

FASILITEERDEROPLEIDING

F CILLIERS

*Departement Bedryfsielkunde
Universiteit van Suid-Afrika*

ABSTRACT

Facilitator training. Since the last visit to South Africa by Carl Rogers and Ruth Sanford in 1986, many businesses in the country showed enthusiasm to train person-centered facilitators as change agents for the post-apartheid South Africa. Unfortunately, this training never really got momentum because of (amongst other reasons) the misconception about the nature of the process and skills of facilitation. This research can be seen as a continuation of Rogers and Sanford's work in an effort to explain facilitation to management, train facilitators working in cross-cultural communication situations in South African organisations and evaluate this training. Facilitation is conceptualised from the person-centered approach and operationalised by making use of different training models from the human potential movement. A facilitation training model and an experiential learning workshop were constructed. Fifty personnel and training officers attended the workshop. The evaluation battery included the Carkhuff scales, the Personal Orientation Inventory and the Selfactualising characteristics questionnaire. The difference between a pre and post measurement indicates a statistical significant development in the interpersonal skills of facilitation namely respect, empathy, realness and concreteness; as well as the intrapersonal characteristics of awareness, emotional maturity and internal locus of control. Suggestions towards accelerated training of facilitators in South Africa are recommended.

OPSOMMING

Sedert die laaste besoek van Carl Rogers en Ruth Sanford aan Suid-Afrika in 1986, het verskeie organisasies in die land met entoesiasme begin om fasiliteerders op te lei as veranderingsagente vir die post-apartheid Suid-Afrika. Ongelukkig het hierdie opleiding nooit werklik momentum bereik nie as gevolg van (onder andere) die misverstand oor die aard van die proses en vaardighede van fasilitering. Hierdie navorsing kan beskou word as 'n voortsetting van Rogers en Sanford se werk in 'n poging om fasilitering aan bestuur te verduidelik, om fasiliteerders op te lei in die veld van kruiskulturele kommunikasie binne Suid-Afrikaanse organisasies en om hierdie opleiding te evalueer. Fasilitering word vanuit die persoonsgesentreerde benadering gekonseptualiseer, en geoperasionaliseer deur gebruik te maak van verskillende opleidingsmodelle uit die menslikepotensiaal-beweging. 'n Fasiliteringsopleidingsmodel en 'n ervaringsleerwerkswinkel is saamgestel. Vyftig personeel- en opleidingsbeamptes het die werkswinkel bygewoon. Die evalueringbattery het bestaan uit die Carkhuffskale, die Persoonlike-oriëntasievraelys en die Selfaktualiseringskenmerkevraelys. Die verskil tussen 'n pre- en post-meting dui op 'n statisties beduidende ontwikkeling van die interpersoonlike vaardighede van fasilitering naamlik respek, empatie, egtheid en konkreetheid; asook ten opsigte van die intrapersoonlike kenmerke van bewustheid, emosionele volwassenheid en interne lokus van kontrole. Versnelde opleiding van fasiliteerders in Suid-Afrika word aanbeveel.

Werkswinkels in kruiskulturele kommunikasie word in baie lande in die wêreld vanuit die persoonsgesentreerde benadering aangebied, veral waar kultuurverskille, konstitusionele en sosiale verandering aanleiding gee tot aggressie en geweld (Devonshire, 1991; McIllduff & Coghlan, 1993). Hierdie beskrywing is ook van toepassing op Suid-Afrika waar die mees uitdagende tydperk in sy geskiedenis ten opsigte van politieke en sosiale verandering, hom tans afspeel. In die arbeidsektor is een van die huidige hoofemas die integrasie van voorheen geskeide werksgroepe, gemeenskappe en rasse. Hierdie proses word gekenmerk deur onderliggende gevoelens van bedreiging en onsekerheid wat weer manifesteer in aggressie en geweld.

Sedert Carl Rogers en Ruth Sanford, as beoefenaars van die persoonsgesentreerde benadering, se laaste besoek aan Suid-Afrika in 1986 (Rogers & Sanford, 1991; Sanford, 1991), is pogings aangewend om dié benadering as hanteringsmeganisme in die Suid-Afrikaanse veranderingsproses te implementeer. In die bedryfsituasie is hulle werk met entoesiasme begroet. Daar is gepoog om personeel- en opleidingsbeamptes op te lei in fasiliteringsvaardighede sodat hulle kan optree as veranderingsagente in informele kruiskulturele kommunikasiesituasies en in formele programme soos regstellende aksie, sosiale verantwoordelikheid en gemeenskapsontwikkeling. Ongelukkig

het hierdie opleiding nie werklik in die bedryf momentum gekry nie, hoofsaaklik as gevolg van 'n wanopvatting oor die aard van die proses en vaardighede van fasilitering.

WANOPVATTING OOR FASILITERING IN DIE BEDRYF

Alhoewel die term fasilitering bekend is, word dit oorwegend (verkeerdelik) gesien as deel van outokratiese en pedagogiese optrede, opleiding, instruksie, voorsitterskap of leierskap. Voorts word dit dikwels gebruik om die persoon in beheer (as die eerste persoon in die interaksie) te bemagtig, in plaas daarvan om die ander persoon (die tweede of groep) toe te laat om te ontwikkel. So is 'n aangewese "fasiliteerder" dikwels 'n persoon in die organisasie sonder opleiding of self insig in menslike gedrag. Daar word van hierdie persoon verwag om "dinge reg te maak" volgens 'n stel reëls deur verantwoordelikheid te neem, die werksgroep te struktureer en rigting te gee op inhoudsvlak. Dit het tot gevolg dat dit die werksgroep daarvan weerhou om self die werk te doen, te leer of om iets by te dra. In opleiding en spanbou-aktiwiteite word dikwels na meganistiese aktiwiteit, tegnieke, ontwerpe, "tips", "tricks" en "games", as fasilitering verwys (vgl. Arch, 1994; Scannell & Newstrom, 1994; Silberman, 1994). Tipiese verbale ekspressions waaruit die misverstand blyk, is: "Die fasiliteerder het hulle goed vasgevat"/"Gaan fasiliteer hulle – en maak seker dat jy hulle vertel presies wat ek verwag". Die gevaar is dat die "fasiliteerder" geen respek toon nie en die situasie of mense manipuleer.

Hierdie siening en gebruik van die konsep fasilitering strook nie met die omskrywing daarvan in die persoonsgesentreerde benadering waar dit ontstaan het nie (Rogers, 1982). Daar sal selfs aangevoer kan word dat individuele, groeps- en organisasiegroei tot onafhanklikheid, ten-volle-funksionering en demokrasie deur hierdie wanopvatting geïnhibeer word. Die rede hiervoor is dat die vrye vloei van, en vertroue in gedragsprosesse ontken word. Die wanopvatting kan waarskynlik ook gesien word as 'n manifestasie van die kontroerende instruksiestyl van die sogenaamde ou regime in die land, met sy kenmerkende weerstand teen die waardes van demokrasie, persoonsgesentreerdheid, kongruensie en respek teenoor prosesmatigheid en die individu of groep se verwysingsraamwerk.

TEMA- EN DOELSTELLING

Hierdie navorsing gaan oor fasilitering en die gepaardgaande persoonlikheidsprofiel van die fasiliteerder soos in die persoonsgesentreerde benadering gekonseptualiseer. Verder word verwys na die rol van die fasiliteerder in die huidige Suid-Afrikaanse post-apartheid werksituasie en die behoefte aan openlike kruiskulturele kommunikasie. Die navorsingsvraag wat ondersoek word, is: is dit moontlik om 'n fasiliteerderpersoonlikheidsprofiel in veranderingsagente wat in kruiskulturele organisasiesituasies werk te stimuleer, ten einde by te dra tot 'n beter funksionerende werksomgewing? Die doelstelling is om 'n werkwinkel in fasilitering vir veranderingsagente in Suid-Afrikaanse organisasies psigometries te evalueer.

FASILITERING

Fasilitering word in die persoonsgesentreerde benadering (Hirschenbaum & Henderson, 1993; Rogers, 1973; 1975a; 1975b; 1982; 1985; Rogers & Stevens, 1967) gekonseptualiseer as 'n proses waarin 'n openlike vertrouensklimaat ontwikkel sodat groei (leer om te leer) kan plaasvind. Fasilitering impliseer 'n interpersoonlike relasie tussen die fasiliteerder en 'n tweede persoon of groep.

Ten opsigte van die tweede persoon of groep kan daar, in aansluiting by Coghlan en McIllduff (1993: 74), gehipotetiseer word dat, wanneer 'n kruiskulturele groep bymekaarkom en die persone in die groep die ervaring deel dat daar na hulle geluister word, dat hulle aanvaar word, dat daar gepoog word om hul individuele wêreld op 'n empatiese wyse te betree en dat daar 'n atmosfeer van selffrigtinggewing en aanmoediging bestaan, dan sal hulle mekaar werklik as mense kan ontdek en ontmoet (in plaas van as stereotipes of verteenwoordigers van 'n sekere kultuur – vgl. Devonshire, 1991). McIllduff en Coghlan (1993) noem bewyse uit navorsing en £deelnemerterugvoering om hierdie hipotese en die effektiwiteit van die persoonsgesentreerde benadering in die fasilitering van effektiewe kruiskulturele kommunikasie te bevestig.

Ten opsigte van die fasiliteerder, verwys Rogers (1973; 1975a; 1975b; 1982; 1985) na die teenwoordigheid van hoë vlakke van spesifieke kerngedragsdimensies of interpersoonlike vaardighede, en persoonlikheids- of intrapersoonlike kenmerke as deel van dié rol. Hierdie kondisies fasiliteer leer-geleenthede vir, en persoonlike groei in die tweede persoon of groep, soos byvoorbeeld om stereotipes en vooraf-opgestelde idees te verander as deel van die groeiproses na ten-volle-funksionering of selfaktualisering. Laasgenoemde groeiproses verwys na die nodige persoonlikheidsontwikkeling van die fasiliteerder sowel as na die effek van die fasiliteringsinsette op die tweede persoon of groep. Groei word gedefinieer as 'n natuurlike, dinamiese en kreatiewe groeiproses, waarin die individu toenemend eie verantwoordelikhede besef, en deur selfdefiniëring na geheelwording ontwikkel, eie psigologiese en geestelike potensiaal aktualiseer, en uitdrukking gee aan die selfaktualiseringstendens tot die verryking van intra- sowel as interpersoonlike lewenskwaliteit.

DIE PERSOONLIKHEIDSPROFIEL VAN DIE FASILITEERDER

Die profiel verwys na kennis, interpersoonlike vaardighede, intrapersoonlike kenmerke en die fasiliteringsrol (Brazier, 1993; Collingwood, Hefeke, Muehlberg & Drasgow, 1970; Hekmat, 1975; Hirschenbaum & Henderson, 1993; Maslow, 1954; 1971; Rogers, 1973; 1975a; 1975b; 1982; 1985; Segrara & Araiza, 1993:83).

Kennis

Die fasiliteerder besit uitgebreide kennis oor en insig in individuele, groepsgedrag en -prosesse soos beskryf in die persoonsgesentreerde benadering. Beide kennis en insig is 'n resultaat van substansiële persoonlike ervaring in ontmoetingsgroepe ("encounter groups") (Rogers, 1975a).

Interpersoonlike vaardighede

Interpersoonlik toon die fasiliteerder 'n optimistiese en onvoorwaardelike aanvaarding van, en respek teenoor alle mense, 'n voorkeur vir kwalitatiewe, intieme, diep, ryk, lonende, sensitiewe, konsidererende en liefdevolle interpersoonlike relasies. Hierdie kenmerke laat die fasiliteerder toe om nie-verbale en verbale kontak met die tweede persoon of groep te maak, op 'n effektiewe, egte, spontane, nie-uitbuitende en verantwoordelike manier. Hierdie vermoë om sensitiewe relasies aan te knoop, lei tot die daarstelling van 'n fasiliterende en konstruktiewe interpersoonlike klimaat tussen die fasiliteerder en die tweede persoon of groep.

Geoperasionaliseer, word na hierdie vaardighede verwys as die kerndimensies van respek, empatie, egtheid en konkreetheid (Cilliers, 1984: 92-94).

- Respek word gedefinieer as 'n erkenning en waardering van en agting vir die waarde van die tweede persoon of groep as uniek en vry. Respek manifesteer in warmte, onvoorwaardelike positiewe agting en in die kwaliteit van die aandag wat aan die tweede persoon of groep geskenk word.
- Empatie verwys na die fasiliteerder se vermoë om eie selfbewustheid te transendeer ten einde tot 'n bewuste en akkurate begrip van die ander persoon se diepste gevoelens en bedoelings te kom, in terme van laasgenoemde se eie verwysingsraamwerk, en om hierdie begrip eksplisiet aan die tweede persoon of groep te kommunikeer.
- Egtheid dui op deursigtigheid en verwys na die graad van ooreenkoms en kongruensie tussen dit wat gesê en gedoen word, en dit wat werklik gevoel en bedoel word. Die fasiliteerder is dus eerlik en opreg sonder aanstellerigheid of 'n professionele fasade.
- Konkreetheid verwys na die mate waartoe die persoonlike of taakrelevante inligting wat aan die tweede persoon of groep oorgedra word, spesifiek en feitelik is, eerder as vaag en veralgemenend. Konkreetheid dra by tot akkurate en helder kommunikasie.

Intrapersoonlike kenmerke

Bogenoemde interpersoonlike vaardighede hang af van die fasiliteerder se selfsensitiwiteit (die mate waartoe die fasiliteerder in staat is om bewus te wees van eie gevoelens en persepsies) en die respekvolle, eerlike en verantwoordelike omgaan hiermee (Cilliers, 1984: 63-67). Die ondersteunende kognitiewe, affektiewe en konatiewe kenmerke is soos volg:

- Kognitief dink die fasiliteerder op 'n objektiewe en buigsame wyse sonder om toe te laat dat onvanpaste gevoelens soos skuld, skaamte en minder- of meerderwaardigheid die denkproses beïnvloed.
- Affektief is die fasiliteerder sensitief teenoor en bewus van eie gevoelens en emosies (maar nie hipersensitief of onsensitief nie). Die gevoelens word erken, verantwoordelikhede word daarvoor aanvaar en dit word op 'n natuurlike, onafhanklike en outonome wyse uitgedruk. Dit stimuleer eie selfkennis, -insig en 'n realistiese selfkonsep, -respek, -aanvaarding, -vertroue en 'n sin van waarde. Die

fasiliteerder streef na betrokkenheid in sinvolle lewensituasies ter stimulerings van die selfaktualiserings-tendens.

- Konatief tree die fasiliteerder op 'n selfrigtinggewende wyse op, en word vryheid van keuse ervaar sonder om deur eksterne magte geviktiseer te voel.

Die fasiliteringsrol

Die rol van die fasiliteerder behels die aktiwiteite van aandag-gewing en respondering (vgl. Carkhuff, 1983). Aandag-gewing behels noukeurige visuele en ouditiewe waarneming (luister) na die tweede persoon of groep se energievlak, gevoelens, inhoud en betekenis-gewing, waardeur betrokkenheid by gevoelens en behoeftes gefasiliteer word. Respondering behels die reflektoring van die waargenome gedrag deur middel van refleksies in die vorm van byvoorbeeld "dit klink/kom voor asof . . .", "met ander woorde . . ." of "wat jy sê is . . .".

METODE

Fasiliteerderopleidingsmodel

Die opleidingsmodel vir die stimulerings van die fasiliteerder-persoonlikheidsprofiel bestaan uit die volgende komponente:

- Ten opsigte van kennis oor gedrag en groepsprosesse is 'n instruksionele selfstudie en eksaminering gebruik (vgl. module 1).
- Ten opsigte van die interpersoonlike vaardighede is 'n geïntegreerde fasiliteringsprosesmodel saamgestel, gebaseer op verskillende opleidingsmodelle in die menslikepotensiaal-beweging. Hierdie modelle is naamlik die menslike potensiaal ontwikkelingsmodel van Carkhuff (1972; 1978; 1983), die vaardighedhulpverlener-model van Egan (1973a; 1973b; 1975) en die mikrovaardighedsopleidingsmodel van Ivey (1971).
- Vir die intrapersoonlike kenmerke is die ontmoetingsgroep gebruik (Rogers, 1975a).

Werkswinkelformaat

Die werkswinkel duur 24 uur, eweredig versprei oor drie werksdae, en fokus op ervaringsleer in 'n kleingroepsituasie van 10 deelnemers en een opleier/fasiliteerder. Daar is 5 modules:

- Module 1 – Teorie. Die doel is om teorie oor gedrag, fasilitering en die toepassing daarvan (Rogers, 1983), en oor groepsprosesse en die ontmoetingsgroepbeweging (Rogers, 1975b) vanuit die persoonsgesentreerde benadering te leer. Hierdie twee bronne word vier weke voor die aanvang van die werkswinkel deur die deelnemer bestudeer en aan die hand van die volgende vrae deur selfevaluering geëksamineer:
 1. Wat is fasilitering?
 2. Watter rol speel fasilitering in die organisasie?
 3. Hoe sou fasilitering prestasie in die organisasie kon optimaliseer?
 4. Wat is 'n ontmoetingsgroep?
 5. Hoe kan hierdie metode aangewend word in die aanspraak van kruiskulturele kommunikasieprobleme in die organisasie?
- Module 2 – Ontmoetingsgroep 1. Die doel is om intra- en interpersoonlike sensitiviteit te stimuleer. Die formaat is 'n intense ontmoetingsgroeppervaring met een fasiliteerder. Die rol van die fasiliteerder is om die leerleerleerleer te skep (soos in die definisie van fasilitering verduidelik is) asook om die fasiliteringsrol te modelleer.
- Module 3 – Interpersoonlike vaardighedsopleiding. Die doel is sodat deelnemers die interpersoonlike vaardighede en die fasiliteringsrol kan bemeester. Die formaat is dié van rolspel as 'n fasiliteerder in een-tot-een- en groep-situasies met terugvoering deur die opleier/fasiliteerder volgens die genoemde geïntegreerde fasiliteringsprosesmodel.
- Module 4 – Ontmoetingsgroep 2. Die doel en formaat is soos in module 2.
- Module 5 – Toepassingsgroep. Die doel is om die opleidingservaring te proses en die oordrag van die leerervaring en -inhoud na die werksituasie te ondersteun. Die formaat is dieselfde as in module 2.

Deelnemers

'n Beskikbaarheidssteekproef is gebruik. Personeel- en opleidingsbeamptes (N=140) uit 35 mediumgrootte tot groot organisasies in die Johannesburg-Pretoria area, met minstens 'n B-grad in bedryfsielkunde of sielkunde, 10 jaar werkservaring en 'n gemiddelde ouderdom van 31 jaar, het hulleself bereid verklaar om aan die navorsing deel te neem. Weens werksomstandighede is slegs 100 persone in die navorsing betrek – 67 blanke en 33 swart mans. Hierdie steekproef is ewekansig in 'n eksperimentele (N=50) en kontrole groep (N=50) verdeel.

Meetinstrumente

Vir die interpersoonlike vaardighede is die Carkhuffskale (Carkhuff, 1969b) gekies. Vir die intrapersoonlike kenmerke is die Persoonlike-oriëntasievraelys (POI) (Knapp, 1976; Shostrom, 1963; 1974), en die Selfaktualiseringskenmerkelys (ISAC) (Banet, in Pfeifer & Jones, 1976) gekies. Cilliers (1984) rapporteer hoë betroubaarheid en geldigheid vir die POI en die Carkhuffskale in die meting van dié vaardighede en kenmerke. Min inligting is beskikbaar oor die ISAC behalwe 'n ondersoek van Butler (1980) wat hoë betroubaarheid vir die instrument in sensitiviteitsopleiding rapporteer.

Prosedure

Aanpassend by die werkswinkelmaat en om die leerleerleerleer te optimaliseer, is beide groepe afgepaar in vyf subgroepe. Sodoende is die werkswinkel vyf keer aangebied.

By die aanvang van elke werkswinkel is die metingsbattery as 'n pre-meting op elke subgroep afgeneem (N=20). Hierna het die kontrolegroepe (N=10) met hul normale werksaktiwiteite voortgegaan en die werkswinkel is aan die eksperimentele groepe (N=10) aangebied. Ná elke werkswinkel is die metingsbattery as 'n post-meting op die hele subgroep herhaal (N=20).

Die Carkhuffskale is in twee situasies afgeneem. Die eerste was 'n geskrewe kommunikasiesituasie wat in die groep geadministreer is. Dit bevat tipiese rassistiese en diskriminerende verbaliserings in 'n werksituasie waarop die respondent moet reageer en sy eie spontane verbale reaksie neerskryf. Die tweede is 'n individuele rolgesprek wat op videoband geneem word, met die respondent in die rol van die fasiliteerder in 'n vyf minute interaksie met 'n tweede persoon wat dreig om uit die organisasie te bedank weens rassesspanning. 'n Paneel van beoordelaars het die response geëvalueer, en 'n gemiddelde telling is vir elke individu op elke interpersoonlike vaardigheid bereken.

Die psigometriese data is gesamentlik vir al die eksperimentele en kontrolegroepe verwerk. Beduidendheid van verskille tussen pre- en post-metings is deur middel van die t-toets bereken met behulp van die SAS-rekenaarpakket (SAS Institute, 1985).

RESULTATE

Die resultate vir die interpersoonlike vaardighede word in tabel 1 aangebied.

TABEL 1
BEDUIDENDHEID VAN VERSKILLE TUSSEN PRE EN POST TELLINGS VIR DIE INTERPERSOONLIKE VAARDIGHEDE VAN FASILITERING SOOS GEMEET DEUR DIE CARKHUFF-SKALE IN DIE GESKREWE KOMMUNIKASIE- EN ROLGESPREKSITUASIES

ITEMNO	ITEMNAAM	EKSPER GROEP X̄	KONTR GROEP S	KONTR GROEP X̄	p-WAARDE	
1	Respek	01,60	00,50	00,06	00,25	0,0007*
2	Empatie	01,46	00,51	00,20	00,41	0,0009*
3	Egtheid	01,72	00,45	00,01	00,01	0,0011*
4	Konkreetheid	01,79	00,41	00,06	00,25	0,0004*

*p < 0,01

TABEL 2
BEDUIDENDHEID VAN VERSKILLE TUSSEN PRE EN POST TELLINGS VIR DIE INTRAPERSONLIKE KENMERKE
VAN FASILITERING SOOS GEMEET DEUR DIE POI EN ISAC

ITEMNO	ITEMNAAM	EKSPER X̄	GROEP S	KONTR X̄	GROEP S	p-WAARDE
POI 1	Tydsratio	18,76	02,51	15,06	02,72	0,0100*
POI 2	Ondersteuningsratio	95,06	09,74	80,35	10,05	0,0041*
POI 3	Selfaktualiseringswaardes	23,66	03,45	20,74	02,74	0,0027*
POI 4	Eksistensialisme	22,06	04,08	14,98	03,95	0,0025*
POI 5	Gevoelsreaktiwiteit	17,57	02,85	15,08	02,39	0,0002*
POI 6	Spontaneiteit	14,43	03,05	11,58	02,83	0,0046*
POI 7	Selfrespek	14,05	02,59	12,32	03,21	0,0004*
POI 8	Selfaanvaarding	19,28	04,93	14,03	04,16	0,0005*
POI 9	Aard van mens positief	12,75	02,45	10,34	01,98	0,0713
POI 10	Sinergie	06,54	01,22	07,25	01,68	0,0156**
POI 11	Aanvaarding van aggressie	20,73	04,21	18,35	03,57	0,0032*
POI 12	Intieme kontak	22,05	06,40	18,29	02,18	0,0056*
ISAC 1	Realiteitskontak	03,57	00,48	03,46	00,42	0,0642
ISAC 2	Selfaanvaarding	03,90	00,49	02,80	00,25	0,0010*
ISAC 3	Spontaneiteit	04,37	00,47	02,73	00,33	0,0002*
ISAC 4	Probleemgesentreerdheid	04,01	00,39	03,10	00,26	0,0096*
ISAC 5	Selfgenoegsaamheid	03,90	00,46	03,08	00,32	0,0182**
ISAC 6	Outonomie	04,42	00,46	02,43	00,29	0,0001*
ISAC 7	Vars waarneming	04,36	00,48	02,96	00,34	0,0008*
ISAC 8	Piekervaringe	03,66	00,38	02,85	00,31	0,0038*
ISAC 9	Gemeenskapsgevoel	04,32	00,50	02,60	00,41	0,0001*
ISAC 10	Intimiteit	03,97	00,47	03,06	00,36	0,0442**
ISAC 11	Demokratiese gedrag	04,20	00,37	03,21	00,34	0,0028*
ISAC 12	Etiese standaarde	03,86	00,43	03,12	00,32	0,0447**
ISAC 13	Nie-vyandige gedrag	03,70	00,38	02,91	00,29	0,0069*
ISAC 14	Realiteitswaarneming	03,89	00,38	02,87	00,25	0,0011*
ISAC 15	Weerstand @ enkulturasie	04,18	00,45	03,19	00,41	0,0027*

*p < 0,01 **p < 0,05

Die resultate vir die Carkhuffskale dui aan dat die werkwinkel tot 'n beduidende toename in prestasie op al vier die vaardighede van respek, empatie, egtheid en konkreetheid lei.

Die resultate van die intrapersoonlike kenmerke word in tabel 2 aangebied.

Die POI-resultate toon dat die werkwinkel die volgende kenmerke beduidend gestimuleer het: tydoriëntasie in die hier-en-nou, gedrag gemotiveer vanuit die self, lewe volgens die waardes van selfaktualisering, buigsamheid in die toepassing van waardes, sensitiwiteit ten opsigte van eie gevoelens en behoeftes en die spontane uitdrukking daarvan, selfgating en die aanvaarding van die self ten spyte van swakhede, die aanvaarding van teenoorgesteldes (soos goed./sleg, manlike/vroulike sosiale rolle) as nie-antagonisties, die aanvaarding van eie aggressie en woede in 'n interpersoonlike situasie en die kapasiteit vir intieme interpersoonlike verhoudinge.

Die ISAC-resultate toon dat die werkwinkel die volgende kenmerke beduidend gestimuleer het: aanvaarding van die self, ander en die aard van die mens, spontane, ongekompliseerde en natuurlike gedrag, probleemgesentreerdheid, onafhanklike en outonome gedrag met 'n voorkeur vir privaatheid, onafhanklikheid van die omgewing, varsheid in waarneming, kapasiteit vir piekervaringe, 'n positiewe gemeenskapsgevoel, intimiteit en nabyheid in interpersoonlike verhoudinge, lewe volgens demokratiese waardes en etiese standaarde, kreatiwiteit en 'n afname in verwysing na geweld in humor.

BESPREKING

Die navorsing toon dat die fasiliteerderpersoonlikheidsprofiel beduidend ontwikkel deur deelname aan die werkwinkel.

Interpersoonlik het die vaardighede van die deelnemers ontwikkel in terme van respek vir en aanvaarding van die tweede

persoon as 'n mens (wat die bewustheid van die eie verwysingsraamwerk, idees, stereotipes en vooroordele impliseer, sowel as die vaardigheid om dit tydens die fasiliteringsituasie eenkant te plaas). Tweedens het die vaardigheid toegeneem om op 'n eerlike en egte wyse in die tweede persoon se verwysingsraamwerk in te beweeg. Sodoende word 'n groter bewustheid, sensitiwiteit, begrip en aanvaarding van die tweede persoon se idees, behoeftes en gevoelens verkry. Hierdie begrip en aanvaarding word vervolgens op 'n konkrete wyse gekommunikeer deur middel van refleksie as mikrovaardigheid, tot so 'n mate dat die tweede persoon die fasiliteerder se teenwoordigheid as respekvol en kommunikasie as empatiese ervaar. Met ander woorde, die tendens aan die begin van die werkwinkel (in die pre-meting) om 'n spel te speel, te manipuleer en 'n eie oplossing voor te skryf, is vervang deur meer respekvolle, egte en empatiese interaksies in die fasiliteringsituasie.

Intrapersoonlik kan die gedragsveranderinge beskryf word as persoonlikheidsintegrasie, versterking van realiteitskontak, emosionele volwassenheid en interne lokus van kontrole.

- Persoonlikheidsintegrasie sluit in 'n groeiende bewustheid van eie gedragsprosesse, prosesmatigheid en 'n lewenstyl volgens etiese, morele en selfaktualiseringswaardes ooreenkomstig die eise van die situasie.
- Realiteitskontak sluit objektiwiteit, 'n fokus op die taak, 'n groter mate van rasionaliteit, probleemgesentreerdheid, besluitneming sonder emosionele oorbetrokkenheid en verhoogde konsentrasie in.
- Emosionele volwassenheid word gekenmerk deur ego-sterkte, emosionele insig, kalmte, stabiliteit, dissipline, outonomie en onafhanklikheid. Dit lei tot 'n groter mate van sensitiwiteit en bewustheid van eie behoeftes en gevoelens, 'n realistiese selfbeeld gevorm deur selfkennis, -insig, -respek, -vertrou en -aanvaarding ten spyte van swakhede, die aanvaarding van eie gevoelens (veral aggressie) en die

spontane en natuurlike uitdrukking van alle gevoelens, 'n wegbeweging van reëlgebondenheid, selfontkenning, moralisering, rigiditeit, inhibisie en selfopgelegde beperkinge. Hierdie veranderinge mag moontlik in die toekoms lei tot die aanvaarding van groter verantwoordelikheid vir eie gedrag, verhoogde sensitiwiteit in die hantering van eie en ander se affektiewe gedrag in 'n fasileringsituasie en die modellering van buigsamheid.

- Interne lokus van kontrole verwys na die ontwikkeling van selfmotivering, na-binne gerigtheid en sterker geïntegreerde waardes, behoeftes en gevoelens (in plaas daarvan om te fokus op ander vir ondersteuning). Die deelnemer maak meer bewuste keuses op 'n onafhanklike, outonome en buigsame wyse volgens die eise van die situasie (in plaas van op 'n rigiede, kompulsiewe en dogmatiese wyse). Hierdie gedragsverandering mag in die toekoms tot sterker selfmotivering in besluitneming lei sowel as tot die modellering daarvan in 'n fasileringsituasie.

GEVOLGTREKKING EN AANBEVELINGS

Hierdie navorsing toon dat die fasiliteerderspersoonlikheidsprofiel soos gedefinieer in die persoonsgesentreerde benadering by personeel- en opleidingsbeamptes in hierdie werkwinkelformaat ontwikkel kan word. Daar is egter nog geen waarborg daarvoor dat hierdie nuut ontwikkelde en aangeleerde fasiliteerdergedrag oordraagbaar is na 'n werklike kruiskulturele werksituasie nie. Om dit te kan bepaal word voorgestel dat die navorsingsmodel uitgebrei word by wyse van 'n fenomenologiese ondersoek – deur middel van onderhoudvoering en waarneming sal die fasiliteerder se in-vivo vaardighede en die fasiliteringseffek op die tweede persoon of groep bepaal kan word. Sodoende sal die moontlike bydrae tot meer effektiewe kommunikasie in organisasieprogramme met doelstellings soos kulturele integrasie, regstellende aksie, die nakom van sosiale verantwoordelikheid en gemeenskapsontwikkeling bepaal kan word.

Versnelde opleiding van fasiliteerders met behulp van hierdie model en werkwinkel word aanbeveel om meer effektiewe kruiskulturele kommunikasie in die Suid-Afrikaanse werksituasie te bevorder.

VERWYSINGS

- Arch, D. (1994). *Tricks for trainers*. San Diego: Pfeiffer.
- Brazier, D. (1993). *Beyond Carl Rogers*. London: Constable.
- Butler, R.R. (1980). Actualizing counselors in training – three small group approaches. *Small Group Behaviour*, 11(1), 13-21, Feb.
- Carkhuff, R.R. (1969a). Helper communication as a function of helpee effect and content, *Journal of Counseling Psychology*, 14(2), 126-131.
- Carkhuff, R.R. (1969b). *Helping and human relations Vol. 2. Practice and research*. London: Holt, Rineholt & Winston.
- Carkhuff, R.R. (1972). New directions in training for the helping professions: toward a technology for human and community resource development. *Counseling Psychologist*, 3, 12-30.
- Carkhuff, R.R. (1978). *The art of helping*. Trainers manual, Amherst: Human Resource Development Press.
- Carkhuff, R.R. (1983). *The art of helping*. V Amherst: Human Resource Development Press.
- Cilliers, F. (1984). 'n Ontwikkelingsprogram in sensitiewe relasievorming as bestuursdimensie. Potchefstroom: D.Phil proefskrif, P U vir CHO.
- Collingwood, T., Hefele, T., Muehlberg, N. & Drasgow, J. (1970). Toward identification of the therapeutically facilitative factor. *Journal of clinical psychology*, 26, 119-120.
- Coglan, D. & McIllduff E. (1993). The cross-cultural communication workshop – a process of re-education? *The Person-Centered Approach and Cross-Cultural Communication – An International Review*, 2, 65-76.
- Devonshire, C.M. (1991). The Person-Centered Approach and Cross-Cultural Communication. *The Person-Centered Approach and Cross-Cultural Communication – An International Review*, 1, 15-42.
- Egan, G. (1973a). A two-phase approach to human relations training. *The 1973 annual handbook for group facilitators*. La Jolla: University Associates.
- Egan, G. (1973b). *Face to face. The small-group experience and interpersonal growth*. Monterey: Brooks/Cole.
- Egan, G. (1975). *The skilled helper*. Monterey: Brooks/Cole.
- Hekmat, H. (1975). Some personality correlates of empathy. *Journal of consulting and clinical psychology*, 43(1), 89.
- Hirschenbaum, H. & Henderson, V.L. (1993). *The Carl Rogers Reader*. London: Constable.
- Ivey, A.E. (1971). *Microcounseling; Innovations in interviewing training*. Springfield: Charles C. Thomas.
- Knapp, R.R. (1976). *Handbook for the Personal Orientation Inventory*. San Diego: Edits.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.
- Maslow, A.H. (1971). *The Farther reaches of Human Nature*. Harmondsworth: Penguin.
- McIllduff, E. & Coglan, D. (1993). The Cross-Cultural Communication Workshops in Europe – Reflections and Review. *The Person-Centered Approach and Cross-Cultural Communication – An International Review*, 2, 21-34.
- Pfeiffer, J.W. & Jones, J.E. (1976). *The 1976 annual handbook for group facilitators*, La Jolla: University Associates.
- Rogers, C.R. (1973). *Client-centered therapy*. London: Constable.
- Rogers, C.R. (1975a). *Encounter groups*. London: Penguin.
- Rogers, C.R. (1975b). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, C.R. (1982). *Freedom to learn for the 80's*. Columbus: Charles E. Merrill.
- Rogers, C.R. (1985). *Carl Rogers on Personal Power*. London: Constable.
- Rogers, C.R. & Sanford, R. (1991). Reflections on our South African Experience (January/February, 1986). *The Person-Centered approach and Cross-Cultural Communication – An International Review*, 1, 87-90.
- Rogers, C.R. & Stevens, B. (1967). *Person to Person: The Problem of being human*. Moab: Real People Press.
- Sanford, R. (1991). The Beginning of a Dialogue in South Africa. *The Person-Centered Approach and Cross-Cultural Communication – An International Review*, 1, 69-86.
- SAS Institute. (1985). *SAS user's guide: statistics version*. Cary: SAS Institute Inc.
- Scannell, E.E. & Newstrom, J.W. (1994). *Even more games trainers play*. San Diego: Pfeiffer.
- Segrera, A.S. & Araiza, M. (1993). Proposals for a Person-Centered model of Social conflict resolution. *The Person-Centered Approach and Cross-Cultural Communication – An International Review*, 2, 77-86.
- Shostrom, E.L. (1963). *Personal Orientation Inventory*. San Diego: Edits.
- Shostrom, E.L. (1974). *Manual of the Personal Orientation Inventory*. San Diego: Edits.
- Silberman, M. (1994). *Active training. A handbook of techniques, designs, case examples and tips*. San Diego: Pfeiffer.