dat u my probeer kalmeer nie. Ek moet die ding uitsorteer.
10. Lei kliënt nie na dieper gevoelens
- W. Ja, ek kan sien dat jy baie kwaad word as ek net vir jou sê ... uhm ... jy moet ... jy moet nie ... ek nie vir jou 'n antwoord gee nie.
- Kl. Ja, ek bedoel dis presies wat my ouers doen. Hulle probeer my "pacify" en op daai manier onderdruk en ek is nou moeg daarvoor om gedruk te word. Ek moet ... ek moet die saak uitmaak en besluit wat om te doen.
11. Doof Ontken gevoelens Nie met kliënt nie en fokus op onbelangrike Terapie loop dood
- W. En jy word hier ook kwaad net soos jy by die huis word, as hulle so met jou maak.
- Kl. Ja, hulle praat met my op dieselfde manier as wat u ôk met my praat, soos met 'n kind. Ek is nie meer een nie. Ek kan my eie lewe ly
12. Sonder raad
- W. Ja
(Stilte)
- Kl. So ... wat ... wat dink u moet ek aan die saak doen? Sy staak hier self die onderhoud.

Die kliënt se aggressie het vermeerder en in die laaste gedeelte het sy self begin sê sy moet 'n oplossing vind. Die Werker was meganies, sonder insig, stomp.

ONDERHOUD XXIV

(Werker sit regop, met rug teen rugleuning van stoel)

Kl. Uhh, ... goeie middag.

W. Middag.

Kl. Uhm ... my ma het gesê ek moet na jou toe kom. Sy het blykbaar by 'n ander tannie gehoor van jou, en sy het gesê ek moet met jou kom gesels want dalk kan jy my help. Sy dink ek het 'n probleem. Ek sal jou maar vertel daarvan ... sodat jy meer kan verstaan ...

1 Akkurate
refleksie

W. Wag net so 'n bietjie. Ek kry die gevoel jy's baie ontsteld. (Werker buig vorentoe na kliënt) dat jy hiernatoe moes kom en eintlik die hel in is daaroor.

Kl. Ja. Dit is so. Want dit is nie my besluit om hiernatoe te kom nie. Dis my ma in die eerste plek wat my hiernatoe gestuur het. Ek hou nie van haar nie.

2. Werker bly
op
gevoelsvlak

W. So, jy's eintlik kwaad vir haar omdat sy die vermetelheid (kl.: "ja") het om jou hierheen te stuur.

Kl. Ja.

3. Diepte vraag

W. Hoe so? (werker sit weer vorentoe, buig oor na kliënt).

Kl. "Okay" laat ek jou nou vertel. Ummm ... ek het nou vir die afgelope agt jaar - ek is nou sestien - het ek seks met my pa. My ma het niks te doen gehad met die familie nie, sy was uit, sy het gewerk die hele dag. Sy het laat in die aande huistoe gekom, en party aande nie huistoe gekom nie, ons weet nie eens waar sy was nie. En my pa is baie lief vir my, en ek

is baie lief vir my pa. Partykeer kan hy nie aandag aan my gee nie. Partykeer dink ek hy gee nie aandag aan my nie, maar dis mos normaal, jy kan nie al die tyd aandag aan mense gee nie. Maar nou ja ... uhmm ... my ma het nou skielik, uit die bloute uit, twee maande gelede, dalk hierdie situasie agtergekom en sy dink dis nou verkeerd, en sy't gesê ek moet na jou toe kom en jy sal hierdie probleem ... blykbaar .. probleem oplos.

4. Empatiese
refleksie

W. Ek kan sien jy voel rêrig verontreg oor die hele aangeleentheid.

Kl. Ja, (mompel iets onhoorbaars)

W. Baie die hel in vir jou ma.

Kl. Ja, ek sal ... sy't vir my gesê jy sal vir my sê hoe ek ... uh ... die situasie moet oplos oor my pa en ek. "Well", ek dink nie dit hoef opgelos te wees nie. Ek sal lievers wil weet hoe ek my ma kan hanteer.

5. Werker
verloor
effens
kontak

W. Jy weet, as ek so luister, jy's een wat baie goed weet wat jy wil.

Kl. Ja.

W. So, jy kan jou man baie goed staan.

Kl. Maar ek weet ... ek weet ... ek weet net vir 'n feit ek wil ... ek wil nie verwyder word van my pa nie. Dis al, my hele situasie. Ek wil nie verwyder word van my pa nie.

6. Empatie -
gevoelens
refleksie

W. So jy het hierdie ambivalente gevoel. Jy is baie erg oor jou pa, maar aan die ander kant is jou ma wat sê jy moet hierdie ding oplos.

- Kl. Ja, sy sê dis verkeerd. (Werker "Uhm")
Sy sê dis verkeerd, en ek het by 'n ander persoon gehoor blykbaar is dit verkeerd.
Maar ... ek weet nou nie mooi nie.
- W. Maar nou, jy voel nie dis verkeerd nie.
- Kl. Ek het nog nooit vantevore gedink dis verkeerd nie.
7. Refleksie -
direk op
gevoelsvlak
- W. Maar nou voel jy onseker, is dit reg of is dit nie reg nie.
- Kl. Man, nee. Ek dink dis reg. My pa was nog nooit lelik teenoor my nie. En hy't my nog nooit pak slae gegee nie. Ek meen, jy beter nie iets teen my pa sê nie. Want kyk hier, hy's 'n baie goeie man in elk geval.
8. Interpre-
tasie, met
ander woorde
akkurate
empatie
- W. Ek hoor dat hy jou baie liefhet, en jy respekteer hom baie.
- Kl. Ja ... ek hou van hom.
9. Stelling
- W. Hy was nog altyd vir jou baie goed.
- Kl. Ja.
10. Empatie
refleksie
Herhalend
- W. Maar jy's in hierdie moeilike situasie, jou hande is afgekap, want jy weet nie waarheen nie.
- Kl. (driftig:) Ja, wat nee man! Ek wil weet wat ek met my ma moet doen. En sy wil weet wat jy met my wil doen.
11. Reflekteer
dieselfde
inhoud. Ver-
kry indruk
van mega-
niese her-
haling en
dus oneg
- W. So eintlik is dit vir jou baie deurmekaar, want jy weet nie wat jy moet met jou ma doen nie, en jy weet ook nie wat gaan ek met jou doen nie.
- Kl. Ja, jy beter 'n goeie rede vir my gee. Kyk hier, nommer een: as jy vir my gaan
- Opstand oor
herhalings

sê dat ek my pa moet los, of weggaan van hom soos my ma wil verwyder het, dan moet jy my 'n baie goeie rede gee hoekom, en dalk sal ek jou glo. Maar dit moet rêrigwaar 'n goeie rede wees. En tweedens wil ek weet wat moet ek omtrent my ma doen. Ek meen, ek kan nie só aanhou nie.

12. Die gebruik van kragwoorde op die stadium is 'n poging tot empatie wat werker nie voel nie. Werker val nie vir kliënt se eise nie en behou kontrole. Antwoord nie en behou beheer
- W. So jy's eintlik nou in hierdie vrek moeilike situasie: jy weet nie watter kant toe nie. En ek moet nou vir jou sê.
- Kl. Ja. Is dit verkeerd dat ek met my pa slaap? Dat ek seks het met my pa?
- W. Hoe dink jy daaroor?
- Kl. Nee, maar ek vra jou
13. Bly by kliënt se gevoelens
- W. Jy voel onseker, want jy weet nie is dit reg of verkeerd nie.
- Kl. Ek het gesê: ek en jy ... nee, wag 'n bietjie, nou probeer jy vir my sê nou's ek onseker daaroor. (Kl. wys vinger na werker) Jy moet my nie in 'n hoek probeer indryf en sê ek weet nie. Ek sê nou vir jou, ander mense het gesê dis verkeerd.
14. Werker hou by refleksies en laat die aggressie haar nie van stryk bring nie
- W. En jy's kwaad oor die ander mense so iets gesê het.
- Kl. Ja. Ek ... tot nou toe het ek nog nooit fout daarmee gevind nie. En nou skielik kom my ma en 'n ander tannie wat dit ook

gesien het, en blykbaar is dit nou verkeerd.

15. Refleksie-empatie W. Jy voel baie seergemaak, omdat hulle nie meer vir jou gun wat jy gehad het met jou pa nie.
16. Kliënt se kritiek maak werker onseker . nou is kliënt in beheer Kl. Ja ... ag, jy vra die vrae oor ... (moedeloos:) ja ek weet. Ek meen ... het jy 'n pa?
W. Ja, ek het 'n pa
Kl. Het jy hom baie lief?
W. Ja
Kl. En jou ma.
W. Ja
Kl. Gaan jou ma nie uit nie?
W. Nee
Kl. Wel, jy beter dit waardeer hoor.
17. Werker poog deur refleksies weer kontrole verkry - sy bly egter steeds by die eerste inhoude W. So, wat jy eintlik vir my sê, is dat jou situasie by die huis is vir jou vrek moeilik. Dis vir jou sleg dat jou ma uitgegaan het, maar nou verwag sy dit van jou. En altyd was sy nie daar gewees nie, en nou is sy daar.
Kl. Ja.
W. En nou weet niemand eintlik watter kant toe nie.
18. Kliënt het belang verloor en wil werker manipuleer Kl. Van watter deel van die land kom jy?
19. Empatie - maar het reeds kliënt verloor W. Dis vir jou moeilik as ons oor hierdie dinge praat?
Kl. Ja, dalk. Ek wil net weet, van watter deel van die land kom jy?

20. Empatie

W. Dis baie makliker vir jou om nou oor my te praat as oor jou probleem?

Kl. Ja, maar ek wil net weet vir interessantheidshalwe.

W. Van die Vrystaat af.

21. Kliënt in beheer

Kl. Is dit die Vrystaat, o! Nee, ek wou net weet. Ek kan hoor jou aksent is net ietwat anders.

Kliënt het onttrek, beheer in die kliënt se hande en opstandig oor meganistiese hantering van onderhoudsinhoude. Te min buigbare en verskeie tegnieke.

BRONNELYS

Allport, G.W. 1954. The nature of prejudice. Boston: Beacon Press.

Arndt, W.B. 1974. Theories of personality. New York. Macmillan Publishing Co Inc.

Alberti, R.E. 1977. Comment on differentiating assertian and aggression. Some behavioral guidelines. Behaviour/therapy, Vol. 8, 353-354.

Bandura, A., Walters, R.H. 1964. Social learning and personality development. Holt Rinehart and Winston Inc.

Baron, R.A. 1977. Human Aggression. New York. Plenum

Batteson, C.H. 1969. What is counseling psychology. Journal of Counseling Psychology. Vol. 16, No. 23-29.

Buss, A.H. 1961. The Psychology of aggression. New York. Wiley.

Mac Donald, A.M. 1976. Ed Chambers 20th Century Dictionary. W.& R. Chambers Ltd Edinburgh

Cashdan, D. 1973. Interactional psychotherapy. New York. Grune and Stratton.

Combs, A.W. Soper, D.W. 1963. The perceptual organization of effective counselors. Journal of counseling psychol. Vol. 10, No. 3, 222-225.

Delpont, J.J. 1987. Individuele psigoterapie met aggressiewe oortreders vanuit 'n interaksionele benadering. Ongepubliseerde MA-verhandeling. Universiteit van Suid-Afrika.

Dollard, J.D., Miller, N.E. 1950. Personality and Psychothrapy. New York. Mc Graw Hill.

Du Toit, S.I. 1968. Aggressie en die bergpredikasie. Ongepubliseerde doktorale proefskrif. Universiteit van Pretoria.

Egan, G. 1975. The skilled helper. A model for systematic helping and interpersonal relating. Calafornia. Brooks/Cole.

Egan, G. 1990. Fourth Edition. The skilled helper. A Systematic approach to effective helping. Brooks/Cole Publising Company. Pacific Grove California 1990.

Engler, D. 1979. Personality theories an introduction. Boston, Houghton Mifflin Company.

Eron, L.D., Walder, L.O., Leftkowitz, M.M. Learning of aggression in children. Boston. Little, Brown and Company.

Feschbach, S. 1964. The function of aggression and the regulation of aggressive driver. Psychological review Vol. 71, No. 4, 257-272.

Freud, S. 1922. Beyond the pleasure principle. New York. Interactional Psychoanalysis Press.

Freud, S. 1953. Civilization, war and death. London. Hogarth Press.

Fromm-Reichmann, F. 1950. Principles of intensive psychotherapy. Chicago. University of Chicago Press.

Geldenhuis, B.P., du Toit, S.I. 1977. Psigopatologie. Pretoria. H. & R Academica (Edms.) Bpk.

Green, R.A., Murray, E.J. 1973. Instigation to aggression as a function of selfdisclosure and threat to selfesteem. Journal of Consulting and Clinical Psychology. Vol. 40, No. 3, 440-443.

Haley, J. 1963. Strategies of psychotherapy. New York. Grune and Strattan.

Hotz, P.B. 1977. Investigation of relationship techniques on a group of chronic shizophrenics in a mental hospital environment. Ongepubliseerde doktrale proefskrif. Universiteit van Suid-Afrika.

Kanfer, F.H., Goldstein, A.P. 1975. Helping people change. New York, Pergaman Press. Inc.

Klein, M. 1957. Developments in psycho-analysis. London: H. Karnac.

Kaufman, H. 1970. Aggression and Altruism. New York, Rinehart and Winston.

Kiesler, D.J. 1979. An Interpersonal communication analysis of relationships in Psychotherapy. Psychiatry: Vol. 42.

Lambert, J. Mc Cullers, J.C., Mellgren, R.C. 1976. Foundations of Psychology. New York. Harper & Row Publishers.

Leary, T.R. 1967. Interpersonal diagnoses of personality. New York. Ronald.

Lorenz, K. 1963. On Aggression. New York. Helen & Kurt Wolff Books.

Mac Iver, R.M. 1964. Power transformed. New York. Macmillan.

Möller, A.T. 1980. Inleiding tot die persoonlikheidsielkunde. Pretoria. Butterworth.

Mourer, J.H. 1973. Psychotherapy. New York. The Ronald Press Company.

Perry, W.G., Esteis, S.G. The Collaboration of client and counselor. New York. New York Press.

Patterson, C.H. 1969. What is counseling Psychology. Journal of Counseling Psychology. Vol. 16, No. 1, 23-29.

Rogers, C.R. 1949. The attitude and orientation of the counselor in client centered therapy. Journal of Consulting Psychology. Vol. 13, 82-95.

Rogers, C.R. 1957. The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. Journal of Consulting Psychology. Vol. 21, No. 2, 52-56.

Schurr, C. 1969. Law and society. New York. Random House.

Scott, J.P. Aggression. Chicago. University of Chicago Press.

Storr, A. 1968. Human aggression. New York. Ailen Lane the Penguin Press.

Strong, S.R., Claiborn C.D. 1982. Change through interaction. New York. John Wiley and Sons.

Stupp, H.H. 1971. Psychotherapy and the modification of abnormal behaviour. New York. Mc Grow Hill.

Sullivan, H.S. 1953. The Interpersonal theory of Psychiatry. New York. W.W. Natan & Company Inc.

Swart, N. & Wiehahn, G. 1979. Interpersonal manoeuvres and behaviour change. Kaapstad. National Book Printers.

Tedeschi, J.T. Schlenker, B.R., Bonoma, T.V. 1973. Conflict, power and games. The experimental study of interpersonal relations. Chicago. I.L.: Aldine.

Truax, C.B., & Carkhuff, R.R. 1965. Client and therapist transparency in the psychotherapeutic encounter. Journal of Counselling Psychology. vol. 12, No. 1, 47-52.

Truax, C.B., & Carkhuff, R.R. 1967. Toward effective counseling and psychotherapy. New York. Aldine Publishing Company.

Van Ree, F. 1977. Inleiding tot interaktioneel psychiatrische diagnostiek. Amsterdam. Van Gorcum Assen.

Van Kessel. W. 1978. Interaktie: een model ter beschrijving van gestoord gedrag en van psychoterapie. Maarsen. Outeur.

Van Dyk, R. 1973. De toepassing van de Communicatie theorie en systeem theorie in die psychiatrie Tijdschrift voor Psychiatrie. Vol. 15, Deel I, 521-531.