

Die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met mekaar te bestuur

I de Beer

 **orcid.org/0000-0002-2825-4630**

Verhandeling voorgelê ter nakoming vir die graad *Magister Artium*
in *Kommunikasie* aan die Noordwes-Universiteit

Studieleier: Dr LB Sutton

Eksaminering: November 2022

Studentenommer: 29003377

BEDANKINGS

Ek wil graag dankie sê aan almal wat hierdie studie moontlik gemaak het, insluitende:

- Eerstens aan my Hemelse Pappa, vir U liefde, genade en krag. Dankie ook dat U my toegerus het met die nodige wysheid, gawes en talente en vir die wonderlike geleentheid en voorreg om by die Noordwes-Universiteit, Potchefstroomkampus te kon studeer.
- My ouers, Frans en Ilse de Beer, vir julle gebede, geduld, ondersteuning en liefde. Dankie vir elke oproep en daardie grappie-boodskappies wat gestuur is om my vir 'n oomblik te laat glimlag en nie my skootrekenaar van die balkon af te gooi nie.
- My skoonsussie, Elrien, vir die “afpak-sessies”.
- Vriende wat familie geword het: Karla, Christian, Tiaan, Mornè en Lourens vir die koffie/energiedrankies, bederfies, kos-aan-dra, “kop-skoon-maak-gym-sessies” en dat julle my oormoeg persoonlikheid “hyper” getrotseer het en my aanvaar en ondersteun het deur hierdie avontuur, met 'n deurmekaar woonstel, poedel hare en al.
- My studieleier, Dr Lucinda Sutton, vir doktor se entoesiasme, leiding, tyd, moeite en geduld. Dankie ook vir die woorde van bemoediging en aanmoediging deur die laaste jaar, dit het hoop in tye van amper tou op gee gebied.
- Ann-Lize Grewar vir die taalversorging van my verhandeling. Dankie dat jy my laat-aand-paragrafe meer leesbaar vir mense gemaak het.
- Elsa Esterhuizen vir my bron versorging. Dankie dat jy verseker het dat my verhalings se bron- en teksverwysings op standaard, of moet ek sê “Harvard-standaard” is.
- Vriende en geliefdes, vir julle gebede, kuiersessies en ondersteuning. Ek is baie bevoorreg om so 'n wonderlike ondersteuningstelsel in my lewe te hê.
- Elke eiendomsagent in Potchefstroom (van beide klein en groot eiendomsagentskappe) vir julle tyd en deelname. Dit was 'n fees om met julle te gesels.

Jeremia 29:11

“Ek weet wat Ek vir julle beplan, sê die Here: voorspoed en nie teenspoed nie; Ek wil vir julle 'n toekoms gee, 'n verwagting!”

OPSOMMING

Danksy die ontwikkeling van tegnologie, digitale en sosiale media, en die ontploffing van die hoeveelheid eiendomsagente in Potchefstroom, het die kompetisie toegeneem en moet eiendomsagente maniere vind om te oorleef binne hierdie uiterse kompeterende mark (Black, 2019; Property24, 2021). Volgens Hon en Grunig (1999) kan verhoudingsbou (ook tussen eiendomsagente soos in hierdie studie), deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie, dien as 'n strategie om hierdie doelwit te bereik.

Verhoudings met ander agente (intern binne dieselfde agentskap en met agente wat by ander eiendomsagentskappe werkzaam is) is dus van kardinale belang om te oorleef. Die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom moet dus fokus op tweerigtingkommunikasie, om strategiese verhoudings met mekaar te bou, versterk en onderhou indien hulle sukses wil behaal en oorleef binne die kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom.

Vorige studies het bepaal, uiteengesit en bevestig dat die tweerigtingkommunikasiemodel en belangegroepverhoudingsbestuurteorie verskeie riglyne en konstrunkte bied vir die bou van strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met belangegroepe, en dat hierdie verhoudings met belangegroepe 'n mededingende voordeel aan 'n organisasie bied (Grunig, 2002; Grunig *et. al.*, 1995:170; Hon & Grunig, 1999; Pressly, 2016:34; Sutton, 2020).

Navorsing in hierdie studie is dus gedoen om te bepaal tot watter mate die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom tweerigting simmetriese kommunikasie gebruik om strategiese verhoudings met mekaar te bou. Om die bogenoemde te bepaal is 'n literatuurstudie gedoen wat die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie as teoretiese raamwerk daar stel, en kwalitatiewe semi-gestruktureerde onderhoude met 12 eiendomsagente gevoer.

Vanuit die resultate blyk dit dat die eiendomsagente in Potchefstroom die bou van verhoudings met mekaar wel as baie belangrik ag, en is hulle onder die indruk dat hulle wel gebruik maak van die riglyne en konstrunkte wat die tweerigting simmetriesemodel en belangegroepverhoudingsbestuurteorie bied, binne hulle kommunikasie met mekaar. Die bevindinge wys egter duidelik dat daar baie ruimte tot verbetering is, veral as dit kom by oop en eerlike kommunikasie tussen eiendomsagente in die dorp. Verder blyk dit dat eiendomsagente in Potchefstroom selde verhoudings bou met nuwe agente – die reeds bestaande verhoudings wat in plek is, word dus as belangrike uitruilverhoudings geag. Maar hierdie verhoudings word slegs gevorm indien daar reeds vertroue tussen die agente in plek is.

Trefwoorde:

Belangegroepverhoudingsbestuur, eiendomsagente, eiendomsagentskappe, kommunikasiebestuur, Potchefstroom, tweerigting simmetriese kommunikasie, verhoudings, verhoudingsboustrategieë, verhoudingsuitkomste

ABSTRACT

Thanks to the development of technology, digital and social media, and the explosion of the number of real estate agents in Potchefstroom, the competition has increased and real estate agents must find ways to survive within this extremely competitive market (Black, 2019; Property24, 2021). According to Hon and Grunig (1999), relationship building (also between real estate agents as in this study), by means of two-way symmetrical communication, can serve as a strategy to achieve this goal.

Relationships with other agents (internally within the same agency and with agents working at other real estate agencies) are therefore crucial to survival. The real estate agents (from both small and large agencies) in Potchefstroom must therefore focus on two-way communication to build, strengthen and maintain strategic relationships with each other if they want to succeed and survive within the competitive real estate market of Potchefstroom.

Previous studies have determined, detailed and confirmed that the two-way communication model and stakeholder relationship management theory offer several guidelines and constructs for building strategic, long-term, mutually beneficial relationships with stakeholders, and that this relationship building with stakeholders provides a competitive advantage to an organisation (Grunig, 2002; Grunig et. al., 1995:170; Hon & Grunig, 1999; Pressly, 2016:34; Sutton, 2020).

Research in this study was therefore carried out to determine to what extent the real estate agents (from both small and large agencies) in Potchefstroom use two-way symmetrical communication to build strategic relationships with each other. To determine the above, a literature study was done on the two-way symmetrical communication model and the stakeholder relationship management theory to form the theoretical framework for the study, and qualitative semi-structured interviews with 12 estate agents were carried out.

From the results, it appears that the real estate agents (from both small and large agencies) in Potchefstroom consider building relationships with each other to be very important, and are under the impression that they do make use of the guidelines and constructs offered by the two-way symmetrical model and stakeholder relationship management theory in their communication with each other. From the findings, however, it is clear that there is a lot of room for improvement, especially when it comes to open and honest communication between agents. Furthermore, it seems that the real estate agents in Potchefstroom rarely build relationships with new estate agents – the current relationships which are already in place can be seen as important exchange relationships that are formed with each other. However, this only happens when there is already trust in the relationship between the estate agents.

Key words:

Communication management, Potchefstroom, real estate agents, real estate agencies, relationships, relationship building strategies, relationship outcomes, stakeholder relationship management, two-way symmetrical communication

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK 1: INLEIDING, KONTEKS EN PROBLEEMSTELLING.....	1
1.1 Inleiding.....	1
1.2 Konteks tot die studie	1
1.3 Probleemstelling.....	3
1.4 Navorsingsvrae.....	4
1.4.1 Algemene navorsingsvraag	4
1.4.2 Spesifieke navorsingsvraag 1	4
1.4.3 Spesifieke navorsingsvraag 2	5
1.4.4 Spesifieke navorsingsvraag 3	5
1.5 Navorsingsdoelwitte.....	5
1.5.1 Algemene navorsingsdoelwit	5
1.5.2 Spesifieke literatuurnavorsingsdoelwit 1	5
1.5.3 Spesifieke literatuurnavorsingsdoelwit 2	5
1.5.4 Spesifieke literatuurnavorsingsdoelwit 3	5
1.6 Teoretiese argumente	5
1.6.1 Kubermetika as meta-teoretiese tradisie en die sisteembenadering	6
1.6.2 Tweerigting simmetriese kommunikasiemodel.....	7
1.6.3 Belangegroepverhoudingsbestuurteorie	8
1.7 Navorsingsbenadering	10
1.8 Navorsingsmetodes	11
1.8.1 Literatuurstudie.....	11

1.8.2	Semi-gestruktureerde onderhoude	13
1.9	Etiese toestemming.....	14
1.10	Bydrae en tekortkominge van die studie	15
1.11	Hoofstukindeling	15
 HOOFSTUK 2: TWEERIGTING SIMMETRIESE KOMMUNIKASIE OM VERHOUDINGS		
	TE BOU.....	17
2.1	Inleiding.....	17
2.2	Kubernetika en die sisteembenadering	18
2.3	Die tweerigting simmetriese model.....	22
2.3.1	Kommunikasiemodelle en tweerigting simmetriese kommunikasie	22
2.4	Belangegroepverhoudingsbestuurteorie.....	28
2.4.1	Verhoudingsbou-strategieë.....	29
2.4.2	Uitkomstes van 'n verhouding	32
2.4.3	Twee tipe verhoudings.....	35
2.5	Samevatting	36
 HOOFSTUK 3: METODOLOGIESE BENADERING EN NAVORSINGSMETODES		
3.1	Inleiding.....	39
3.2	Navorsingsbenadering.....	39
3.3	Navorsingsontwerp	41
3.4	Navorsingsmetodes	41
3.4.1	Literatuurstudie.....	41
3.4.2	Semi-gestruktureerde onderhoude	42

3.5	Navorsingsproses	49
3.6	Data analise	50
3.7	Geldigheid en betroubaarheid	52
3.8	Etiese aspekte.....	53
3.9	Samevatting	53
HOOFSTUK 4: BEVINDINGE VAN DIE ONDERHOUDE.....		55
4.1	Inleiding.....	55
4.2	Data analise	55
4.3	Tweerigting simmetriese kommunikasie model	56
4.3.1	Wedersydse vorming en vloei van inligting (terugvoer en dialoog).....	56
4.3.2	Deursigtigheid, etiese, en verantwoordelike kommunikasie	58
4.3.3	Balans van belange en balans in kommunikasie.....	60
4.4	Belangegroepverhoudingsbestuurteorie.....	63
4.4.1	Verhoudingsbou strategieë	63
4.4.2	Uitkomstes van 'n verhouding	72
4.4.3	Twee tipes verhoudings: Uitruilverhoudings teenoor gemeenskaplike verhoudings.....	79
4.5	Samevatting	82
HOOFSTUK 5: GEVOLGTREKKINGS EN VOORSTELLE		84
5.1	Inleiding.....	84
5.2	Navorsingsgevolgtrekkings.....	84
5.2.1	Beantwoording van spesifieke navorsingsvraag 1	84

5.2.2	Beantwoording van spesifieke navorsingsvraag 2 en spesifieke navorsingsvraag 3	93
5.3	Beantwoording van algemene navorsingsvraag	100
5.3.1	Die aard van kommunikasie tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom	101
5.3.2	Die aard van verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom	102
5.4	Aanbevelings vir Potchefstroomse eiendomsagente	104
5.5	Tekortkominge van die studie en aanbevelings vir toekomstige studies.....	106
5.6	Samevatting	107
BRONNELYS		108
ADDENDUM A: UITNODIGINGSBRIEF		118
ADDENDUM B: TEGNIESE VERSORGING VAN BRONVERWYSINGS		119
ADDENDUM C: TAALVERSORGING		120

LYS VAN TABELLE

Tabel 2-1 – Konseptualisering van die teoretiese raamwerk vir die studie	18
Tabel 2-2 – Eienskappe van vier kommunikasiemodelle	22
Tabel 2-3 – Samevatting van die teoretiese raamwerk vir die studie	37
Tabel 3-1 – Navorsingsontwerp.....	41
Tabel 3-2 – Selekeringskriteria vir doelgerigte steekproef	44
Tabel 3-3 – Onderhouksedule	46
Tabel 3-4 – Stappe van 'n tematiese inhoudsanalise.....	51
Tabel 3-5 – Temas en kategorieë vanuit die transkripsie.....	51
Tabel 5-1 – Konseptualisering van die teoretiese raamwerk vir die studie	92

LYS VAN FIGURE

Figuur 2-1 – 'n Sisteem-denkwysse	19
Figuur 2-2 – Gemengde motiewe model.....	27

HOOFSTUK 1 INLEIDING, KONTEKS EN PROBLEEMSTELLING

1.1 Inleiding

Danksy die ontwikkeling van tegnologie, digitale en sosiale media en die drastiese toename van die hoeveelheid eiendomsagente in Potchefstroom, het die kompetisie strak toegeneem en moet eiendomsagente maniere vind om te oorleef binne hierdie kompeterende mark (Black, 2019; Property24, 2021). Volgens Hon en Grunig (1999) kan verhoudingsbou deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie dien as 'n strategie om doelwitte te bereik en sodoende te oorleef. Dit word dus duidelik dat eiendomsagente wedersyds simmetries met mekaar moet kommunikeer om sodoende verhoudings met mekaar te bou, aangesien hul sukses en oorlewing daarvan afhang.

Hierdie studie word dus uitgevoer om te bepaal hoe eiendomsagente in Potchefstroom met mekaar kommunikeer om sodoende verhoudings met mekaar te bou, en hoe hierdie verhoudings met mekaar kan bydra tot die sukses en oorlewing van agente in die kompeterende omgewing.

1.2 Konteks tot die studie

'n Eiendomsagentskap word beskryf as 'n besigheid wat kopers met verkopers verenig in die huur, ruil, bestuur of aankoop van 'n eiendom en/of erf/land (Miller, 2003). 'n Eiendomsagentskap kan gevestig word as 'n eenmansaak, 'n maatskappy met beperkte aanspreeklikheid, 'n korporasie of 'n vennootskap (Miller, 2003).

'n Eiendomsagent word gesien as 'n persoon wat eiendom en/of land verkoop of verhuur namens die eienaar (Kimmons, 2019a). 'n Eiendomsagent word verder ook beskryf as 'n onafhanklike kontrakteur wat op kommissie basis werk en dikwels deel vorm van 'n spesifieke agentskap (Kimmons, 2019b). Volgens Anderson (2019) is 'n eiendomsagent iemand wat gespesialiseer is in die eiendomsbedryf, en verkoop of verhuur 'n eiendomsagent nie slegs eiendomme nie, maar bied ook dienste, soos eiendomsadvies, leiding en waardasies. Kimmons (2019a) voeg by dat eiendomsagente kliënte adviseer oor marktoestande en daarmee saam deurlopend hulp en leiding bied rakende die koop, verkoop of verhuring van eiendomme.

Die eiendomsmark staan egter verskeie uitdagings in die gesig. Een daarvan is volgens Black (2019) die ontwikkeling van tegnologie, soos digitale en sosiale media wat daartoe gelei het dat die eiendomsmark al hoe meer kompetender raak, omdat digitale platforms, soos Property24 en PrivateProperty, asook sosiale media platforms soos Facebook en Instagram, mense toelaat om hul eiendomme privaat te koop, verkoop, verhuur of huur.

Eiendomsagente moet dus seker maak dat hulle 'n kompeterende voordeel in die mark kry, sodat kopers, verkopers, verhuurders en huurders steeds van hul dienste gebruik maak. Saam met die bogenoemde uitdagings wat eiendomsagente ervaar, stel Lawrence (2020) verder dat drie uit vier eiendomsagente misluk of 'n ander beroep kies binne die eerste vyf jaar. Dit blyk dus dat eiendomsagente nie die uitdagings suksesvol oorkom nie en eerder uit die bedryf onttrek.

Potchefstroom as 'n dorp het verder sy eie unieke uitdagings. Volgens Property24 (2021) is daar ongeveer 120 verskillende eiendomsagentskappe wat binne Potchefstroom funksioneer, waarvan 21 plaaslike agentskappe is. Van hierdie agentskappe is groot met tot 50 eiendomsagente wat by 'n agentskap werksaam is. Ander is weer kleiner agentskappe waar die prinsipaal dikwels ook die enigste agent is. In totaal is daar meer as 600 plaaslike eiendomsagente wat teen mekaar kompeteer vir oorlewing in Potchefstroom (Property24, 2021).

Volgens Zhang en Ren (2006:1) dra 'n agent se openbare beeld, reputasie en konneksie basis ook by tot die sukses van die agent en het agente wat reeds 'n goeie openbare beeld, reputasie en 'n groot konneksie basis het dus 'n vorm van mededingende voordeel en dominansie binne die eiendomsmark, veral in die geval van Potchefstroom.

Potchefstroom is ook een van die min dorpe wat nie gebruik maak van 'n sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel nie. 'n Sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel verwys na 'n stelsel wat alle eiendomme wat deur enige agent in 'n spesifieke area gelaai word se besonderhede, soos die prys en eienaarsbesonderhede, beskikbaar stel vir alle eiendomsagente wat binne daardie omgewing funksioneer. Dit stel al die eiendomsagente in daardie area in staat om direk met die eienaar in kontak te tree en self die eiendom te bemark en te verkoop.

Enige eiendomsagent in die area kan dus op die eiendom werk en die eiendom bemark. Voorbeelde van hierdie sisteme is RNS (Real Estate Network System), NLS (National Listing System) of MLS (Multi Listing System). Meeste streke in Suid-Afrika maak gebruik van hierdie tipe sisteme in die eiendomsbedryf. Potchefstroom het egter nie hierdie tipe stelsel in plek nie, wat beteken dat agente baie meer moeite en tyd daarin moet sit om eiendomme en eienaars se besonderhede in die hande te kry, om sodoende 'n eiendom te bemark.

Dit beteken verder dat eiendomsagente in Potchefstroom moet saam werk om 'n spesifieke eiendom te verkoop. Indien dit 'n oop-mandaat is, waar enige agent op die eiendom kan werk, behoort verskillende agente saam te werk om die eiendom te noteer. Wanneer dit 'n sekere agent in die dorp se eksklusiewe mandaat is, moet ander agente deur daardie agent werk om die eiendom aan potensiële kopers of huurders te wys.

Goeie kommunikasie en verhoudings tussen agente in Potchefstroom is dus noodsaaklik, aangesien agente direk saam met mekaar moet werk om 'n eiendom te bemark en te verkoop, omdat daar nie 'n sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel in plek is nie.

Daar kan dus vanuit die bogenoemde gestel word dat dit uiters belangrik is vir eiendomsagente in Potchefstroom om maniere te vind om te oorleef binne hierdie kompeterende mark. 'n Manier kan wees vir eiendomsagente in Potchefstroom om verhoudings met mekaar te bou. Jensen (2010:32) stel dat dit nodig is om die beste verhoudings moontlik met belangegroepe te handhaaf om ten einde sukses te behaal.

Kommunikasie met die doel om goeie verhoudings te bou moet egter aan bepaalde vereistes voldoen, waarvan tweerigting simmetriese kommunikasie die sleutel is (Ferreira & Staude, 1991:11; Men & Yue, 2019:6). Deur dus gebruik te maak van tweerigting simmetriese kommunikasie, kan die verhouding lei tot die ontwikkeling en instandhouding van wedersydse voordelige, langtermyn verhoudings (Grunig, 1992:552; Lee, 2018:2) want dit kan dialoog en 'n verstandhouding tussen die eiendomsagente bevorder. Die argument word gemaak dat tweerigting simmetriese kommunikasie met die doel om verhoudings te bou en te onderhou, die sleutel tot hierdie oorlewing en sukses vir eiendomsagente in Potchefstroom kan wees.

1.3 Probleemstelling

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat wanneer daar gekyk word na Potchefstroom as 'n gemeenskap, daar oor die afgelope paar jaar 'n groot aantal eiendomsagente die mark betree het (Property24, 2021). Kompetisie het dus drasties toegeneem binne hierdie veld en danksy tegnologie, en digitale en sosiale media het dit ook baie makliker geword vir huiseienaars om hulle eiendom eerder privaat te verhuur of verkoop (Lawrence, 2020). Daar kan dus gestel word dat eiendomsagente moet fokus op maniere om 'n mededingende voordeel te verkry en te oorleef binne hierdie kompeterende mark.

Volgens Black (2019) moet eiendomsagente in kleiner gemeenskappe begin saam staan indien hulle wil oorleef. Dit is veral van toepassing op Potchefstroom waar daar geen sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel in plek is nie en daar van agente verwag word om saam te werk om eiendomme te bemark en te verkoop/verhuur. Samewerking en goeie verhoudings tussen eiendomsagente in Potchefstroom (deur tweerigting-simmetriese kommunikasie), is van kardinale belang, juis omdat die Potchefstroomse eiendomsmark en -omgewing verskil van ander streke. Dié unieke eiendomsmark vereis tweerigting-simmetriese kommunikasie tussen die agente (wat teen mekaar kompeteer), omdat die afwesigheid van 'n sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel veroorsaak dat agente saam (eerder as teen mekaar) moet

funksioneer om eiendomme te lys, bemark, mekaar se kliënte aan die eiendom bloot te stel en saam te werk in die verkoopsproses. Dit is verder ook belangrik om te verstaan dat eiendomsagente eerder saam met ander agente werk met wie hulle goeie verhoudings het en wie hulle vertrou en met wie hulle al in die verlede 'n pad gestap het, juis omdat die bedryf so kompetierend is en vertroue tussen agente maklik geskaad kan word. Verder is die eiendomsagente as onafhanklike kontrakteurs in Potchefstroom werksaam by groot agentskappe waar hulle dikwels intern kompeteer vir noterings, teenoor die kleiner agentskappe waar die prinsipaal dikwels die enigste agent is.

Die argument word gemaak dat verhoudings met ander agente (intern binne dieselfde agentskap en met agente wat by ander eiendomsagentskappe werksaam is) van kardinale belang is om te oorleef. Die erns van die probleem word eers werklik besef wanneer daar in ag geneem word dat tweerigting simmetriese kommunikasie as die grondslag van goeie verhoudings beskou word en dat sodanige kommunikasie (in dié geval eiendomsagente in Potchefstroom) die oorlewing en sukses bepaal (De Wet, 2022:7; Jensen, 2010:32; Lee, 2018:3; Van der Colff, 2003:258).

Hierdie studie fokus daarom spesifiek op die belangrikheid van tweerigting simmetriese kommunikasie wat kan lei tot verhoudingsbou tussen die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom, asook die invloed wat dit het op die sukses en voortbestaan van die eiendomsagente binne hierdie toenemende, kompeterende, diverse eiendomsmark.

1.4 Navorsingsvrae

Vanuit die bogenoemde probleemstelling kan die volgende navorsingsvrae geformuleer word.

1.4.1 Algemene navorsingsvraag

Hoe word kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestuur om verhoudings met mekaar te bou?

Vanuit hierdie algemene navorsingsvraag kan die volgende drie spesifieke literatuur- en empiriese navorsingsvrae geformuleer word.

1.4.2 Spesifieke navorsingsvraag 1

Watter riglyne is, volgens die literatuur, daargestel vir kommunikasie om verhoudings te bou, spesifiek volgens die riglyne van die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie?

1.4.3 Spesifieke navorsingsvraag 2

Wat is die agente by die grootste eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?

1.4.4 Spesifieke navorsingsvraag 3

Wat is die agente by die kleiner eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?

1.5 Navorsingsdoelwitte

Na aanleiding van die bogenoemde navorsingsvrae kan die volgende navorsingsdoelwitte gestel word.

1.5.1 Algemene navorsingsdoelwit

Om te bepaal hoe die kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestuur word om verhoudings met mekaar te bou.

1.5.2 Spesifieke literatuurnavorsingsdoelwit 1

Om deur 'n literatuurstudie die riglyne vas te stel vir kommunikasie waarvolgens verhoudings gebou word, spesifiek volgens die riglyne wat die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie voorsien.

1.5.3 Spesifieke literatuurnavorsingsdoelwit 2

Om te bepaal wat die agente by die grootste eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie is rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou, deur middel van semi-gestruktureerde onderhoude.

1.5.4 Spesifieke literatuurnavorsingsdoelwit 3

Om te bepaal wat die agente by die kleiner eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie is rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou, deur middel van semi-gestruktureerde onderhoude.

1.6 Teoretiese argumente

Die studie is gegrond in die kubernetika meta-teoretiese tradisie wat verder fokus op die sisteembenadering, en waaruit die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die

belangegroepverhoudingsbestuurteorie vloei, wat die teoretiese raamwerk vir hierdie studie sal wees.

1.6.1 Kubermetika as meta-teoretiese tradisie en die sisteembenadering

Kubermetika was aanvanklik ontwikkel om die funksionering van selfregulerende stelsels uit een te sit (Chih-Hui & Sapphire, 2017; Edwards, 1992). Volgens Edwards (1992) en Cronje (2016:26) stel kubermetika dat dit selfregulerende sisteme se doel is om die verskille van omgewingsinsette se invloed op die interne sisteem te bepaal en te probeer verminder, deur die omgewing te verander of standarde aan te pas, of beide.

Volgens Edwards (1992) is die kubermetiese teorie oor die jare aangepas om menslike gedrag te bepaal en word dit vandag gesien as 'n algemene teoretiese raamwerk vir die verstaan van menslike gedrag. Daarom kan kubermetika gesien word as die tradisie waarin die sisteembenadering, wat op menslike gedrag en die invloed daarvan op mekaar fokus, gegrond word.

Die sisteembenadering stel dat die wêreld uit interaktiewe komponente bestaan wat afhanklik en interafhanklik is van mekaar en mekaar wedersyds beïnvloed (Chih-Hui & Sapphire, 2017). Volgens Bausch (2002) beklemtoon die sisteembenadering die interafhanklikheid en sinergie van sisteme en het organisasies wat as 'n oop sisteem funksioneer dus die beste kans op oorlewing.

Verder noem Littlejohn en Foss (2011) dat kommunikasie ook as 'n sisteem gesien word wat uit dele of veranderlikes bestaan, wat mekaar beïnvloed en die karakter van die totale sisteem vorm en beheer, om soos enige ander organisme/sisteem balans, sowel as verandering, te bewerkstellig. Lai en Lin (2017:6) stel verder ook dat wanneer die sisteembenadering as raamwerk vir korporatiewe kommunikasie beskou word, is 'n organisasie en sy belangegroepe 'n kollektiewe entiteit wat deur middel van verskillende netwerke en verhoudings gebind word.

Daar kan dus vanuit die bogenoemde gestel word dat die sisteembenadering grotendeels fokus op sinergie tussen verskillende elemente om ten einde ewilibrum te bereik (Lai & Lin, 2017:8). Hierdie benadering is dus relevant tot die konteks van hierdie studie, omdat tweerigting simmetriese kommunikasie en belangegroepverhoudings beide as sisteme beskou kan word, omdat tweerigting simmetriese kommunikasie benodig word vir die fasilitering van sekere elemente in die sisteem en daar sekere uitkomst in plek moet wees vir 'n belangegroepverhouding om te kan ontstaan.

Die gebruik van tweerigting simmetriese kommunikasie om verhoudings tussen die agente in Potchefstroom te fasiliteer, kan vanuit die boonste konteks ook as 'n sisteembenadering beskou

word, omdat wisselwerking deur middel van kommunikasie tussen die verskillende agente geskied. Daar kan dus gestel word dat indien daar 'n onderbreking in die kommunikasiesisteem is of sekere van die verhoudingsbou-konstrukte nie in plek is nie, tweerigting simmetriese kommunikasie en goeie belangegroepverhoudings nie gevorm sal word nie.

Die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom is dus interafhanklik van mekaar en indien hulle sou saamwerk as sub sisteme binne die groter sisteem wat die eiendomsmark is, en op 'n gebalanseerde wyse kommunikeer om verhoudings te bou, sou sinergie bereik kon word.

Heil (2017) stel dat kubernetika as meta-teoretiese tradisie, te same met die sisteembenadering, die agtergrond vir die tweerigting simmetriese model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie dien. Die sisteembenadering is daarom belangrik vir hierdie studie en bied verder ook die nodige agtergrond vir die tweerigting simmetriese model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie, wat ook binne hierdie studie bestudeer en gebruik word.

1.6.2 Tweerigting simmetriese kommunikasiemodel

Die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel word as die norm beskou vir die bou van strategiese langtermyn-verhoudings met belangegroepe (Hon & Grunig, 1999; Kelly *et al.*, 2010:182). Onlangse studies het bevestig dat tweerigting simmetriese kommunikasie steeds as die normatiewe model vir verhoudingsbou beskou kan word (Bezuidenhout, 2018; Lee, 2022; Lee & Kim, 2022; Miller, 2019; Sutton, 2020).

Volgens Grunig *et al.* (1995:170) stel die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel dat beide die organisasie en belangegroepe se behoeftes in ag geneem moet word en dat organisasies hulle idees en gedrag aan belangegroepe moet kommunikeer deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie, eerder as om die denke en optredes van belangegroepe te probeer beheer. Barker en Slabbert (2018) en Grunig (2006) staaf hierdie stelling deur voor te stel dat wanneer dit kom by die bou en onderhou van langtermyn verhoudings, organisasies eerder moet fokus op tweerigting simmetriese kommunikasie as oorredingskommunikasie wat binne die tweerigting asimmetriese kommunikasiemodel te vinde is.

Hon en Grunig (1999) stel verder dat verhoudingsbou en tweerigting simmetriese kommunikasie hand-aan-hand loop, en dat dit nie moontlik is om verhoudings met belangegroepe te bou sonder tweerigting simmetriese kommunikasie nie. Daar kan dus gestel word dat wanneer tweerigting simmetriese kommunikasie toegepas word en beide die organisasie en belangegroepe se behoeftes in ag geneem word, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings gebou kan word (Kelly *et al.*, 2010:182; Yuan, 2021). Eiendomsagente in Potchefstroom moet dus op 'n tweerigting simmetriese wyse met mekaar kommunikeer om goeie verhoudings met mekaar te bou.

In die studie moet daar dus bepaal word tot watter mate die eiendomsagente in Potchefstroom die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel toepas in hulle kommunikasiebestuur om sodoende verhoudings met mekaar te bou.

1.6.3 Belangegroepverhoudingsbestuurteorie

Grunig (2006) stel dat indien 'n organisasie suksesvol en doeltreffend wil wees, beide die organisasie en sy belangegroepe se behoeftes, doelwitte en probleme in ag geneem moet word, om sodoende deur middel van die beginsels van tweerigting simmetriese kommunikasie, langtermyn-verhoudings te bou.

Volgens Hon en Grunig (1999) bied die belangegroepverhoudingsbestuurteorie ses strategieë vir die bou en onderhou van verhoudings, vier uitkomst wat gebruik kan word om hierdie belangegroepverhoudings van 'n organisasie te bepaal, asook twee tipes belangegroepverhoudings wat gebou kan word.

1.6.3.1 Verhoudingsboustrategieë

Die ses strategieë vir die bou en onderhou van goeie verhoudings volgens Hon en Grunig (1999) se belangegroepverhoudingsbestuurteorie is soos volg:

- **Toegang:** Verwys daarna dat die organisasie vrylik inligting moet beskikbaar stel aan hulle belangegroepe, veral wanneer risiko's geneem word.
- **Positiwiteit:** Die organisasie se pogings om deur hulle optrede die verhouding so aangenaam en voordelig as moontlik te maak vir die ander betrokke partye.
- **Openheid en openbaarmaking:** Die bereidwilligheid om inligting, insluitende gedagtes, gevoelens, bekommernisse en probleme sowel as wedersydse tevredenheid of ontevredenheid openlik aan mekaar te bekend te maak.
- **Versekering van egtheid:** Die mate waartoe die organisasie oop en eerlik met belangegroepe kommunikeer en beide partye se pogings om die verhouding te bewaar en te onderhou.
- **Netwerk:** Beide partye bou netwerke en verhoudings met dieselfde groepe, soos byvoorbeeld gemeenskapsgroepe.
- **Deel van take:** Beide partye vorm deel van die besluitnemingsproses.

1.6.3.2 Uitkomstes van 'n verhouding

Die uitkomstes wat Hon en Grunig (1999) in die belangegroepverhoudingsbestuurteorie identifiseer het om goeie verhoudings te bepaal, is soos volg:

- **Gedeelde beheer:** Die verskeie partye se tevredenheid met die hoeveelheid beheer wat hulle in die verhouding het.
- **Vertroue:** Die mate van vertroue wat bestaan tussen die organisasie en sy belangegroepe.
- **Tevredenheid:** Die gunstige gevoel tussen 'n organisasie en sy belangegroepe wat gevorm word op grond van positiewe verwagtinge wat vervul is.
- **Toewyding:** Die hoeveelheid geloof wat beide partye het in die verhouding se voortbestaan.

Die argument kan gemaak word dat eiendomsagente in Potchefstroom tweerigting simmetriese kommunikasie moet toepas om sodoende die verhoudingsbou strategieë te bestuur en uiteindelik verhoudings met mekaar te bou wat gemeet kan word aan die verhoudingsuitkomste.

1.6.3.3 Twee tipes belangegroepverhoudings

Die twee tipes belangegroepverhoudings wat gebou kan word volgens Hon en Grunig (1999) se belangegroepverhoudingsbestuurteorie is soos volg:

- **Uitruilverhoudings:** 'n Verhouding waar een party voordele bied aan die ander, omdat hy reeds in die verlede 'n vorm van voordeel ontvang het of hoop om in die toekoms voordeel te trek uit die verhouding.
- **Gemeenskaplike verhoudings:** 'n Verhouding waar albei partye voordeel trek en omgee oor mekaar se welstand.

Eiendomsagente behoort te streef na gemeenskaplike verhoudings, hoewel dit dikwels in die besigheidswêreld nie moontlik is nie. Die argument word gemaak dat uitruilverhoudings voldoende is, solank as wat albei belangegroepe gemaklik daarmee is en dit so ervaar.

Sien Hoofstuk 2 vir 'n gedetailleerde bespreking oor die teoretiese raamwerk wat in hierdie studie gevolg is.

1.7 Navorsingsbenadering

Volgens Du Plooy (2008:86) kan navorsing kwantitatief, kwalitatief, of deur middel van 'n gemengde metode (wat uit beide kwantitatiewe en kwalitatiewe metodes bestaan) geskied.

Queirós *et al.* (2017:370) stel dat die fundamentele verskil tussen die kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsingsbenaderings gegrond is op die idee dat die kwalitatiewe navorsingsbenadering nie soveel waarde heg aan kwantiteit nie maar aan kwaliteit, en eerder fokus op die dinamika van sosiale verhoudings (Barnham, 2015:837). Die kwalitatiewe navorsingsbenadering word verder ook beskou as in-diepte navorsing wat verbaal en nie-verbaal uitgedruk word, opinies, waardes en persepsionele gevolgtrekkings bevat en gevoelens betrek, eerder as om slegs te fokus op getalle of statistiese metodes (Du Plooy, 2008:87; Queirós *et al.*, 2017:370). Kwalitatiewe navorsing is dus gerig op aspekte van die werklikheid wat nie kwantifiseerbaar is nie (Barnham, 2015:839).

Vir hierdie spesifieke studie word daar gefokus op 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering en die volgende metodes word gebruik om data in te samel: 'n literatuurstudie en semi-gestruktureerde onderhoude. Grunig (2002) stel dat kwalitatiewe navorsingsmetodes geskik is vir die evaluering van tweerigting simmetriese kommunikasiebestuur en verhoudings. Daarom word daar in die studie gebruik gemaak van kwalitatiewe navorsingsmetodes vir die waarneming en evaluering van die eiendomsagente van Potchefstroom se kommunikasiebestuur om verhoudings met mekaar te bou.

Du Plooy (2008:86) en Grunig (2002) stel dat kwalitatiewe navorsingsmetodes (soos onderhoude in hierdie studie) tweerigting kommunikasie fasiliteer, wat aan die navorser die geleentheid bied om meer in-diepte perspektief te kry rakende die motivering agter die deelnemers se aksies. Verster (2009:10) verduidelik verder dat kwalitatiewe navorsing in die breedste sin verwys na navorsing wat daarop gerig is om 'n deelnemer se weergawe van betekenis, ervaring of persepsies uit te vind. Dit behels dus die identifisering van 'n deelnemer se eie woorde om die onderwerp binne die konteks van die deelnemer verstaan (Barnham, 2015:839; Cronje, 2016:67; O'Neill, 2006; Runciman, 2002).

Daar is dus besluit op kwalitatiewe navorsingsmetodes vir hierdie studie, omdat daar meer in-diepte bestudeer wil word na wat die persepsies en redes is agter die Potchefstroomse eiendomsagente se bou van verhoudings met mekaar, deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie. Die navorsingsbenadering word verder in meer detail in Hoofstuk 3 bespreek (sien Afdeling 3.2).

1.8 Navorsingsmetodes

Die kwalitatiewe navorsingsmetodes wat in hierdie studie gebruik word, sluit in 'n literatuurstudie en semi-gestruktureerde onderhoude.

1.8.1 Literatuurstudie

Volgens Lategan (2007) fokus 'n literatuurstudie spesifiek op die navorsingsprobleem en is dit 'n baie belangrike stap van die navorsingsproses, omdat dit die nodige agtergrondinligting en teorieë bied, asook moontlike oplossings en uitkomstes, gebaseer op vorige voltooide en gepubliseerde studies wat gefokus het op soortgelyke navorsingsprobleme.

'n Literatuurstudie word dus tydens hierdie studie uitgevoer om te bepaal watter soortgelyke studies reeds gedoen is en watter literatuur reeds bestaan om hierdie studie te kan regverdig en ondersteun.

Om die literatuurstudie uit te voer is 'n soektog op die volgende databasisse gedoen: Nexus; Google Scholar; 'n Boloka soektog op die NWU se aanlyn Biblioteek; NRF; EBSCOHost; Emerald Online; ScienceDirect; en Sabinet Online.

Vanuit hierdie soektogte is die volgende studies gevind wat op dieselfde teorieë gefokus het:

- Hon en Grunig het in 1999 'n studie gedoen om die riglyne vir die bou en onderhou van verhoudings met belangegroepe te identifiseer, wat grotendeels hierdie studie lei.
- In 2011 het De Beer en Rensburg 'n studie gedoen oor hoe kommunikasiebeginsels 'n besigheid kan help om hulle doelwitte te bereik, en word daar gefokus op hoe verhoudingsbou met belangegroepe 'n kommunikasiebeginsel is.
- In 2014 het Sutton 'n studie gedoen oor hoe interne kommunikasie gebruik kan word om werknemerverhoudings te bou, bestuur en onderhou, binne die konteks van die Noord-Wes Universiteit. Haar studie het gefokus op hoe interne kommunikasie kan bydra tot verhoudingsbou/-bestuur.
- In 2016 het Cronje 'n studie gedoen rakende verhoudingsbestuur as 'n strategiese kommunikasie benadering. Haar studie se hoofokus was op verhoudingsbestuur met vrywilligers as 'n spesifieke belangegroep.
- Lubbe het in 2016 'n soortgelyke studie gedoen rondom verhoudingsbou tussen twee organisasies en hoe hierdie verhoudings nie oornag gevorm word nie, maar tyd neem. Sy

studie handel dus ook oor verhoudingsbou, maar fokus op verhoudingsbou tussen twee organisasies.

- In 2018 is 'n soortgelyke studie deur Lee uitgevoer rakende die dinamika en invloed van tweerigting simmetriese kommunikasie binne 'n organisasie, veral tussen top- en laer vlakke van bestuur (Hoofuitvoerende bestuur, middelvlak bestuurders en werknemers).
- Barker en Slabbert se studie wat in 2018 uitgevoer is, fokus ook op kommunikasiebestuur vir volhoubare strategiese belangegroepverhoudings. Hulle studie is egter meer gegrond op inlyn-kommunikasiemedia as veranderingsagent vir volhoubare strategiese belangegroepverhoudings.
- Black het in 2019 ook 'n studie uitgevoer oor die faktore wat 'n rol speel binne die sukses en voortbestaan van eiendomsagente. Sy studie fokus egter op alle faktore wat bydra tot die sukses en voortbestaan van eiendomsagente in die algemeen, terwyl hierdie studie spesifiek fokus op die eiendomsagente in Potchefstroom en die mate wat tweerigting simmetriese kommunikasie en verhoudingsbou met mekaar bydra tot hulle sukses en oorlewing.
- 'n Soortgelyke studie is in 2022 deur De Wet uit gevoer rakende die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met sleutelbelangegroep te bou (in haar studie was hierdie belangegroep aktewervaardigers en verbandsinisiëerders). Haar studie fokus dus ook op die belangrikheid van tweerigting simmetriese kommunikasie vir die bou en onderhou van sterk, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met belangegroep en die direkte invloed daarvan op die sukses en oorlewing van die eiendomsagente in Potchefstroom. Haar studie fokus egter op tweerigting simmetriese kommunikasie en verhoudingsbou met spesifiek aktewervaardigers en verbandsinisiëerders, terwyl hierdie studie fokus op die kommunikasie bestuur en verhoudingsbou tussen die verskeie eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom met mekaar.

Vanuit die bogenoemde soektogte kan die gevolgtrekking gemaak word dat daar nog nooit voorheen 'n studie gedoen is oor hoe die eiendomsagent in 'n kleiner dorp soos Potchefstroom, met vele unieke uitdagings, strategiese en langtermyn-verhoudings met mekaar bou deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie nie. Daar is wel verskeie studies wat reeds voltooi is wat nodige bronne en literatuur bied om hierdie studie te kan voltooi.

1.8.2 Semi-gestruktureerde onderhoude

Semi-gestruktureerde onderhoude dien as empiriese kwalitatiewe navorsingsmetode vir hierdie studie. Volgens Grunig (2002) stel semi-gestruktureerde onderhoude mense in staat om self hulle gedagtes te deel en motivering te bied vir hulle aksies, en kan dit gebruik word om verhoudings te assesser. Verder is daar besluit om semi-gestruktureerde onderhoude te voer om die in-diepte-persepsies van die eiendomsagente in Potchefstroom aangaande die kommunikasie en verhoudingsbestuur met mekaar te kon vasstel.

Hocking *et al.* (2003:212) wys daarop dat onderhoude as kwalitatiewe navorsingsmetode die navorser kan help om die kommunikasieverskynsel in 'n omgewing te verstaan, en daarby die persone se persepsie van alledaagse kommunikasie in die betrokke omgewing te kan volg.

Vir hierdie studie word 'n doelgerigte steekproef gebruik as steekproefmetode om deelnemers vir die studie te kies, omdat die deelnemers die nodige kennis het om die gewenste inligting te kan bied (Gentles, *et al.* 2015). Vir hierdie spesifieke studie ses van die mees ervare eiendomsagente van Potchefstroom se grootste eiendomsagentskappe en ses van die mees ervare agente van Potchefstroom se kleiner eiendomsagentskappe doelgerig gekies. 'n Totaal van 12 onderhoude is dus gevoer. Hierdie deelnemers is spesifiek gekies omdat hulle die meeste inligting en kennis besit oor die onderwerp. Sien Hoofstuk 3 (Afdeling 3.4.2.1) vir meer inligting rakende die insluitingskriteria en doelgerigte keuse van die deelnemers.

Na alle toestemming verkry is en die deelnemers ingestem het om aan die onderhoude deel te neem, is 'n onderhoudskedule op gestel op grond van die temas en konstrakte wat tydens die literatuurstudie in Hoofstuk 2 identifiseer en uiteen gesit is. Sien Hoofstuk 3 (Afdeling 3.4.2.2) vir meer inligting rakende die ontwikkeling van die onderhoudskedule wat as meetinstrument vir die studie gedien het.

Die eiendomsagente is genooi om aan die studie deel te neem en die semi-gestruktureerde onderhoude het plaasgevind tussen Augustus en November 2021 by die eiendomsagente se kantore (alle Covid-19 maatreëls was in plek gestel). Data is tydens die onderhoude deur middel van klankopnames en gedetailleerde notas ingesamel, waarna die opnames getranskribeer is.

Na die insameling en transkripsie van die nodige data, is dit belangrik dat die data geanaliseer moet word sodat 'n gevolgtrekking geformuleer kan word. Vir die studie word daar gebruik gemaak van 'n tematiese inhoudsanalise. 'n Tematiese inhoudsanalise verwys na die proses waar die navorser die ingesamelde data van die onderhoude by teoretiese temas groepeer.

In die spesifieke studie word die transkripsies vergelyk met die temas en konstrakte wat identifiseer is uit die tweerigting simmetriese kommunikasie-model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie in die literatuurstudie. Dit is om sodoende te bevestig of die eiendomsagente van Potchefstroom wel strategiese, langtermyn verhoudings met mekaar bou deur die gebruik van tweerigting simmetriese kommunikasie, en of hierdie verhoudingsbou met mekaar 'n rol speel binne hulle sukses en voortbestaan. Sien Hoofstuk 3 (Afdeling 3.4.2) vir 'n meer gedetailleerde beskrywing van die data insamelingsproses en die data ontledingsproses.

1.9 Etiese toestemming

Die navorser het vooraf die *Training and Resources In Research Ethics Evaluation* (TRREE) opleidingsprogram vir evaluering van navorsingsetiek voltooi (etiese opleiding), om sodoende te verseker dat sy oor die nodige etiese kennis besit om die studie op 'n etiese wyse uit te voer.

Vir hierdie studie het die Noordwes-Universiteit se Institusionele Navorsingsetiekkomitee en die *Basic and Social Sciences Research Ethics Committee* (BaSSREC) eers goedkeuring gegee (etieseknommer: NWU - 00658 - 21 - A7), waarna die 12 geïdentifiseerde eiendomsagente van die verskeie eiendomsagentskappe verdere toestemming moes gegee het. Hierdie eiendomsagente is onafhanklike kontrakteurs en daarom is toestemming van die eiendomsagentskappe nie nodig gewees nie – slegs die individuele eiendomsagente moes toestemming verleen.

Die deelnemers is ook gevra om die *BaSSREC Participant Informed Consent*-vorm te teken en elektronies terug te stuur voordat die onderhoud geskeduleer is. Dit is dus volkome die agent se persoonlike keuse of hy/sy aan die studie wou deel neem of nie, en die agente kon enige tyd van die studie onttrek indien hulle wou (geen deelnemer het onttrek nie).

As gevolg van die Covid-19 pandemie is die onderhoude in die eiendomsagente se persoonlike kantore uitgevoer en alle Covid-19 maatreëls was in plek gestel om sodoende gesondheidsrisiko's te minimaliseer. Geen verdere risiko's is geïdentifiseer nie, en die studie het geen bedreigings ingehou nie (beraders, sielkundiges of maatskaplike werkers was nie nodig gewees nie). Die deelnemers het sake rakende hul daaglikse werksomgewing bespreek en is nie sensitiewe vrae gevra nie.

Alle navorsingsmetodes is uitgevoer volgens die etiese riglyne en standaarde van die NWU en alle data wat tydens die semi-gestruktureerde onderhoude ingesamel is, is as streng vertroulik hanteer. Die agente se identiteit word ook anoniem gehou. Daar word slegs na die deelnemers in hierdie studie se rapportering verwys na as K1, K2, ensovoorts (wat die eiendomsagente by kleiner agentskappe is) en G1, G2, ensovoorts (wat na die eiendomsagente by die groot agentskappe verwys).

1.10 Bydrae en tekortkominge van die studie

Die studie bied voorstelle aan agente rakende aspekte waarop hulle hul kommunikasie beter kan bestuur om verhoudings met mekaar te bou. Hierdie studie maak dus 'n praktiese bydrae vir eiendomsagente wat saam moet werk en hande moet vat, veral in 'n omgewing waar daar nie 'n sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel in plek is nie. Hierdie studie dra verder ook by tot die veld van kommunikasiebestuur om verhoudings te bou binne 'n sekere konteks.

'n Beperking van die studie is dat die fokus slegs op die kommunikasiebestuur vir verhoudingsbou tussen eiendomsagente in Potchefstroom is, en kan dus nie veralgemeen word na ander areas of kontekste nie. Die doel van hierdie kwalitatiewe studie was egter nie om te veralgemeen nie, maar eerder om 'n in-diepte verstaan te verkry van die eiendomsagente se perspektief rakende kommunikasiebestuur rondom verhoudings in 'n kompeterende mark. Die studie fokus verder ook slegs op agente se kommunikasiebestuur om verhoudings met mekaar te bou en kan dus in die toekoms uitgebrei word om agente se kommunikasiebestuur om verhoudings met ander belangegroep te bou wat ook 'n belangrike rol in die eiendomsbedryf speel, ook in te sluit.

1.11 Hoofstukindeling

Die studie bestaan uit vyf hoofstukke wat elkeen uitbrei op al die bogenoemde aspekte van die studie.

Hoofstuk 1: Inleiding, konteks en probleemstelling

Hierdie hoofstuk sit die navorsingsprobleem, -vrae, -doelstellings, -metodes en teoretiese argumente van die studie uiteen. Hierdie hoofstuk bied agtergrondinligting en verdere leiding aan die res van die studie.

Hoofstuk 2: Tweerigting simmetriese kommunikasie om verhoudings te bou

Hierdie hoofstuk brei uit op die literatuur wat gebruik word om die studie te ondersteun en te regverdig, en fokus spesifiek op kubernetika as meta-teoretiese tradisie en die sisteembenadering, asook die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en belangegroep-verhoudingsbestuurteorie. Die hoofstuk poog verder ook om die eerste spesifieke navorsingsvraag van die studie te beantwoord en 'n teoretiese raamwerk vir die res van die studie daar te stel.

Hoofstuk 3: Metodologiese benadering en navorsingsmetodes

Hoofstuk 3 brei uit op die kwalitatiewe benadering en navorsingsmetode wat aangewend word om die nodige data in te samel.

Hoofstuk 4: Bevindinge van die onderhoude

Hierdie hoofstuk bied die resultate van die semi-gestruktureerde onderhoude wat met die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom gevoer is, om spesifieke navorsingsvraag 2 en spesifieke navorsingsvraag 3 te beantwoord.

Hoofstuk 5: Gevolgtrekkings en voorstelle

Hierdie hoofstuk dien as 'n antwoord op die algemene navorsingsvraag, deur die bevindinge van die studie weer te gee. Verder word aar in hierdie hoofstuk voorstelle vir die Potchefstroomse agente gegee, asook voorstelle vir toekomstige studies.

HOOFSTUK 2 TWEERIGTING SIMMETRIESE KOMMUNIKASIE OM VERHOUDINGS TE BOU

2.1 Inleiding

In die vorige hoofstuk is daar kortliks gestel waarom die studie handel, deur die konteks, probleemstelling en die verskeie navorsingsvrae en -doelwitte te bespreek. Daarna is die sentrale teoretiese argumente en die navorsingsmetodes, wat tydens die studie bestudeer en uitgevoer is, kortliks verduidelik. Laastens is die indeling van die hoofstukke uiteengesit deur 'n opsomming van die uitleg vir elke hoofstuk van die studie te bied.

Hoofstuk 1 dien dus as inleiding tot die studie, deur die agtergrond van die huidige studie en uitdagings wat eiendomsagente in Potchefstroom in die gesig staar, uit een te sit. Dit is verduidelik dat hierdie studie fokus op hoe tweerigting simmetriese kommunikasiebestuur, met die doel om verhoudings met mekaar te bou, kan bydra tot die voortbestaan, sukses en oorlewing van eiendomsagente in Potchefstroom, in 'n uiterse kompeterende mark (Black, 2019; Hon & Grunig, 1999).

In hierdie hoofstuk word 'n literatuurstudie uitgevoer en die teorieë kortliks bespreek, om sodoende 'n meer in-diepte perspektief te kry rakende die riglyne, strategieë, konstrunkte en uitkomstes wat hierdie teorieë bied en die toepaslikheid daarvan op die konteks van hierdie studie.

Hierdie hoofstuk fokus daarop om die eerste spesifieke navorsingsvraag van die studie te beantwoord:

“Watter riglyne is, volgens die literatuur, daargestel vir kommunikasie om verhoudings te bou, spesifiek volgens die riglyne van die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie?”

In Tabel 2.1 wat op die volgende bladsy gebied word, word elkeen van die teorieë uiteen gesit, naamlik kubernetika en die sisteembenadering as metateorie, die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie, asook hul verskeie riglyne, konstrunkte, strategieë en uitkomstes, om sodoende 'n teoretiese raamwerk vir die studie te vorm.

Tabel 2-1: Konseptualisering van die teoretiese raamwerk vir die studie

Metateorie	Kubernetika (die sisteembenadering)	
Teorieë	Tweerigting simmetriese model	Belangegroepverhoudingsbestuurteorie
Riglyne, strategieë, konstrunkte, uitkomstes	• Wedersydse vorming en vloeï van inligting • Deursigtigheid, etiese en verantwoordelike kommunikasie • Balans van belange en balans in kommunikasie	Verhoudingsbou strategieë • Toegang • Positieweït • Openheid en openbaarmaking • Versekering van egtheid • Netwerk • Deel van take Uitkomstes van 'n verhouding • Gedeelde beheer • Vertroue • Tevredenheid • Toewyding Twee tipes verhoudings • Uitruiilverhoudings • Gemeenskaplike verhoudings

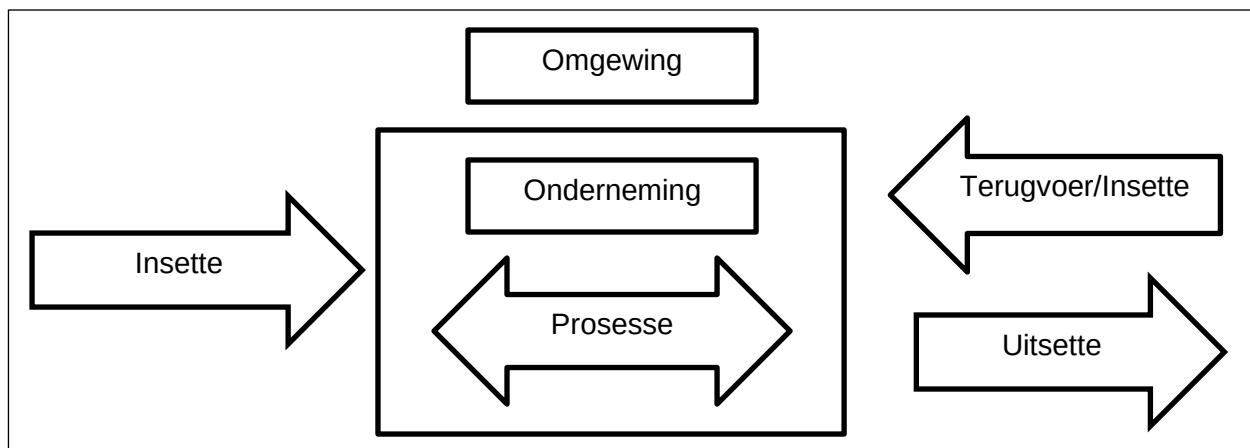
Dit is belangrik om te noem dat die bogenoemde teorieë meestal fokus op die organisasie wat hul kommunikasie bestuur met belangegroepe. Hoewel, in die konteks van hierdie studie is die teorieë relevant vir die individue (eiendomsagente) wat met mekaar kommunikeer om verhoudings te bou, asof hulle organisasies is wat met belangegroepe kommunikeer. Die eiendomsagente in Potchefstroom is onafhanklike kontrakteurs en bedryf eintlik elkeen sy eie besigheid (hoewel dit dikwels onder die naam van 'n eiendomsagentskap geskied). Die eiendomsagente is nie werknemers van die organisasie nie. Hulle verdien kommissie op elke verkoop, sonder enige basiese salaris. Hulle betaal wel 'n klein fooi om onder die vaandel van 'n eiendomsagentskap te bemark en die bekende agentskappe tel dikwels in die agent se guns wanneer potensiële kliënte gekontak word om hul huis te noteer. In die konteks van hierdie studie word die interpersoonlike kommunikasie tussen eiendomsagente beskou as kommunikasie wat bestuur word om verhoudings met mekaar te bou vanuit die perspektief van 'n organisasie wat met belangegroepe kommunikeer, juis omdat die agente eintlik elkeen sy eie besigheid bestuur. Vir die doeleindes van die studie behoort die literatuur in daardie konteks beskou te word.

2.2 Kubernetika en die sisteembenadering

Volgens Edwards (1992) was die aanvanklike doel van die ontwikkeling van kubernetika om die funksionering van selfregulerende sisteme beter te verstaan en uit een te sit. Craig en Muller (2007:81) en Littlejohn en Foss (2011) stel dat volgens die kubernetika teorie, is selfregulerende sisteme se doel om die omgewingsinsette se invloed op die interne sisteem te bepaal en te probeer verminder, deur die omgewing te verander, standarde aan te pas, of beide.

Volgens Grunig (2002), Cronje (2016:26) en Sutton (2020) word 'n mens ook as 'n selfregulerende sisteem geklassifiseer en is die kubernetiese teorie oor die jare heen so ontwikkel en aangepas om menslike gedrag te bepaal. Dit word vandag gesien as algemene teoretiese raamwerk vir die verstaan van menslike gedrag. Kubernetika dien dus as die tradisie waarin die sisteembenadering gegrond word.

Die sisteembenadering stel dat die wêreld uit interaktiewe komponente bestaan wat afhanklik is van mekaar en mekaar wedersyds beïnvloed (Chih-Hui & Sapphire, 2017; Lai & Lin, 2017:3). Die sisteembenadering fokus dus op 'n sisteem. 'n Sisteem word beskryf as 'n georganiseerde stel interafhanklike en interaktiewe dele wat, te midde van die invloede van die omgewing, verseker dat daar 'n mate van balans gehandhaaf word (Edwards, 1992).



Figuur 2-1: 'n Sisteem-denkwysie

Soos hierbo genoem en voorgestel deur Figuur 2.1, funksioneer en oorleef 'n sisteem deur insette vanuit die omgewing te neem, dit te prosesseer en dan weer uitsette terug in die omgewing in te ploeg.

Volgens Millett (1998) beklemtoon die sisteembenadering die interafhanklikheid en sinergie van sisteme en word oorlewing van sisteme beïnvloed deur die mate van ewilibrum wat dit met ander sisteme kan bereik. Die bou en onderhou van verhoudings tussen sisteme is dus uiters belangrik (Bausch, 2002; Lai & Lin, 2017:6).

Op grond van die bogenoemde, kan die argument gemaak word dat elke deel van 'n sisteem deur 'n ander deel van die sisteem beïnvloed word en is die dele afhanklik van mekaar vir die effektiewe funksionering van die totale sisteem (Chih-Hui & Sapphire, 2017). Die totale organisatoriese sisteem bestaan dus uit 'n hoeveelheid interaktiewe komponente wat verseker dat die sisteem nie staties raak nie, deur middel van die uitruil van insette en uitsette (Bausch, 2002).

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom gesien kan word as sisteme binne die groter sisteem, naamlik die eiendomsmark in Potchefstroom, en interafhanklik is van mekaar vir oorlewing en sukses. Die een agent se optrede het 'n invloed op 'n ander agent binne die eiendomsmark.

'n Sisteem bestaan indien daar 'n inset is wat verwerk of geprosesseer word om 'n uitset te lewer (Edwards, 1992; Sutton, 2014:15). Littlejohn en Foss (2011) stel dat alle sosiale sisteme/organisasies as kommunikasienetwerke gesien kan word, dat kommunikasie deel vorm van 'n sisteem se in- en uitsette, en dra dit daartoe by om die karakter van die totale sisteem te vorm en te beheer om sodoende balans sowel as verandering te bewerkstellig. Kommunikasie tussen die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom speel dus 'n groot rol wanneer dit kom by die effektiewe funksionering van die totale sisteem.

Millett (1998) stel egter dat 'n organisasie as 'n geslote of oop sisteem kan funksioneer. 'n Geslote organisasie fokus slegs op hulle eie welvaart en interne bedrywigheide. Hierdie tipe organisasies is nie oop is vir nuwe idees nie en besluite word geneem op grond van gebeurtenisse in die verlede of die persoonlike voorkeure van die bestuur en besluitnemers van die organisasie (Bartlett *et al.*, 2007; Gregory, 2000). 'n Geslote sisteem is dus nie aanpasbaar wanneer dit kom by verandering nie en verhoudings met ander eenhede, sisteme of die eksterne omgewing word met beperkte nadenke bestuur.

Vanuit die bogenoemde kan die argument gemaak word dat ondernemings wat as geslote sisteem funksioneer, gebruik maak van oorredingskommunikasie en nie hul belangegroepe se opinies of behoeftes in ag neem of hulle laat deel vorm van die kommunikasie en besluitnemingsproses nie. Dit lei tot 'n afname in vertroue en die bou van swak of eensydige verhoudings (Bartlett *et al.*, 2007; Ingram, 2013)

Aan die ander hand is 'n organisasie wat as 'n oop sisteem funksioneer se grense deurdringbaar en die bestuur en besluitnemers is oop vir nuwe idees en insette vanaf ander sisteme en die eksterne omgewing (Gregory, 2000; Millett, 1998). Die organisasie reageer dus gunstig op veranderinge in die omgewing en maak voortdurende aanpassings om balans te handhaaf vir oorlewing (Bartlett *et al.*, 2007). Die organisasie maak verder ook gebruik van kommunikasiestrategieë bo oorredingstrategieë (Cronje, 2016:28).

'n Organisasie met 'n oop sisteem is dus oop vir insette vanaf ander sisteme en ruil ook vrylik inligting uit (Bausch, 2002). Die tweerigting simmetriese model (sien Afdeling 2.3.4) sluit hierby aan, omdat tweerigting simmetriese kommunikasie plaasvind deur die organisasie wat insette vanaf belangegroepe ontvang en dit omskep in uitsette (Hung, 2005). Die organisasie ontvang

dan weer terugvoer vanaf belangegroepe op hierdie uitsette en maak daarvolgens aanpassings (Gregory, 2000).

Vanuit die bogenoemde kan daar gestel word dat organisasies afhanklik is van ander sisteme en die omliggende omgewing waarbinne hulle funksioneer. Deurlopende interaksie behoort plaas te vind, wat lei tot die verhoging van vertroue en versterking van die verhouding (Cronje, 2016:28; Millett, 1998). Terugvoer is daarom deurslaggewend vir sukses, omdat dit gebruik kan word om die spesifieke behoeftes van belangegroepe en probleme makliker te identifiseer, asook om te bepaal hoe produktief die organisasie is in die bestuur van hulle verhoudings met belangegroepe (Hung, 2005; Sutton, 2020). Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat indien 'n organisasies as 'n oop sisteem funksioneer, hulle na hul belangegroepe luister, hul behoeftes in ag neem en hulle laat deel vorm van die kommunikasie en besluitnemingsproses deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie.

Ingram (2013) bevestig hierdie gevolgtrekking deur te noem dat 'n oop sisteem beter geskik is om veranderende omstandighede te hanteer, omdat 'n oop sisteem interaksie tussen die organisasie en 'n voortdurende veranderende omgewing fasiliteer, wat bydra tot die sukses en oorlewing van die organisasie.

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat 'n organisasie wat as 'n oop sisteem funksioneer die beste kans het op oorlewing. Die argument kan dus gemaak word dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom interafhanklik is van mekaar en dat, indien hulle saamwerk as subsisteme binne die groter sisteem (naamlik die eiendomsmark in Potchefstroom) en op 'n gebalanseerde wyse met mekaar kommunikeer om verhoudings te bou, sinergie bereik kan word. In die langtermyn kan dit lei tot elkeen van die eiendomsagente se individuele oorlewing en sukses. Dit moet ook genoem word dat eiendomsagente onafhanklike kontrakteurs is en tot 'n mate hul eie besigheid bedryf, hoewel hulle dit onder die vaandel van 'n eiendomsagentskap doen. Hierdie eiendomsagente is dus belangegroepe van mekaar.

Volgens Heil (2017) en Millett (1998) dien kubernetika as meta-teoretiese tradisie, te same met die sisteembenadering as die nodige agtergrond vir die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie. Die sisteembenadering is dus van toepassing op en 'n belangrike komponent vir hierdie studie, omdat dit verder ook die nodige agtergrond bied vir die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie, wat vervolgens bespreek word.

2.3 Die tweerigting simmetriese model

Grunig en Hunt (1984:13) bied vier kommunikasiemodelle, waarvan die tweerigting simmetriese model die een is waarna organisasies en belangegroepe behoort te streef. Elkeen van die kommunikasiemodelle word vervolgens bespreek.

2.3.1 Kommunikasiemodelle en tweerigting simmetriese kommunikasie

Soos reeds genoem is kommunikasie 'n belangrike aspek binne die suksesvolle funksionering van 'n sisteem (sien Afdeling 2.2). Kommunikasie speel dus 'n rol in die sukses en oorlewing van die eiendomsagente in Potchefstroom wat almal interafhanklik van mekaar funksioneer.

Grunig en sy medenavorsers stel dat daar vier kommunikasiemodelle bestaan wat 'n organisasie kan gebruik om met hul verskeie belangegroepe te kommunikeer, naamlik die persagentskap- of publisiteitsmodel, publieke inligtingsmodel, asimmetriese tweerigtingmodel, en tweerigting simmetriese model (De Wet, 2022; Grunig & Hunt, 1984:27; Grunig *et. al.*, 1995:163).

Tabel 2-2: Eienskappe van die vier kommunikasiemodelle

Model	Tipe kommunikasie	Eienskappe
1. Persagentskap- of publisiteitsmodel	Eenrigting kommunikasie (die volle waarheid is nie noodwendig belangrik nie)	Propaganda en oorreding word gebruik om belangegroepe te oorreed. Hooffokus is op die belange van die organisasie.
2. Publieke inligtingsmodel	Eenrigting kommunikasie (die waarheid is belangrik)	Word gebruik om massa inligting deur middel van eenrigting kommunikasie na die publiek te versprei.
3. Asimmetriese tweerigtingmodel	Twee rigting kommunikasie (ongebalanseerd)	Gebruik wetenskaplike oorreding en manipulasie om belangegroepe se gedrag te verander.
4. Twee rigting simmetriese model	Twee rigting kommunikasie (gebalanseerd)	Gebruik kommunikasie om 'n wedersydse verstandhouding te kweek.

Die bogenoemde tabel bied 'n opsomming van die vier modelle van kommunikasie. Hierdie modelle word vervolgens in meer detail bespreek.

2.3.1.1 Persagentskap- of publisiteitsmodel

Hierdie model beskryf 'n eenrigting vloei van inligting, waarvan die inligting dikwels nie noodwendig die waarheid is nie (Grunig & Grunig, 1992:287-288). Die hoofdoel van hierdie model is om die organisasie se nuwe produkte of idees te bemark of publisiteit te skep (Grunig & White, 1992:18).

Propaganda word as 'n metode gebruik om die ontvanger van die kommunikasie te oorreed om byvoorbeeld die produk of diens te koop en dat die produk die beste op die mark is. Hierdie tipe kommunikasie kan misleidend wees en verg min tot geen navorsing, omdat dit eensydig is en slegs die opinie en persepsie van die organisasie as belangrik ag (Fill, 1999:398; Grunig & Grunig, 1992:287-288).

2.3.1.2 Publieke inligtingsmodel

Hierdie model fokus daarop om belangegroepe in te lig rakende die aktiwiteite van die organisasie. Die doel van hierdie model is nie om belangegroepe te oorreed nie, maar eerder in te lig. Inligting vloei egter steeds in een rigting, maar dra meestal waarhede oor (Fill, 1999:398; Grunig & White, 1992:18).

In die uitvoering van hierdie model word die organisasie se kommunikasiedepartement en interne joernaliste gebruik om 'n positiewe verslag te lewer oor die organisasie en sy aktiwiteite, om sodoende hulle reputasie en beeld op te bou (Grunig & Grunig, 1992:288).

2.3.1.3 Asimmetriese tweerigtingmodel

Hierdie model fokus daarop om belangegroepe se persepsies en gedrag te beïnvloed, deur hulle te oorreed om die organisasie se siening oor verskeie sake te aanvaar (Grunig & Grunig, 1992:288).

Alhoewel tweerigtingkommunikasie wel ter sprake is binne die asimmetriese tweerigtingmodel, is die deurgang en toepassing daarvan ongebalanseerd, omdat die organisasie steeds die mag besit en belangegroepe probeer oorreed om die organisasie se persepsies rakende sekere sake te aanvaar (Fill, 1999:398).

2.3.1.4 Tweerigting simmetriese model

Volgens Grunig *et al.* (1995:170) stel die tweerigting simmetriese model dat organisasies hulle idees en gedrag deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie aan belangegroepe moet kommunikeer en na belangegroepe se opinies moet luister, eerder as om gebruik te maak van ooredingskommunikasie om die denke en optredes van belangegroepe te probeer beheer.

Tweerigting simmetriese kommunikasie word beskryf as wedersydse kommunikasie wat tussen 'n organisasie en sy belangegroepe plaasvind, en word beskou as 'n verantwoordelike en etiese benadering tot kommunikasie (Barker & Slabbert, 2018; Grunig, 2006). Dit word dus gesien as 'n etiese kommunikasiepraktyk, omrede dit dialoog tussen die organisasie en sy verskeie belangegroepe fasiliteer (De Wet 2022; Grunig *et al.*, 1995:170). Grunig en Hunt (1984:26) stel

egter dat om 'n etiese kommunikasiepraktyk in plek te hê, mag die kommunikasie nie slegs deur een party beheer word nie en moet daar 'n vorm van wedersydse of gedeelde beheer binne die kommunikasie- en besluitnemingsproses plaasvind.

Volgens Kleinman (2016:13) word die tweerigting simmetriese model gesien as 'n "gee-en-neem" benadering tot kommunikasie wat openlikheid en respek aanmoedig om ten einde deursigtigheid te fasiliteer. Alle partye wat deel vorm van die gesprek moet mekaar met openlikheid en respek hanteer en die waarheid aan mekaar kommunikeer.

Die kommunikasie tussen die verskeie eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom kan dus slegs as eties beskou word indien die kommunikasie wedersyds, gepas vir die gehoor, omvattend en opreg is. Verder moet die kommunikasie deursigtig wees en eerlike inligting gekommunikeer word. Volgens Grunig en Hunt (1984:27-29) en De Wet (2022) vind hierdie wedersydse kommunikasie plaas wanneer belangegroepe die geleentheid gebied word om terugvoer te lewer op die organisasie se kommunikasie en daar 'n dialoog tussen die organisasie en sy belangegroepe gefasiliteer word.

Die doel van die tweerigting simmetriese model is dus om 'n wedersydse begrip tussen belangegroepe en die organisasie te vestig, deur beide partye toe te laat om deel te neem aan die kommunikasieproses, en eerder gebruik te maak van kommunikasiestrategieë as ooredingskommunikasie om houdings en persepsies te verander. Om goeie begrip te kweek word inligting in die proses nie slegs oorgedra nie, maar ook ontvang (Grunig, 2006; Lee, 2018:3; Wilcox *et al.*, 1998:50).

Tweeërting simmetriese kommunikasie skep ruimte tussen die organisasie en belangegroepe vir terugvoer en dialoog, wat beteken dat beide die mag het om boodskappe te formuleer en te ontvang (Bezuidenhout, 2018; Grunig, 2006). Die hoeveelheid kommunikasie wat van die een party na die ander een vloei moet ook gelyk wees om as simmetries geklassifiseer te kan word. Daar bestaan dus 'n mate van gelykvormige beheer binne die kommunikasieproses (Pressly, 2016:35).

Volgens Grunig (1992:315) bewys navorsing dat die tweerigting simmetriese model meer doeltreffend werk as die ander modelle (persagentskapmodel, openbare inligtingsmodel en asimmetriese tweerigtingmodel), omdat die tweerigting simmetriese model langtermyn verhoudings met belangegroepe bou en onderhou, aangesien dit terugvoer aanmoedig, 'n dialoog bewerkstellig en 'n verstandhouding tussen 'n organisasie en die belangegroepe vestig (Grunig, 1992:552).

Hierdie wedersydse vloei van inligting bied aan die organisasie die geleentheid om die persepsies en behoeftes van belangegroepe te identifiseer en meer in-diepte te verstaan (Roper, 2005:69; Sutton, 2014:24). Dit laat belangegroepe voel dat die organisasie hul opinies in ag neem en opreg omgee oor hulle behoeftes, wat 'n gevoel van betrokkenheid en vertroue skep (De Wet 2022; Roper, 2005: 70).

Langtermyn verhoudings wat op vertroue geskoei is verg egter dat beide partye moet aanpas en verander na aanleiding van die kommunikasie wat hulle van mekaar ontvang, aangesien hulle mekaar wedersyds beïnvloed (Hon en Grunig 1999; Scholes & Clutterbuck, 1998:228). 'n Organisasie moet dus sy doelwitte, strategieë en uitkomstes aanpas volgens die kommunikasie en behoeftes van sy belangegroepe (Grunig, 2002; Scholes & Clutterbuck, 1998:228).

Hierdie wedersydse aanpassing sluit aan by die sisteembenadering wat vroeër bespreek is (sien Afdeling 2.2), as bevestiging dat beide partye in 'n verhouding mekaar beïnvloed en interafhanklik van mekaar is (Ledingham & Bruning, 1998:62). Op 'n soortgelyke manier behoort die verhouding tussen 'n organisasie en sy belangegroepe (in die geval die verskillende eiendomsagente van Potchefstroom) gekenmerk te word deur interaksie wat lei tot interafhanklikheid (Broom *et al.*, 2000:18; Ledingham & Bruning, 1998:62).

Die argument kan dus gemaak word dat verhoudings wat deur tweerigting simmetriese kommunikasie gekenmerk word, 'n interafhanklike sisteem behels waarvolgens verandering in die een sisteem ook lei tot verandering in die ander sisteem (Grunig *et al.*, 2002:11; Littlejohn & Foss, 2011).

Die doel van die tweerigting simmetriese model is dus om beide partye deel te laat vorm van die kommunikasieproses, deur terugvoer en dialoog (wedgesydse kommunikasie) te fasiliteer, sodat 'n wedersydse verstandhouding tussen die organisasie en sy verskeie belangegroepe gevorm kan word, wat bydra tot die bou en versterking van vertroue asook die vorming van langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings.

Alhoewel daar kritiek teen die tweerigting simmetriese model is, het verskeie navorsers onlangs nog beklemtoon dat die tweerigting simmetriese model steeds relevant is in die besigheidsektor (Bourrouk & Bousfiha, 2021:292; Kent & Lane, 2021:3; Lane, 2020; Lee, 2022; Lee & Kim, 2022).

Op grond van die bogenoemde kan die argument gemaak word dat die tweerigting simmetriese model die beste model is vir die eiendomsagente van Potchefstroom om te gebruik vir die bou en onderhou van langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar, omdat dit wedersydse vorming en vloei van inligting en deelname fasiliteer en 'n wedersydse

verstandhouding tussen die organisasie (eiendomsagente) en hul belangegroep (mekaar) vorm, wat bydra tot die algehele sukses en oorlewing van die eiendomsagent se bedrywighede.

Dit is dus duidelik dat indien 'n organisasie, of in die geval die verskillende eiendomsagente van Potchefstroom wat as onafhanklike kontrakteurs funksioneer, hulle kommunikasie met mekaar op grond van die tweerigting simmetriese model ontwerp, hulle die effektiwste resultate behoort te verkry (Grunig *et al.*, 2002:15).

Die tweerigting simmetriese model word dus vir hierdie studie gebruik, aangesien die navorser die tipe en doeltreffendheid van die kommunikasie tussen die verskillende eiendomsagente van Potchefstroom wil vasstel en tot watter mate dit bydra tot die bou en onderhou van langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings tussen die verskillende eiendomsagente van Potchefstroom.

Volgens Grunig *et al.* (1995:170) en Kelly *et al.* (2010:182) is die tweerigting simmetriese model egter onrealisties om te bereik, en word daarom slegs as 'n norm beskou en beskryf as die maatstaf waarna daar gestreef moet word. Hon en Grunig (1999), Pressly (2016:35) en De Wet (2022) stel dat alhoewel ondernemings ten alle tye moet streef na die tweerigting simmetriese model, hulle eerder gebruik moet maak van die gemengde motiewe model binne die praktyk.

2.3.1.5 Gemengde motiewe model

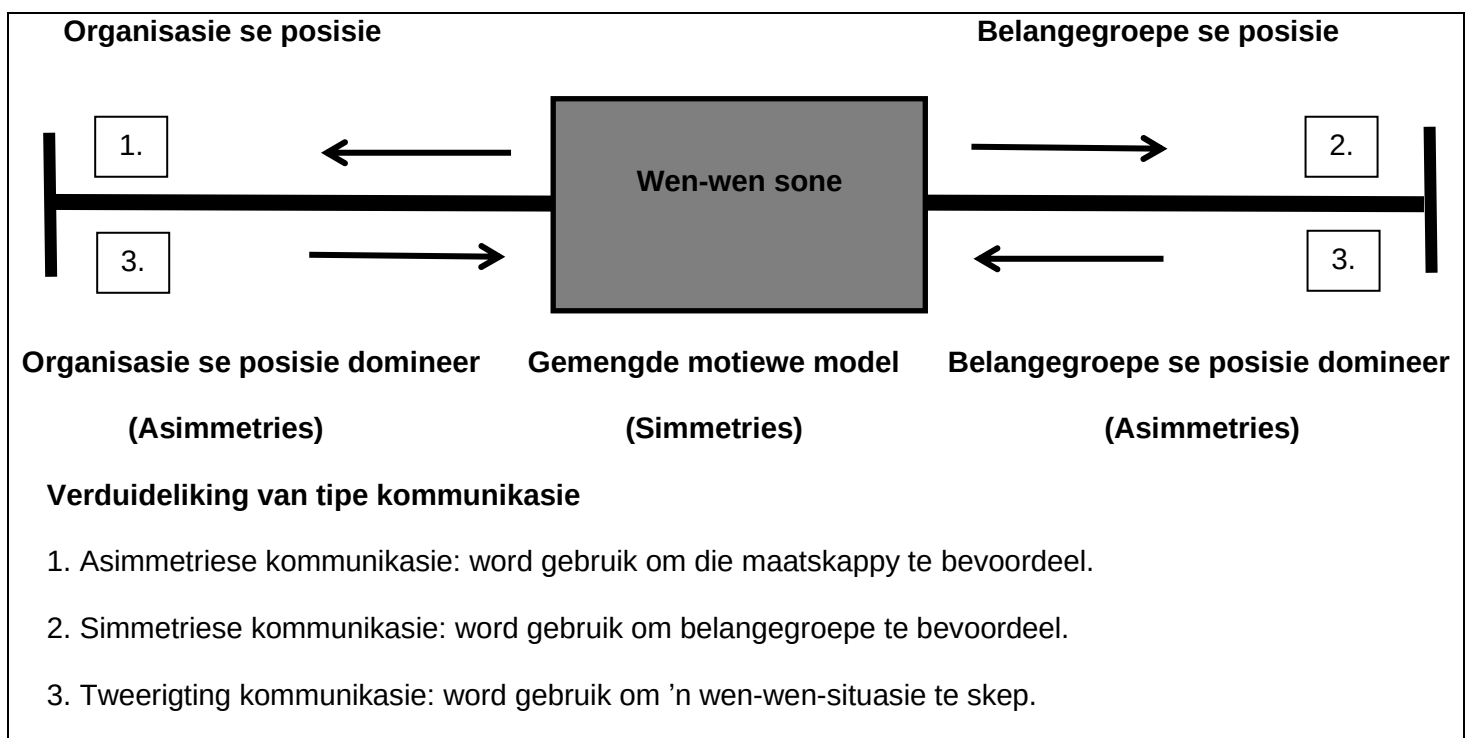
Hierdie model voer aan dat organisasies moet aanpas by hulle omgewing of hulle doelwitte in ooreenstemming met daardie omgewing moet bring, soos deur die sisteembenadering voorgestel is (sien Afdeling 2.2) (Grunig *et al.*, 2002:11; Westminster, 2013). Vir 'n organisasie om dus die doeltreffendste met belangegroep te kommunikeer, moet die organisasie die aard en gesindheid van sy belangegroep in ag neem, om sodoende 'n konsensus te bereik tussen die sienswyses en menings van die organisasie en sy belangegroep (Westminster, 2013).

Die gemengde motiewe model stel dat daar 'n wen-wen situasie moet plaasvind (Cronje, 2016:16; Hon & Grunig, 1999). Vir 'n wen-wen situasie om egter te kan realiseer, moet die organisasie sy belangegroep ken, verstaan en na hulle luister, en moet daar dus 'n vorm van oop kommunikasie plaasvind (Hon & Grunig, 1999). Daar bestaan dus 'n wen-wen-sone waarin die organisasie en belangegroep mekaar kan oorrede en beïnvloed om 'n ooreenkoms te bereik, maar met die verstandhouding dat dit slegs 'n klein aspek van die kommunikasie uitmaak (Grunig *et al.*, 2002:11). Deur hierdie kommunikasieproses word simmetrie weereens geskep en word die kommunikasie as tweerigting simmetries hanteer, al word daar 'n tyd lank ooreedend gekommunikeer (asimmetries) (Grunig *et al.*, 2002:356; Sutton, 2014:26).

Volgens Grunig (2002) word die gemengde motiewe-model dus gebaseer op 'n wedersydse verstandhouding, waar die organisasie besef dat hulle meer daarby sal baat om na hul belangegroepe se die behoeftes en eise te luister.

Hierdie wen-wen situasie stel dus die eiendomsagente van Potchefstroom steeds in staat om deur hul kommunikasie mekaar te probeer beïnvloed en oorreed, maar dat dit nie die grootste deel van die kommunikasie moet uit maak nie en dat die hulle steeds na mekaar moet luister en ten alle tye moet streef na 'n gemeenskaplike voordeel (Cronje, 2016:35; Westminster, 2013). Hierdie kommunikasie moet steeds tweerigting wees, hoewel asimmetriese kommunikasie meer gebruik word as slegs simmetriese kommunikasie.

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat die gemengde motiewe model tog kenmerke van die asimmetriese model (soos bespreek in Afdeling 2.3.3) bevat, maar dat dit meer daarop fokus om 'n middeweg te vind en organisasies lei om meer oop te wees vir nuwe idees en insette vanaf hul belangegroepe, soos gesien in Figuur 2-2 op die volgende bladsy:



Figuur 2-2: Gemengde motiewe model (vertaal en aangepas uit Grunig *et al.*, 2002:357)

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat 'n organisasie tydens die gebruik van die gemengde motiewe model steeds moet streef na die tweerigting simmetriese model, deur nie net na hulle belangegroepe te luister en hulle opinies te respekteer nie, maar ook toe te laat dat hulle deel vorm van die kommunikasieproses. Die eiendomsagente in Potchefstroom moet dus nie net met

mekaar kommunikeer nie, maar moet ook na mekaar luister en mekaar se opinies in ag neem, sodat elkeen deel vorm van die kommunikasieproses.

Volgens Hon en Grunig (1999) verseker hierdie wedersydse betrokkenheid dat oorredingsstrategieë verander na kommunikasiestrategieë, wat deelname, terugvoer en dialoog fasiliteer, interaktiwiteit verhoog en lei tot die vorming en versterking van vertroue, asook langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings (Grunig, 2002; Lee, 2018:2; Lee, 2020; Westminster, 2013).

In die studie moet daar bepaal word óf en hóé die eiendomsagente in Potchefstroom die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel toepas om verhoudings met ander agente te bou. Dit kan gedoen word deur te kyk na die mate, wyse en aard van die kommunikasie wat plaasvind tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom.

Hon en Grunig (1999) stel egter dat verhoudingsbou met belangegroepe nie moontlik is sonder tweerigting simmetriese kommunikasie nie, en dat tweerigting simmetriese kommunikasie die sleutel is tot die bou en onderhou van suksesvolle, gemeenskaplike voordelige langtermyn belangegroepverhoudings. Tweerigting simmetriese kommunikasie is dus die normatiewe model waarna daar gestreef moet word (Miller, 2019; Bourrouk & Bousfiha, 2021; Kent & Lane, 2021), hoewel dit soms in praktyk eerder die gemengde motiewe model is. Die belangegroepverhoudingsbestuurteorie en die tweerigting simmetriese kommunikasie model loop egter hand aan hand. Die belangegroepverhoudingsbestuurteorie word vervolgens uitgepak.

2.4 Belangegroepverhoudingsbestuurteorie

Die belangegroep-teorie is aanvanklik deur Freedman ontwikkel en stel dat indien 'n organisasie doeltreffend en suksesvol wil wees, die organisasie nie net hulle eie doelwitte, behoeftes en probleme moet aanspreek nie, maar ook dié van hul belangegroepe (Freeman, 1999).

Die belangegroepverhoudingsbestuurteorie word na aanleiding van Freedman se belangegroep-teorie gevorm en bou op die idee dat organisasies weg moet beweeg van hulle eie selfsugtige begeertes en nie net hul eie belange en idees in ag moet neem nie, maar ook dié van hul verskeie belangegroepe (Hon & Grunig, 1999; Meyer & Barker, 2020).

Die belangegroepverhoudingsbestuurteorie gaan ook die stappie verder deur strategieë en uitkomstes te bied wat organisasies kan help om strategiese, langtermyn verhoudings met belangegroepe te kan bou en onderhou (Meyer & Barker, 2020:74; Waters *et al.*, 2009). Hon en Grunig (1999) stel dat die belangegroepverhoudingsbestuurteorie daarop fokus om strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met belangegroepe te bou, bestuur en onderhou,

deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie. Hon en Grunig (1999) stel verder ook dat sterk belangegroepverhoudings 'n organisasie sal help om sy doelwitte te bereik.

Die argument kan dus gemaak word dat indien die eiendomsagente in Potchefstroom die beginsels van die belangegroepverhoudingsbestuurteorie toepas, hulle waarskynlik strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar sal kan bou, bestuur en onderhou.

Volgens Scott (2012) is belangegroepe danksy sosiale en digitale media baie meer ingelig en uitgesproke, het hulle baie meer mag en dus 'n groter invloed op die reputasie en sukses van die organisasie. Dit is daarom baie belangrik vir 'n organisasie om strategiese langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met hul belangegroepe te bou, bestuur en onderhou (Waters *et al.*, 2009).

Volgens Hon en Grunig (1999) bied die belangegroepverhoudingsbestuurteorie ses strategieë vir die bou en onderhou van verhoudings, vier uitkomstes wat gebruik kan word om hierdie belangegroepverhoudings van 'n organisasie te bepaal, asook twee tipes belangegroepverhoudings wat gebou kan word. Hierdie strategieë en uitkomstes moet deur die eiendomsagente in Potchefstroom toegepas en nagestreef word, sodat hulle strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar kan bou, bestuur, meet en onderhou.

2.4.1 Verhoudingsbou-strategieë

Hon en Grunig (1999) stel ses strategieë voor wat ondernemings kan implementeer om verhoudings met hulle verskeie belangegroepe te bou en onderhou, naamlik toegang, positiwiteit, openheid en openbaarmaking, versekering van egtheid, netwerk, en die deel van take.

Elkeen van hierdie verhoudingsbou-strategieë word hieronder uiteen gesit om by te dra tot die teoretiese raamwerk van die studie, asook om aan te dui hoe hierdie strategieë die eiendomsagente van Potchefstroom kan help om verhoudings met mekaar te bou en te onderhou.

2.4.1.1 Toegang

Volgens Hon en Grunig (1999) stel die strategie van toegang dat ondernemings inligting vrylik aan belangegroepe beskikbaar moet stel, veral wanneer daar risiko's geneem word. Williams en Brunner (2010) staaf hierdie stelling deur aan te voer dat vir die strategie van toegang om suksesvol geïmplementeer te word, moet beide die organisasie en sy belangegroepe bereid wees om inligting openlik met mekaar te deel.

Hierdie bekendmaking en openlike deel van inligting toon die organisasie se toewyding aan belangegroepe, wat bydra tot die versterking van vertroue, toename in verhoudingstevredenheid en sterk reputasie (Hon & Grunig, 1999; Pressly, 2016:32).

Toegang impliseer dat belangrike inligting van die organisasie, soos die adres en kontakbesonderhede van die organisasie, op hulle webtuiste, sosiale en digitale mediaplatforms, asook drukmedia beskikbaar moet wees (Pressly, 2016:32). Sosiale en digitale mediaplatforms moet ook oor 'n kommentaarafdeling beskik, sodat belangegroepe hulle idees en opinies kan deel en sodat beide partye op "posts", aanlyn vrae en klagtes kan reageer. Op druk media soos advertensieborde en pamflette moet die inligting, foto's en kontakbesonderhede beskikbaar en akkuraat wees, om sodoende belangegroepe in staat te stel om te kan reageer op die advertensies (Williams & Brunner, 2010).

Daar kan dus gestel word dat die doel van hierdie strategie is om tweerigting simmetriese kommunikasie te fasiliteer en sodoende belangegroepe te laat deel vorm van die bestuursbesluitnemingsproses (Cronje, 2016:52; Hon & Grunig, 1999).

Vanuit die bogenoemde kan die argument gemaak word dat indien die eiendomsagente in Potchefstroom die strategie van toegang toepas en seker maak dat die nodige inligting en toepassings in plek is, beide kliënte en ander agente hulle makliker kan kontak. Dit sal insluit om onder andere 'n kommentaarafdeling op hul sosiale en digitale mediaplatforms te hê, of kontakbesonderhede op pamflette, karmagnete, te-koop-borde en advertensieborde.

Deur inligting op hierdie wyse vrylik beskikbaar te stel aan alle belangegroepe, asook ander agente, word vertroue gebou en verhoudingstevredenheid verhoog (sien Afdeling 2.4.2.2 en Afdeling 2.4.2.3), wat bydra tot die bou van sterker verhoudings met mekaar.

2.4.1.2 Positiwiteit

Hon en Grunig (1999) beskryf die positiwiteit strategie as beide partye se pogings en optredes om die verhouding so aangenaam en voordelig as moontlik te maak vir mekaar. Volgens Williams en Brunner (2010) fokus hierdie strategie daarop om te bepaal en aan te dui tot watter mate beide partye toegewyd is aan die verhouding en of hulle mekaar respekteer. In Pressly (2016:33) se opinie sal die aanduiding van hierdie toegewydheid en respek in die langtermyn lei tot 'n toename in vertroue en verhoudingstevredenheid (sien Afdeling 2.4.2.2 en Afdeling 2.4.2.3).

Vir 'n organisasie om hierdie strategie dus suksesvol te implementeer moet die organisasie alles in sy vermoë doen om die behoeftes van belangegroepe aan te spreek en hulle meer tevrede te laat voel met die verhouding (Cronje, 2016:52).

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat indien die eiendomsagente in Potchefstroom hierdie strategie toepas, dit kan help om die toewyding en respek tussen mekaar te laat toeneem, wat oor die langtermyn sal lei tot die toename in vertroue en verhoudingstevredenheid.

2.4.1.3 Openheid en openbaarmaking

Volgens Hon en Grunig (1999) kan eerlike, betroubare belangegroepverhoudings gevorm word, indien daar van die begin af oop en eerlike kommunikasie tussen die onderneming en belangegroepe plaasvind. Williams en Brunner (2010) stel dat beide partye egter bereid moet wees om openlik en eerlik met mekaar te kommunikeer. Beide partye moet dus bereid wees om hulle gevoelens, bekommernisse, gedagtes, behoeftes en probleme openlik met mekaar te bespreek (Cronje, 2016:52; Grunig & Huang, 2000).

Volgens Williams en Brunner (2010) stel hierdie strategie organisasies in staat om hulle eie behoeftes en doelwitte openlik met belangegroepe te deel en om die spesifieke behoeftes van hulle belangegroepe makliker te identifiseer. Pressly (2016:33) staaf hierdie stelling deur te stel dat deur oop en eerlike kommunikasie die organisasie in staat stel om probleme makliker te identifiseer, asook vinniger aan te spreek en op te los, wat lei tot 'n toename in vertroue en dus bydra tot die versterking van verhoudings.

Vanuit die bogenoemde kan die argument gemaak word dat indien eiendomsagente in Potchefstroom hierdie strategie deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie toepas, dit hulle sal help om mekaar beter te leer ken en te verstaan, probleme vinnig te identifiseer en effektief op te los, vertroue te verhoog en verhoudings met mekaar te versterk.

2.4.1.4 Versekering van egtheid

Volgens Hon en Grunig (1999) stel die versekering van egtheid strategie dat 'n organisasie aan belangegroepe moet bewys dat hul kommunikasie en optredes eties en opreg is, dat hulle omgee oor die behoeftes van hul belangegroepe, en dat hulle werklik toegewyd is aan die verhouding.

Volgens Williams en Brunner (2010) behels hierdie strategie dinge soos die opvolg van en terugvoer op navrae, die vervulling van behoeftes en die oplossing van probleme. Wanneer 'n organisasie dus openlik met belangegroepe kommunikeer, na hul behoeftes luister en omsien, dra dit by tot die versekering van egtheid en die versterking van die verhouding.

Vanuit die bogenoemde kan daar dus gestel word dat die eiendomsagente in Potchefstroom hierdie strategie kan toepas, deur te verseker dat hulle kommunikasie met en optrede teenoor mekaar eties en opreg is, asook deur aandag te gee aan mekaar se behoeftes.

2.4.1.5 Netwerk

Volgens Hon en Grunig (1999) word 'n organisasie en sy belangegroepe as netwerke beskou indien hulle as 'n stelsel saamwerk om doelwitte te bereik, en ook koalisies vorm met ander stelsels, wat op dieselfde doelwitte gefokus is.

Volgens Williams en Brunner (2010) moet 'n organisasie daarop fokus om verhoudings te bou met ander stelsels, soos gemeenskaps- of omgewingsgroepe, waarby hulle belangegroepe ook betrokke is.

Die eiendomsagente in Potchefstroom kan dus hierdie strategie toepas, deur verhoudings te bou met mekaar, asook groepe wat soortgelyke doelwitte het en waarby ander eiendomsagente in Potchefstroom reeds betrokke is.

2.4.1.6 Deel van take

Hon en Grunig (1999) stel dat vir 'n gemeenskaplike doel om bereik te kan word, indien die organisasie sy belangegroepe toelaat om saam aan take te werk. Volgens Grunig (2006:168) word hierdie as 'n simmetriese strategie beskou, wat organisasies kan help om probleme vinniger te identifiseer, aan te spreek en meer effektief op te los.

Vir 'n organisasie om hierdie strategie dus effektief te implementeer, moet die organisasie en sy belangegroepe saam werk wanneer dit kom by dinge soos die oplos van probleme en opstel van beleide. Williams en Brunner (2010) stel dat indien 'n organisasie hierdie strategie toepas en belangegroepe laat deel vorm van die kommunikasie- en besluitnemingsproses, dit lei tot 'n toename in verhoudingstevredenheid en die versterking van die verhouding.

Die argument kan dus gemaak word dat indien die eiendomsagente in Potchefstroom hierdie strategie toepas en mekaar toelaat om deel te neem van sekere take, dit vertroue sal verhoog (sien Afdeling 2.4.2.2) en verhoudings versterk.

2.4.2 Uitkomstes van 'n verhouding

Hon en Grunig (1999) stel dat daar vier verhoudingsbou uitkomstes is wat gebruik kan word om strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings te vorm, te meet en te onderhou, naamlik gedeelde beheer, vertroue, tevredenheid en toewyding.

Hierdie uitkomstes moet dus deur die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom nagestreef word, sodat hulle strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar kan bou en onderhou.

2.4.2.1 Gedeelde beheer

Volgens Hon en Grunig (1999) verwys gedeelde beheer na beide partye se tevredenheid met die hoeveelheid beheer wat hulle in die verhouding het. Barker en Slabbert (2018) en Hotzhausen en Fourie (2011:246) stel dat gedeelde beheer klem daarop lê dat die organisasie en belangegroepe moet saamwerk, mekaar se opinies in ag neem en dat albei 'n vorm van beheer in die verhouding moet hê.

Daar bestaan tog 'n mate van wanbalans wanneer dit kom by die mag en beheer van 'n verhouding en is dit belangrik dat die organisasies daarop fokus om te verseker dat daar 'n vorm van gedeelde beheer in hul verhoudings met belangegroepe gehandhaaf word (Hon & Grunig, 1999; Mattinen, 2022).

Die organisasie moet dus oop wees vir verandering en nuwe idees, en moet die opinies van hul belangegroepe in ag neem tydens die bestuurs- en kommunikasiebesluitnemingsproses, om sodoende te verseker dat daar 'n gemeenskaplike voordelige verhouding gevorm word (Grunig & Huang, 2000; Hon & Grunig, 1999).

Dit is dus belangrik dat die eiendomsagente in Potchefstroom 'n mate van beheer handhaaf in hulle verhoudings met mekaar, deur na mekaar se idees en opinies te luister, oop wees vir aanpassings en veranderinge en toe te laat dat daar wedersydse interaksie binne die bestuurs- en kommunikasieproses plaasvind, om sodoende te verseker dat die verhoudings wat gebou word langtermyn en vir albei partye voordelig is.

2.4.2.2 Vertroue

Hierdie uitkoms van 'n verhouding word beskryf as die mate van vertroue wat bestaan tussen die organisasie en sy belangegroepe, asook die bereidwilligheid om openlik met mekaar te kommunikeer (Grunig & Huang, 2000; Hon & Grunig, 1999). Volgens Hon en Grunig (1999) bestaan daar drie demensies van vertroue, naamlik integriteit, betroubaarheid en bekwaamheid.

- Integriteit verwys na die geloof in die organisasie om billik en regverdig op te tree.
- Betroubaarheid verwys na die geloof dat 'n organisasie sal doen wat hulle beloop om te doen.
- Bekwaamheid verwys na die geloof dat die organisasie oor die vermoë beskik om te doen wat hulle beloop het om te doen.

'n Organisasie kan dus vertroue verhoog deur openlik met belangegroepe te kommunikeer en hulle in te lig en op hoogte te hou met gebeure in en van die organisasie, wat sal bydra tot die vorming en onderhou van sterk, langtermyn verhoudings met belangegroepe, asook die bereiking van doelwitte (Grunig & Huang, 2000; Hutton, 1999:210; Sutton, 2020). Volgens De Wet (2022) en Jones (1995) kan verhoudings met wedersydse vertroue egter tyd neem om te bou, maar dat wanneer hierdie tipe verhoudings met belangegroepe gevorm word, dit 'n kompeterende voordeel aan die organisasie bied, wat die organisasie se prestasie ook kan verhoog.

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat vertroue 'n baie groot rol speel in die bou en onderhou van langtermyn verhoudings. Dit is dus baie belangrik dat die eiendomsagente in Potchefstroom daarop moet fokus om vertroue tussen mekaar te vestig en konstant te versterk, deur ten alle tye oop en eerlik met mekaar te kommunikeer en mekaar se opinies en behoeftes in ag neem. Die eiendomsagente moet ook verseker dat hulle voldoen aan die drie dimensies van vertroue om sodoende integriteit, betroubaarheid en bekwaamheid daar te stel in hulle verhoudings met mekaar.

2.4.2.3 Tevredenheid

Verhoudingstevredenheid word beskryf as 'n gunstige gevoel wat tussen die organisasie en belangegroepe gevorm word op grond van die vervulling van positiewe verwagtinge in die verhouding (Grunig & Huang, 2000; Hon & Grunig, 1999). Hon en Grunig (1999) stel dat in 'n bevredigde verhouding die voordele vir beide partye meer is as die kostes. Hotzhausen en Fourie (2010:246) staaf hierdie stelling deur te noem dat wanneer beide partye voordeel uit die verhouding trek, dit belangegroepe laat voel die organisasie ag hulle insette as belangrik en gee werklik om oor hulle, wat lei tot sterker, langtermyn verhoudings.

Die argument kan dus gemaak word dat beide partye tevrede moet wees met die voordele wat hulle uit die verhouding put. Die eiendomsagente in Potchefstroom moet dus moeite insit om na mekaar se behoeftes te luister en poog om daaraan te voldoen, om sodoende tevredenheid te verhoog en sterker, langtermyn verhoudings te bewerkstellig.

2.4.2.4 Toewyding

Toewyding aan die verhouding is die hoeveelheid geloof wat albei partye het in die voortbestaan van die verhouding (Grunig & Huang, 2000; Hotzhausen & Fourie, 2010:246). Hierdie geloof word bepaal deur albei partye se gevoel oor en vertroue in die verhouding en of dit die tyd, moeite en energie werd is om die verhouding te bevorder en onderhou (Haarhoff, 2019; Hon & Grunig, 1999).

Hotzhausen en Fourie (2010:246) en Jones (1995) stel dat indien belangegroepes voel dat die organisasie hulle insette as belangrik ag, werklik omgee en poog om langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings met hulle te bou, dit tot toegewydheid sal lei. Dit beteken dat belangegroepes herhaaldelik die organisasie bo 'n ander sal kies, wat lei tot sterker verhoudings en lojaliteit (De Wet, 2022; Hon & Grunig, 1999; Sutton, 2014:37).

Potchefstroom se eiendomsagente moet dus poog om deur hul kommunikasie met mekaar te bewys dat hul regtig omgee vir mekaar, deur mekaar te betrek in die kommunikasieproses, na mekaar te luister en mekaar se behoeftes te vervul, om sodoende 'n mate van toewyding te skep, wat met tyd lei tot sterker verhoudings en lojaliteit aan mekaar.

Vanuit die bogenoemde kan die argument gemaak word dat eiendomsagente in Potchefstroom tweerigting simmetriese kommunikasie moet toepas om sodoende die verhoudingsbou strategieë te bestuur, om ten einde verhoudings met mekaar te bou wat aan die verhoudingsuitkomst gemeet kan word.

2.4.3 Twee tipe verhoudings

Volgens Hon en Grunig (1999) is daar twee soorte verhoudings wat tussen 'n organisasie en belangegroepes gevorm kan word, naamlik uitruilverhoudings en gemeenskaplike verhoudings.

2.4.3.1 Uitruilverhoudings vs gemeenskaplike verhoudings

Uitruilverhoudings word gedefinieer as 'n verhouding waar een party voordele aan die ander bied, omdat hy in die verlede 'n vorm van voordeel ontvang het, of met die hoop om in die toekoms voordeel te trek uit die verhouding (Grunig, 2002; Hon & Grunig, 1999). Gemeenskaplike verhoudings word beskryf as onselfsugtige verhoudings waar beide partye voordele bied aan mekaar, omdat hulle werklik omgee oor mekaar se sukses en voortbestaan (Grunig, 2002; Hon & Grunig, 1999; Yuan, 2021).

Hon en Grunig (1999) en Pressly (2016:32) stel dat ondernemings daarna moet streef om gemeenskaplike verhoudings bo uitruilverhoudings met belangegroepes te bou. Volgens Grunig (2006) neem 'n langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhouding tyd om te vorm, maar dat wanneer hierdie tipe verhouding in plek is, bied dit 'n mededingende voordeel aan die organisasie, wat bydra tot die groei, sukses en voortbestaan van die organisasie.

Ledingham en Bruning (2001:13) stel egter dat 'n uitruilverhouding meer realisties is binne die besigheidswêreld en dat dit ook suksesvol en baie voordelig kan wees, solank beide partye bewus is van en gemaklik is met die terme van die verhouding.

Vanuit die bogenoemde kan die argument gemaak word dat alhoewel 'n gemeenskaplike verhouding met mekaar die ideaal is waarna die eiendomsagente van Potchefstroom moet streef, 'n uitruilverhouding net so voordelig kan wees en ook lei tot hulle sukses en voortbestaan, solank beide partye bewus en tevrede is met die tipe verhouding en terme wat daarmee gepaard gaan.

2.5 Samevatting

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie 'n groot rol speel in die bou en onderhou van strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met belangegroepe. Die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie vorm dus 'n sterk teoretiese raamwerk vir die studie.

Die teorieë bied riglyne, strategieë, konstrunkte en uitkomstes wat die eiendomsagente in Potchefstroom kan gebruik om te bepaal hoe sterk hulle verhoudings met mekaar is en of hulle werklik effektief met mekaar kommunikeer om verhoudings met mekaar te bou.

Hierdie riglyne, strategieë, konstrunkte en uitkomstes dien ook as 'n basis en gids vir die bou en onderhou van strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings en kan dus deur die eiendomsagente in Potchefstroom aangewend word om sodoende verhoudings te versterk, deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie, wat sal bydra tot hul sukses en oorlewing binne die uiterse kompeterende mark.

In hierdie hoofstuk is die hoof teorieë (tweeërting simmetriese model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie) wat op die studie van toepassing is en as 'n teoretiese raamwerk vir die studie dien, kortliks bespreek, insluitende kubernetika en die sisteembenadering as metateorie wat as sambreel oor die ander teorieë in die studie staan.

Die tabel op die volgende bladsy (Tabel 2-3) dien as 'n samevatting van die kernaspekte van bogenoemde teorieë, wat sodoende die teoretiese raamwerk vir die studie uiteensit, en daarmee saam die eerste spesifieke navorsingsvraag beantwoord (sien Afdeling 1.4.2).

In die volgende hoofstuk word die kwalitatiewe navorsingsbenadering asook die navorsingsmetodes wat tydens die studie gebruik is, uiteengesit en verduidelik.

Tabel 2-3: Samevatting van die teoretiese raamwerk vir die studie

Metateorie	Kubernetika en die sisteembenadering: Die doel van kubernetika is om die funksionering van selfregulerende sisteme beter te verstaan en uiteen te sit. Die sisteembenadering stel dat die wêreld uit interaktiewe komponente bestaan wat afhanklik is van mekaar en mekaar wedersyds beïnvloed. Die doel is om ewilibrum en sinergie tussen die interafhanklike sisteme en subsisteme te kry. Kubernetika dien dus as die tradisie waarin die sisteembenadering gegrond word.	
Teorieë	Tweerigting simmetriese model	Belangegroepverhoudingsbestuurteorie
Riglyne, strategieë, konstrunkte, uitkomstes	• Wedersydse vorming en vloei van inligting: Inligting moet nie slegs uitvloeï nie, maar ook ontvang word, sodat belangegroepe die geleentheid het om aan die kommunikasieproses deel te neem. • Deursigtigheid, etiese- en verantwoordelike kommunikasie: Tweerigting simmetriese kommunikasie moet ruimte skep vir oop en eerlike kommunikasie, asook terugvoer tussen die verskeie belangegroepe. Kommunikasie moet aan een of ander etiese kode voldoen en nie slegs eties en opreg wees nie, maar ook ten alle tye effektief en akkuraat wees. Die belangegroepe moet op 'n deursigtige en verantwoordelike wyse met mekaar kommunikeer. • Balans van belange en balans in kommunikasie: Beide partye moet die geleentheid hê om deel te neem aan die kommunikasieproses, sodat beide die partye se behoeftes geïdentifiseer en in ag geneem kan word.	Verhoudingsbou strategieë • Toegang: Inligting moet vrylik beskikbaar gemaak word aan belangegroepe, veral wanneer risiko's geneem word. • Positiwiteit: Beide die partye se optredes en pogings moet van so 'n aard wees om die verhouding aangenaam en voordelig te maak vir mekaar. Die partye moet alles moontlik doen om belangegroepe meer tevrede te laat voel met die verhouding. • Openheid en openbaarmaking: Daar moet van die begin af openlikheid tussen die belangegroepe bestaan. Beide partye moet dus bereid wees om hulle gevoelens, bekommernisse, gedagtes, probleme en tevredenheid of ontevredenheid met mekaar te bespreek. • Versekering van egtheid: Die poging om aan belangegroepe te toon dat hul optrede eties en opreg is en dat hulle werklik omgee oor die behoeftes van hul belangegroepe en toegewyd is aan die verhouding. • Netwerk: Die pogings om verhoudings te bou met groepe, soos die gemeenskap of omgewingsgroepe waarby hul ander belangegroepe reeds betrokke is.

		• Deel van take: Die verskeie belangegroepe moet saam aan take werk, om sodoende 'n gemeenskaplike doel te bereik. Uitkomstes van 'n verhouding • Gedeelde beheer: Beide partye moet 'n vorm van beheer in die verhouding hê. Die partye moet dus saamwerk en mekaar se opinies in ag neem. • Vertroue: Die mate van vertroue wat bestaan tussen die partye, asook die bereidwilligheid om oop en eerlik te wees met mekaar. • Tevredenheid: 'n Gunstige gevoel wat gevorm word tussen die partye, op grond van positiewe verwagtinge wat vervul word in die verhouding. • Toewyding: Die hoeveelheid moeite, tyd en energie wat beide partye bereid is om in die verhouding in te sit, asook die geloof wat beide partye het in die verhouding se voortbestaan. Twee tipe verhoudings • Uitruilverhoudings: 'n Verhouding waar een party voordele bied aan die ander, met die hoop om in die toekoms self voordeel te trek uit die verhouding, of omdat hy reeds in die verlede 'n vorm van voordeel ontvang het. • Gemeenskaplike verhoudings: Onselfsugtige verhoudings waar beide partye voordele bied aan mekaar, omdat hulle werklik omgee oor mekaar se welstand en nie noodwendig iets terug verwag nie.
--	--	---

HOOFSTUK 3 METODOLOGIESE BENADERING EN NAVORSINGSMETODES

3.1 Inleiding

In Hoofstuk 1 is die agtergrond, probleemstelling en konteks vir die studie gebied, asook die motivering agter die uitvoer van hierdie navorsingstudie.

In Hoofstuk 2 is 'n literatuurstudie uitgevoer om 'n beter begrip te kry rakende die teorieë se agtergrond, asook die verskeie konstrakte binne die teorieë, met die doel om die eerste spesifieke navorsingsvraag te beantwoord.

In hierdie hoofstuk word die navorsingsbenadering, -ontwerp en -metodes wat gebruik is om hierdie studie uit te voer, bespreek. Die keuse van metodes, deelnemers, die opstel en uitvoer van die onderhoudskedule, die data-analiseringsmetode, etiese aspekte en die geldigheid en betroubaarheid van die studie word ook gemotiveer.

3.2 Navorsingsbenadering

Soos bespreek in Hoofstuk 1 (Afdeling 1.7) word 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering vir hierdie studie gebruik vir die waarneming en evaluering van die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom se kommunikasie met mekaar om sodoende verhoudings met mekaar te bou.

'n Kwalitatiewe navorsingsbenadering fokus daarop om mense binne 'n sosiale konteks te verstaan, deur meer in-diepte te kyk na die perspektief en persepsies van die deelnemers rakende die kommunikasie en verhouding, om sodoende 'n holistiese begrip te verkry (Daymon & Holloway, 2011; Marshall, 2005). Die konteks van die deelnemer word dus in ag geneem (hul omgewing en hul persepsie oor hulself en hul ervarings met betrekking tot die geïdentifiseerde konteks) (Du Plooy, 2008:87; Merriam & Grenier, 2019:4; Queirós *et al.*, 2017:370).

Soos verder uiteengesit en bespreek in Hoofstuk 1 (Afdeling 1.7) word kwalitatiewe navorsing gedefinieer as 'n sambreelterm en word die data wat ingesamel word, gewoonlik hoofsaaklik, maar nie eksklusief nie, verbind tot elemente wat as nie-kwantifiseerbaar van aard beskou kan word nie (Du Plooy, 1997:156; Saldana, 2011:3). Kwalitatiewe navorsing fokus dus op in-diepte insig in bepaalde dimensies van sosiale verskynsels eerder as numeriese verteenwoordiging (Queirós *et al.*, 2017:370).

Hierdie kwalitatiewe navorsing bestaan verder ook uit sekere karaktereienskappe, naamlik (Merriam & Grenier, 2019:5-6; Taylor *et al.*, 2015:19-20):

- *Kwalitatiewe navorsers poog om te verstaan wat die betekenis is agter die manier hoe mense hul wêreld en ervarings saamgestel het.* Navorsers fokus daarop om na hul deelnemers te luister en hul te probeer verstaan, om sodoende meer insig te kry rakende hulle persepsies en die redes agter hul kommunikasie en optredes.
- *Die navorser word gesien as die primêre instrument vir data-insameling en data-analise.* In teenstelling met kwantitatiewe metodes soos vraelyste, kan 'n kwalitatiewe metodes soos onderhoude, onmiddellik beantwoord en aangepas word indien nodig.
- *Die eindproduk is gewoonlik beskrywend van aard.* Die terugvoer wat deur die navorser gegee word, rakende eindproduk van die studie en wat daaruit geleer is, is nie gebaseer op syfers of statistieke nie, maar emosies, lyftaal en aanhalings van die deelnemers. Hierdie aanhalings dien as bewysstukke vir die bevindinge van die studie.

Grunig (2002) stel verder ook dat met kwalitatiewe navorsingsmetodes, kleiner hoeveelhede deelnemers gekies word en dat die navorser deelnemers doelbewus kies en dus vooraf weet wie die deelnemers is. Daar kan dus 'n beter verhouding met hulle gebou word, wat die deelnemers meer op hul gemak sal laat voel tydens die onderhoude (Matveev, 2002).

Daar is dus besluit op 'n kwalitatiewe navorsingsmetode vir hierdie studie, asook 'n klein groep deelnemers ('n doelbewuste steekproef), om sodoende meer in-diepte te kyk na wat die persepsies en redes is agter die besluite van die eiendomsagente in Potchefstroom, spesifiek rondom die bou van strategiese verhoudings met mekaar deur die gebruik, bestuur en fasilitering van tweerigting simmetriese kommunikasie. Die kwalitatiewe navorsingsbenadering is geskik vir hierdie studie omdat dit die navorser in staat stel om die spesifieke kommunikasie fenomeen onder bespreking beter te verstaan.

Die data wat ingesamel is, is gebaseer op konstrakte van die tweerigting-simmetriese kommunikasiemodel, sowel as die belangegroepverhoudingsbestuurteorie, soos uiteengesit in Hoofstuk 2. Die bevindinge van die studie word in Hoofstuk 4 en Hoofstuk 5 geanaliseer en geïnterpreteer. Hierdie insameling, evaluering en interpretering van die deelnemers se persepsies oor kommunikasie- en verhoudingsbestuur tussen mekaar verseker 'n holistiese insig, wat bydra tot die bereiking van die navorsingsdoelwitte en die beantwoording van die algemene navorsingsvraag (sien Afdeling 1.4.1).

3.3 Navorsingsontwerp

Die spesifieke navorsingsvrae vir die studie is bepaal en vloei uit die algemene navorsingsvraag, wat soos volg lees (sien Afdeling 1.4.1):

Hoe word kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestuur om verhoudings met mekaar te bou?

Die spesifieke literatuur- en empiriese-navorsingsvrae (sien Afdeling 1.4.2 – Afdeling 1.4.4) is geïdentifiseer om inligting te genereer en insig te bied, om ten einde die algemene navorsingsvraag te beantwoord.

Die verband tussen die spesifieke navorsingsvrae en navorsingsmetodes word in die onderstaande tabel (Tabel 3.1) opgesom, wat ook die navorsingsontwerp van die studie saamvat.

Tabel 3-1: Navorsingsontwerp

Navorsingsvrae	Navorsingsmetode
Spesifieke navorsingsvraag1: Watter riglyne is, volgens die literatuur, daargestel vir kommunikasie om verhoudings te bou, spesifiek volgens die riglyne van die tweerigting simmetriese kommunikasie-model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie?	Literatuurstudie (reeds uitgevoer en beantwoord in Hoofstuk 2).
Spesifieke navorsingsvraag2: Wat is die agente by die grootste eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?	Semi-gestruktureerde onderhoude (sien Afdeling 3.4.2).
Spesifieke navorsingsvraag 3: Wat is die agente by die kleiner eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?	Semi-gestruktureerde onderhoude (sien Afdeling 3.4.2).

3.4 Navorsingsmetodes

Soos hierbo genoem is daar gebruik gemaak van 'n kwalitatiewe navorsingsbenadering vir hierdie spesifieke studie, en is daar besluit om twee spesifieke kwalitatiewe navorsingsmetodes uit te voer, naamlik 'n literatuurstudie en semi-gestruktureerde onderhoude.

3.4.1 Literatuurstudie

Tydens 'n literatuurstudie word daar gekyk na watter konstrakte en beginsels die literatuur bied, asook die verskeie navorsingsmetodes wat gebruik is binne reeds voltooide en gepubliseerde

studies met soortgelyke navorsingsprobleme. Dit is ook om moontlike oplossings en gevolgtrekkings wat geformuleer is op grond van die navorsingsmetodes se resultate te vind.

'n Literatuurstudie word dus gesien as 'n baie belangrike stap binne enige navorsingsproses, omdat dit fokus op die navorsingsprobleem en gebruik maak van gevestigde teorieë, asook navorsingsmetodes wat reeds bygedra het tot die suksesvolle voltooiing van vorige soortgelyke studies (Lategan, 2007).

Tydens hierdie studie is 'n literatuurstudie uitgevoer om te bepaal watter soortgelyke studies reeds suksesvol voltooi is, asook watter literatuur beskikbaar is om hierdie studie te kan regverdig en te kan ondersteun.

Vir die uitvoer van die literatuurstudie is 'n soektog op die volgende databasisse gedoen: Google Scholar, 'n Boloka soektog op die NWU se aanlyn Biblioteek, NRF, EBSCOHost, Emerald Online, ScienceDirect, Sabinet Online, en Nexus.

Vanuit hierdie soektogte is verskeie soortgelyke studies gevind, soos reeds in detail in Hoofstuk 1 uiteengesit en bespreek is (sien Afdeling 1.8.1). Die soektog het egter gevind dat daar nog nie voorheen 'n studie uitgevoer is oor hoe die eiendomsagente in 'n kleiner dorp soos Potchefstroom met vele unieke uitdagings, langtermyn-verhoudings met mekaar kan bou deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie nie.

Daar kan dus gestel word dat daar nog nie voorheen 'n studie voltooi is wat identies is aan hierdie spesifieke studie nie, maar dat daar wel genoegsame studies voltooi is wat die nodige agtergrond, literatuur en teoretiese basis bied om hierdie spesifieke studie te kan voltooi. Die soortgelyke studies dien dus ondersteuning en basis vir hierdie studie en dra by tot die geldigheid en betroubaarheid van die studie.

Die doel van die uitvoer van die literatuurstudie in Hoofstuk 2 is verder om spesifieke navorsingsvraag 1 te beantwoord. Tabel 2-3 het 'n kort opsomming gegee van hoe die literatuurstudie, wat in Hoofstuk 2 uitgevoer is, die eerste spesifieke navorsingsvraag beantwoord het.

3.4.2 Semi-gestruktureerde onderhoude

Vir hierdie studie is semi-gestruktureerde onderhoude as 'n kwalitatiewe navorsingsmetode gebruik, omdat semi-gestruktureerde onderhoude deelnemers in staat stel om hul idees en opinies te deel, asook om motivering te bied vir hul aksies, wat gebruik kan word om verhoudings te assesser (Du Plooy, 2001:177; Rubin & Babbie, 2008).

Volgens Jarvis (2016:22), Mohajan (2017:19-20) en Rahman (2017:104) bied die gebruik van semi-gestruktureerde onderhoude verskeie voordele, naamlik:

- Semi-gestruktureerde onderhoude voorsien gedetailleerde beskrywings van deelnemers se gevoelens, persepsies en opinies, wat bydra tot die interpretasie en betekenis van hulle aksies.
- Individualiteit word gerespekteer, aangesien individuele deelnemers se opinies en ervarings as belangrik geag word, en bied 'n holistiese insig in menslike ervaring.
- Semi-gestruktureerde onderhoude fokus op innerlike ervaring en hoe mense se kultuur en waardes 'n invloed het op hulle ervarings en opinies.
- Semi-gestruktureerde onderhoude is buigsaam en skep duidelikheid, omdat daar ruimte is vir opvolg vrae, aanpassings en uitbreiding wat misverstande help identifiseer en oplos.
- Semi-gestruktureerde onderhoude is goedkoper omdat die steekproefgrootte kleiner is.

Soos genoem in Hoofstuk 1 (Afdeling 1.8.2), fasiliteer semi-gestruktureerde onderhoude 'n gesprek deur middel van oop vrae, wat aan die deelnemers die geleentheid bied om uit te brei oor aspekte wat hulle as belangrik ag. Dit stel ook die navorser in staat om meer in-diepte inligting te versamel deur opvolg vrae te vra, asook die deelnemers se lyftaal, gesigsuitdrukkings en emosies waar te neem (Adams, 2015:492; Du Plooy, 2001:177).

3.4.2.1 Keuse van deelnemers

Daar moet vooraf besluit word met wie die semi-gestruktureerde onderhoude gevoer gaan word, en daar moet eers 'n steekproef getrek word om te bepaal wie die beste deelnemers gaan wees volgens die spesifieke inligting wat vereis word vir die studie, op grond van die navorsingsdoelwitte van die studie (Grunig, 2002; Rubin & Babbie, 2008).

Deelnemers vir die semi-gestruktureerde onderhoude word vooraf geïdentifiseer en genader op grond van sekere eienskappe, kennis of ervaring wat relevant en van toepassing is vir die spesifieke studie (Rubin & Babbie, 2008). Die onderhoudvoerder weet dus vooraf wie die deelnemers gaan wees en maak ook vooraf kontak met hulle, wat dit meer persoonlik maak en 'n meer ontspanne atmosfeer skep (Adams, 2015:492; Du Plooy, 2001:178; Grunig, 2002).

Voor die steekproef getrek kan word, moet daar op 'n spesifieke steekproefmetode besluit word om te verseker dat die steekproef op die mees effektiewe manier getrek word vir die gekose

studie (Rubin & Babbie, 2008; Sharma, 2017:751). Vir hierdie spesifieke studie is daar besluit op 'n doelgerigte steekproefmetode.

'n Doelgerigte steekproefmetode verwys daarna dat die navorser doelbewus spesifieke mense kies om mee onderhoude te voer, omdat hulle die nodige karaktereienskappe, kennis en ervaring het en dus die nodige of gewenste inligting kan bied (Gentles *et al.*, 2015). In hierdie geval is dit die mees ervare eiendomsagente van Potchefstroom (sien Afdeling 1.8.2).

Vir hierdie spesifieke studie is daar besluit om semi-gestruktureerde onderhoude met ses van die mees ervare eiendomsagente van Potchefstroom se grootste eiendomsagentskappe en ses van die mees ervare agente van Potchefstroom se kleiner eiendomsagentskappe te voer, met die doel om spesifieke navorsingsvraag 2 (sien Afdeling 1.4.3) en spesifieke navorsingsvraag 3 (sien Afdeling 1.4.4) te beantwoord. 'n Totaal van 12 onderhoude is dus gevoer. Hierdie onderhoude was genoeg, aangesien 'n versadigingspunt bereik is waar inligting herhaal en geen nuwe inligting na vore gekom het nie (Green & Thorogood, 2009:120).

Die selekteringskriteria vir hierdie 12 deelnemers (eiendomsagente) was soos volg:

Tabel 3-2: Selekteringskriteria vir doelgerigte steekproef

Ses van die mees ervare agente by groter eiendomsagentskappe	Eiendomsagente wat 'n minimum van 5 jaar in die eiendomsbedryf is. Eiendomsagente wat by eiendomsagentskappe werksaam is waar daar meer as 20 ander agente ook werk.
Ses van die mees ervare agente by kleiner eiendomsagentskappe	Eiendomsagente wat 'n minimum van 5 jaar in die eiendomsbedryf is. Eiendomsagente wat by eiendomsagentskappe werksaam is waar daar minder as 5 ander agente ook werk. (In die meeste gevalle is die prinsipaal van die agentskap ook die enigste agent).

Daar word spesifiek gefokus op die mees ervare eiendomsagente van die grootste en kleinste eiendomsagentskappe, juis omdat hierdie agente jare se ervaring en ondervinding het in die bedryf en bekend is met die areas en eiendomsmark van Potchefstroom. Verder word daar spesifiek gefokus op ses agente van die grootste eiendomsagentskappe van Potchefstroom, omdat hierdie agente nie slegs kompeteer met eksterne agente nie, maar ook interne agente. Die onderhoude fokus dus op hulle kommunikasiebestuur om verhoudings intern sowel as ekstern te bou met ander agente.

Daar word verder ook spesifiek gefokus op ses agente van Potchefstroom se kleiner agentskappe, op grond van hulle ervaring en ondervinding in die bedryf. Die kleiner eiendomsagentskappe staan spesifieke struikelblokke in die gesig, veral binne die kompeterende

eiendomsmerk van Potchefstroom. Die onderhoude fokus dus daarop om hulle spesifieke perspektief te kry rakende die belangrikheid van verhoudings bou met ander agente en by ander agentskappe vir oorlewing. Hierdie deelnemers is dus doelbewus gekies omdat hulle die meeste inligting en kennis besit oor die onderwerp.

Daar moet gelet word dat die studie in Afrikaans gedoen is. Daarom is eiendomsagente gekies wat Afrikaans geletterd is. Die 12 deelnemers wat volgens die doelgerigte steekproefmetode en volgens die bogenoemde insluitings- en uitsluitingskriteria gekies is, is egter almal Afrikaans eerstetaal sprekers en hul taal het geen invloed op hul seleksie vir die studie gehad nie.

Nadat alle toestemming verkry is, is die onderhoudskedule, wat dien as 'n meetinstrument vir die studie, opgestel op grond van die temas en konstrakte wat tydens die literatuurstudie geïdentifiseer en uiteen gesit is.

3.4.2.2 Meetingsinstrument: Onderhoudskedule

Soos reeds genoem in Afdeling 3.4.2, vind semi-gestruktureerde onderhoude plaas in die vorm van 'n gesprek en word die onderhoudskedule saamgestel uit oop vrae, wat spasie bied vir opvolg vrae. Dit moedig tweerigting kommunikasie en interaksie aan en lei tot dieper antwoorde en meer insig (Baxter & Babbie, 2004:330; Grunig, 2002). Die onderhoudskedule bied dus struktuur en leiding vir die onderhoud en dien as handleiding vir die onderhoudvoerder.

Du Plooy (2001:177) bied die volgende sleutelkenmerke van semi-gestruktureerde onderhoude:

- Dit beoog om struktuur met buigsaamheid te kombineer.
- Die formaat is interaktief.
- Deur gebruik te maak van opvolg vrae wat tweerigting simmetriese kommunikasie fasiliteer, verkry die navorser meer in-diepte antwoorde.
- Dit genereer nuwe kennis en idees.

Die onderhoudskedule poog dus om die volgende te bereik:

- Die deelnemer die geleentheid te gee om vryelik uit te brei oor al die vrae wat gestel is.
- Die navorser in staat te stel om die deelnemer se lyftaal en emosies waar te neem.
- Die navorser toe te laat om addisionele vrae te vra om seker te maak dat hy/sy die antwoorde van die deelnemer reg verstaan.

Die onderhoudskedule vir hierdie studie word bepaal deur die navorsingsvrae van die studie en opgestel vanuit die temas en konstrakte wat tydens die literatuurstudie geïdentifiseer en uiteengesit is. Die onderhoudskedule se vrae is geformuleer en gebaseer op Hon en Grunig (1999) se gestandaardiseerde kwalitatiewe vraelys, wat ontwikkel is binne die konteks van skakelwerk, internasionaal getoets is en al vir jare lank deur navorsers gebruik is. Verskeie Suid-Afrikaanse studies (Cronje, 2016:237; De Wet, 2022; Pressly, 2016:61; Sutton, 2014:58) wat alreeds suksesvol uitgevoer is, het ook gebruik gemaak van hierdie vraelys as struktuur en leiding vir vrae van beide onderhoudskedules asook vraelyste.

Dit is dus duidelik dat Hon en Grunig (1999) se kwalitatiewe vraelys 'n goeie instrument is vir die invordering van data vir hierdie spesifieke onderwerp: die bou en onderhou van verhoudings met belangegroepe. Die vrae is egter nie net so vanuit Hon en Grunig (1999) se vraelys gebruik nie, maar is aangepas volgens die navorsingsvrae en -doelwitte van hierdie spesifieke studie, om relevansie en akkuraatheid te verseker. Verdere vrae is ook bygevoeg wat spesifiek fokus op kommunikasiebestuur, veral ten opsigte van tweerigting simmetriese kommunikasie en die verhoudingsboustrategieë wat die literatuur bied.

Die onderhoudskedule se vrae is op so 'n manier saamgestel dat die onderhoudvoerder sover as moontlik nie die deelnemers lei tot sekere antwoorde nie, maar eerder 'n gesprek aanmoedig. Na die deelnemers 'n vraag beantwoord het en die geleentheid daar was, het die navorser opvolgvrae aan die deelnemers gevra, om meer oor die onderwerp uit te vind en te verseker dat die onderhoud in 'n gesprek formaat plaasvind, om sodoende dieper insig en 'n groter verskeidenheid antwoorde en reaksies te verkry.

Dieselfde onderhoudskedule is gebruik vir die eiendomsagente wat by groot en klein agentskappe werksaam is. Die onderstaande tabel (Tabel 3-3) sit die onderhoudskedule uiteen:

Tabel 3-3: Onderhoudskedule

Goeiedag. My naam is Iliz-Mari de Beer, en ek is tans 'n MA-student aan die NWU. Die studie handel oor hoe die eiendomsagente in Potchefstroom verhoudings met mekaar bou en bestuur, deur middel van tweerigting kommunikasie (kommunikasiebestuur). Die geregistreerde titel van my studie lui soos volg: Die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met mekaar te bestuur. Is dit in orde as die gesprek opgeneem word vir verdere analitiese doeleindes? Die opname sal slegs gebruik word om notas te kontroleer, seker te maak van feite/antwoorde en om foute te voorkom. Ek wil begin deur baie dankie te sê vir u tyd en dat u bereid is om aan die studie deel te neem. Dankie dat u reeds die toestemmingsvorms voltooi het.
--

Vrae	Konstrukte
Twee­rigting simmetriese model	
1. Hoe sou u die kommunikasie met of tussen u en ander eiendomsagente in Potchefstroom beskryf?	Algemene vraag
2.1 Tot watter mate vind daar deurlopende kommunikasie plaas tussen u en ander eiendomsagente?	Wedersydse vorming en vloei van inligting (terugvoer en dialoog)
2.2 Tot watter mate sou u sê is daar geleentheid vir eiendomsagente om in gesprek te tree met mekaar?	
2.2.1 Is hierdie gesprekke dialogies van aard (nie 'n monoloog nie)?	
2.2.2 Kry albei partye gelyke geleentheid om tydens gesprekke te praat (dui ook op balans)?	
2.3 Hoe oop en bereid is u om in gesprek te tree met ander eiendomsagente van Potchefstroom?	
2.4 Hoe oop en bereid dink u is die eiendomsagente van Potchefstroom om openlik met mekaar te kommunikeer?	
3.1 Wat beskou u as deursigtige kommunikasie?	Deursigtigheid, etiese, en verantwoordelike kommunikasie
3.2 Hoe verseker u deursigtige kommunikasie met ander eiendomsagente in Potchefstroom?	
3.3 Wat beteken etiese kommunikasie vir u persoonlik?	
3.4 Hoe gaan u te werk om te verseker dat u kommunikasie met ander eiendomsagente in Potchefstroom eties en opreg is?	
3.4.1 Dink u dat ander eiendomsagente ook eties en opreg kommunikeer met u?	
3.5 Beskryf verantwoordelike kommunikasie. Hoe sien u verantwoordelike kommunikasie tussen eiendomsagente?	
3.6 Tot watter mate word die kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom as verantwoordelike kommunikasie bestempel?	
4.1 Tot watter mate sou u sê word beide u eie asook ander agente se belange/behoefte in ag geneem tydens kommunikasie tussen uself en ander eiendomsagente?	Balans van belange en balans in kommunikasie
4.2 Tot watter mate het u en ander eiendomsagente gelyke geleentheid om met mekaar te gesels?	
4.2.1 Is daar 'n balans (gelyke hoeveelheid) kommunikasie tussen u en ander eiendomsagente?	
Belangegroepverhoudingsbestuurteorie	
5.1 Voel u dat u 'n verhouding met ander eiendomsagente in Potchefstroom het? Hoekom of hoekom nie?	Verhoudings oor die algemeen
5.2 Hoe sou u, u verhouding met ander eiendomsagente van dieselfde of ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom beskryf?	
5.3 In u opinie, is die vorming van sterk verhoudings met ander eiendomsagente (van dieselfde asook ander agentskappe in Potchefstroom) belangrik en waarom?	

Vrae	Konstrukte
Verhoudingsbou-strategieë	
6. Hoe gaan u te werk / watter strategieë pas u toe om verhoudings met ander eiendomsagente in Potchefstroom te bou en te onderhou?	Algemene vraag
Die onderstaande vrae word gevra indien sekere strategieë nie aangespreek word in die bogenoemde vraag se beantwoording nie – onderhoudvoerder vra soos nodig en soos gelei deur die onderhoud se vloei.	
7.1 Hoe bereidwillig is u om inligting (belangrike/hulpvaardige inligting) bekend te maak aan ander eiendomsagente (van dieselfde, asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom)? 7.2 Het u toegang tot inligting van ander eiendomsagente in Potchefstroom?	Toegang
8.1 Tot watter mate verseker u dat daar 'n positiewe gesindheid is tussen u en ander eiendomsagente in Potchefstroom? 8.2 In u opinie, dra 'n positiewe gesindheid by tot die bou van verhoudings met ander eiendomsagente in Potchefstroom? Motiveer u antwoord.	Positiwiteit
9. Tot watter mate vind daar oop en eerlike kommunikasie plaas tussen eiendomsagente in Potchefstroom? Enige voorbeelde?	Openheid en openbaarmaking
10. Hoe verseker u egtheid in u kommunikasie met ander eiendomsagente in Potchefstroom? En ander eiendomsagente met u?	Versekering van egtheid
11.1 Tot watter mate woon u geleenthede by waar u en ander eiendomsagente in Potchefstroom kan kommunikeer met dieselfde mense? 11.2 Watter geleentheid skep u vir ander eiendomsagente om met u, asook ander groepe wat gedeelde belang vir albei partye kan inhou, te kommunikeer?	Netwerk
12.1 Tot watter mate laat u ander eiendomsagente in Potchefstroom toe om deel te neem aan sekere take waarvoor u verantwoordelik is? 12.2 Laat ander eiendomsagente in Potchefstroom u ook toe om te deel in hulle take?	Deel van take
Uitkomstes van 'n verhouding	
13.1 Tot watter mate luister u na die raad en opinies van ander eiendomsagente (van dieselfde of ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom)? 13.2 Tot watter mate het ander eiendomsagente in Potchefstroom 'n invloed op die besluite wat u neem? 13.3 Kan u enige voorbeelde noem wat wys dat u ander agente in Potchefstroom se belange in ag geneem het in u optrede of besluite wat u geneem het, al dan nie?	Gedeelde beheer

Vrae	Konstrukte
14.1 Vertrou u ander eiendomsagente in Potchefstroom? Hoekom/hoekom nie? 14.2 Hoe weet u dat ander eiendomsagente in Potchefstroom u vertrou? 14.3 Kan u 'n voorbeeld gee van iets wat u gedoen het/doen wat toon dat u ander eiendomsagente in Potchefstroom regverdig en met integriteit behandel? En ander eiendomsagente teenoor u? 14.4 Kan u aan 'n voorbeeld dink van iets wat u gedoen het/doen, wat aan ander eiendomsagente in Potchefstroom bewys dat u vertrou kan word om u beloftes na te kom (Dat u woord vertrou kan word/ dat u beloftes en dade ooreenstem)? En ander eiendomsagente teenoor u? 14.5 Hoe seker is u dat u die vermoë het om dit wat u sê te bereik? Is daar voorbeelde wat u kan gee om u stelling te bevestig? En ander eiendomsagente teenoor u? 14.6 In u opinie, bestaan daar werklik/kan daar iets soos vertroue bestaan, tussen eiendomsagente van dieselfde, maar ook verskillende eiendomsagentskappe in Potchefstroom en waarom sê u so?	Vertroue: (14.3 Integriteit) (14.4 Betroubaarheid) (14.5 Bekwaamheid)
15.1 Tot watter mate is u tevrede met die verhouding wat u met ander eiendomsagente in Potchefstroom het? 15.2 Beskryf asseblief waarom u tevrede of ontevrede met die verhoudings is.	Verhoudingstevredenheid
16. Kan u enige voorbeelde gee wat wys dat u toegewyd is tot 'n langtermyn verhouding met ander eiendomsagente in Potchefstroom (van dieselfde en ander eiendomsagentskappe) of nie toegewyd is tot so verhouding nie? En ander eiendomsagente teenoor u?	Toewyding
Twee tipe verhoudings	
17. Indien u 'n ander eiendomsagent in Potchefstroom help, verwag u iets inruil daarvoor terug? Motiveer asseblief u antwoord.	Uitruilverhoudings
18.1 Is die belange en welstand van mede-eiendomsagente in Potchefstroom 'n prioriteit vir u? Motiveer asseblief u antwoord. 18.2 Hoe bereidwillig is u om ander eiendomsagente (van dieselfde, asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom) by te staan/ te help, sonder om iets terug daarvoor te verwag?	Gemeenskaplike verhoudings

Daar is dus besluit om semi-gestruktureerde onderhoude vir hierdie studie te gebruik, omdat dit beide toeganklik en beskikbaar is, die steekproef reeds bekend is, en omdat die onderhoudskedule wat uit oop vrae bestaan, struktuur en leiding bied deur tweerigting kommunikasie te fasiliteer gedurende die onderhoud en sodoende meer in-diepte antwoorde en persepsies verkry vanaf die deelnemers.

3.5 Navorsingsproses

Nadat die deelnemers geïdentifiseer is en die onderhoudskedule opgestel is, is die deelnemers via e-pos en WhatsApp uitgenooi om aan die studie deel te neem. Die uitnodigingsbrief is as Addendum A aangeheg. Hulle is verder gekontak om 'n datum en tyd vir die onderhoude wat vir

beide die navorser en elkeen van die deelnemers geskik was, vas te maak. Die onderhoud is vanaf Augustus 2021 tot November 2021 uitgevoer. Die deelnemers is ook gevra om die *BaSSREC Participant Informed Consent*-vorm te teken en elektronies terug te stuur voordat die onderhoud geskeduleer was.

Die onderhoud is by elkeen van die individuele eiendomsagente se kantore gehou. Indien die kantoor van die spesifieke eiendomsagent nie beskikbaar was nie, is daar voorsiening gemaak vir 'n addisionele kantoor. Alle nodige Covid-19 protokolle is in plek gestel vir die aangesig-tot-aangesig onderhoud om gesondheidsrisiko's te minimaliseer, soos byvoorbeeld die dra van maskers, sanitering van hande en sosiale afstand.

Die onderhoudvoerder het aan die begin van die onderhoud deelnemers ingelig oor wat die studie behels, asook wat die fokusareas en doel van die studie is. Deelnemers se toestemming rakende die opname van die onderhoud is gevra en daar is gestel dat die opname, asook hulle antwoorde, as sterk vertroulik hanteer sal word. Laastens is die deelnemers bedank vir hulle deelname en tyd.

Volgens Grunig (2002) is dit belangrik om hierdie gesprek vas te vang in die vorm van 'n klankopname en uitgebreide notas, sodat onsekerhede, misverstande en foute uitgekanselleer kan word. Dit is dus belangrik dat die navorser, met die toestemming van die deelnemers, die onderhoud opneem, asook in-diepte notas neem, om foute te help voorkom en die akkuraatheid van die bevindinge te verseker.

Die data is tydens die onderhoud deur middel van klankopnames en gedetailleerde notas ingesamel, waarna die opnames getranskribeer is. Transkripsie verwys na die proses waar die klankopnames woord-vir-woord na papier oor gedra word (Grunig, 2002). Dit is 'n baie tydrowende proses, maar verseker dat foute geminimaliseer word sodat die gevolgtrekkings wat gemaak word akkuraat en geldig is. Nadat die opnames getranskribeer is, is die data geanaliseer en 'n gevolgtrekking op grond daarvan geformuleer.

3.6 Data analise

Dit is belangrik dat die data wat tydens die onderhoud ingesamel word geanaliseer word, sodat 'n gevolgtrekking geformuleer kan word vir die studie, en aanbevelings op grond daarvan gemaak kan word. Vir hierdie spesifieke studie word daar gebruik gemaak van 'n kwalitatiewe tematiese inhoudsanalise. 'n Kwalitatiewe tematiese inhoudsanalise verwys na die proses waar die navorser die uitgebreide notas en transkripsie van die semi-gestruktureerde onderhoud pas en groepeer by die temas en konstrakte vanuit die teorie, soos uiteengesit in Hoofstuk 2 (Du Plooy, 1997:156; Grunig, 2002).

'n Kwalitatiewe tematiese inhoudsanalise word verder ook beskryf as 'n gedetailleerde en sistematiese ondersoek van die inhoud, met die doel om patrone, temas of vooroordele te identifiseer (Braun & Clarke, 2012:2; Leedy & Ormrod, 2010). Hierdie passing van die notas en aanhalings met die verskeie teoretiese temas en konstrunkte dien dus as bewyse en motivering vir die gevolgtrekking wat die navorser daaruit maak.

Die stappe wat gevolg is tydens die uitvoer van die tematiese inhoudsanalise, ook in hierdie studie, word in Tabel 3-4 vervat (Du Plooy, 1997:156-164).

Tabel 3-4: Stappe van 'n tematiese inhoudsanalise

Stappe wat tydens tematiese inhoudsanalise gevolg word
1. Samel alle moontlike data in
2. Kies die metode van analise. Vir hierdie studie is 'n tematiese inhoudsanalise gekies
3. Maak kopieë van onderhoudstranskripsies voor jy met die tematiese inhoudsanalise begin
4. Skryf die bevindinge neer

In die spesifieke studie word die transkripsies vergelyk met die temas en konstrunkte wat geïdentifiseer is uit die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie in die literatuurstudie, om sodoende te bevestig of die eiendomsagente van Potchefstroom wel strategiese, langtermyn verhoudings met mekaar bou deur die gebruik van tweerigting simmetriese kommunikasie, om sodoende by te dra tot hul sukses en voortbestaan. Die temas is as volg geïdentifiseer:

Tabel 3-5: Temas en kategorieë vanuit die transkripsie

Temas en kategorieë waarvolgens data getranskribeer is		
Beskrywing van die aard van bestaande verhoudings		
Kommunikasie wat gebruik word om verhoudings te bestuur tussen die eiendomsagente: Tweeërting-simmetriese kommunikasie		
• Wedersydse vorming en vloeï van inligting • Deursigtigheid, etiese en verantwoordelike kommunikasie • Balans van belange en balans in kommunikasie		
Belangegroepverhoudingsbestuur tussen die eiendomsagente: Belangegroepverhoudingsbestuurteorie		
Verhoudingsbou-strategieë	Verhoudingsuitkomstes	Twee tipes verhoudings
• Toegang • Positiwiteit • Openheid en openbaarmaking • Versekering van egtheid • Netwerk • Deel van take	• Gedeelde beheer • Vertroue • Tevredenheid • Toewyding	• Uitruilverhoudings teenoor gemeenskaplike verhoudings

3.7 Geldigheid en betroubaarheid

Vir navorsing om as geldig en betroubaar bestempel te word, moet die navorsing wat tydens 'n studie gedoen word, spesifiek, relevant en doelgerig wees (Patton, 1999). In 'n kwalitatiewe studie word geldigheid en betroubaarheid verseker op die volgende wyses: Die navorser moet sorg dat temas en konstrunkte wat gemeet moes word in werklikheid wel gemeet is (geldigheid) en dat die kwalitatiewe semi-gestruktureerde onderhoude konsekwent uitgevoer word (betroubaarheid) (Mohajan, 2017:57; 70). Wanneer aan hierdie twee vereistes voldoen is, kan die navorsing as geloofwaardig beskou word (Korstjens & Moser, 2018:121-122).

Betroubaarheid en geldigheid is eerstens deur die literatuurstudie verseker deur van betroubare soekenjins gebruik te maak om akademiese bronne te bekom. Die bronne wat gebruik is, het almal voldoen aan die vereistes om betroubaar te wees, soos om die name van skrywers te noem, asook die datums van publikasie en name van publikasies. Deur akademiese bronne te gebruik wat uit betroubare bronne verkry is, is betroubaarheid en geldigheid bereik.

In hierdie studie dien die literatuurstudie as 'n teoretiese raamwerk vir die res van die studie, waarvolgens die semi-gestruktureerde onderhoudskedule saamgestel is, wat bydra tot die geldigheid en betroubaarheid daarvan. Die data wat uit die semi-gestruktureerde onderhoude verkry is, stem ooreen met die temas en konstrunkte wat in die literatuurstudie geïdentifiseer en uiteen gesit is.

Verder is die deelnemers vir hierdie studie spesifiek gekies volgens hul kennis van en ervaring in die eiendomsmark van Potchefstroom. Indien ander deelnemers gebruik sou word, sal die persepsies dalk verskil van die gekose deelnemers, maar dieselfde onderhoudskedule sal steeds gebruik kan word. Die persepsies wat verkry word sal steeds handel oor die bou en onderhou van strategiese, langtermyn verhoudings tussen eiendomsagente in Potchefstroom, deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie.

Die fokus is dus steeds daarop gerig om die tweede en derde spesifieke navorsingsvraag van die studie te beantwoord. Die data wat tydens die literatuurstudie en semi-gestruktureerde onderhoude ingevorder is, is dus geldig en betroubaar omdat dit relevant is tot die onderwerp en spesifiek daarop gefokus is om die drie spesifieke navorsingsvrae van die studie te beantwoord.

Die onderhoude het dus gemeet wat oorspronklik bedoel is om te meet en die onderhoude is op dieselfde wyse (konsekwent) met dieselfde onderhoudskedule uitgevoer.

3.8 Etiese aspekte

Vir hierdie studie is die nodige toestemming verkry voordat die empiriese navorsing begin het. Toestemming en etiese goedkeuring is vanaf die Noordwes-Universiteit se Institusionele Navorsingsetiekkomitee en die *Basic and Social Sciences Research Ethics Committee* (BaSSREC) verkry. Die 12 geïdentifiseerde eiendomsagente van die verskeie eiendomsagentskappe het ook hul toestemming gegee om aan die studie deel te neem deur die *BaSSREC Participant Informed Consent*-vorm te teken en elektronies terug te stuur voordat die onderhoud geskeduleer was.

Omdat die eiendomsagente onafhanklike kontrakteurs is, is die toestemming van die eiendomsagentskappe nie nodig nie – slegs die individuele eiendomsagente moet toestemming verleen (Kimmons, 2019b). Dit was dus volkome die agent se persoonlike keuse of hy/sy aan die studie wou deelneem of te nie, en deelnemers kon ter enige tyd onttrek (hoewel geen deelnemer onttrek het nie).

Alle navorsingsmetodes is dus uitgevoer volgens die etiese riglyne en standaarde van die NWU. Die agente se identiteit is anoniem gehou en alle data wat tydens die semi-gestruktureerde onderhoude ingesamel is, is as streng vertroulik hanteer. In die rapportering van die data is daar slegs na K1, K2, K3, ens. (agente by klein eiendomsagentskappe) en G1, G2, G3, ens. (agente by groot eiendomsagentskappe) verwys om hul identiteit te beskerm.

Die navorser het ook vooraf etiese opleiding voltooi, spesifiek die *Training and Resources In Research Ethics Evaluation* (TRREE)-opleidingsprogram vir die evaluering van navorsingsetiek, om te verseker dat sy die belangrikheid van etiek verstaan en oor die nodige etiese kennis besit om die studie op 'n etiese wyse uit te voer.

Ander etiese aspekte is ook reeds in Hoofstuk 1 bespreek (sien Afdeling 1.9).

3.9 Samevatting

Hierdie hoofstuk fokus op die navorsingsmetodes wat tydens die studie uitgevoer is om die navorsingsprobleem aan te spreek. Die navorsingsbenadering, -ontwerp, en -metodes wat die navorser vir die studie gebruik het, is uiteengesit en in detail bespreek.

Hierdie hoofstuk bied ook die proses (data-analise) wat gebruik is om die inligting te analiseer, die etiese aspekte wat tydens die navorsing in ag geneem en gevolg was, asook die stappe wat geneem is om die geldigheid en betroubaarheid van die navorsing te verseker.

In die volgende hoofstuk word die resultate van die semi-gestruktureerde onderhoude, wat met ses agente van Potchefstroom se grootste eiendomsagentskappe en ses agente van Potchefstroom se kleiner eiendomsagentskappe gevoer is, geanaliseer en geïnterpreteer met die doel om die tweede en derde spesifieke navorsingsvrae te beantwoord.

HOOFSTUK 4 BEVINDINGE VAN DIE ONDERHOUDE

4.1 Inleiding

In Hoofstuk 1 is verduidelik dat daar oor die afgelope paar jaar 'n drastiese toename in die aantal eiendomsagente in Potchefstroom plaasgevind het (Lawrence, 2020; Property24, 2021). Kompetisie binne die eiendomsmark het dus merkwaardig toegeneem. Hoewel daar geweldige kompetisie tussen eiendomsagente in die kompeterende mark heers, is dit ook verduidelik dat hierdie eiendomsagente moet saam werk om 'n kompeterende voordeel te kry en verhoudings met mekaar moet kweek om te oorleef.

Die teoretiese argumente in Hoofstuk 2 stel dat strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar, daardie kompeterende voordeel aan die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom kan bied. Black (2019) staaf hierdie stelling deur te op te merk dat eiendomsagente in kleiner gemeenskappe moet begin saam staan indien hulle wil oorleef.

Verder is verhoudingsbou met mekaar veral van toepassing op die eiendomsagente in Potchefstroom, omdat daar geen sentrale outomatiese eiendomsnoteringsstelsel in plek is nie en agente dus afhanklik is van mekaar wanneer dit kom by die bemerk/verkoop/verhuur van eiendomme. Die eiendomsagente in Potchefstroom is verder ook werksaam in groot agentskappe waar hulle dikwels intern kompeteer vir noterings, teenoor die kleiner agentskappe waar die prinsipaal dikwels die enigste agent is. Verhoudingsbou met mekaar is dus van kardinale belang vir oorlewing.

In die vorige hoofstuk is die navorsingsmetodes wat die navorser vir die studie gebruik het uiteengesit en die onderhoudskedule vir die semi-gestruktureerde onderhoude is meegedeel.

In hierdie hoofstuk word daar eerstens 'n kort oorsig gegee van die teoretiese konstruksies soos geïdentifiseer in die literatuur. Daarna word die bevindinge daarvolgens ontleed en geïnterpreteer om sodoende die opinies en persepsies van die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom van beide klein en groot eiendomsagentskappe te kry. Na aanleiding van hierdie bevindinge word daar tot gevolgtrekkings gekom.

4.2 Data analise

Die data wat deur die semi-gestruktureerde onderhoude ingesamel is, word in hierdie hoofstuk deur middel van 'n kwalitatiewe tematiese inhoudsanalise (sien Afdeling 3.4.2) geanaliseer en geïnterpreteer, met die doel om spesifieke navorsingsvraag 2 en spesifieke navorsingsvraag 3 te beantwoord:

2. Wat is die agente by die grootste eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?

3. Wat is die agente by die kleiner eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?

4.3 Tweerigting simmetriese kommunikasie model

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.4) verwys tweerigting simmetriese kommunikasie na die wedersydse kommunikasie wat plaasvind tussen 'n organisasie en sy verskeie belangegroepe, en bied die tweerigting simmetriese model sekere konstrunkte waarop 'n organisasie moet fokus of moet aanwend om tweerigting kommunikasie met sy verskeie belangegroepe te fasiliteer en te bewerkstellig, naamlik (i) wedersydse vorming en vloeï van inligting (terugvoer en dialoog), (ii) deursigtigheid, etiese en verantwoordelike kommunikasie, en (iii) balans van belange en balans in die kommunikasie.

Die bevindinge wat vanuit die ingesamelde data verkry is, asook die argumente en gevolgtrekkings wat daarvolgens rondom elk van die bogenoemde konstrunkte geformuleer is, word vervolgens bespreek.

4.3.1 Wedersydse vorming en vloeï van inligting (terugvoer en dialoog)

Die teorie stel dat indien die tweerigting simmetriese model toegepas word, 'n organisasie gebruik moet maak van kommunikasiestrategieë eerder as oorreedingsstrategieë, sodat inligting nie slegs uitvloeï nie, maar ook ontvang word. Vervolgens vind daar dus dialoog en terugvoer plaas en word belangegroepe ook die geleentheid gegee om aan die kommunikasieproses deel te neem. Sodoende word 'n wedersydse begrip gevestig tussen belangegroepe en die organisasie, aangesien beide aan die kommunikasieproses deelneem (sien Afdeling 2.3.4).

Daar kan dus gestel word dat indien die eiendomsagente van beide groot en klein eiendomsagentskappe van Potchefstroom daarop fokus om deur middel van tweerigting simmetriese kommunikasie te kommunikeer en na mekaar se idees, opinies en behoeftes te luister en in ag neem, dit kan lei tot 'n goeie verstandhouding, vertroue en 'n sterk verhouding.

Tydens die onderhoude het met eiendomsagente van klein agentskappe het deelnemer K4 gestel: "Kommunikasie tussen agente in Potchefstroom is eintlik nie so sleg nie. In my opinie vind tweerigting kommunikasie baie goed plaas – veral tussen my en agente met wie ek al 'n pad gestap het, maar dit gebeur ook dat nie dat alle agente so openlik kommunikeer nie."

Deelnemer K1 het ook gestel: “Oor die algemeen is dit maklik om agente in die hande te kry en inligting te kry van hulle, veral die agente wat net soos ek deel van ’n klein agentskap vorm en weet hoe moeilik die kompetisie is. Dit is nie altyd die geval met agente van groter agentskappe nie. Hulle is geneig om nooit ’n foon te antwoord of dae te vat om terug te antwoord.”

Deelnemer K4 en K6 het gesê dat alhoewel kommunikasie-vloei met ander agente plaasvind, dit “soms dae vat” en dat meeste agente “net nooit terug kom na jou toe nie”, omdat hulle die inligting van die eiendom vir hulself wil behou.

Daar kan dus gestel word dat sommige van die eiendomsagente van die kleiner agentskappe in Potchefstroom voel dat al wanneer inligting werklik vrylik gedeel word en daar dialoog plaasvind, is wanneer daar reeds ’n vorm van verhouding tussen die agente bestaan.

Die deelnemers van die kleiner agentskappe het ook verduidelik dat dialoog en terugvoer in die bedryf belangrik is, aangesien agente oor transaksies moet kommunikeer. In meeste gevalle verkoop die noteringsagent nie die eiendom nie – daar is ’n ander verkoopsagent ook by die transaksie betrokke. In hierdie proses is daar baie onderhandelings wat tussen die twee agente plaasvind, aangesien elkeen sy koper/verkoper verteenwoordig in die transaksie. Deelnemer K2 het verduidelik dat dialoog en terugvoer plaasvind tydens onderhandelings, omdat daar dan “geld ter sprake is” en die koop-ooreenkoms dan tot stand kom. Dit blyk dus dat dialoog plaasvind tussen eiendomsagent wanneer ’n transaksie ter sprake is (finansiële gewin), maar dat die persepsie heers dat agente nie sommer in ander gevalle terugvoer bied nie.

Soortgelyk voel die deelnemers van die groter agentskappe voel dat daar slegs tweerigting simmetriese kommunikasie tussen agente plaasvind wanneer dit “tot beide se voordeel” is (Deelnemer G3). Deelnemer G6 het hierdie stelling beaam deur te sê: “Agente is geneig om eers op hulself te fokus en inligting te weerhou van ander agente, juis omdat die kompetisie so hoog is.”

Die deelnemers van die groter agentskappe het verduidelik dat al wanneer agente werklik vrylik inligting deel, veral wanneer dit kom by iets soos ’n alleenmandaat, waar ’n ander agent deur die spesifieke agent moet werk, is wanneer daardie mandaat amper verval en die agent nie die plek verkoop kry nie. Daar word dan na ander agente uitgereik en die inligting waarna hulle al weke voor vra word gedeel, juis omdat daardie agent sy 50% kommissie wil behou voor die mandaat verval en oop gestel word aan ander agente.

Deelnemer G4 het verder ook gestel dat dialoog en terugvoer tussen agente van dieselfde agentskap baie meer geneig is om plaas te vind, omdat hulle tot ’n mate tog saam funksioneer, want as die agentskap goed doen en die agentskap se naam in die gemeenskap bevorder word,

dit ook tot hulle voordeel is. “Byvoorbeeld, as die meerderheid of selfs vyf tot tien agente van dieselfde agentskap hul kliënte diens en goeie diens lewer is die kliënte geneig om goed te praat van die agent en hul waardering te bewys deur op sosiale media kommentare te los, soos ‘Piet van Dot-eiendomme, dankie vir jou vriendelike diens’ of die agent/agentskap aanbeveel vir hul vriende en familie... sodoende word die agentskap as ‘goed’ bestempel en is dit tot voordeel vir al die agente van die agentskap, omrede mense dadelik goed dink as hul hoor die agent werk vir die spesifieke agentskap.” Die meerderheid van die eiendomsagente van groot agentskappe voel dus dat kommunikasie-vloei makliker tussen agente plaasvind wanneer dit in beide se guns tel, veral intern binne dieselfde agentskap.

Vanuit die boonste opinies kan die argument dus gemaak word dat vorming en vloei van inligting wel tot ’n mate plaasvind tussen die eiendomsagente van beide klein en groot agentskappe in Potchefstroom, maar in meeste gevalle slegs as daar gewin in die proses is. Agente by kleiner agentskappe wys spesifiek uit dat hulle dialoog en terugvoer ontvang vanaf agente wat ook by kleiner agentskappe werk, maar nie noodwendig van agente by die groter agentskappe nie. Verder blyk dit dat dialoog en terugvoer makliker plaasvind tussen agente met wie daar ’n reeds-bestaande verhouding is.

Die eiendomsagente beklemtoon die feit dat dialoog en terugvoer slegs voorkom wanneer albei partye voordeel uit die spesifieke situasie sal trek. Indien daar nie wedersydse voordeel is nie, blyk dit dat die agente (veral by die groter agentskappe) eerder terugvoer vermy met ander eiendomsagente in die dorp. Dit blyk dus dat inligting nie noodwendig altyd gemaklik vloei tussen eiendomsagente in die dorp nie en dat dialoog soms beperk word, aangesien inligting (veral oor eksklusiewe mandate) nie met mekaar gedeel wil word nie.

4.3.2 Deursigtigheid, etiese, en verantwoordelike kommunikasie

Volgens die teorie vind tweerigting simmetriese kommunikasie in die vorm van ’n dialoog/gesprek plaas. Tweerigting simmetriese kommunikasie skep dus ruimte vir oop en eerlike kommunikasie, asook terugvoer tussen die organisasie en sy verskeie belangegroepe. Die teorie stel dat tweerigting simmetriese kommunikasie ’n verantwoordelike benadering tot kommunikasie is. Verder moet tweerigting simmetriese kommunikasie gesien word as ’n etiese benadering tot kommunikasie. Dit beteken dus dat die eiendomsagente van Potchefstroom moet verseker dat hulle kommunikasie met ander eiendomsagente van dieselfde, asook ander eiendomsagentskappe op ’n etiese, deursigtige en verantwoordelike wyse moet geskied (sien Afdeling 2.3.4).

Tydens die onderhoude met agente van klein eiendomsagentskappe het deelnemer K2 uitgebrei oor wat hy sien as etiese en verantwoordelike kommunikasie tussen agente van beide groot en klein agentskappe in Potchefstroom: “Etiese en verantwoordelike kommunikasie vir my is dat ons opreg, respekvol en konstant sal wees binne ons optrede teenoor en kommunikasie met mekaar.” Deelnemer K6 het soortgelyk gestel dat etiese kommunikasie “hand-aan-hand loop met die agent se morele kompas”.

Vanuit die agente by klein agentskappe se persepsies blyk dit dat hulle nie oortuig is dat agente in Potchefstroom se kommunikasie op suiwer motiewe gestaaf is nie. Deelnemer K1 en K3 het byvoorbeeld genoem dat deursigtigheid in die eiendomsbedryf ’n relatiewe term is. Deelnemer K5 voel ook so: “die term deursigtigheid beteken nie dieselfde ding vir elke agent nie.”

Die meerderheid van die deelnemers van klein agentskappe het dieselfde opinie rakende deursigtigheid gedeel, en deurlopend verduidelik dat daar wel soms deursigtigheid en etiek bestaan tussen agente, maar dat dit afhang “van die agent se agenda en persoonlike waardes” en of daar ’n verhouding in plek is (Deelnemer K1).

Die deelnemers van die groot agentskappe het ook genoem dat daar wel deursigtigheid plaasvind in die kommunikasie met ander agente, veral binne ’n agentskap. Dit blyk egter of etiese en deursigtige kommunikasie nie altyd plaasvind met eiendomsagente van ander agentskappe nie.

Deelnemers G2 en G6 het gestel dat meeste agentskappe wel ’n tipe van etiese kode in plek moet hê, maar dat hierdie etiese kodes fokus op die optredes teenoor en kommunikasie met kliënte en eienaars, en nie so erg op die kommunikasie met ander agente nie. Deelnemer G4 het verder ook gestel dat selfs al is daar ’n etiese kode in ’n agentskap, dit nie beteken dat alle agente daardie etiese kode volg nie en dat indien die prinsipaal dit nie toepas nie, die etiese kode in elk geval net ’n niksseggende dokument is.

Deelnemer G5 het hierdie argument ondersteun deur te stel dat die reëls en etiese kode binne sekere eiendomsagentskappe deursigtigheid verseker, maar dat dit nie altyd die geval is met al die agentskappe in Potchefstroom nie, aangesien nie alle agentskappe volgens dieselfde reëls en etiese kodes funksioneer nie.

Die deelnemers het verduidelik dat daar ook ’n raad is waaraan alle eiendomsagente moet behoort (*Property Practitioners Regulatory Authority*) en wanneer ’n agent by die raad registreer moet die agent volgens hul kode optree. Die deelnemers het egter genoem dat daar baie eiendomsagente is wat nie eers by die raad geregistreer is nie en dit opsigself nie op etiese optrede dui nie. Wanneer ’n agent die bedryf betree moet hy/sy ’n FFC (*Fidelity Fund Certificate*) by die *Property Practitioners Regulatory Authority* verkry. Geen agent mag eiendom bemark of

verkoop sonder 'n FFC nie. Verder moet eiendomsagente 'n eksamen aflê binne die eerste jaar, wat meeste agente in Potchefstroom nie doen nie. “Daar is honderde agente in ons dorp wat onwettig praktiseer” (deelnemer G5). Dit blyk dus dat die agente onder mekaar voel dat almal nie volgens die reëls en regulasies van die bedryf funksioneer nie. Hierdie deelnemer het verder genoem dat jy nie kan vertrou wat “hierdie agente vir jou sê nie, want hulle is nie eers *legit* agente nie”. Die feit dat eiendomsagente onwettig praktiseer veroorsaak dus dat ander agente nie glo dat hul eties en deursigtig sal kommunikeer nie.

Deelnemer G1 het 'n baie direkte stelling gemaak: “Deursigtigheid, sowel as eerlikheid in ons bedryf, is selde 'n werklikheid en dit is baie hartseer, veral omdat ons almal afhanklik is van mekaar se hulp om 'n bestaan te kan maak”.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word, dat alhoewel daar deursigtigheid tot 'n mate plaasvind in die kommunikasie tussen die agente van dieselfde agentskappe in Potchefstroom, beide groot en klein, dit nie altyd die geval is nie – veral nie met agente van ander agentskappe nie. Verder speel etiese kodes, 'n bestaande verhouding tussen eiendomsagente en die hoeveelheid kompetisie en druk wat ervaar word in die eiendomsmark in Potchefstroom 'n groot rol. Dit blyk dat eiendomsagente in Potchefstroom oor die algemeen voel dat daar nie op eerlike, etiese, verantwoordelike en deursigtige maniere met mekaar gekommunikeer word nie.

Die deelnemers het almal saam gestem dat etiese kommunikasie in werklikheid nie die norm onder alle agente is nie. Dit blyk dat etiese, verantwoordelike en deursigtige kommunikasie tussen agente (van beide klein en groot agentskappe) slegs plaasvind en die norm raak wanneer daar 'n reeds bestaande verhouding in plek is, wanneer agente in die dorp 'n lang pad met mekaar stap, en wanneer agente voel hulle kan die ander een vertrou uit vorige ervaring met daardie spesifieke agent.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat deursigtigheid, verantwoordelike en etiese kommunikasie tussen agente afhanklik is van 'n verhouding wat spreek van wedersydse respek en vertroue. Dit is deurslaggewend, aangesien vertroue in 'n verhouding eers gewen word wanneer oop en eerlike (deursigtige en etiese) kommunikasie die grondslag is. Hierdie tipe kommunikasie, met wedersydse respek as middelpunt, is dus die grondslag vir 'n vertrouensverhouding, soos in Afdeling 2.3.4 genoem is.

4.3.3 Balans van belange en balans in kommunikasie

Die teorie stel dat die wedersydse vloei van inligting (tweerigting simmetriese kommunikasie) nie slegs aan belangegroepe die geleentheid gee om deel te neem aan die kommunikasieproses nie, maar ook die geleentheid bied om 'n meer in-diepte kyk te kry na wat belangegroepe se

persepsies en behoeftes is, en hul kommunikasie en aksies daarvolgens aan te pas. Die tweerigting simmetriese model fokus dus daarop om beide partye se behoeftes in ag te neem. Dit lei daartoe dat kommunikasie op 'n gebalanseerde wyse behoort te geskied, veral met betrekking tot die hoeveelheid kommunikasie wat van een party na 'n ander vloei (sien Afdeling 2.3.4).

Dit blyk vanuit die agente by klein eiendomsagentskappe se persepsie dat 'n langtermyn verhouding en vertroue in mekaar, die sleutel tot balans in die kommunikasie en 'n balans in belange is. Deelnemer K2 het byvoorbeeld gestel dat alhoewel kompetisie hoog is, neem sommige agente mekaar in ag: “Samewerking vind gereeld plaas tussen ons agente wat van klein agentskappe af kom. Ons het tot 'n groep waar ons mekaar help wanneer ons dalk nie 'n alleenmandaat self verkoop kry nie of kliënte het, maar nie die voorraad nie.”

Beide deelnemers K2 en K5 het gesê dat hulle as agente van kleiner agentskappe “maar uitkyk vir mekaar” en “mekaar aanmoedig en ondersteun” waar hulle kan. Hulle het ook gestel dat daar definitief 'n balans van kommunikasie bestaan danksy die WhatsApp-groepe, wat dialoog en terugvoer versterk. Elkeen op die groep het gelyke geleentheid om te kommunikeer. Deelnemer K2 het egter gestel dat die balans in kommunikasie wel nie ter sprake is tussen hom en agente van sekere groot agentskappe nie. “Mens sal boodskappe na agente van sekere groot agentskappe stuur en net eenvoudig nooit terug hoor nie en hul selfone lui ook maar net.”

Deelnemer K4 stel verder dat hy baie eerder sal uitreik na 'n agent saam wie hy al 'n pad geloop het: “Ek werk lievers saam 'n agent wie ek weet my belange ook in ag neem, as 'n onbekende of selfgesentreerde agent wat vir niks en niemand omgee nie – net homself.” Deelnemer K1 het hierdie stelling beaam: “Ek sal baie eerder vir hulp vra vanaf 'n agent wie ek weet my nie te na sal kom nie en wat al jare in die bedryf is en wie ek weet my ook genoeg vertrou om na my toe uit te reik wanneer en indien nodig.”

Die argument kan dus gemaak word dat eiendomsagente by klein agentskappe wel mekaar se behoeftes en belange in ag neem, maar slegs indien daar 'n geskiedenis van samewerking, vertroue en 'n mate van 'n reeds bestaande verhouding bestaan, en ook slegs indien daar 'n vorm van dialoog of voortdurende kommunikasie bestaan.

Die meerderheid van die deelnemers by groot eiendomsagentskappe het dieselfde gesê, wanneer dit kom by mekaar se belange en behoeftes in ag neem, asook samewerking: “Agente werk slegs saam wanneer dit tot voordeel van beide is of wanneer hulle al 'n pad saam gestap het” (Deelnemer G5). Deelnemer G2 het so ver gegaan om te sê: “Daar is agente van dieselfde agentskap wat nie eers sal saamwerk nie, oor die een die ander een al voorheen ingedoen het.”

Deelnemer G6 het ook gestel: “Met die kompetisie wat so hoog is in die dorp, is daar baie agente wat so selfsugtig en selfgesentreerd is dat hulle soms hulself in die voet skiet. As jy al lank genoeg in die bedryf is leer jy vinnig dat om ’n ander agent se belange soms ook in ag te neem, vorentoe baie voordelig vir jou kan wees. Daar is wel ook agente in die dorp saam wie ek nie sal werk nie, tensy dit ’n absolute moet is, maar ek het ook goeie verhoudings met baie ander agente vir wie ek enige tyd ’n klip uit die pad sal rol en wie ek weet my sal help wanneer dit nodig is.”

Die bogenoemde opinie dat daar agente is wat “selfsugtig en selfgesentreerd” is word beaam deur nog ’n deelnemer wat verduidelik dat daar ’n agentskap in die dorp is wat nie kommissie met ander agente op die 50/50 wyse verdeel, soos die ongesproke ooreenkoms in die dorp tussen alle agente is nie. Hierdie agentskap se agente wil kommissie op hul eksklusiewe mandate op ’n 80/20 wyse deel indien ’n ander agent die eiendom verkoop.

Dit beteken dat die noteringsagent 80% van die kommissie wil neem en slegs 20% vir die verkoopsagent wil gee en nie die verdeling op ’n 50% vir elkeen wil doen soos wat al die ander agente in die dorp dit doen nie. Deelnemer G3 verduidelik dat hierdie agentskap se agente al genoem het dat “hulle vir hulself werk” en nie met ander wil deel nie. Dit lei tot die meerderheid van die agente in die dorp wat nie met hierdie agentskap wil besigheid doen nie.

Die argument kan dus gemaak word dat samewerking tussen agente in die dorp op ’n wyse moet geskied waar almal mekaar se belange in ag moet neem, en dit moet ook op ’n gebalanseerde wyse geskied. Indien dit nie die geval is nie, blyk dit dat meeste ander agente nie met daardie spesifieke agentskap se eiendomsagente wil besigheid doen en saamwerk nie, wat beteken dat hulle nie verhoudings bou in die kompeterende mark nie en dat hulle moontlik hulself “in die afgrond kan lei”, soos deelnemer G3 noem. In hierdie geval is dit ook opmerklik dat deelnemer G3 die waarde van gedeelde en gebalanseerde belange uitlig en erken.

Deelnemer G2 het verder ook gestel dat die balans van kommunikasie hand-aan-hand loop met die balans van belange. Die deelnemer het verduidelik dat indien daar nie ’n balans in kommunikasie bestaan nie, sal daar nooit ’n balans van belange wees nie. Agente kan en sal nie mekaar se behoeftes in ag neem en verstaan indien hulle nie openlik met mekaar kommunikeer en daar ’n dialoog plaasvind nie.

Deelnemer G1 het ook gestel dat kommunikasie en die balans daarvan tussen agente baie eenvoudig is: “Kommunikasie vind plaas tussen agente of dit doen nie ... daar is nie iets soos halwe kommunikasie nie.” Die deelnemer het verder verduidelik dat dit so is dat agente nie mekaar toelaat om in dialoog met hulle te tree nie, “maak nie saak hoe hard jy probeer” om met hulle te kommunikeer nie, “jy word net eenvoudig nie die kans gegee” om in gesprek met hulle te

tree nie. Die ander kant van die sy is ook waar: Daar is soms ander agent wat “jou bombardeer met inligting” en “jou nie die geleentheid gee om vrae te vra of ’n sin in te kry nie”.

Daar kan dus afgelei word dat die eiendomsagente van die groot agentskappe in Potchefstroom wel kommunikeer, saamwerk en mekaar se belange in ag neem, wanneer dit tot voordeel is vir hulself, en ook wanneer daar ’n verhouding bewerkstellig is. Vanuit die bogenoemde kan die argument dus gemaak word dat solank daar ’n vorm van vertroue en verhouding bestaan, agente baie meer geneig is om openlik met mekaar te kommunikeer, saam te werk, mekaar se belange in ag te neem, en selfs vir raad en leiding te vra.

Dit blyk egter dat daar nie ’n balans van kommunikasie of belange heers tussen agente (van klein en groot agentskappe) wat nie ’n reeds bestaande verhouding het nie. Dit staan egter uit dat die deelnemers telkemale genoem het dat die persepsie heers dat eiendomsagente oor die algemeen slegs hul eie gewin eerste stel, nie noodwendig openlik en eties kommunikeer nie, en nie belange deel wat tot voordeel van die ander is nie.

4.4 Belangegroepverhoudingsbestuurteorie

Soos in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.4) uiteen gesit is, bied die belangegroepverhoudingsbestuurteorie ses strategieë (toegang, positiwiteit, openheid en openbaarmaking, versekering van egtheid, netwerk, deel van take) vir die bou en onderhou van verhoudings, twee tipes belangegroepverhoudings (uitruilverhoudings/gemeenskaplike verhoudings) wat gebou kan word, asook vier uitkomstes (gedeelde beheer, vertroue, tevredenheid, toewyding) wat gebruik kan word om hierdie belangegroepverhoudings van ’n organisasie te meet en te evalueer.

Hierdie strategieë en uitkomstes moet dus deur die eiendomsagente in Potchefstroom toegepas en nagestreef word, sodat hulle verhoudings met mekaar kan bou, bestuur, meet en onderhou. Verhoudingsbou met ander agente van beide dieselfde, asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom is van kardinale belang vir hul sukses en oorlewing.

Vanuit die ingesamelde inligting is daar tot die volgende argumente en gevolgtrekkings gekom vir elkeen van die bogenoemde strategieë, konstrunkte, asook die tipe verhoudings wat binne die belangegroepverhoudingsbestuurteorie uiteen gesit is.

4.4.1 Verhoudingsbou strategieë

Soos hierbo genoem bied die belangegroepverhoudingsbestuurteorie ses strategieë, soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.4.1) is, vir die bou en onderhou van verhoudings.

Indien die eiendomsagente van Potchefstroom hierdie strategieë volg behoort dit by te dra tot die bou van verhoudings met ander eiendomsagente van dieselfde, asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom (sien Afdeling 2.4.1).

Tydens die onderhoude is daar gefokus op watter van hierdie verhoudingstrategieë die eiendomsagente van Potchefstroom wel gebruik en toepas. Die resultate wat vanuit die analisering van die data verkry is oor elk van hierdie verhoudingstrategieë word hieronder bespreek.

4.4.1.1 Toegang

Die strategie van toegang stel dat 'n onderneming vrylik inligting, soos hul kontakbesonderhede en fisiese adres, beskikbaar moet stel aan hul belangegroepe. Volgens die teorie moet daar op sosiale media platforms ook 'n kommentaar-afdeling beskikbaar wees, waarop belangegroepe idees, opinies, vrae en klagtes kan deel, sodat beide partye sodoende deel kan neem aan die kommunikasieproses (sien Afdeling 2.3.1.1).

Die eiendomsagente van Potchefstroom moet dus verseker dat die nodige inligting en toepassings op al hul gedrukte media en aanlyn-media (wat sosiale media platforms insluit) beskikbaar is, omdat hierdie bekendmaking en openlike deel van inligting hulle toewyding aan ander agente toon wat kan lei tot die versterking van vertroue en verhoudingstevredenheid (sien Afdeling 2.3.1.1)

Met die vraag rakende toeganklikheid aan die eiendomsagente by klein agentskappe het die meerderheid van die deelnemers bevestig dat toeganklikheid wel bestaan, veral wanneer dit kom by die maklike verkry van inligting soos agente van ander agentskappe se kontakbesonderhede. Deelnemer K3 het wel gestel dat alhoewel die inligting maklik toeganklik en verkrybaar is, dit nie 'n waarborg is dat jy die agent in die hande gaan kry of dat jou kommentaar op aanlynplatforms beantwoord gaan word nie.

Deelnemer K2 het hierdie opinie ondersteun deur te sê: “Om basiese inligting soos 'n kontaknommer of e-posadres van 'n agent van 'n ander agentskap te verkry is die eenvoudigste ding. Meeste is op webwerwe, soos Property24 beskikbaar. Agente van groter agentskappe ry ook met magnete of plakkers op hul karre rond. Toeganklikheid van inligting is nie die probleem nie. Die werklike kommunikasie van enige aard is eerder die probleem.”

Soortgelyk, was die meerderheid van die deelnemers van die groot eiendomsagentskappe in Potchefstroom se opinies naastenby dieselfde as dié van die klein agentskappe rakende die toeganklikheid van basiese inligting. Dit blyk dat inligting soos kontakbesonderhede,

kommentaar-afdelings op sosiale media en inligting op die agentskappe se webwerwe beskikbaar is. Deelnemers G5 en G6 het egter ook gestel dat alhoewel die inligting tot hul beskikking is, dit nie altyd lei tot “openlike kommunikasie” nie en dat “sommige agente net eenvoudig nie reageer op navrae nie”.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat basiese inligting toeganklik is, maar dat dit nie noodwendig lei tot tweerigting simmetriese kommunikasie tussen die verskillende agente in Potchefstroom nie. Dit blyk dat agente mekaar se kontakbesonderhede maklik kan bekom, maar dat agente nie noodwendig met mekaar kommunikeer en reageer op oproepe, boodskappe of kommentaar aanlyn wanneer dit van ’n ander agent af kom nie. Die beskikbaarheid van inligting lei dus nie tot bereikbaarheid of toeganklikheid in hierdie geval nie.

4.4.1.2 Positiewiteit

Volgens die teorie verwys hierdie strategie na die optredes en pogings van beide partye om die verhouding so voordelig en aangenaam as moontlik vir mekaar te maak. Die belangegroepe moet dus alles in hul vermoë doen om die ander partye meer gemaklik en tevrede te laat voel met die verhouding. Deur hierdie strategie toe te pas kan dit die eiendomsagente in Potchefstroom help om die respek en toewyding van ander eiendomsagente van dieselfde, asook ander agentskappe in Potchefstroom te verhoog, wat oor die langtermyn sal lei tot vertroue en verhoudingstevredenheid (sien Afdeling 2.3.1.2).

Al die deelnemers van die klein eiendomsagentskappe het gestel dat daar tussen meeste van hulle en ander agente van ander klein agentskappe ’n verhouding en ’n vorm van positiewiteit bestaan, maar dat dit nie die geval is met meeste van die agente van groot agentskappe nie. Deelnemer K5 stel: “As ’n agent van ’n klein agentskappe in Potchefstroom, is ek meer geneig om saam agente van ander kleiner agentskappe te werk, uit te help, of hulp te vra, omrede ek self weet hoe moeilik die bedryf is en al meer as een stel afgetrap het deur saam agente van groot agentskappe te probeer werk”.

Deelnemers K1, K3 en K6 meen egter dat die verhoudings wat reeds gebou is tussen hulle en agente van beide ander klein en groot agentskappe, baie goed is en dat hulle enige tyd met daardie spesifieke agente ’n pad sal loop.

Meeste van die deelnemers van die groot agentskappe se opinies was dieselfde rakende positiewiteit as ’n strategie om verhoudings te bou. Deelnemer G4 het byvoorbeeld gestel: “Positieweit is ’n moeilike term, aangesien kompetisie hoog is en die eiendomsmark nie die maklikste is om in suksesvol te wees nie. Die meerderheid agente fokus op hulself of die bevordering van hul eie agentskap. Tog is daar van die agente saam wie ek enige dag sal saam

werk, bloot vir die feit dat hulle, net soos ek, weet dat saamwerk soms die beste keuse vir beide van ons is.”

Deelnemer G1 het verder ook verduidelik dat daar tussen haar en die agente van beide klein en groot agentskappe saam wie sy al verskeie kere saam gewerk het, ’n positiewe verhouding in plek is, omdat hulle mekaar respekteer en sy weet hulle is tot ’n mate betroubaar.

Dit blyk dus dat die agente van die klein agentskappe nie positief voel en positiewe verhoudings bou teenoor agente van groot agentskappe nie. Die agente by groot agentskappe is egter meer gewillig en oop vir samewerking en verhoudingsbou teenoor ander agente van beide klein en groot agentskappe. Die argument kan verder gemaak word dat daar meestal positiwiteit bestaan tussen agente van beide groot en klein agentskappe wat al voorheen saam gewerk het, mekaar respekteer en as betroubaar ag. Oor die algemeen wil dit voorkom of meeste agente tog verstaan dat positiewe verhoudings en samewerking met mekaar lei tot oorlewing en sukses in die kompeterende eiendomsbedryf in Potchefstroom (sien Afdeling 2.3.1.2).

4.4.1.3 Openheid en openbaarmaking

Soos beskryf in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.1.3) stel die teorie dat indien daar van die begin af openlikheid tussen die belangegroepe bestaan, dit lei tot die skepping van eerlike en betroubare verhoudings. Hierdie strategie skep dus die geleentheid vir die eiendomsagente in Potchefstroom om hul doelwitte te bied en ook om die behoeftes, motiewe en doelwitte van ander eiendomsagente van dieselfde asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom, om sodoende mekaar te leer ken en ’n gemeenskaplike doelwit te vind (sien Afdeling 2.3.1.3).

Die agente by klein eiendomsagentskappe het gevoel dat inligting nie op oop en eerlike wyses met hulle gedeel word deur ander agente nie. Deelnemer K3 het byvoorbeeld genoem dat wanneer dit kom by openheid en openbaarmaking “is agente kieskeurig” en “nie altyd eties, eerlik of opreg nie.”

Deelnemer K5 het gestel dat alhoewel inligting soos kontaknommers, e-posadresse en basiese eiendomsbesonderhede vrylik gedeel word, is dit nie altyd die geval as dit kom by die reël van afsprake by eksklusiewe mandate nie. Weereens blyk dit dat toegang nie die probleem is nie, maar eerder oop kommunikasie tussen agente. Dit kan wees as gevolg van die kompetisie wat agente voel teenoor mekaar. Hoewel samewerking tussen agente in die dorp behoort te lei tot oorlewing en sukses (sien Afdeling 2.3.1.2), blyk dit dat agente bang is om inligting openlik met mekaar te deel.

Deelnemer K2 het egter gestel dat daar wel agente is wat uiters oop en toeganklik is: “Agente kan aspris wees met mekaar en dit gebeur dikwels, maar daar is wel agente wat uit hul pad gaan om mekaar te ondersteun ... help en inligting openlik en in uiterse detail met mekaar te deel.”

Die deelnemers van die groot agentskappe se opinies het baie ooreen gestem rakende openlikheid en openbaarmaking onder die verskillende eiendomsagente in Potchefstroom. Deelnemer G6 het byvoorbeeld bevestig dat “wanneer dit kom by inligting deel of afsprake namens ander agente reël op die agent se eksklusiewe mandaat”, is alle agente nie “so openlik of toeganklik nie”, en word inligting dikwels weerhou in ’n poging om hulself in ’n beter posisie te plaas.

Deelnemer G2 het wel die opinie gelug dat “dit baie waar is ... eiendomsagente is meestal self-gefokus en nie openlik wanneer dit kom by inligting deel oor dinge soos eksklusiewe mandate en kontrakte nie”, maar dat sommige eiendomsagente weer baie openlik en toeganklik is, veral wanneer daar ’n sekere verstandhouding of verhouding reeds gevestig is.

Openlikheid en toeganklikheid kom volgens deelnemer G1 egter nie maklik na vore indien daar nie ’n vorm van vertroue, verstandhouding of verhouding reeds gevestig is nie, wat volgens hom “eintlik ironies is”, omdat openlikheid tot meer vertroue en ’n vorm van verhouding behoort te lei (sien Afdeling 2.3.1.3).

Deelnemer G4 het saam gestem dat agente baie kieskeurig is wanneer dit kom by watter eiendomsagente hulle mee openlik is: “Eiendomsagente is soms soos die weer, onvoorspelbaar en onnodig mislik.” Die deelnemer het gestel dat “ek nie weer met sulke agente” kommunikeer nie.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat alhoewel daar tot ’n mate openlikheid en openbaarmaking onder agente bestaan, dit baie kieskeurig gebeur en dit gebaseer word op die hoeveelheid vertroue wat reeds tussen die agente bestaan, ’n wedersydse verstandhouding of ’n reeds bestaande verhouding. Die ervaring wat agente in die verlede met mekaar gehad het, het ook ’n wesenlike invloed op die toekoms van die kommunikasie en daaropvolgende verhouding. Die agente van klein en groot eiendomsagentskappe in Potchefstroom het soortgelyke persepsies en ervaar hierdie strategie dieselfde.

4.4.1.4 Versekering van egtheid

Hierdie strategie verwys na die belangegroep se poging om aan ander partye te bewys dat hul optrede eties en opreg is, dat hulle werklik omgee oor die behoeftes van hul belangegroep en dat hulle toegewyd is aan die verhouding. Hierdie strategie sluit dinge in soos die opvolg van

kommunikasiepogings, asook terugvoer op kommentaar en aanlyn-vrae van belangegroepe (sien Afdeling 2.3.1.4). Indien die eiendomsagente van dieselfde asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom dus met mekaar openlik kommunikeer en na mekaar se behoeftes luister en omsien, kan dit lei tot die versekering van egtheid en die versterking van die verhouding tussen hulle (sien Afdeling 2.3.1.4).

Soos genoem in Afdeling 4.2.2, is die opinies van meeste van die deelnemers van klein agentskappe dat openlike, etiese, en verantwoordelike kommunikasie dikwels slegs gebeur wanneer dit tot voordeel van beide partye is of daar 'n vorm van 'n verhouding bestaan. Deelnemer K5 stel: "Openlike kommunikasie en terugvoer tussen agente in Potchefstroom hang alles af van die verhouding, asook die spesifieke agent se morele waardes." Die deelnemers van klein agentskappe voel dus dat daar wel 'n mate van egtheid bestaan, maar dat dit afhangend is van 'n reeds bestaande verhouding en die agent se eie persoonlike etiese waardes.

Daarteenoor voel die agente van groot agentskappe weer dat egtheid in die verhouding nodig is, veral met agente in hul eie kantoor, aangesien dit kan lei tot hul persoonlike sukses. Deelnemer G1 het byvoorbeeld gesê dat openlike kommunikasie wel plaasvind tussen agente – veral agente binne dieselfde agentskap, omdat hulle sukses bydra tot die agentskap se reputasie en indirek ook bydra tot die agent se persoonlike bemarking, omdat hy aan die agentskap gekoppel is.

Deelnemer G2 het egter daarteenoor genoem dat egtheid "n illusie is binne die eiendomsbedryf", asook in die kommunikasie en verhoudingsbou tussen agente – veral met agente van ander agentskappe, "omdat die eiendomsmerk 'n baie kompeterende merk is en meeste agente slegs op hul eie welvaart en sukses fokus en nie omgee om die waarheid te verdraai en oneties op te tree nie." Ander deelnemers (soos deelnemers G1 en G2) het 'n soortgelyke persepsie van egtheid as 'n strategie om verhoudings te bou met ander agente: "Egtheid is 'n skaars eienskap tussen agente in Potchefstroom."

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat, net soos met etiese kommunikasie en vertroue, die versekering van egtheid nie noodwendig die norm is tussen die eiendomsagente van Potchefstroom nie (sien Afdeling 4.2.2 en Afdeling 4.3.2.2).

Dit is problematies dat meeste agente (van klein en groot agentskappe) uitwys dat die eiendomsbedryf in Potchefstroom op 'n onetiese wyse bedryf word en dat meeste agente mekaar as "oneerlik" of "selfgesentreerd" beskou. Verder is dit duidelik dat agente se integriteit en vorige interaksie met ander agente 'n groot invloed het op sy/haar egtheid teenoor ander agente en hoe hulle dit ervaar.

4.4.1.5 Netwerk

In Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.1.5) word hierdie strategie beskryf as die belangegroep se pogings om verhoudings te bou met ander groepe, soos gemeenskaps- of omgewingsgroepe waarby hulle self reeds betrokke is. Die eiendomsagente in Potchefstroom kan dus hierdie strategie toepas deur aan te sluit by groepe wat soortgelyke doelwitte het en waarby ander eiendomsagente in Potchefstroom reeds betrokke is.

Die agente by klein agentskappe beskou netwerkvorming as 'n belangrike strategie om verhoudings met ander agente te bou. Dit blyk egter of agente by klein eiendomsagentskappe meestal 'n netwerk met mekaar bou en nie noodwendig met agente van groot agentskappe nie.

Deelnemer K5 het byvoorbeeld genoem dat daar verskeie WhatsApp-groepe bestaan waaraan die meeste agente van die klein eiendomsagentskappe in Potchefstroom behoort: "Hierdie WhatsApp-groepe word gedurig gebruik om mekaar te ondersteun." Deelnemer K5 het ook gestel dat hierdie WhatsApp-groepe dikwels gebruik word om mekaar aan te moedig of om "'n goeie doel of NPO [nie-winsgewende organisasie] soos PAWS [*Potchefstroom Animal Welfare Society*] te ondersteun". Verder bied die WhatsApp-groepe 'n platform "waar agente raad kan vra oor dinge soos watter oordrag-prokureurs in die dorp aanbeveel kan word" (Deelnemer K6).

Vanuit die bogenoemde blyk dit tog of agente by klein agentskappe netwerke vorm met gemeenskapsgroepe. Deelnemer K3 het gestel dat "wanneer dit kom by netwerke", die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom aan "baie van dieselfde netwerke behoort", juis omdat die eiendomsmark "so kompetend is en jy as agent jouself moet bemark binne die gemeenskap".

Deelnemer K6 het verder genoem dat agente geneig is "om baie vinnig dieselfde roete te volg as ander agente ... wanneer 'n agent of agentskap byvoorbeeld by 'n gemeenskapsprojek of liefdadigheidsgeleentheid betrokke raak is dit nie lank voor die ander agente en agentskappe in dieselfde voetspore volg en betrokke raak nie."

Soortgelyk het agente by groot agentskappe ook die netwerkvorming van gemeenskapsgroepe in 'n kompetende aard ervaar. Deelnemer G3 het byvoorbeeld gestel: "Meeste agente is *copy-cats* ... indien een agentskap byvoorbeeld 'n donasie maak aan PAWS of om die slaggate in die dorp te herstel, is dit nie lank voor 'n ander agentskap ook dieselfde doen nie." Deelnemer G4 het verder genoem dat "wanneer dit kom by goed soos oordrag-prokureurs" is agente geneig om dieselfde prokureurs te gebruik "as wat ander agente doen" of dieselfde verbandsinisiëerders "as al die ander".

Vanuit die bogenoemde kan daar afgelei word dat netwerkvorming geskied, danksy WhatsApp-groepe waar daar 'n redelike sterk netwerk bestaan tussen agente by klein eiendomsagentskappe. Daar bestaan egter nie 'n soortgelyke WhatsApp-groep tussen agente van groot agentskappe nie. Wanneer dit kom by professionele netwerke met byvoorbeeld prokureursfirmas, asook gemeenskapsgroepe soos NPOs, is die konneksie tussen die verskillende agente in Potchefstroom redelik sterk, en bestaan daar tot 'n mate ondersteuning tussen agente.

Dit is egter merkwaardig dat hierdie ondersteuning van gemeenskapsgroepe en liefdadigheid gekoppel word met kompetisie tussen die eiendomsagentskappe, eerder as om netwerke tussen mekaar te bou. Buiten die liefdadigheids- en gemeenskapsnetwerke, bestaan daar wel verskeie persoonlike netwerke tussen die verskillende eiendomsagente in Potchefstroom.

4.4.1.6 Deel van take

Die deel van take as 'n strategie om verhoudings te bou bied aan 'n belangegroep en die verskeie partye die geleentheid om saam aan take te werk, om sodoende 'n gemeenskaplike doel te bereik. Indien die eiendomsagente in Potchefstroom hierdie strategie toepas deur ander eiendomsagente van dieselfde, asook ander eiendomsagentskappe in Potchefstroom, toe te laat om deel te vorm van sekere take, kan dit in die langtermyn lei tot die versterking en onderhou van die verhouding (sien Afdeling 2.3.1.6).

Die deelnemers van klein eiendomsagentskappe meen dat die eiendomsagente van klein agentskappe baie meer geneig is om mekaar te help en te ondersteun, omrede groot agentskappe se agente meer daarop gemik is om mekaar te ondersteun binne die agentskap, omdat dit teen einde groter voordeel tot hulself strek, want die agentskap se sukses is indirek hul sukses. Dit beteken ook soms 'n hoër kommissie vir agente wanneer agente binne dieselfde agentskap 'n eiendom verkoop.

Volgens deelnemer K4 is daar ook 'n groter ondersteuningstelsel, soos die WhatsApp-groepe, tussen kleiner agentskappe se agente en is hierdie agente baie meer toeganklik om mekaar by te staan en te ondersteun, omdat hulle dieselfde uitdagings in die gesig staar. Deelnemer K6 het hiermee saamgestem en verder genoem dat hy glo meeste eiendomsagente van klein agentskappe wie hy ken eerder op deelmandate sal saamwerk, as om groot agentskappe daarby te betrek: "Indien ek persoonlik kan kies om 'n ander agent aan 'n huiseienaar voor te stel om saam my op 'n deelmandaat te werk, sal ek veel eerder 'n agent van 'n klein agentskap nader of voorstel, omdat daardie agent net soos ek uiters afhanklik is van daardie eiendom se verkoop. Ons sal dus albei alles insit om die eiendom tot die beste van ons vermoë te bemark. ... Dit is wel

so dat agente van groter agentskappe soms meer hulpbronne tot hul beskikking het om bemarking dalk meer effektief te maak, maar agente van groot agentskappe is nie altyd so ywerig om te werk nie ... hulle het dikwels baie ander eiendomme en die deelmandaat outomaties 'n gedeelde kommissie verseker.”

Behalwe dat dit blyk of agente van klein agentskappe eerder take sal deel met mekaar as gevolg van kompetisie tussen hulle en groter eiendomsagente, kom dit na vore dat reeds bestaande verhoudings 'n rol speel: Deelnemer K2 het by gelas dat wanneer dit kom by samewerking en mekaar in ag neem, “mens geneig is om beter met agente te werk wat jy alreeds voorheen mee het en weet hoe die agent werk”.

Verder blyk dit dat agente van klein eiendomsagentskappe gewillig is om take te deel met ander agente met wie hulle 'n wedersydse verhouding het. K4 het byvoorbeeld verduidelik die uiters kompeterende mark waarin die agente werk 'n invloed het op hierdie strategie: “Samewerking is soms 'n baie groot kopseer ... ons as agente is baie meer geneig om na 'n agent uit te ryk wat ons weet ons tot 'n mate sal ondersteun en help.” Dit is waarom eerlike en openlike kommunikasie so uiters belangrik is, “want daarsonder is agente nie bereid om saam te werk en sal daar nooit 'n verhouding en ondersteuningsstelsel tussen agente gevestig kan word nie.”

Die deelnemers van groot agentskappe se opinies en perspektief rakende die deel van take en samewerking van agente was baie in lyn met dié van die agente van klein agentskappe. Hulle is oortuig dat samewerking tussen agente afhang van hoe agente voorheen teenoor mekaar opgetree het, die tipe kommunikasie wat plaasgevind het en die hoeveelheid respek wat die agente teenoor mekaar betoon het.

Deelnemer G1 het so ver gegaan om te sê dat daar selfs agente in haar eie agentskap is met wie sy nie sal saam werk of na toe draai vir advies nie, bloot as gevolg van die feit dat daardie spesifieke agente in die agentskap nie die nodige respek betoon en etiese, opregte en eerlike kommunikasie nie plaasvind nie: “Ek het reeds deurgeloop en sal nie weer uitreik na die agent vir hulp of samewerking nie.”

Deelnemer G6 het gestel dat samewerking wel plaasvind onder agente en dat sy persoonlik “al telkemale persoonlik na ander agente” uitgereik het om byvoorbeeld te help met die bemarking van 'n eksklusiewe mandaat “wat nog nie verkoop het nie en nog nie verval het” nie. Dit is 'n goeie voorbeeld van agente van verskillende agentskappe wat saam werk en take deel om sodoende saam 'n eiendom te verkoop, al het 'n sekere agent 'n eksklusiewe mandaat om te bemark en te verkoop. Deelnemers het verder verduidelik dat hulle soms ander agente in die dorp uitnooi na 'n ope-uur om 'n eiendom te besigtig en sodoende die eiendom se advertensie met hul kliente te

deel. Hieruit kan die afleiding gemaak word dat daar wel gevalle is waar take gedeel word om sodoende verhouding te bou met ander eiendomsagente in die dorp.

Verder meen deelnemer G4 dat samewerking “veral tussen agente binne ’n agentskap” plaasvind. Dit maak sin, aangesien groot agentskappe baie meer agente het as die klein agentskappe waar daar dikwels slegs ’n prinsipaal of twee tot drie agente is.

Dit gebeur wel egter dat sommige agente ontoeganklik, aspris en oneties is, en “byvoorbeeld jou nie toelaat om ’n kliënt na daardie spesifieke agent se eksklusiewe mandaat te vat nie, of net eenvoudig nooit jou navrae op die eiendom beantwoord nie”. Alle agente is dus nie oop en gewillig om take te deel nie.

Daar kan vanuit die bogenoemde persepsies die afleiding gemaak word dat die deel van take, ondersteuning en samewerking tussen die verskillende eiendomsagente van beide groot en klein agentskappe in Potchefstroom wel bestaan, maar dat dit afhanklik is van respek, etiek en openlike, wedersydse kommunikasie. Soos reeds genoem in Afdeling 4.2.3 is samewerking tussen die agente in Potchefstroom nie noodwendig sleg nie, maar hang baie keer af van die agente se verhouding, vorige ervarings met mekaar, eie morele en etiese standaarde en die hoeveelheid vertroue en openlikheid wat tussen die agente bestaan.

Verder kan die afleiding gemaak word dat eiendomsagente van klein agentskappe eerder take met mekaar deel (soos die bemarking en verkoop van eksklusiewe mandate) en nie agente van groot eiendomsagentskappe wil betrek nie. Dit blyk egter dat hierdie tendens nie by die agente by groot agentskappe voorkom nie en dat hulle bereid is om take te deel met agente van klein agentskappe. Die besluit om take te deel hang eerder van vorige ervarings met die agent af, as wat die groter van die agentskap ’n rol speel.

4.4.2 Uitkomstes van ’n verhouding

Soos genoem in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.3) is daar vier verhoudingsuitkomstes wat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom moet aan voldoen om verhoudings met mekaar te vorm en te onderhou, naamlik gedeelde beheer, vertroue, tevredenheid en toewyding. Vanuit die literatuur word die argument gemaak dat eiendomsagente in Potchefstroom tweerigting simmetriese kommunikasie moet toepas om sodoende die verhoudingsboustrategieë te bestuur, om ten einde verhoudings met mekaar te bou, wat aan die verhoudingsuitkomstes gemeet kan word (sien Afdeling 2.3.3).

4.4.2.1 Gedeelde beheer

Volgens die teorie verwys gedeelde beheer na beide partye se tevredenheid met die hoeveelheid beheer wat hul in die verhouding het. Gedeelde beheer lê klem daarop dat die belangegroepe moet saamwerk, mekaar se opinies in ag neem en dat albei 'n vorm van beheer in die verhouding moet hê. Daar bestaan tog 'n mate van wanbalans wanneer dit kom by die mag en beheer van 'n verhouding en is dit belangrik dat die belangegroepe daarop fokus om te verseker dat daar 'n vorm van gedeelde beheer in hul verhoudings met mekaar gehandhaaf word (sien Afdeling 2.3.3.1).

Verder moet belangegroepe oop wees vir verandering en nuwe idees, en moet die opinies van ander in ag neem word tydens die besluitnemingsproses, om sodoende te verseker dat daar 'n gemeenskaplike voordelige verhouding gevorm word (sien Afdeling 2.3.3.1). Dit is dus belangrik dat die eiendomsagente in Potchefstroom 'n mate van beheer handhaaf in hul verhoudings met mekaar, deur na mekaar se idees en opinies te luister, oop te wees vir aanpassing en verandering, en toe te laat dat daar wedersydse interaksie binne die kommunikasie- en besluitnemingsproses plaasvind, om sodoende te verseker dat die verhoudings wat gebou word langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings is.

Deelnemer K6 was uiters reguit rakende sy/haar opinie oor gedeelde beheer en die illusie dat eiendomsagente in Potchefstroom mekaar se behoeftes en opinies in ag neem en samewerking plaasvind. "Alhoewel daar met sekere eiendomsagente 'n tipe verhouding in plek is en ek persoonlik enige tyd na hierdie agente sal draai vir hulp en samewerking en hulle opinies en behoeftes tog as belangrik ag, is dit nie die geval met alle eiendomsagente nie."

Deelnemer K5 het gestel dat dinge soos deel- en eksklusiewe mandate 'n mate van mag aan sekere agente gee: "In die laaste paar maande het agente baie meer deel- en eksklusiewe mandate met eienaars begin teken, wat dinge vir ander agente baie moeiliker begin maak het, want as jy nie 'n goeie verhouding in plek het met daardie agent nie, is hulle geneig om aspris te wees of net eenvoudig nie terug te kom na jou toe oor navrae en toegang tot die eiendom nie, wat op die ou einde baie nadelig vir jou as agent is."

Deelnemer G3 het verder ook gestel dat selfs binne dieselfde agentskap is gedeelde beheer nie altyd ter sprake nie, want selfs binne die agentskap is daar nie noodwendig 'n verhouding tussen al die agente in plek nie: "Dit gebeur baie dat selfs in dieselfde agentskap bestaan daar nie noodwendig vertroue nie en is agente ook soms aspris teenoor mekaar" en is daar geen openlike kommunikasie, samewerking of vorm van gedeelde beheer nie ... "Mens sien dit veral as dit kom by transaksies binne dieselfde agentskap waar een agent kliënte het vir 'n ander agent se

eiendom en die agent net eenvoudig nie terug kom rakende toegang tot die eiendom en eerder wag om sy eie kliënte toegang te gee, selfs al is dit 'n dag of twee na die ander agent al reeds gevra het", om sodoende sy eie belang eerste te stel.

Deelnemer G1 het gesê dat dit gebeur ook in die bedryf dat 'n eienaar 'n paar agente nooi om 'n waardasie of selfs voorlegging vir hom te kom doen, waarna hy dan sal besluit aan wie hy die mandaat gee. "Eienaars is geneig om ook dikwels aan die agent met die meeste ervaring of wie eerste by hom was te vra wie hulle sou aanbeveel om die ander agent op die deelmandaat te wees." In dié geval is agente geneig om dan agente voor te stel of te kies wie hulle weet hul kan vertrou of mee saam werk of agente met wie hulle poog om 'n verhouding mee te versterk.

Volgens deelnemer G6 is daar wel geleenthede waar agente uitreik na mekaar en mekaar deel maak van die besluitnemingsproses. "Baie keer wanneer 'n agent 'n mandaat op 'n eiendom kry wat nie verkoop nie, reik hul uit na ander agente en nooi hulle na die eiendom om 'n prys kondisionering te kom doen en te sê wat hulle dink die eiendom se prys behoort te wees ... Agente is ook geneig om twee of drie ander agente in te trek voor die mandaat verval, om te help met die bemaking van die eiendom vir 'n persentasie van die kommissie indien die eiendom verkoop", en gee só 'n mate van mag oor aan daardie spesifieke agente.

Die res van die deelnemers van beide groot en klein agentskappe het almal saam gestem en gestel dat wanneer dit kom by mandate, voorlê van kontrakte, waardasies of voorleggings waar een of twee agente die oorheersende ervaring, sê of mag tot 'n mate het, speel 'n goeie verhouding of verhouding van enige aard met daardie agent/agente 'n baie groot rol in jou eie sukses.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat alhoewel daar tot 'n mate verhoudings bestaan tussen die verskeie eiendomsagente (van beide groot en klein agentskappe), voel baie agente dat gedeelde beheer slegs gebeur indien daar bewys is dat vertroue in plek is.

4.4.2.2 Vertroue

Hierdie uitkoms word beskryf as die mate van vertroue wat bestaan tussen die belangegroepe, asook die bereidwilligheid om openlik met mekaar te kommunikeer. Volgens die teorie bestaan daar drie demensies van vertroue, naamlik integriteit, betroubaarheid, en bekwaamheid (sien Afdeling 2.3.3.2):

- Integriteit verwys na die geloof in die ander partye om billik en regverdig op te tree.
- Betroubaarheid verwys na die geloof dat die partye sal doen wat hulle beloof om te doen.

- Bekwaamheid verwys na die geloof dat die partye oor die vermoë beskik om te doen wat hulle beloop om te doen.

Verder kan belangegroepe vertrou verhoog deur openlik met mekaar te kommunikeer en mekaar in te lig en op hoogte te hou van gebeure, wat sal bydra tot die vorming en onderhou van sterk, langtermyn verhoudings met belangegroepe, asook die bereiking van doelwitte. Verhoudings met wedersydse vertrou kan egter tyd neem om te bou, maar wanneer vertrou in die verhoudings met mekaar gevorm word, kan dit 'n kompeterende voordeel aan die belangegroep bied, wat ook prestasie kan verhoog (sien Afdeling 2.3.3.2).

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat vertrou 'n groot rol speel in die bou en onderhou van verhoudings. Dit is dus belangrik dat die eiendomsagente in Potchefstroom daarop moet fokus om vertrou tussen mekaar te vestig en konstant te versterk, deur ten alle tye oop en eerlik met mekaar te kommunikeer en mekaar se opinies en behoeftes in ag te neem. Die eiendomsagente moet ook verseker dat hulle voldoen aan die drie dimensies van vertrou om sodoende integriteit, betroubaarheid en bekwaamheid daar te stel in hul verhoudings met mekaar.

Volgens deelnemer K4 vertrou hy 'n ander eiendomsagent op grond van vorige kommunikasie en interaksies met die eiendomsagent. Deelnemers K1 en K6 het beide die argument gemaak dat vertrou in "hierdie bedryf verdien moet word" en dat "selfs dan is die vertrou ook nie 100% nie". Deelnemer K2 het so ver gegaan as om te sê: "Vertrou in hierdie bedryf kos jou soms jou daaglikse brood."

Deelnemers K3, K5, en K6 het egter gestel dat daar wel eiendomsagente van ander agentskappe is wat hulle vertrou en mee saam sal werk, omdat vorige ervarings en die verhoudings wat hulle met daardie eiendomsagente oor die jare gebou het, bewys dat hulle vertrou kan word "en nie net na hulle eie belange omsien nie".

Van die deelnemers by die kleiner agentskappe het ook weer die oneerlikheid en onwettige bedryf van eiendomsagente wat sonder 'n FFC besigheid doen of nie by die *Property Practitioners Regulatory Authority* geregistreer is nie, opgehaal. Dit blyk dat die deelnemers "versigtig" is vir "hierdie agente" en "hulle glad nie vertrou nie" en "eerder wegbly" van hulle af (deelnemers K1 en K2).

Soortgelyk het die agente by die groot eiendomsagentskappe genoem dat hulle nie sommer ander agente vertrou nie. Deelnemer G2 het gestel dat "in ons bedryf is vertrou maar min, omdat elkeen na sy eie belange omsien". Deelnemers G1 en G3 het hierdie stelling in 'n mate gestaaf deur te stel dat hulle "nie eers al die eiendomsagente" in hulle eie kantore, saam wie hulle elke dag werk, 100% vertrou nie.

Deelnemer G6 het verder ook gesê: “Vertroue binne die bedryf is moeilik, omdat nie alle eiendomsagente eerlik is of openlik kommunikeer nie en dit lei na misverstande en het ook al gemaak dat ek ’n transaksie verloor. So, dit is nie net vertroue wat gebreek word nie ... dit maak dat mens nooit weer met die spesifieke agent of agentskap wil werk nie, want dit kos jou dikwels geld en jou reputasie.”

Daar was wel deelnemers wat voel dat daar ’n mate van vertroue bestaan tussen hulle en eiendomsagente van ander agentskappe in Potchefstroom, maar dat die vertroue oor ’n tydperk gevorm het en dat dit ook nie beteken dat hulle alles met daardie eiendomsagente sal deel nie.

Daar kan dus afgelei word dat vertroue tussen eiendomsagente van die verskillende agentskappe in Potchefstroom (beide groot en klein), oor tyd gevorm word, soos hulle meer met mekaar kommunikeer, saamwerk en ’n verhouding begin bou. Dit is egter kommerwekkend dat meeste eiendomsagente egter mekaar nie vertrou nie.

Die feit dat vertroue tussen mekaar soveel keer gebreek is, veroorsaak dat daar nie ’n vertrouensverhouding tussen agente in Potchefstroom bestaan nie. Dit kan verder lei tot agente wat nie meer met mekaar wil saamwerk nie en kan verdere negatiewe gevolge vir die oorlewing van agente hê – veral in die kompeterende mark waar samewerking en verhoudings met mekaar kardinaal is.

Verder blyk dit dat meeste van die vorige konstrakte wat bespreek is afhang van ’n bestaande vertrouensverhouding, volgens die deelnemers se persepsies wat gedeel is tot op hede. Die feit dat daar nie baie vertroue tussen agente in Potchefstroom heers nie het dus ’n negatiewe invloed op al die tweerigting simmetriese kommunikasie konstrakte, asook die verhoudingsboustrategieë. Hoewel dit volgens die literatuur anders om behoort te wees (goeie kommunikasiebestuur lei na verhoudings), blyk dit in hierdie geval die teenoorgestelde te wees (eers vertrou in die verhouding voordat daar tweerigting simmetries gekommunikeer word).

4.4.2.3 Tevredenheid

Tevredenheid word beskryf as ’n gunstige gevoel wat tussen partye gevorm word, op grond van die vervulling van positiewe verwagtinge in die verhouding. Die teorie stel dat in ’n bevredigende verhouding die voordele vir beide partye meer is as die kostes. Wanneer beide partye voordeel uit die verhouding trek behoort dit belangegroepe te laat voel dat die ander party hulle insette as belangrik ag en werklik omgee oor hulle, wat lei tot sterker, langtermyn gemeenskaplike voordelige verhoudings (sien Afdeling 2.3.3.3).

Vanuit die teorie kan die argument dus gemaak word dat beide partye tevrede moet wees met die voordele wat hulle uit die verhouding put. Die eiendomsagente in Potchefstroom moet dus moeite insit om na mekaar se behoeftes te luister en poog om daaraan te voldoen, om sodoende tevredenheid te verhoog en sterker, langtermyn verhoudings te bewerkstellig.

Tydens die onderhoude met die agente van die klein eiendomsagentskappe het die deelnemers gestel dat kommunikasie tussen eiendomsagente, veral tussen dié van die kleiner agentskappe in Potchefstroom, redelik oop en interaktief plaasvind. Dit stel eiendomsagente in staat om mekaar se behoeftes te identifiseer, asook mekaar se insette en hulp te verkry, wat indirek bydra tot die vestiging van 'n verhouding. Dit sluit aan by die persepsies wat gedeel is in Afdeling 4.2.1 en Afdeling 4.3.1.6.

Deelnemer K2 het verder genoem dat wanneer daar verwys word na “dinge soos tevredenheid tussen die verskeie eiendomsagente” in Potchefstroom, “die antwoord baie vaag is, omrede eiendomsagente nie altyd mekaar se behoeftes in ag neem nie, selfgesentreerd optree en op tone trap,” wat dikwels tot onrustigheid en konflik tussen die partye lei, in plaas van tevredenheid in die verhouding.

Die aanname kan dus gemaak word dat die meerderheid van die eiendomsagente van klein agentskappe in Potchefstroom voel dat daar wel oop en eerlike kommunikasie plaasvind tussen hulle, en dat eiendomsagente wel kan saamwerk, mekaar se behoeftes in ag neem en verhoudings met mekaar bou waarmee beide partye tevrede is.

Volgens agente by groot agentskappe, soos deelnemers G1 en G5, sal eiendomsagente in Potchefstroom selde dieselfde voel oor aspekte waarmee hulle tevrede is, soos kommunikasie, samewerking en verhoudings tussen mekaar. Die deelnemers het aangedui dat daar selde werklik eerlike kommunikasie, samewerking en 'n vorm van verhouding bestaan tussen eiendomsagente. Dit gebeur slegs wanneer hulle al voorheen reeds 'n pad saam geloop het, vertroue gekweek is of wanneer die verhouding voordeel vir beide partye inhou.

Deelnemer G2 stel dat verhoudingstevredenheid slegs sal bestaan indien die eiendomsagente in Potchefstroom meer moeite begin doen om eerlik met mekaar te kommunikeer en mekaar se behoeftes in ag te neem en aan te spreek: “Eiendomsagente in Potchefstroom sal nooit 'n mate van tevredenheid hê totdat hulle hul eie selfsugtige behoeftes opsy skuif en ook ander eiendomsagente se behoeftes in ag begin neem nie.”

Vanuit die bogenoemde is dit dus duidelik dat wanneer dit kom by verhoudingstevredenheid tussen eiendomsagente van Potchefstroom, daar baie spasie vir verbetering is en dat hierdie verbetering slegs sal plaasvind indien die eiendomsagente minder selfsugtig optree en ander

eiendomsagente se behoeftes ook in ag neem in hul kommunikasie en interaksie met mekaar. Beduidend voel die deelnemers van die groot eiendomsagentskappe in Potchefstroom dat verhoudingstevredenheid eers bereik kan word indien eiendomsagente mekaar vertrou. Die afleiding kan dus gemaak word dat vertroue in hierdie geval 'n direkte invloed het op die tevredenheid met die verhouding, soos meeste van die ander teoretiese konstrakte wat bespreek is.

4.4.2.4 Toewyding

Toewyding word beskryf as die hoeveelheid geloof wat albei partye het in die voortbestaan van die verhouding, asook of die verhouding die tyd, moeite en energie werd is om die verhouding te bevorder en te onderhou. Die teorie stel verder dat indien belangegroepe voel dat die ander party hulle insette as belangrik ag, werklik omgee en poog om langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings met hulle te bou, dit tot toegewydheid in die verhouding sal lei. Dit beteken dat belangegroepe herhaaldelik besigheid met die ander partye sal wil doen, wat lei tot sterker verhoudings en lojaliteit (sien Afdeling 2.3.3.4).

Potchefstroom se eiendomsagente moet dus poog om vir mekaar te bewys dat hulle regtig omgee vir mekaar, deur mekaar te betrek in die kommunikasieproses, na mekaar te luister en mekaar se behoeftes te vervul, om sodoende 'n mate van toewyding te skep wat met tyd tot lojaliteit en sterker verhoudings behoort te lei.

Die agente by klein eiendomsagentskappe se persepsie van toewyding in die verhouding met ander agente sluit nou aan by hul persepsie rakende etiese en openlike kommunikasie wat wel tot 'n mate plaasvind, en help eiendomsagente, veral van klein agentskappe, om mekaar se behoeftes te identifiseer en in ag te neem (sien Afdeling 4.2.2.1.5, Afdeling 4.2.2.1.6 en Afdeling 4.2.2.1.4). Hierdie aspekte behoort te lei na 'n gewilligheid om toegewyd te wees in die verhouding met mekaar.

Deelnemer K5 stel verder dat wanneer dit kom by die versterking en voortbestaan van verhoudings tussen hom en ander eiendomsagente, hy alles in sy vermoë sal doen om die verhouding te behou, omdat 'n sterk verhouding moeilik is om te bou met ander eiendomsagente in die uiters-kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom: "Verhoudings met ander eiendomsagente in Potchefstroom is nie net skaars nie, maar baie belangrik en behulpsaam" binne die kompeterende eiendomsmark in "ons dorp, en kan 'n direkte invloed hê op die sukses van transaksies vorentoe." Hierdie deelnemer is dus bereid om toegewyd te wees aan verhoudings met ander agente, omdat die verhoudings voordeel vir hom inhou.

Tydens die onderhoude met agente van groot eiendomsagentskappe het deelnemer G6 klem daarop gelê dat wanneer daar 'n verhouding tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestaan, dit uiters belangrik is om daardie verhoudings te bewaar: "Verhoudings is 'n moeilike konsep binne ons bedryf, want eiendomsagente het nie regtig ooghare vir mekaar nie en kan te maklik mekaar indoen."

Deelnemers G1 en G3 het hierdie persepsie benadruk en verder ook genoem dat indien daar nie 'n vorm van toewyding bestaan in die verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom nie, sal daar nie vooruitgang wees nie. Deelnemer G1 beskryf die persepsie soos volg: "Soos ek netnou ook genoem het, of ons as eiendomsagente dit nou wil erken of nie, ons het mekaar se samewerking nodig, veral binne hierdie uiters kompeterende eiendomsmerk."

Deelnemer G3 se perspektief op toewyding in die verhouding word soos volg verduidelik: "In Potchefstroom is 'n sterk verhouding met ander eiendomsagente, of dit nou in dieselfde agentskap, 'n ander agentskap, of beide is, baie belangrik. Veral as jy naam wil maak binne die dorp. Wat ander eiendomsagente nie besef nie is dat eiendomsagente praat ... as jy 'n goeie verhouding met hul bou word daar outomaties goed van jou gepraat by hul vriende en familie, wat beteken dat jy as 'n goeie en eerlike eiendomsagent geklassifiseer word. Sodra jy slegs aan jou eie belange aandag gee en nie ander agente se behoeftes in ag neem nie, sal jy deur hul by ander gemerk word as presies dit ... selfgesentreerd en onbetroubaar." Die deelnemer verduidelik verder dat toewyding 'n baie belangrike rol speel, nie net in die vestiging en onderhou van verhoudings met ander eiendomsagente nie, maar ook met die vestiging van 'n goeie naam "wat als 'n indirekte invloed het op jou sukses".

Op grond van die bogenoemde kan die afleiding gemaak word dat toewyding 'n belangrike rol speel in die vorming, versterking en voortbestaan van wedersyds-voordelige verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom. Dit blyk dat die eiendomsagente van beide klein en groot agentskappe die belangrikheid van toewyding in verhoudings met mekaar erken, hoewel dit nie noodwendig toegepas word nie, omdat agente skepties is wanneer dit kom by die betroubaarheid van ander agente.

4.4.3 Twee tipes verhoudings: Uitruilverhoudings teenoor gemeenskaplike verhoudings

In Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2) is daar twee tipes verhoudings geïdentifiseer wat tussen die verskeie eiendomsagente van Potchefstroom gevorm kan word, naamlik uitruilverhoudings of gemeenskaplike verhoudings.

Uitruilverhoudings word gedefinieer as 'n verhouding waar een party voordele aan die ander bied, met die hoop om self in die toekoms voordeel te trek uit die verhouding of omdat hy reeds 'n vorm

van voordeel in die verlede ontvang het. Gemeenskaplike verhoudings, aan die anderkant, word gedefinieer as onselfsugtige verhoudings waar beide partye voordele aan mekaar bied, omdat hulle werklik omgee oor mekaar se behoeftes, sukses en voortbestaan, sonder om iets in ruil te verwag.

Alhoewel 'n langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhouding tyd neem om te vorm, bied dit 'n mededingende voordeel aan die organisasie wat bydra tot die groei, sukses en voortbestaan van die organisasie. Organisasies behoort dus daarna te streef om gemeenskaplike verhoudings bo uitruilverhoudings met belangegroep te bou. 'n Uitruilverhouding is egter meer realisties binne die besigheidswêreld en kan dit net so voordelig wees en ook lei tot die sukses en voortbestaan van die onderneming, solank beide partye bewus en gemaklik is met die terme van die verhouding (sien Afdeling 2.3.2.2).

Die ideaal is dus dat die eiendomsagente in Potchefstroom daarna moet streef om gemeenskaplike verhoudings met mekaar te bou, hoewel 'n uitruilverhouding net so voordelig kan wees en lei tot die sukses van die agent, mits beide partye bewus en tevrede is met die tipe verhouding en terme wat daarmee gepaard gaan.

Tydens die onderhoude met agente by klein eiendomsagentskappe het deelnemer K5 gestel dat verhoudingsbou met ander eiendomsagente uiters belangrik is in die eiendomsbedryf, omdat “daar dinge soos deelmandate en eksklusiewe mandate is, wat maak dat sekere agente baie mag het en as jy as eiendomsagent nie 'n verhouding met daardie spesifieke eiendomsagente het nie, kan dit tot nadeel van jouself wees”. Deelnemer K5 het verder uitgebrei dat verhoudings met ander agente, veral in Potchefstroom, “vir jou deure oop maak, veral wanneer dit kom by dinge soos eksklusiewe- en deelmandate.”

Deelnemer K6 het verder gestel dat “indien jy verhoudings in plek het met ander agente, maak dit jou lewe ook makliker en lei indirek tot jou sukses binne die bedryf”. Deelnemer K1 het hierby aangesluit: “As 'n eiendomsagent wat nie deel is van 'n groot eiendomsagentskap nie, help verhoudings met ander eiendomsagente verskriklik baie, veral verhoudings met eiendomsagente van groot agentskappe, want indien ek 'n eiendom op byvoorbeeld 'n eksklusiewe mandaat het, wat nie wil of kan verkoop nie, kan ek eenvoudig 'n boodskap na daardie agent stuur wat vra of hy my sal help bemark en ek kry sodoende toegang tot hulpbronne wat ek nie andersins sou hê nie.” Hierdie hulpbronne verwys na byvoorbeeld bemarking van die eiendom op Property24, wat daartoe kan lei dat die eiendom vinniger verkoop.

Deelnemer K6 het ook genoem dat sy die eiendomsbesonderhede aan ander agente met wie sy 'n goeie verhouding het aanstuur en hulle uitnoui om kliënte na die eiendom te bring. Indien die

agent dalk kliënte het wat dan die eiendom koop, “kry ek steeds helfte van die kommissie en is dit ’n wen-wen situasie”, want beide agente trek voordeel daaruit en die kliënte is tevrede gestel.

Die agente van klein eiendomsagentskappe het saam gestem dat verhoudings met ander eiendomsagente baie handig te pas kom en dat hulle nie verhoudings tussen hulle en ander agente wil verwoes nie. Deelnemer K4 het spesifiek genoem dat verhoudings “definitief belangrik” is en lei tot beide se sukses en voortbestaan. Die kompeterende eiendomsmark in Potchefstroom is waarskynlik die rede hiervoor, wat spesifiek op ’n uitruilverhouding tussen die agente dui.

Die meerderheid deelnemers van groot eiendomsagentskappe het dieselfde opinie gedeel rakende verhoudings tussen eiendomsagente in Potchefstroom. Deelnemer G3 het byvoorbeeld genoem: “Verhoudings binne hierdie bedryf word slegs gevorm indien daar iets is wat beide partye uit die verhouding kan kry.” Deelnemer G6 het sover gegaan om te sê dat selfs die verhoudings met eiendomsagente in dieselfde agentskap soms “net ’n voorgee” is.

Deelnemer G4 het egter gestel dat alhoewel verhoudings gevorm word op die basis van “iets kry ... is die verhoudings wat ek met ander agente gebou het nie slegs gewees om iets te kry nie, maar omdat ek weet dat ons mekaar binne die bedryf moet respekteer en help indien ons enigsins suksesvol wil wees. Daar is baie eiendomsagente met wie ek baie goeie verhoudings het en enige tyd uit my pad sal gaan om te help”, omdat “ons weet ons is beter saam as teen mekaar” en omdat “ons voorheen al saam gewerk het”.

Deelnemer G2 het ook gestel dat daar eiendomsagente is met wie sy goeie verhoudinge het of streef om te hê: “In hierdie bedryf is selfsug ’n baie groot en werklike ding en is nie baie eiendomsagente so oop vir verhoudingsbou nie, omdat hulle dink jy gaan hulle indoen of oor hulle nog altyd net ingedoen is deur ander eiendomsagente.” Deelnemer G6 het genoem dat dit nie maklik is om in hierdie kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom te oorleef as “jy nie ’n vorm van verhouding” met ander eiendomsagente bou nie, want “as jy alleen is en net op jou eie behoeftes fokus gaan jy baie hard afkom aarde toe ... Die realiteit is daar, mens sal altyd agente kry wat jou net indoen, maar met verhoudings in plek is daar ’n vorm van spanwerk wat vorentoe ontsaglik baie deure vir jou oopmaak”.

Deelnemer G1 het verder ook gesê dat as eiendomsagent “is jy op jou eie, of jy nou deel van ’n groot agentskap is of nie, die werk is steeds jou verantwoordelikheid”, maar indien jy nie verhoudings met ander agente bou nie en “dink jy is beter en kan self, gaan jy baie vinnig besef net hoe moeilik hierdie bedryf werklik is”.

Vanuit die bogenoemde kan die gevolgtrekking gemaak word dat die verhoudings tussen eiendomsagente in Potchefstroom (by klein en groot agentskappe) dui op uitruilverhoudings.

Hulle werk saam, omdat dit voordeel vir albei partye inhou. Dit blyk ook dat die beginsels van die gemengde motiewe model hier sterk navore kom, aangesien verskeie agente genoem het dat daar gekommunikeer word om 'n wen-wen-situasie vir beide agente te bewerkstellig (sien Afdeling 2.3.2.5). Die gemengde motiewe model se asimmetriese kommunikasie (oorreding) blyk dus 'n sterk rol te speel in die uitruilverhoudings wat eiendomsagente met mekaar vorm (eerder as simmetriese kommunikasie).

Die intensies van meeste deelnemers is wel om goeie verhoudings met ander eiendomsagente in plek te hê en daarna te streef. Dit is ook duidelik dat baie van die eiendomsagente in Potchefstroom glo dat verhoudings met ander eiendomsagente 'n groot rol speel in hul sukses.

4.5 Samevatting

Soos in die inleiding van die hoofstuk genoem is die doel van hierdie hoofstuk om die tweede en derde spesifieke navorsingsvraag te beantwoord.

Vanuit die bostaande bespreking van die bevindinge is dit duidelik dat die deelnemers van beide klein en groot eiendomsagentskappe in Potchefstroom voel dat tweerigting simmetriese kommunikasie slegs ter sprake is wanneer daar reeds voorheen 'n vorm van samewerking tussen agente plaasgevind het. Tweerigting simmetriese kommunikasie kom dus slegs voor tussen agente wat reeds 'n verhouding met 'n mate van vertroue gevestig het. Daar is egter platforms in plek wat dialoog en terugvoer kan fasiliteer, maar hierdie platforms verseker nie noodwendig kommunikasie tussen die agente nie.

Dit is ook belangrik om te noem dat platforms soos WhatsApp-groepe slegs tussen agente van klein eiendomsagentskappe gedeel word en nie die geval is by groot agentskappe nie. Verder kom tweerigting simmetriese kommunikasie dikwels eerder voor tussen agente wat by dieselfde groot agentskap werk en nie noodwendig tussen verskillende agente in die dorp nie. Dit was opmerklik dat 'n balans in belange uitgelig word as baie belangrik en dat agente glad nie saam met ander wil werk wat nie die ongesproke ooreenkoms van 'n 50/50 verdeling van kommissie wil nakom nie, maar eerder in hul eie belange wil optree. Verder is dit insiggewend dat deelnemers oortuig is dat etiese, verantwoordelike, en eerlike tweerigting simmetriese kommunikasie tussen die verskillende eiendomsagente in Potchefstroom noodsaaklik is vir die samewerking, en uiteindelik oorlewing van agente, hoewel dit baie selde die norm is.

Die eiendomsagente het reguit en eerlik erken dat verhoudingsbou-strategieë selde gebruik of geïmplementeer word. Daar is tog gevalle waar die strategieë wel voorkom en geïmplementeer word deur eiendomsagente, soos byvoorbeeld die strategie om take te verdeel word wel toegepas, wanneer dit kom by die bemaking en verkoop van eksklusiewe mandate, veral tussen

agente van kleiner agentskappe. Dit lei tot baie sterker en langtermyn wedersyds-voordelige verhoudings in die eiendomsmark.

Die res van die verhoudingsboustrategieë (toegang, openheid en openbaarmaking, versekering van egtheid, positiwiteit en netwerk) word ook toegepas tussen agente, maar baie selde en dikwels ook slegs indien dit tot voordeel van beide partye is of indien daar 'n vorm van vertroue en samewerking reeds bewerkstellig is.

Dit is herhaaldelik genoem dat eiendomsagente selfgesentreerd is en nie graag toeganklik is teenoor ander eiendomsagente nie. Tog het die data bevestig dat indien die kommunikasie oop en eerlik geskied en die eiendomsagente voel hulle opinies en behoeftes word as belangrik geag deur die ander agente, daar verhoudings gevestig word wat 'n groot bydrae lewer tot die sukses van die verskeie eiendomsagente.

'n Duidelike uitruilverhouding bestaan tussen die eiendomsagente in Potchefstroom, aangesien die agente graag verhoudings bou met mekaar omdat hulle weet dit hou voordeel vir hulle in. Dit blyk egter dat meeste van die deelnemers gemaklik is hiermee en dat hulle nie noodwendig streef na gemeenskaplike verhoudings nie.

Dit is opmerklik dat die agente by klein agentskappe slegs net met mekaar wil werk. Dit blyk dat hulle negatiewe gevoelens teenoor groot agentskappe koester. Daarteenoor blyk dit dat agente by groot agentskappe nie omgee om saam met ander agente van enige agentskap saam te werk nie.

Wanneer die verhoudingsuitkomstes ondersoek word, kan die gevolgtrekking gemaak word dat alhoewel agente erken dat verhoudings wel gevorm word en ook die belangrikheid van toewyding in verhoudings besef, hulle almal stel dat vertroue 'n direkte invloed het op die tevredenheid met die verhouding, dat gedeelde beheer slegs gebeur indien daar bewys is dat vertroue in plek is en dat vertroue binne die bedryf baie lank neem om te vorm. Dus kan daar gestel word dat die verhoudingsuitkomstes tot 'n mate toegepas word tussen agente wat al voorheen saam gewerk het en waar 'n mate van vertroue al begin vorm is.

In die volgende hoofstuk (Hoofstuk 5) word die algehele navorsingsvraag beantwoord. 'n Kort opsomming van die argumente en gevolgtrekkings wat tydens die uitvoer van die studie gegenereer is word gegee, tekortkominge van die studie word uitgelig, en voorstelle word aan die Potchefstroomse eiendomsagente gebied, oor hoe tweerigting simmetriese kommunikasie, verhoudingsbou-strategieë en -uitkomste hul kan help om sterker, strategiese, langtermyn verhoudings met mekaar te bou.

HOOFSTUK 5 GEVOLGTREKKINGS EN VOORSTELLE

5.1 Inleiding

Hoofstuk 1 bied die agtergrond, teorie en konteks vir die studie, asook die probleemstelling en navorsingsvrae wat die navorser beoog om met die studie te beantwoord. In Hoofstuk 2 is 'n literatuurstudie uitgevoer om 'n meer in-diepte kyk en verstandhouding te kry oor wat presies die teorie sê, met die doel om die eerste spesifieke navorsingsvraag te beantwoord.

In Hoofstuk 3 is die metodologiese benadering en navorsingsmetodes, wat gebruik is om die navorsingsvrae te beantwoord, uiteen gesit, en in Hoofstuk 4 is die resultate, argumente en gevolgtrekkings gestel, wat verkry en geformuleer is op grond van die data wat deur hierdie navorsingsmetodes ingesamel is, met die doel om die tweede en derde spesifieke navorsingsvrae te beantwoord.

In hierdie hoofstuk (Hoofstuk 5) word die algemene navorsingsvraag beantwoord. Die navorser gee in Hoofstuk 5 'n kort opsomming van die bevindinge wat tydens die uitvoer van die studie geformuleer is, lig die studie se tekortkominge uit en bied aanbevelings vir toekomstige studies, asook aanbevelings aan die eiendomsagente in Potchefstroom op grond van hierdie bevindinge.

5.2 Navorsingsgevolgtrekkings

In hierdie hoofstuk word die spesifieke navorsingsdoelstellings bereik deur die spesifieke navorsingsvrae kortliks te beantwoord.

5.2.1 Beantwoording van spesifieke navorsingsvraag 1

Die spesifieke navorsingsvraag 1 is beantwoord in Hoofstuk 2 deur middel van 'n literatuurstudie, om sodoende 'n beter begrip te kry oor die agtergrond van die tweerigting simmetriese model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie, asook die verskeie aspekte binne hierdie teorie. Die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie is dus uiteengesit om sodoende 'n teoretiese raamwerk vir die studie te vorm en die eerste spesifieke navorsingsvraag te beantwoord, naamlik:

1. Watter riglyne is, volgens die literatuur, daargestel vir kommunikasie om verhoudings te bou, spesifiek volgens die riglyne van die tweerigting simmetriese kommunikasiemodel en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie?

Daar is spesifiek gefokus op hoe tweerigting kommunikasie 'n rol kan speel in die bou van verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom. Dit is gedoen deur te bepaal watter konstruksie die tweerigting simmetriese model bied, asook watter verhoudingsbou-strategieë en -uitkomstes geïmplementeer kan word om positiewe verhoudings met mekaar te vestig.

Eerstens is die tweerigting simmetriese model uiteengesit en is daar bespreek hoe en hoekom tweerigting simmetriese kommunikasie 'n goeie manier is om sterk verhoudings te bou.

5.2.1.1 Tweerigting simmetriese model

Volgens Afdeling 2.3.2.4 verwys tweerigting simmetriese kommunikasie na wedersydse kommunikasie wat plaasvind tussen 'n organisasie en sy belangegroepe, en word dit beskou as 'n deursigtige, etiese en verantwoordelike benadering tot kommunikasie, waar beide partye se behoeftes met tweerigting simmetriese kommunikasie in ag geneem word.

Soos uiteengesit in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2.4) bied die tweerigting simmetriese model drie konstruksie/strategieë wat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom kan gebruik en toepas om deelname en dialoog te fasiliteer deur wedersydse kommunikasie en betrokkenheid, wat ten einde daartoe sal lei dat oorreedingsstrategieë verander na wedersyds-voordelige kommunikasie-strategieë.

Dit is dus duidelik vanuit die bogenoemde dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, steeds ten alle tye moet streef na die tweerigting simmetriese model, deur nie net met mekaar te kommunikeer nie, maar deur na mekaar te luister, mekaar se opinies en behoeftes in ag neem en mekaar deel te laat vorm van die kommunikasieproses.

5.2.1.1.1 Wedersydse vorming en vloei van inligting

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2.4) fasiliteer die tweerigting simmetriese model dialoog en terugvoer deur gebruik te maak van kommunikasie-strategieë eerder as oorreedingsstrategieë, sodat die inligting nie net uitvloei nie, maar ook ontvang word.

Die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, moet dus verseker dat daar geleentheid aan mekaar gebied word om terugvoer te lewer, sodat alle agente die geleentheid het om aan die kommunikasieproses deel te neem.

Vanuit die bogenoemde kan daar dus gestel word dat indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom streef na die tweerigting simmetriese model deur na mekaar luister, mekaar toe te laat om deel te vorm van die kommunikasieproses en interaksie aan te moedig, dit sal lei tot die

vorming van vertroue, bevrediging en strategiese, langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings.

5.2.1.1.2 Deursigtigheid, etiese en verantwoordelike kommunikasie

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2.4) skep tweerigting simmetriese kommunikasie ruimte vir oop en eerlike kommunikasie, asook terugvoer tussen die organisasie en sy verskeie belangegroepe en word beskryf as 'n etiese sowel as 'n verantwoordelike benadering tot kommunikasie.

Daar word verder ook in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2.4) gestel dat om 'n etiese kommunikasiepraktyk in plek te hê, 'n vorm van wedersydse of gedeelde beheer binne die kommunikasie- en besluitnemingsproses moet plaasvind. Die tweerigting simmetriese model word gesien as 'n "gee-en-neem"-benadering tot kommunikasie, wat vereis dat alle partye moet deel vorm van die gesprek om sodoende openlikheid en respek aan te moedig om ten einde deursigtigheid te fasiliteer.

Dit beteken dus dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom moet verseker dat hulle kommunikasie met mekaar op 'n eerlike, etiese en verantwoordelike manier geskied en dat daar geleentheid aan mekaar gebied word om terugvoer te lewer, na mekaar te luister, mekaar te respekteer en mekaar se behoeftes as belangrik te ag, om sodoende mekaar deel te laat vorm van die kommunikasie- en besluitnemingsproses.

5.2.1.1.3 Balans van belange en balans in kommunikasie

Die tweerigting simmetriese model stel die organisasie in staat om 'n meer in-diepte kyk te kry na wat hul belangegroepe se persepsies en behoeftes is. Die tweerigting simmetriese model bied dus ruimte sodat beide die organisasie en belangegroepe se behoeftes in ag geneem kan word (sien Afdeling 2.3.2.4).

Volgens die teorie en soos beskryf in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2.4), word die balans van belange en balans in kommunikasie beskryf as die gelyke verdeling van beheer wanneer dit kom by die kommunikasie- en besluitnemingsproses.

Dit beteken dus dat indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, die tweerigting simmetriese model toepas binne hul kommunikasie met mekaar, dit hulle die geleentheid bied om mekaar beter te leer ken en spesifieke behoeftes te identifiseer en in ag te neem, om sodoende aan mekaar te toon dat hulle verskillende opinies en behoeftes ook as belangrik geag word.

5.2.1.2 Belangegroepverhoudingsbestuurteorie

Die belangegroepteorie dat indien 'n organisasie doeltreffend en suksesvol wil wees, moet die organisasie die doelwitte, belange en probleme van beide die organisasie en sy verskeie belangegroepe in ag neem. Die belangegroepverhoudingsbestuurteorie speel 'n rol in vandag se samelewing, omdat belangegroepe, danksy sosiale en digitale media baie meer ingelig en uitgesproke is, en hulle baie meer mag en dus 'n groter invloed op die reputasie en sukses van die organisasie het (sien Afdeling 2.3).

Dit is dus belangrik vir die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom om strategiese langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings met mekaar te vorm, aangesien sosiale en digitale media belangegroepe soos eienaars in staat stel om hulle eie eiendomme te verhuur/verkoop, asook hulle opinies rakende agente te lug, wat nie net bydra tot die toename in kompetisie binne die eiendomsmark van Potchefstroom nie, maar ook die reputasie, sukses en voortbestaan van die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom.

Die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, moet dus poog om sterk verhoudings met mekaar te bou indien hulle wil oorleef binne hierdie uiterse kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom.

Soos in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3) bespreek is, bied die belangegroepverhoudingsbestuurteorie ses strategieë, twee tipes belangegroepverhoudings, asook vier uitkomstes wat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom kan gebruik om hierdie strategiese, langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings met mekaar te vorm, te meet en te onderhou.

5.2.1.2.1 Verhoudingsbou-strategieë:

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.4.1) is daar ook ses strategieë vir die bou en onderhou van strategiese verhoudings:

5.2.1.2.1.1 Toegang

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.4.1.1) behoort ondernemings inligting vrylik op hulle digitale, sosiale en drukmedia aan belangegroepe beskikbaar te stel, veral wanneer daar risiko's geneem word. 'n Interaktiewe komponent, soos byvoorbeeld 'n kommentaarafdeling waarop opinies en idees gedeel kan word, moet ook in plek wees, sodat beide partye kan reageer op "posts", klagtes en aanlyn vrae. Die doel van hierdie strategie is dus om tweerigting simmetriese kommunikasie te fasiliteer en sodoende belangegroepe deel te laat vorm van die kommunikasie- en besluitnemingsproses.

Die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom moet dus verseker dat die nodige inligting en toepassings (soos 'n kommentaarafdeling) op hul digitale, sosiale en drukmedia vrylik beskikbaar is, omdat hierdie openlike deel van inligting en toeganklikheid hulle toewyding aan mekaar toon, wat sal lei tot die versterking van vertroue.

5.2.1.2.1.2 Positiwiteit

Die strategie van positiwiteit verwys, soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.4.1.2), na die optredes en pogings van beide partye om die verhouding so aangenaam en voordelig soos moontlik vir mekaar te maak. 'n Organisasie moet dus daarop fokus om belangegroepe meer gemaklik en tevrede te laat voel met die verhouding.

Indien hierdie strategie dus deur die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom toegepas word, sal dit help om die respek en toewyding teenoor mekaar te verhoog, wat in die langtermyn sal lei tot vertroue en verhoudingstevredenheid.

5.2.1.2.1.3 Openheid en openbaarmaking

Soos daar in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.1.3) uiteen gesit is, word eerlike en betroubare verhoudings gevorm indien daar van die begin af oop en eerlike kommunikasie bestaan tussen die onderneming en sy belangegroepe.

Hierdie strategie bied die geleentheid om die doelwitte van die organisasie op hul digitale en sosiale media te plaas en om die motiewe en behoeftes van belangegroepe te identifiseer, sodat 'n gemeenskaplike doelwit bereik kan word.

Deur hierdie strategie dus toe te pas binne hulle kommunikasie, sal dit die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom help om mekaar beter te leer ken en te verstaan, om sodoende 'n gemeenskaplike doelwit te vind, probleme vinnig te identifiseer en effektief op te los, vertroue te verhoog en verhoudings met mekaar te versterk.

5.2.1.2.1.4 Versekering van egtheid

Die versekering van egtheid strategie word in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.1.4) beskryf as die onderneming se poging om te bewys dat hulle oop en eerlik kommunikeer, eties optree, werklik omgee oor die behoeftes van hulle belangegroepe en toegewyd is aan die verhouding.

Indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom dus eties met mekaar kommunikeer en aandag gee aan mekaar se behoeftes, sal dit lei tot die versekering van egtheid en die versterking van die verhouding.

5.2.1.2.1.5 Netwerk

In Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.1.5) word die strategie beskryf as 'n organisasie se pogings om verhoudings te bou met groepe, soos gemeenskaps- of omgewingsgroepe waarby hulle belangegroepe reeds betrokke is.

Die eiendomsagente in Potchefstroom kan dus hierdie strategie toepas deur verhoudings te bou met mekaar, asook groepe wat soortgelyke doelwitte het en waarby ander eiendomsagente in Potchefstroom reeds betrokke is.

5.2.1.2.1.6 Deel van take

Soos in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.1.6) bespreek, bied hierdie strategie 'n organisasie en sy verskeie belangegroepe die geleentheid om saam te werk om sodoende 'n gemeenskaplike doel te bereik en probleme makliker op te los, wat die vertroue sal verhoog.

Indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom mekaar toelaat om deel te neem aan take, sal dit lei tot 'n toename in vertroue en 'n versterkte verhouding.

Vanuit die bogenoemde kan daar dus gestel word dat indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom dus hierdie verhoudingsbou-strategieë volg, dit uiters voordelig vir beide partye sal wees en lei tot die bou van strategiese, langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings.

5.2.1.2.2 Uitkomstes van 'n verhouding

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.3) is daar vier verhoudingsbou-uitkomstes vir die bou, meet en onderhou van strategiese, langtermyn verhoudings.

5.2.1.2.2.1 Gedeelde beheer

Gedeelde beheer verwys na die tevredenheid met die hoeveelheid beheer wat beide partye ervaar in die verhouding. Soos verder bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.3.1) stel gedeelde beheer ook dat die organisasie en belangegroepe na mekaar moet luister, saamwerk en dat daar 'n vorm van wedersydse beheer in die verhouding moet bestaan.

Dit is dus belangrik dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom oop moet wees vir nuwe idees en veranderinge en dat hulle mekaar se opinies as belangrik moet ag, veral wanneer dit kom by die bestuurs- en kommunikasiebesluitnemingsproses, om sodoende 'n gemeenskaplike voordelige verhouding te vorm.

5.2.1.2.2.2 Vertroue

Soos gesien in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.3.2) verwys vertroue nie slegs na die mate van vertroue wat bestaan tussen die organisasie en sy belangegroepe nie, maar ook na die bereidwilligheid om oop en eerlik teenoor mekaar te wees. Verder is daar drie demensies tot vertroue, naamlik integriteit, betroubaarheid en bekwaamheid.

Die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, moet dus daarop fokus om openlik en eerlik met mekaar te kommunikeer en mekaar se opinies en behoeftes in ag te neem, om sodoende vertroue te bou, wat sal bydra tot die vorming van sterker verhoudings.

5.2.1.2.2.3 Tevredenheid

Tevredenheid word beskryf as die gunstige gevoel wat gevorm word, op grond van positiewe verwagtinge wat vervul word. Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.3.3) sal tevredenheid dus gevorm word indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, voel dat hulle insette as belangrik geag word en dat die ander agente in Potchefstroom werklik omgee oor hulle behoeftes.

Die eiendomsagente in Potchefstroom moet dus daarop fokus om openlik met mekaar te kommunikeer, moeite insit om na mekaar se behoeftes te luister en poog om daaraan te voldoen, om sodoende tevredenheid te verhoog en sterker, langtermyn verhoudings te bewerkstellig.

5.2.1.2.2.4 Toewyding

Soos bespreek in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.3.4) verwys toewyding na die hoeveelheid geloof wat daar is in die verhouding se voortbestaan en word dit bepaal deur beide partye se gevoel oor die verhouding en of dit die moeite, tyd en energie werd is om die verhouding te onderhou.

Dit is dus belangrik dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom daarop moet fokus om deur hul kommunikasie met mekaar te bewys dat hulle regtig omgee vir mekaar, deur mekaar te betrek in die kommunikasie- en besluitnemingsprosesse, na mekaar te luister en mekaar se behoeftes te vervul, om sodoende 'n mate van toewyding te skep wat mettertyd lei tot lojaliteit en sterker verhoudings.

Vanuit die bogenoemde kan daar dus gestel word dat indien die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom hierdie verhoudingsbou-uitkomstes nastreef, dit hulle sal help om strategiese, langtermyn, gemeenskaplike voordelige verhoudings met mekaar te bou en onderhou. Hierdie uitkomste wys en meet verder of daar wel 'n goeie verhouding tussen die partye bestaan.

5.2.1.2.3 Twee tipes verhoudings

Soos uit een gesit in Hoofstuk 2 (Afdeling 2.3.2) is daar twee soorte verhoudings is wat tussen die organisasie en belangegroep kan vorm, naamlik: uitruilverhoudings en gemeenskaplike verhoudings.

5.2.1.2.3.1 Uitruiilverhoudings vs gemeenskaplike verhoudings

Uitruiilverhoudings verwys na 'n verhouding waar een party voordele aan die ander bied, omdat die party in die verlede reeds 'n vorm van voordeel ontvang het, of hoop om in die toekoms voordeel te trek uit die verhouding. Gemeenskaplike verhoudings verwys na onselfsugtige verhoudings, waar beide partye omgee oor mekaar se welstand en dus voordele bied aan mekaar (sien Afdeling 2.3.2).

Dit is dus belangrik dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom eerder daarna streef om gemeenskaplike verhoudings met mekaar te bou, hoewel uitruilverhoudings ook goed is indien albei partye saam stem met die terme van die verhouding. Uitruiilverhoudings is die tipe verhouding wat meeste van die tyd in die besigheidswêreld van toepassing is.

Tabel 5-1 op die volgende bladsy vat die teoretiese raamwerk vir die studie op 'n opsommende wyse saam, soos dit ook gedoen is aan die einde van Hoofstuk 2 (sien Afdeling 2.5), om sodoende spesifieke navorsingsvraag 1 te beantwoord, wat die res van die studie gelei het.

Tabel 5-1: Konseptualisering van die teoretiese raamwerk vir die studie

Metateorie	Kubernetika en die sisteembenadering: Die doel van kubernetika is om die funksionering van selfregulerende sisteme beter te verstaan en uiteen te sit. Die sisteembenadering stel dat die wêreld uit interaktiewe komponente bestaan wat afhanklik is van mekaar en mekaar wedersyds beïnvloed. Die doel is om ewililibrium en sinergie tussen die interafhanklike sisteme en subsisteme te kry. Kubernetika dien dus as die tradisie waarin die sisteembenadering gegrond word.	
Teorieë	Tweerigting simmetriese model	Belangegroepverhoudingsbestuurteorie
Riglyne, strategieë, konstrunkte, uitkomstes	• Wedersydse vorming en vloei van inligting: Inligting moet nie slegs uitvloei nie, maar ook ontvang word, sodat belangegroeppe die geleentheid het om aan die kommunikasieproses deel te neem. • Deursigtigheid, etiese en verantwoordelike kommunikasie: Tweerigting simmetriese kommunikasie moet ruimte skep vir oop en eerlike kommunikasie, asook terugvoer tussen die verskeie belangegroeppe. Kommunikasie moet aan een of ander etiese kode voldoen en nie slegs eties en opreg wees nie, maar ook ten alle tye effektief en akkuraat wees. Die belangegroeppe moet op 'n deursigtige en verantwoordelike wyse met mekaar kommunikeer. • Balans van belange en in kommunikasie: Beide partye moet die geleentheid hê om deel te neem aan die kommunikasieproses, sodat beide die partye se behoeftes geïdentifiseer en in ag geneem kan word.	Verhoudingsbou-strategieë • Toegang: Inligting moet vrylik beskikbaar gemaak word aan belangegroeppe, veral wanneer risiko's geneem word. • Positiwiteit: Beide die partye se optredes en pogings moet van so aard wees om die verhouding aangenaam en voordelig te maak vir mekaar. Die partye moet alles moontlik doen om belangegroeppe meer tevrede te laat voel met die verhouding. • Openheid en openbaarmaking: Daar moet van die begin af openlikheid tussen die belangegroeppe bestaan. Beide partye moet dus bereid wees om hulle gevoelens, bekommernisse, gedagtes, probleme en tevredenheid of ontevredenheid met mekaar te bespreek. • Versekering van egtheid: Die poging om aan belangegroeppe te toon dat hul optrede eties en opreg is en dat hulle werklik omgee oor die behoeftes van hul belangegroeppe en toegewyd is aan die verhouding. • Netwerk: Die pogings om verhoudings te bou met groepe, soos gemeenskaps- of omgewingsgroepe waarby hul ander belangegroeppe reeds betrokke is. • Deel van take: Die verskeie belangegroeppe moet saam aan take werk om sodoende 'n gemeenskaplike doel te bereik. Uitkomstes van 'n verhouding • Gedeelde beheer: Beide partye moet 'n vorm van beheer in die verhouding hê. Die partye moet dus saam werk en mekaar se opinies in ag neem.

		• Vertroue: Die mate van vertroue wat bestaan tussen die partye, asook die bereidwilligheid om oop en eerlik te wees met mekaar. • Tevredenheid: 'n Gunstige gevoel wat gevorm word tussen die partye, op grond van positiewe verwagtinge wat vervul word in die verhouding. • Toewyding: Die hoeveelheid moeite, tyd en energie wat beide partye bereid is om in die verhouding in te sit, asook die geloof wat beide partye het in die verhouding se voortbestaan. Twee tipe verhoudings • Uitruilverhoudings: 'n Verhouding waar een party voordele bied aan die ander, met die hoop om in die toekoms self voordeel te trek uit die verhouding, of omdat hy reeds in die verlede 'n vorm van voordeel ontvang het. • Gemeenskaplike verhoudings: Onselfsugtige verhoudings, waar beide partye voordele bied aan mekaar, omdat hulle werklik omgee oor mekaar se welstand en nie noodwendig iets terug verwag nie.
--	--	---

5.2.2 Beantwoording van spesifieke navorsingsvraag 2 en spesifieke navorsingsvraag 3

Die tweede en derde spesifieke navorsingsvrae is beantwoord in Hoofstuk 4 deur middel van 'n kwalitatiewe tematiese inhoudsanalise. Dit is verkry deur die resultate wat vanuit die semi-gestruktureerde onderhoude ingesamel is, te interpreteer en te analiseer op grond van die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie, asook die verskeie aspekte binne hierdie teorieë.

Die gevolgtrekkings wat vanuit die resultate geformuleer is, is uiteengesit om sodoende die tweede en derde spesifieke navorsingsvraag te beantwoord, naamlik:

2. Wat is die agente by die grootste eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?

3. Wat is die agente by die kleiner eiendomsagentskappe in Potchefstroom se persepsie rakende hulle kommunikasie om verhoudings met ander eiendomsagente te bou?

5.2.2.1 Tweerigting simmetriese kommunikasiemodel

Die volgende argumente is vanuit die bevindinge geformuleer en word volgens die teoretiese konstruksie wat bo in Afdeling 5.2.1.1 identifiseer is, kortliks bespreek.

5.2.2.1.1 Wedersydse vorming en vloei van inligting

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.3.1 bespreek is, is die argument geformuleer dat die agente van klein agentskappe voel dat dialoog en terugvoer makliker plaasvind met agente van ander klein agentskappe as met agente van groot agentskappe, of indien daar reeds 'n vorm van verhouding in plek is. Agente van groot agentskappe stem saam met die stelling en voeg verder ook by dat die mate van voordeel van beide partye uit die situasie kan verkry, ook 'n groot rol speel in die mate en wyse van kommunikasie.

Op grond van hierdie argument is die gevolgtrekking dus gemaak dat volgens die verskeie eiendomsagente (van beide groot en klein eiendomsagentskappe) in Potchefstroom, vind wedersydse kommunikasie (dialoog en terugvoer) plaas en word agente by die kommunikasie- en besluitnemingsproses betrek indien daar 'n vorm van vertroue bestaan of wanneer dit tot voordeel van beide partye is.

5.2.2.1.2 Deursigtigheid, etiese en verantwoordelike kommunikasie

Vanuit die resultate wat in Hoofstuk 4 (Afdeling 4.3.2) bespreek is, is die argument geformuleer dat volgens die eiendomsagente in Potchefstroom, vind etiese en verantwoordelike gedrag en kommunikasie selde tussen agente plaas en word 'n agent se wyse van kommunikasie en optrede bepaal deur sy eie agenda, waardes en of daar reeds 'n verhouding en vertroue tussen hom/haar en die ander agent in plek is.

Na aanleiding van hierdie argument is die gevolgtrekking geformuleer dat in die opinie van die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom, bepaal 'n agent se eie karakter, siening en etiese uitkyk sy wyse van kommunikasie en optrede, en is verantwoordelike en etiese kommunikasie tussen agente verder ook afhanklik van 'n verhouding wat spreek van wedersydse respek en vertroue.

Dit is egter deurslaggewend, aangesien oop en eerlike (deursigtige en etiese) kommunikasie die bousteen van vertroue in 'n verhouding is. Hierdie tipe kommunikasie met wedersydse respek as middelpunt is dus die fondament vir 'n vertrouensverhouding, soos in Afdeling 2.3.4 bespreek is.

5.2.2.1.3 Balans van belange en balans in kommunikasie

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.3.3 bespreek is, is die argument geformuleer dat die eiendomsagente in Potchefstroom glo dat wanneer dit kom by die luister en inagneming van mekaar se behoeftes, wedersydse kommunikasie en samewerking tussen agente, daardie spesifieke agente alreeds voorheen 'n pad saam moes loop wat vertroue gevestig het. Die deelnemers voel ook dat eiendomsagente selde 'n balans het in die hoeveelheid kommunikasie met mekaar (agente kommunikeer of te min of sommiges kommunikeer te veel).

Op grond van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat volgens die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom, is agente selfgesentreerd en word hulle eie gewin eerste gestel. Oop en etiese kommunikasie vind nie noodwendig plaas nie en ander se behoeftes word nie as belangrik geag nie. Dit blyk dus dat daar nie 'n balans in kommunikasie of belange heers tussen agente wat nie 'n reeds bestaande verhouding het nie.

5.2.2.2 Belangegroepverhoudingsbestuurteorie

Die volgende argumente is vanuit die resultate geformuleer en word volgens die strategieë en uitkomstes van die belangegroepverhoudingsteorie, soos bo in Afdeling 5.2.1.2 uiteengesit is, kortlikse bespreek.

5.2.2.2.1 Verhoudingsbou-strategieë

Die persepsies van die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom oor die verhoudingsboustrategieë wat hulle toepas word vervolgens deurgegee.

5.2.2.2.1.1 Toegang

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.1.1 bespreek is, is die argument geformuleer dat volgens die eiendomsagente is dit maklik om basiese inligting soos kontakbesonderhede in die hande te kry, maar vind openlike, tweerigting simmetriese kommunikasie steeds nie altyd plaas nie, omdat baie agente nie oproepe of navrae van ander agente beantwoord nie.

Op grond van hierdie argument kan die gevolgtrekking gemaak word dat in die opinie van die agente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom, lei die beskikbaarheid van inligting dus nie noodwendig tot bereikbaarheid of toeganklikheid nie.

5.2.2.2.1.2 Positiwiteit

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.1.2 bespreek is, is die argument geformuleer dat die eiendomsagente van die klein agentskappe in Potchefstroom nie baie positief voel oor die kommunikasie en gedrag van agente van groot agentskappe teenoor hulle nie, as gevolg van vorige slegte ervarings en word positiewe verhoudingsbou tussen hierdie agente selde gevorm. Agente van groot agentskappe is egter meer gewillig en oop vir samewerking en verhoudingsbou met ander agente (van beide klein en groot agentskappe).

Na aanleiding van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat vorige ervarings 'n groot faktor is wanneer dit kom by die mate van positiwiteit wat agente teenoor mekaar ervaar, omrede vorige positiewe ervarings 'n mate van respek en vertroue vestig. Dit wil oor die algemeen egter voorkom dat meeste van die agente tog verstaan dat samewerking en positiewe verhoudings met mekaar wel lei tot oorlewing en sukses in die kompeterende eiendomsbedryf van Potchefstroom (sien Afdeling 4.4.1.2).

5.2.2.2.1.3 Openheid en openbaarmaking

Na aanleiding van die resultate wat in Afdeling 4.4.1.3 bespreek is, is die argument geformuleer dat die eiendomsagente in Potchefstroom onder die indruk is dat agente kieskeurig en selfgesentreerd is en dat daar nie altyd eties, eerlik of opreg gekommunikeer en opgetree word teenoor mekaar nie.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat alhoewel daar tot 'n mate openlikheid en openbaarmaking onder agente bestaan, dit baie kieskeurig gebeur en dat hierdie kieskeurigheid afhangend is van die hoeveelheid vertroue, wedersydse verstandhouding of reeds bestaande verhouding tussen die betrokke agente.

5.2.2.2.1.4 Versekering van egtheid

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.1.4 bespreek is, is die argument geformuleer dat meeste eiendomsagente in Potchefstroom glo dat agente se integriteit en vorige interaksie met ander agente 'n groot invloed het op sy/haar eie egtheid teenoor ander agente, maar dat meeste agente mekaar as "oneerlik" of "selfgesentreerd" beskou en dat die eiendomsbedryf in Potchefstroom op 'n onetiese wyse bedryf word.

Op grond van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat, net soos met etiese kommunikasie en vertroue, die versekering van egtheid baie afhang van vorige ervarings en nie noodwendig die norm is tussen die eiendomsagente van Potchefstroom nie (sien Afdeling 4.3.2.).

5.2.2.2.1.5 Netwerk

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.2.3.5 bespreek is, is die argument geformuleer dat volgens die eiendomsagente van klein eiendomsagentskappe in Potchefstroom bestaan daar danksy WhatsApp-groepe 'n redelike sterk netwerk, veral tussen agente by klein eiendomsagentskappe, maar dat die netwerk se funksionaliteit en die kommunikasie wat daardeur plaasvind afhang van die mate van vertroue wat reeds tussen daardie spesifieke agente bestaan.

Die agente (van beide groot en klein agentskappe) het verder ook saamgestem dat wanneer dit kom by professionele netwerke met byvoorbeeld prokureursfirmas en verbandsinisiëerders, asook gemeenskapsgroepe soos NPOs, is daar wel 'n redelike sterk konneksie tussen die verskillende agente in Potchefstroom, en bestaan daar tot 'n mate 'n tipe van ondersteuning tussen agente.

Vanuit die bogenoemde kan daar dus gestel word dat agente in Potchefstroom hierdie gemeenskapsgroepe en liefdadigheid ondersteun, bloot omdat hulle met mekaar wil kompeteer en nie om netwerke met mekaar te bou nie (sien Afdeling 4.2.3.5).

5.2.2.2.1.6 Deel van take

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.2.3.5 bespreek is, is die argument geformuleer dat agente in Potchefstroom oortuig is dat vorige ervarings, interaksie, kommunikasie en hoeveelheid respek wat betoon is, bepaal of agente in die toekoms weer sal saam werk.

Die afleiding kan ook verder gemaak word dat agente van klein agentskappe meer gemaklik en bereidwillig is om take met ander agente van klein agentskappe te deel, maar dat dit nie noodwendig die tendens is nie en dat die deel van take ook grotendeels afhang van vertroue en vorige positiewe ervarings.

Op grond van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat die deel van take, ondersteuning en samewerking tussen die verskillende eiendomsagente (van beide groot en klein agentskappe) in Potchefstroom afhanklik is van respek, etiek, openlikheid, wedersydse kommunikasie en vorige positiewe ervarings.

5.2.2.2.2 Uitkomstes van 'n verhouding

Volgende word die persepsies van die deelnemers oor die uitkomstes van 'n verhouding bespreek.

5.2.2.2.1 Gedeelde beheer

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.2.1 bespreek is, is die argument geformuleer dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, van die opinie is dat wanneer dit kom by situasies waar een of twee agente die oorheersende mag, sê of ervarings het (soos met waardasies of voorleggings aan eienaars of eksklusiewe en deelmandate) speel 'n goeie verhouding of verhouding van enige aard met daardie agent/agente 'n groot rol in die agent se eie sukses.

Op grond van hierdie argument kan die gevolgtrekking dus gemaak word dat alhoewel daar 'n mate van verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom bestaan, die hoeveelheid gedeelde beheer wat toegeken word afhanklik is van die hoeveelheid vertroue wat tussen die betrokke agente bestaan.

5.2.2.2.2 Vertroue

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.2.2 bespreek is, is die argument geformuleer dat die verskeie agente in Potchefstroom, glo dat vertroue oor 'n tydperk en deur middel van wedersydse kommunikasie en interaksie gevorm word. Dit beteken nie noodwendig dat hulle alles met daardie agente sal deel nie, omrede vertroue dikwels gebreek word, wat veroorsaak dat daar baie selde 'n vertrouensverhouding tussen agente in Potchefstroom bestaan.

Na aanleiding van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat daar dus afgelei kan word dat vertroue tussen eiendomsagente van die verskillende asook dieselfde agentskappe in Potchefstroom (beide groot en klein) met tyd begin vorm, soos hulle meer begin kommunikeer, saamwerk en 'n verhouding begin bou. Hierdie vertroue kan egter gebreek word wat veroorsaak dat agente nie meer met mekaar wil kommunikeer of saamwerk nie, wat ten einde 'n negatiewe invloed sal hê op hulle sukses en oorlewing in die kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom, waar samewerking en verhoudings met mekaar van kardinale belang is.

5.2.2.2.3 Tevredenheid

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.2.3 bespreek is, is die argument geformuleer dat die meerderheid van die eiendomsagente van klein agentskappe in Potchefstroom onder die indruk is dat oop en eerlike kommunikasie en samewerking tussen hulle as agente wel plaasvind en dat hulle tot 'n mate daarop fokus om mekaar se behoeftes as belangrik te ag, om sodoende verhoudings met mekaar bou waarmee beide partye tevrede is. Dit gebeur wel steeds selde, omrede die meerderheid agente steeds selfgesentreerd is.

Die agente van die groot eiendomsagentskappe in Potchefstroom glo egter dat eerlike kommunikasie, samewerking en die bou van 'n verhouding met mekaar waarmee beide tevrede is, slegs gebeur indien daar al 'n pad saam gestap is, vertroue gekweek is of die verhouding voordeel vir beide partye inhou.

Op grond van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat die verskeie agente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom, glo dat vertroue 'n direkte invloed het op die tevredenheid van die verhouding. Daar kan dus gestel word dat indien die agente in Potchefstroom (van beide klein en groot agentskappe) minder selfsugtig optree en mekaar se behoeftes in ag neem en hul deel laat vorm van die kommunikasie- en besluitnemingsprosesse, dit sal lei tot 'n toename in verhoudingstevredenheid (sien Afdeling 4.4.2.3).

5.2.2.2.4 Toewyding

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.2.4 bespreek is, is die argument geformuleer dat volgens die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, is dit baie belangrik om enige vorm van verhouding met 'n ander agent (van beide klein en groot agentskappe) te bewaar en te onderhou, aangesien dit uiters moeilik is om verhoudings binne die bedryf te vorm, omdat agente nie ooghare vir mekaar het nie en mekaar dikwels indoen om hulself te bevorder.

In die opinie van die meerderheid agente is toewyding 'n kernelement vir die vestiging en onderhou van 'n goeie reputasie en verhoudings met ander eiendomsagente, wat 'n indirekte invloed het op hulle sukses.

Na aanleiding van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat dit van kardinale belang is vir die bou en onderhou van 'n goeie reputasie van wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar, en dat die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) die belangrikheid van toewyding erken, maar tog glo dat toewyding eers kan plaasvind indien beide agente bereid is om aan die verhouding te werk en daar 'n mate van vertroue in plek is.

5.2.2.2.3 Twee tipes verhoudings: Uitruilverhoudings teenoor gemeenskaplike verhoudings

Vanuit die resultate wat in Afdeling 4.4.3 bespreek is, is die argument geformuleer dat gemeenskaplike verhoudings die ideaal is, maar dat uitruilverhoudings tussen die agente in Potchefstroom net so voordelig en suksesvol kan wees, mits beide partye bewus en tevrede is met die tipe verhouding en terme wat daarmee gepaard gaan.

Soos gesien in Hoofstuk 4 (4.4.3) besef en erken die meerderheid van die agente (van beide klein en groot agentskappe) die belangrikheid van verhoudings bou met mekaar vir oorlewing en

sukses binne die kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom, maar bestaan die verstandhouding steeds dat agente nie iets vir mekaar sal doen tensy dit tot hul eie voordeel is nie.

Op grond van hierdie argument is die gevolgtrekking gemaak dat die verhoudings tussen eiendomsagente in Potchefstroom as uitruilverhoudings geklassifiseer word, omrede agente slegs effektief kommunikeer en saamwerk indien dit tot voordeel van beide partye is (sien Afdeling, 4.4.3).

Vanuit die bogenoemde argumente en gevolgtrekkings is dit duidelik dat die verskeie eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom, verstaan hoe groot rol verhoudingsbou met mekaar speel en die invloed wat hierdie verhoudings het op hulle sukses en voortbestaan binne Potchefstroom se uiters kompeterende eiendomsmark.

Alhoewel uitruilverhoudings gebou word en nie noodwendig gemeenskaplike verhoudings nie, speel die konstrukte, strategieë en uitkomstes van die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie steeds 'n groot rol in die bou, onderhou en versterking van hierdie uitruilverhoudings.

Indien die verskeie eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom wil aanhou voortbestaan en suksesvol wees binne die kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom, is dit dus na aanleiding van die bogenoemde steeds baie belangrik vir die eiendomsagente om meer fokus te begin plaas op hierdie konstrukte, strategieë en uitkomstes van die tweerigting simmetriese model en belangegroepverhoudingsbestuurteorie, om sodoende sterker, langtermyn, verhoudings met mekaar te genereer.

5.3 Beantwoording van algemene navorsingsvraag

In hierdie afdeling word die algemene navorsingsvraag beantwoord, op grond van die antwoorde van die spesifieke navorsingsvrae.

Algemene navorsingsvraag:

Hoe word kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestuur om verhoudings met mekaar te bou?

Hierdie algemene navorsingsvraag word dus aan die hand van die riglyne, konstrukte, en strategieë van die teorieë wat hierdie studie uiteengesit is beantwoord.

5.3.1 Die aard van kommunikasie tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom

Na aanleiding van die beantwoording van die spesifieke navorsingsvrae kan daar gestel word dat eiendomsagente selde oop en eerlik met mekaar kommunikeer, dat agente soms net eenvoudig nie terugvoer bied op navrae van ander agente nie, en dat tweerigting kommunikasie, nes samewerking, slegs plaasvind indien dit tot voordeel van beide partye is.

Ware tweerigting simmetriese kommunikasie kom dus nie na vore tussen die agente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom nie. Hierdie stelling word gemotiveer deur die agente se menings dat terugvoer nie ontvang word nie. Dit is egter ook duidelik dat baie agente nie die stand van terugvoer as 'n probleem beskou nie, omrede dit in hul opinie iets is wat nie maklik sal verander nie, weens die selfsugtigheid van agente en 'n tekortkoming aan vertroue.

Die navorser beskou dit egter steeds as problematies, juis omdat wedersydse kommunikasie (dialoog en terugvoer) gesien word as die sleutel tot die bou en onderhou van langtermyn, wedersyds-voordelige verhoudings met mekaar, en dus 'n direkte invloed het op die sukses en voortbestaan van die agente binne die kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom.

Die idee dat agente selde in gesprek tree met mekaar en reageer op terugvoer, wys verder ook op 'n beduidende tekort aan strategieë om tweerigting-simmetriese kommunikasie aan te moedig, en bewys dat wedersydse kommunikasie deur die agente in Potchefstroom verlang word. Dit blyk egter vanuit die bevindinge dat die eiendomsagente van kleiner agentskappe eerder met mekaar sal kommunikeer as wat hulle agente van groter agentskappe sal nader om saam te werk. Die eiendomsagente by die groot agentskappe sal weer eerder met ander agente in dieselfde kantoor kommunikeer en saamwerk as wat hulle ander eiendomsagentskappe se agente nader. Dit is veral die geval waar sommige eiendomsagentskappe nie die 50/50 kommissie verdeling onbesproke reëling wil volg nie, en eerder slegs na hul eie belange omsien.

Verder kan daar ook gestel word dat alhoewel die meerderheid van die agente van beide klein en groot agentskappe gestel het dat balans van belange en balans in kommunikasie wel tot 'n mate plaasvind, die navorser opgelet het dat hierdie balans afhanklik is van die hoeveelheid vertroue wat tussen die betrokke agente bestaan. Die navorser kan dus hieruit vasstel dat die balans van belange en balans in kommunikasie slegs 'n werklikheid is tussen agente wat alreeds voorheen saam gewerk het en reeds 'n tipe van vertroue bewerkstellig het. Dit is verder duidelik dat sommige agente glad nie kommunikeer nie en dat ander agente weer te veel kommunikeer, wat die balans in die hoeveelheid kommunikasie skeef trek.

Die soort kommunikasie wat tussen die agente in Potchefstroom geskied, grens meer na eenrigtingkommunikasie, juis omdat terugvoer selde plaasvind en afhang van die hoeveelheid vertrouwe wat bestaan tussen die agente. Die navorser kan gevolglik nie die soort kommunikasie as ware tweerigting simmetriese kommunikasie klassifiseer nie, en word die normatiewe model (die tweerigting simmetriese model) dus nie ten volle toegepas deur die eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom, binne hulle kommunikasie- en besluitnemingsprosesse nie. Dit is wel opmerklik dat die gemengde motiewe model se oorreding om 'n wen-wen-sone te bereik in die uitruilverhouding na vore kom. Dit word egter betwyfel of dit vanuit 'n tweerigting wêreldsbeskouing gedoen word (hetsy simmetries of asimmetries). Dit blyk of selfgewin eerder die oogmerk is.

Dit is 'n interessante verskynsel dat vertrouensverhoudings eers in plek moet wees voordat tweerigting simmetriese kommunikasie plaasvind, aangesien dit teenstrydig is met wat die literatuur voorstel. Literatuur stel voor dat tweerigting simmetriese kommunikasie tot goeie verhoudings behoort te lei en dat tweerigting simmetriese kommunikasie die grondslag vir verhoudings is. In die konteks van hierdie studie is die omgekeerde egter waar. Eiendomsagente is slegs bereid om dit te oorweeg om tweerigting simmetries te kommunikeer met ander agente met wie hulle 'n reeds bestaande verhouding in plek het. Nuwe verhoudings word dus selde gevorm en die eiendomsagente vertrou mekaar nie genoeg om met agente saam te werk wat nie reeds in die verlede bewys het dat hulle betroubaar is nie. Dit kan wees as gevolg van die kompeterende aard van die eiendomsmark in Potchefstroom in die konteks van hierdie spesifieke studie. Daar word voorgestel dat toekomstige studies spesifiek na hierdie verskynsel tussen kompeterende belangegroepe kyk om hierdie teenstrydige verskynsel verder te ondersoek.

5.3.2 Die aard van verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom

In Afdeling 5.2.1 is daar tot die gevolgtrekking gekom dat die literatuur, spesifiek die tweerigting simmetriese model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie, verskeie konstrakte asook verhoudingsboustrategieë bied, wat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom sal help om verhoudings met mekaar te bou, te versterk en te onderhou, indien hulle aandag daaraan gee.

Alhoewel die agente (van beide klein en groot agentskappe) nie pertinent gestel het dat hulle strategieë in plek het en gebruik om verhoudings met mekaar te bou nie, is daar tydens die data-analise deur die navorser vasgestel dat daar tog van die verhoudingsboustrategieë vanuit die belangegroepverhoudingsbestuurteorie deur agente geïmplementeer word.

Die data staaf hierdie stelling, maar dui ook daarop dat hierdie verhoudingsboustrategieë nie noodwendig effektief uitgevoer of geïmplementeer word nie. Hierdie stelling word gestaaf deur

die navorser se bevindinge, veral ten opsigte van die strategie van toegang en netwerk. Vanuit die data is dit duidelik dat toegang tot basiese inligting beskikbaar is, maar dat terugvoer vanaf agente selde gebeur, en dat netwerkvorming veral met omgewingsgroepe en liefdadigheidsorganisasies slegs gedrewe is deur kompetisie en nie fokus op netwerkvorming met mekaar nie.

In Afdeling 5.2.2 is daar tot die gevolgtrekking gekom dat die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom bewus is van hoe belangrik die bou en onderhou van verhoudings met mekaar is vir die oorlewing en sukses binne die kompeterende eiendomsmark van Potchefstroom. Hulle persepsie is egter dat agente oor die algemeen aspris, oneties en selfgesentreerd kommunikeer en optree, en dat vertroue baie moeilik is om te bekom.

Daar is ook bevind dat 'n vorm van verhouding slegs in plek is indien die agente alreeds voorheen saam gewerk het en 'n vorm van vertroue reeds gevestig is. Die navorser het ook vanuit die data bevind dat alle verhoudings wat tydens die onderhoude genoem is, gevorm is uit vorige interaksies en die vertroue wat daaruit gespruit het. Die meerderheid van die agente het ook pertinent gestel dat hulle slegs samewerking en verhoudingsbou met ander agente oorweeg indien dit tot voordeel van hulself is. Die navorser het dus bevind dat die verhoudings wat gevorm word tussen die agente in Potchefstroom geklassifiseer word as uitruilverhoudings bo gemeenskaplik verhoudings.

Soos hierbo genoem het die agente gestel dat verhoudingsbou met mekaar selde gebeur, maar dat indien daar wel 'n vorm van vertroue in plek is, die agente oor die algemeen tevrede is met hierdie verhouding en 'n mate van positiwiteit ervaar, omrede daar vertroue bewerkstellig is en hulle bewus is van die belangrikheid van die verhouding vir hulle eie sukses. Volgens die literatuur verwys verhoudingstevredenheid na sterk verhoudings wat uiters belangrik is vir die agente se sukses in 'n mededingende mark.

Vanuit die bogenoemde is dit duidelik dat in die persepsie van die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom basies almal op dieselfde neerkom: tweerigting simmetriese kommunikasie en verhoudingsbou tussen die verskeie agente in Potchefstroom vind slegs plaas indien daar reeds voorheen saam gewerk is, vertroue in plek is en dit tot voordeel van beide partye is.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat in die opinie van die verskeie eiendomsagente in Potchefstroom, vind die bou van uitruilverhoudings tussen die agente in Potchefstroom wel plaas. Die agente verstaan die belangrikheid daarvan om hierdie verhoudings te versterk en te onderhou, en fokus die meerderheid van die agente wel daarop om sover as moontlik vertroue te

behou en alles in hul vermoë te doen om nie die huidige reeds bestaande verhoudings te verwoes nie.

Tog is dit ook duidelik dat die verskeie agente se eie belang en selfsug steeds dikwels 'n groot probleem is en hulle geneig is om vertroue maklik te verbreek, omdat hulle nie oop en eerlik kommunikeer of altyd eties optree nie.

Daar kan dus gestel word dat alhoewel uitruilverhoudings gevestig en albei partye gemaklik is met die verhoudings en agente wat reeds bestaande verhoudings met mekaar het oop en eerlik probeer kommunikeer met mekaar, daar baie plek vir verbetering is. Indien die agente in Potchefstroom wil voortbestaan en sukses behaal, moet hulle baie meer aandag aan die konstruksie, strategieë en uitkomstes van die tweerigting simmetriese model en die belangegroepverhoudingsbestuurteorie gee, om sodoende tweerigting simmetriese kommunikasie tussen mekaar te fasiliteer en strategiese, langtermyn uitruilverhoudings te bou, te versterk en te onderhou. Dit is veral die geval met nuwe agente of agente saam met wie daar nog nie saamgewerk is nie.

5.4 Aanbevelings vir Potchefstroomse eiendomsagente

Soos bespreek in Hoofstuk 1 (Afdeling 1.6.2) moet kommunikasie met die doel om goeie verhoudings te bou egter aan bepaalde vereistes voldoen, waarvan tweerigting simmetriese kommunikasie die uitgangspunt is. Tweerigting simmetriese kommunikasie fasiliteer dialoog en terugvoer en bied aan belangegroepe die geleentheid om aan die kommunikasieproses deel te neem, wat lei tot die ontwikkeling en instandhouding van sterk, langtermyn verhoudings (Grunig, 1992:552; Kelly *et al.*, 2010:182; Lee, 2018:3).

Die argument word dus gemaak dat tweerigting simmetriese kommunikasie die sleutel tot hierdie oorlewing en sukses vir eiendomsagente in Potchefstroom kan wees.

Vanuit die bevindinge in hierdie studie is dit egter duidelik dat kommunikasie tussen eiendomsagente nie altyd aan die vereistes van die tweerigting simmetriese model voldoen nie, omdat:

- Agente geneig is om glad nie terugvoer te gee op ander agente se kommunikasie nie.
- Agente slegs op hulle self fokus en hulle eie behoeftes eerste stel. Daar is nie gedeelde belange nie en eiendomsagente stel nie belang in die behoefte van die ander nie.
- Etiese, verantwoordelike en deursigtige kommunikasie tussen agente slegs plaasvind indien dit tot die agent se eie voordeel is.

- Agente selfgesentreerd is en neig daarna om slegs openlik te kommunikeer en saam te werk met agente met wie hulle reeds 'n vorm van vertroue gevorm het.

Vanuit die bogenoemde is dit dus duidelik dat daar baie ruimte vir verbetering en groei is binne die kommunikasie tussen Potchefstroom eiendomsagente om verhoudings met mekaar te bou en te behou. Die volgende voorstelle word daarom gemaak om die kommunikasie en die verhouding tussen die eiendomsagente te verbeter.

- Eiendomsagente behoort op 'n interaktiewe wyse met mekaar te kommunikeer deur eerstens aan mekaar terugvoer te gee deur mekaar se oproepe en navrae te beantwoord. Dialoog moet plaasvind sodat die agente na mekaar se behoeftes kan begin luister, dit in ag neem en as belangrik ag.
- Verder moet die eiendomsagente daarop fokus om ten alle tye oop, eerlik en eties met mekaar te kommunikeer. Dit behoort veral die geval te wees tussen eiendomsagente met wie daar nie reeds 'n bestaande verhouding in plek is nie. Hierdie agente behoort meer oop te wees vir samewerking en gespreksvoering met ander agente en moet in die proses hulself "bewys" as etiese en verantwoordelike agente met wie ander graag 'n pad wil stap. In die lig hiervan moet ware dialoog tussen eiendomsagente na vore kom deur tweerigting simmetriese kommunikasie.
- Binne die konteks van die eiendomsbedryf in Potchefstroom behoort agente sekere praktiese beginsels van etiek en samewerking toe te pas, soos om hulself by die *Property Practitioners Regulatory Authority* te registreer om 'n FFC te bekom, om sodoende te wys dat hulle eerlike agente is wat binne die etiese kode opereer. Dit wys dat hulle meer betroubaar is en ander agente sal eerder saam met hulle wil besigheid doen. 'n Ander praktiese aanbeveling is om by die ongesproke reël van 'n 50/50 verdeling van kommissie te hou wanneer twee agente by 'n transaksie betrokke is. Dit wys dat daar by die "reëls van die spel" gehou word en dat agente gewillig is om saam te werk. Hierdie tipe praktiese voorbeelde behoort die persepsie van selfgesentreerdheid en eie gewin wat ander agente afsit en die verhouding in die wiele ry, te oorbrug.
- Dit word voorgestel dat eiendomsagente meer klem plaas op verhoudingsbou-strategieë wat op tweerigting simmetriese beginsels gebou word. 'n Strategie soos byvoorbeeld netwerkvorming kan op praktiese wyses beter geïmplementeer, deur eenvoudige netwerkgeleenthede vir alle belangegroepe in die bedryf daar te stel, soos om ander eiendomsagente, verbandsinisiëerders, aktevervaardigers, munisipaliteitamptenare en

elektrisiëns wat sertifikate moet uitreik, kopers, en huiseienaarvereniging-lede uit te nooi na 'n skou huis of ope-uur. Die doel van hierdie tipe geleenthede moet wees om 'n gedeelde netwerk in die dorp te vorm, eerder as om kompetisie tussen agente uit telig (soos die liefdadigheidsgeleenthede waar agente tans betrokke is). Ander verhoudingsbou-strategieë behoort ook herdink te word.

- Die eiendomsagente moet mekaar behandel met die doel om gesonde verhoudings te skep wat tipies gekenmerk word deur vertroue en respek, sodat hulle hierdie kwaliteite kan terug ontvang. Hierdie gee-en-neem-situasie geld ook vir toewyding om langtermyn verhoudings te handhaaf en behoort tot lojaliteit tussen mekaar te lei.
- Indien die eiendomsagente in Potchefstroom hierdie aanbevelings begin toepas, sal dit lei tot effektiewe tweerigting simmetriese kommunikasie wat vertroue versterk (wat blyk om in hierdie konteks die belangrikste uitkoms van die verhouding te wees en waarop verhoudings met mekaar gebou word), en lei tot langtermyn, wedsydse voordelige verhoudings. Sonder vertroue in die verhouding (binne die konteks van hierdie studie) sal daar ook nie dialoog, samewerking, deursigtigheid of lojaliteit wees nie.

5.5 Tekortkominge van die studie en aanbevelings vir toekomstige studies

Soos enige ander navorsingstudie is daar 'n paar tekortkominge waaraan aandag gegee kan word in toekomstige studies:

- Die studie fokus slegs op die kommunikasiebestuur vir verhoudingsbou tussen agente in Potchefstroom en kan dus nie veralgemeen word na ander eiendomsagente en areas nie. Die kwalitatiewe fokus van die studie was egter nie om te veralgemeen nie, maar eerder om in-diepte insig te verkry oor die kommunikasiebestuur om verhoudings te bou tussen eiendomsagente in die kompeterende en unieke eiendomsmark van Potchefstroom. Toekomstige studies kan oorweeg word om 'n kwantitatiewe benadering te volg en meer respondente by die studie te betrek om sodoende die opinies van eiendomsagente rakende die fenomeen te veralgemeen. Verder kan toekomstige studies meer eiendomsagente van ander dorpe in die Suid-Afrikaanse konteks ook insluit om 'n wyer perspektief te kry op die kommunikasieprobleem, en sodoende die resultate te veralgemeen tot die eiendomsmark in Suid-Afrika.
- Aangesien hierdie studie slegs gefokus het op eiendomsagente in Potchefstroom wat unieke uitdagings ervaar as gevolg van die outomatiese gedeelde noteringsstelsel wat nie in plek is nie, kan toekomstige studies hierdie studie dupliseer in ander dorpe wat ook

nie 'n noteringsstelsel het nie, en waar verhoudings tussen eiendomsagente ook van kardinale belang is. Dit sal ook interessant wees om die studie te dupliseer in omgewings waar 'n noteringsstelsel gedeel word en al die agente in die dorp op al die eiendomme wat in die mark is kan werk, om te sien hoe dit vergelyk met die huidige studie se bevindinge rakende kommunikasie tussen agente om verhoudings te bou.

- Die studie is ook slegs gemik op agente wat jare lank alreeds in die bedryf is en verkry dus nie die persepsies en opinies van agente wat nuut en vars in die bedryf is nie, en kan dus as eensydig gesien word. Toekomstige studies kan dus onervare agente by die studie insluit om hul persepsie as nuwe agente in die bedryf oor kommunikasie en verhoudings met ander agente vas te stel.
- Die studie fokus verder slegs op agente se kommunikasiebestuur om verhoudings met mekaar te bou en sluit nie ander belangegroepe in nie. Toekomstige studies kan ander belangegroepe (soos byvoorbeeld verkopers en kopers, verband inisieerders, prokureurs, die munisipaliteite, ens.) ook by die studies insluit om 'n holistiese prentjie van kommunikasiebestuur en verhoudings tussen belangegroepe in die eiendomsbedryf vas te stel.

Die studie se algemene doelstelling is bereik, hoewel die bevindinge en persepsies nie veralgemeen kan word nie. Daar is dus ruimte vir verdere navorsing en toekomstige studies om op die huidige studie voort te bou.

5.6 Samevatting

Die doel van hierdie hoofstuk was om die algemene navorsingsvraag te beantwoord en sodoende te bepaal of en hoe die kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestuur word om langtermyn verhoudings met mekaar te bou.

Hierdie studie bevestig die belangrike rol wat tweerigting simmetriese kommunikasie speel in die bou, versterk en onderhou van strategiese, langtermyn, voordelige verhoudings tussen die verskeie eiendomsagente (van beide klein en groot agentskappe) in Potchefstroom.

“Relationships are built on all different foundations, but the ones that last are built on trust and open, honest conversations.”

(Nishan Panwar)

BRONNELYS

Adams, W.C. 2015. Conducting semi-structured interviews. In: Newcomer, K.E., Hatry, H.P. & Wholey, J.S., eds. *Handbook of practical program evaluation*, San-Francisco, CA: John Wiley & Sons. pp.492-505.

Anderson, S. 2019. *Real estate agent: definition, how agents work, compensation*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/r/realestateagent.asp> Datum van gebruik: 17 Feb. 2021.

Barker, R. & Slabbert, Y. 2018. Die pad na gedeelde betekenis: inlynkommunikasiemedie as veranderingsagent vir volhoubare strategiese belangegroepverhoudings. *Tydskrif vir Geesteswetenskappe*, 58(1-4):841-859. doi.10.17159/2224-7912/2018/v58n4-1a14

Barnham, C. 2015. Quantitative and qualitative research: perceptual foundations. *International Journal of Market Research*, 57(6):837-854.

Bartlett, J.L., Tywoniak, S. & Hatcher, C.A. 2007. Public relations professional practice and the institutionalisation of CSR. *Journal of Communication Management*, 11(4):281-299. <http://dx.doi.org/10.1108/13632540710843904>

Bausch, K.C. 2002. Roots and branches: a brief, picaresque, personal history of systems theory. *Systems Research and Behavioral Science*, 19(5):417-428. <https://doi.org/10.1002/sres.498>

Baxter, L.A. & Babbie, E.R. 2004. *The basics of communication research*. Belmont, Calif.: Wadsworth.

Bezuidenhout, L. 2018. *A CSR communication model for empowering business and society towards sustainability*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit (Tesis - PhD). <http://hdl.handle.net/10394/31581>

Black, S. 2019. Are real estate agents a dying breed? <https://seanblack.medium.com/are-real-estate-agents-a-dying-breed-ccb3ccbff6fd> Datum van gebruik: 16 Feb. 2021.

Bourrouk, K. & Bousfiha, A. 2021. The impact of two-way symmetrical communication use on job satisfaction among employees of Moroccan private companies. *Remses journal*, 6(3):284-299.

Braun, V. & Clarke, V. 2012. Thematic analysis. In: H. Cooper, P.M Camic, D.L. Long, A.T. Panter, D. Rindskopf & K.J. Sher. eds. *APA handbook of research methods in psychology*, Vol.

2: *Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*. Washington, DC: American Psychological Association. pp. 57-71.

Broom, G.M., Casey, S.C. & Ritchey, J. 2000. Concept and theory of organization-public relations. In: Ledingham, J.A. & Bruning, S.D., eds. *Public relations as relationship management: a relational approach to the study and practice of public relations*. Mahwah, N.J.: Erlbaum. pp. 3-22.

Chih-Hui, L. & Sapphire, H. L. 2017. Systems theory. In: Scott, C.R., Lewis, L., Barker, J.R., Keyton, J., Kuhn, /TG. And Turner, P.K., eds. *The international encyclopedia of organizational communication*. London: John Wiley & Sons. doi: 10.1002/9781118955567.wbieoc203

Craig, R.T. & Muller, H.L., eds. 2007. *Theorizing communication: readings across traditions*. Londen: Sage.

Cronje, I. 2016. *Relationship management with conservation volunteers a strategic communication approach*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit. (Verhandeling- MA). <https://repository.nwu.ac.za/handle/10394/25053>

Daymon, C. & Holloway, I. 2011. *Qualitative research methods in public relations and marketing communications*. 2nd ed. London: Routledge. <http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2019/08/Qualitative-Research-Methods-in-Public-Relations-and-Marketing-Communications.pdf> Datum van gebruik: 25 April 2021.

De Beer, E. & Rensburg, R. 2011. *Towards a theoretical framework for the governing of stakeholder relationships: a perspective from South Africa*. https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/58332/DeBeer_Towards_2011.pdf?sequence=1 Datum van gebruik: 17 Feb. 2021.

De Wet, A.M. 2022. *Die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met sleutelbelangegroep te bou*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit. (Verhandeling- MA). <http://hdl.handle.net/10394/39506>

Du Plooy, G.M. 1997. *Introduction to communication, Course book 2: Communication research*. Kenwyn: Juta.

Du Plooy, G.M. 2001. *Communication research: techniques, methods and applications*. Lansdowne: Juta.

Du Plooy, G.M. 2008. *Communication research: techniques, methods and applications*. 2nd ed. Cape Town: Juta.

Edwards, J.R. 1992. A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. In: Cooper, C.L., ed. *Theories of organizational stress*. Oxford: Oxford University Press. pp. 122-152. <http://public.kenan-flagler.unc.edu/faculty/edwardsj/edwards1998.pdf> Datum van gebruik: 21 Jan. 2021.

Etikan, I., Musa, S.A. & Alkassim, R.S. 2016. Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1):1-4.

Fill, C. 1999. *Marketing communications: contexts, contents and strategies*. London: Prentice Hall.

Ferreira, T. & Staude, I. 1991. *Write angles: the ABC for house journals*. Melville: Write Minds.

Freeman, E. 1999. Divergent stakeholder theory. *Academy of Management Review*, 24(2):233-236. <https://doi.org/10.2307/259078>

Gentles, S.J., Charles, C. & Ploeg, J. 2015. Sampling in qualitative research: insights from an overview of the methods literature [Powerpoint]. *Qualitative Report*, 20(11):1772-1789. <https://pdfs.semanticscholar.org/3bd0/66b5d7ea4e3a933699576689a855d09f08b6.pdf> Datum van gebruik: 17 Feb. 2021.

Green, J. & Thorrogood, N. 2009. *Qualitative methods for health research*. Thousand Oaks, CA.: Sage.

Gregory, A. 2000. Systems theories and public relations practice. *Journal of Communication Management*, 4(3):266-277. <http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/eb023525>

Grunig, J.E. 1992. *Excellence in public relations and communications management*. Hillside, N.J.: Erlbaum.

Grunig, J.E. 2001. Two-way symmetrical public relations: past, present and future. In: Heath, R.L., ed. *Handbook of public relations*. London: Sage. pp.11-30.

Grunig, J.E. 2002. *Qualitative methods for assessing relationships between organizations and publics*. https://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/2002_AssessingRelations.pdf Datum van gebruik: 12 Maart 2021.

Grunig, J.E. 2006. Furnishing the edifice: ongoing research on public relations as a strategic management function. *International Journal of Phytoremediation*, 21(1):151-176 DOI: 10.1207/s1532754xjpr1802_5

Grunig, J.E. & Grunig, L.A. 1992. Models of public relations and communication. In: Grunig, J.E., ed. *Excellence in public relations and communications management*. Hillside, N.J.: Erlbaum. pp. 285-326.

Grunig, J.E. & Huang, Y.H. 2000. From organizational effectiveness to relationship indicators: antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. In: J.A. Ledingham & S.D. Bruning. eds. *Public relations as relationship management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 23-53.

Grunig, J.E. & Hunt, T. 1984. *Managing public relations*. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston.

Grunig, J.E. & White, J. 1992. The effect on worldviews on public relations theory and practice. In: Grunig, J.E. *Excellence in public relations and communications management*. Hillside, N.J.: Erlbaum. pp. 31-64.

Grunig, J.E., Grunig, L.A. & Doezier, D.M. 2002. *Excellent public relations and effective organizations*. Mahwah, N.J.: Erlbaum.

Grunig, J.E., Grunig, L.A., Sriramesh, K., Huang, Y. & Lyra, A. 1995. Models of public relations in an international setting. *Journal of Public Relations Research*, 7(3):63-186.
https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0703_01

Haarhoff, K.J. 2019. *Stakeholder relationship management as a tool for municipal public value generation: a case study of five municipalities in the Western Cape*. Stellenbosch University. (Tesis - PhD). <http://hdl.handle.net/10019.1/107057>

Heil, A. 2017. *Systems theory SPC330*. Edwardsville: SIUE (Southern Illinois University Edwardsville). <https://www.siu.edu/~adheil/Systems%20Theory%20Paper.pdf> Datum van gebruik: 13 Feb. 2021.

Hocking, J.E., Stack, D.W. & Mcdermott, S.T. 2003. *Communication research*. 3rd ed. Boston, MA.: Allyn & Bacon.

Holtzhausen, L. & Fourie, L. 2011 Employees' perceptions of institutional values and employer-employee relationships at the North-West University. *Journal of Public Affairs*, 11(4):243-254. <https://doi.org/10.1002/pa.417>

Hon, L.C. & Grunig, J.E. 1999. *Guidelines for measuring relationships in public relations*. S.I.: Institute for Public Relations. http://paineublishing.com/wp-content/uploads/2013/10/Guidelines_Measuring_Relationships.pdf Datum van gebruik: 13 Maart 2021

Hung, 2005. Exploring types of organization–public relationships and their implications for relationship management in public relations. *International Journal of Phytoremediation*, 21(1):393-426. doi: 10.1207/s1532754xjpr1704_4

Hutton, J.G. 1999. The definition, dimensions, and domain of public relations. *Public Relations Review*, 25(2):199-214. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(99\)80162-3](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(99)80162-3)

Ingram, D. 2013. The relationship between systems theory & employee relations. *Chron*. <https://smallbusiness.chron.com/relationship-between-systems-theory-employee-relations-22465.html> Datum van gebruik: 20 April 2021

Jarvis, G.M. 2016. *Enhancing policy communication for improved service delivery at Joe Morolong Local Municipality*. Mafikeng: Noordwes-Universiteit. (Proefskrif: Ph.D). <https://sierra.nwu.ac.za/record=b2587672~S4>

Jensen, M.C. 2010. Value maximization and stakeholder theory. *Journal of Applied Corporate Finance*, 22(1):32-42. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6622.2010.00259.x>

Jones, T.M. 1995. Instrumental stakeholder theory: a synthesis of ethics and economics. *Academy of Management Review*, 20(2):404-437. doi: 10.5465/AMR.1995.9507312924

Kelly, K.S., Laskin, A.V. & Rosenstein, G.A. 2010. Investor relations: two-way symmetrical practice. *Journal of Public Relations Research*, 22(2):182-208. <https://doi.org/10.1080/10627261003601630>

Kent, M.L. & Lane, A. 2021. Two-way communication, symmetry, negative spaces, and dialogue. *Public Relations Review*, 47(2):1-9. doi: 10.1016/j.pubrev.2021.102014

Kimmons, J. 2019a. *What real estate agents do*. LiveAbout. <https://www.thebalancesmb.com/what-real-estate-agents-do-2866370> Datum van gebruik: 16 Feb. 2021.

Kimmons, J. 2019b. *Real estate agents as independent contractors*. LiveAbout.
<https://www.thebalancesmb.com/real-estate-agents-as-independent-contractors-2866973>

Datum van gebruik: 16 Feb. 2021.

Kleinman, C. 2016. *Reaching ethical maturity: the ethical development of public relations practice, module 2* [PowerPoint]. <https://www.pagecentertraining.psu.edu/public-relationsethics/core-ethical-principles/lesson-2-sample-title/> Datum van gebruik: 8 Mei. 2021.

Korstjens, I. & Moser, A. 2018. Series: Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing. *European Journal of General Practice*, 24(1):120-124.
<https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092>

Lai, C.H. & Lin, H.S. 2017. Systems theory. In: *The international encyclopedia of organizational communication*. Chicester: Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc203>

Lane, A.B. 2020. The dialogic ladder: Toward a framework of dialogue. *Public Relations Review*, 46(1): 101870. doi: 10.1016/j.pubrev.2019.101870

Lategan, L.O.K. 2007. 'n Voorgestelde raamwerk vir die literatuurstudie as kwalitatiewe navorsingsmetodologiese tegniek: 'n literatuurstudie oor genadedood as voorbeeld uit die teologiese etiek. *Acta Theologica*, 2:128-142.
<https://www.ajol.info/index.php/actat/article/view/5503/29617> Datum van gebruik: 16 Feb. 2021.

Lawrence, D. 2020. *How to plan, start, & grow a real estate business: 22 essential tips* [Blog post]. <https://blog.hubspot.com/sales/real-estate-business> Datum van gebruik: 18 Jan 2021.

Ledingham, J.A. & Bruning, S.D. 1998. Relationship management in public relations: dimensions of an organization-public relationship. *Public Relations Review*, 24(1):55-65.
[https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(98\)80020-9](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(98)80020-9)

Ledingham, J.A. & Bruning, S.D. 2001. *Public relations as relationship management: a relational approach to the study and practice of public relations*. Mahwah, N.J.: Erlbaum.

Lee, Y. 2018. Dynamics of symmetrical communication within organizations: the impacts of channel usage of CEO, managers, and peers. *International Journal of Business Communication*, 59(1):3-21. <https://doi.org/10.1177/2329488418803661>

Lee, Y. 2022. Dynamics of symmetrical communication within organizations: The impacts of channel usage of CEO, managers, and peers. *International Journal of Business Communication*, 59(1):3-21. doi: 10.1177/2329488418803661

Lee, Y. & Kim, J. 2022. The impacts of CEO leadership behaviors on employees' affective commitment and scouting behavior: The mediating role of symmetrical internal communication. *Leadership & Organization Development Journal*, 43(2): 261-278. Doi: 10.1108/LODJ-11-2020-0501

Leedy, P.D. & Ormrod, J. E. 2010. *Practical research planning and design*. 9th ed. Upper Saddle River, N.J.: Merrill.

<ftp://doc.nit.ac.ir/cee/computer/jazayeri.hamid/Research%20Method/Book/Practical%20Research.pdf> Datum van gebruik: 25 April 2021.

Littlejohn, S.W. & Foss, K.A. 2011. *Theories of human communication*. 10th ed. Long Grove, Ill: Waveland Press.

Lubbe, R. 2016. *Investigating the business relationship between a finance house and motor dealerships*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit. (Verhandeling - MA).

<http://hdl.handle.net/10394/20371>

Marshall, G. 2005. The purpose, design and administration of a questionnaire for data collection. *Radiography*, 11:131-136.

Mattinen, J. 2022. *Organisational love: external stakeholder perspective on organisation showing affection in b2b relationship*. Jyväskylä, Finland: Jyväskylä University (Verhandeling-MA).

Matveev, A.V. 2002. The advantages of employing quantitative and qualitative methods in intercultural research: practical implications from the study of the perceptions of intercultural communication competence by American and Russian managers. *Russian Journal of Communication*, 1:59-67. http://russcomm.ru/eng/rca_biblio/m/matveev01_eng.shtml Datum van gebruik: 25 April 2021.

Men, L.R. & Yue, A.C. 2019. Creating a positive emotional culture: effects of strategic internal communication and its impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45(3) <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>

Merriam, S.B. & Grenier, R.S. 2019. *Qualitative research in practice: examples for discussion and analysis*. 2nd ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Mersham, G.M., Rensburg, R.S. & Skinner, J.C. 1995. *Public relations, development and social investment: a Southern African perspective*. Pretoria: Van Schaik.

Meyer, I. & Barker, R. 2020. A metamodern model for managing stakeholder relationships in non-profit organisations. *Communicare*, 39(1): 56-79.

Miller, D. 2003. *Real estate agency*. <https://study.com/academy/lesson/types-of-real-estate-agencies.html>. Datum van gebruik: 16 Feb. 2021.

Miller, L. 2019. *Kommunikasie tussen die CDC-lede en die gemeenskap van Rundu: 'n ontwikkelingskommunikasieperspektief*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit (Verhandeling – MA).

Millett, B. 1998. Understanding organisations: the dominance of systems theory. *International Journal of Organisational Behavior*, 1(1):1-12.

<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.111.8808&rep=rep1&type=pdf>

Datum van gebruik: 20 April 2021

Mohajan, H.K. 2017. Two criteria for good measurements in research: validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University*, 4: 59-82.

Myers, C. 2017. Publicists in US public relations history: an analysis of the representations of publicists, 1815–1918. *American Journalism*, 34(1):71-90.

Nessman, K. 1995. Public relations in Europe: a comparison with the United States. *Public Relations Review*, 21(2):151-160.

O'Neill, R. 2006. *The advantages and disadvantages of qualitative and quantitative research methods*. http://www.roboneill.co.uk/papers/research_methods.htm. Datum van gebruik: 26 Maart 2021.

Patton, M.Q. 1999. Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Services Research*, 34(5Pt2):1189-1208. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10591279>

Pressly, J.J. 2016. *Building and maintaining relationships with alumni through social media: a comparative study*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit. (Verhandeling- MA).

<https://repository.nwu.ac.za/handle/10394/25746>

Property24. 2021. *Estate agencies in Potchefstroom*. <https://www.property24.com/estate-agencies/potchefstroom/north-west/125> Datum van gebruik: 16 Feb. 2021.

Queirós, A., Faria, D. & Almeida, F. 2017. Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods. *European Journal of Education Studies*, 3(9):369-387.

Roper, J. 2005. Symmetrical communication: excellent public relations or a strategy for hegemony? *Journal of Public Relations Research*, 17(1):69-86.

https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1701_6

Rubin, A. & Babbie, E.R. 2008. *Research methods for social work*. 6th ed. Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.

Runciman, W.B. 2002. Qualitative versus quantitative research: balancing cost, yield and feasibility. *BMJ Quality & Safety*, 11(2):146-147. <http://dx.doi.org/10.1136/qhc.11.2.146>

Saldana, J. 2011. *Fundamentals of qualitative research: understanding qualitative research*. New York, NY: Oxford University Press.

Scholes, E. & Clutterbuck, D. 1998. Communication with stakeholders: An integrated approach. *Long Range Planning*, 31(2):227-238. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(98\)00007-7](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(98)00007-7)

Scott, D M. 2012. *The new rules of marketing and PR” how to se social media, online video, mobile applications, blogs, news releases, and viral marketing to reach buyers directly*. 5th ed. Hoboken, N.J.: Wiley.

Sharma, G. 2017. Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 3(7):749-752.

Sutton, L.B. 2014. *Interne kommunikasie om werknemerverhoudings te bestuur: Noordwes-Universiteit Institusionele Kantoor se kommunikasie met die Potchefstroomkampus*. Noord-Wes Universiteit. (Verhandeling- MA). <http://hdl.handle.net/10394/12038>

Sutton, L.B. 2020. *'n Raamwerk vir strategiese interne kommunikasiebestuur in Suid-Afrika, gebaseer op huidige tendense*. Potchefstroom: Noord-Wes Universiteit (Tesis - PhD).

Taylor, S.J., Bogdan, R. & DeVault, M. 2015. *Introduction to qualitative research methods: a guidebook and resource*. 4th ed. Hoboken,NJ: John Wiley & Sons.

Van der Colff, L. 2003. Leadership lessons from the African tree. *Management Decision*, 41(3):257-261.

Verster, B. 2009. *Assessering van die kind in die statutêre proses: 'n gestaltnadering*. Pretoria: UNISA. (Verhandeling - MSc.)

Walliman, N. 2011. *Research methods: the basics*. London: Routledge.

<https://www.lsms.ac/public/uploads/sqkcstdKySSt9RrFhypN8RPjLMuHkPgZwlylmlwqbwkdUiidx>

[41575401371vQXcGCdkUWCXO267edUDMcGByBfk7e2uUSnklIMiJxdoXE0LLn.pdf](#) Datum van gebruik: 20 Mei 2021.

Waters, R.D., Burnett, E., Lamm, A. & Lucas, J. 2009. Engaging stakeholders through social networking: how nonprofit organizations are using Facebook. *Public Relations Review*, 35(2):102-106. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2009.01.006>

Westminster, S. 2013, April 1. *Grunig's Utopia?* [Blog post]. <https://perceptionsonpr.wordpress.com/2013/04/01/grunigs-utopia/> Datum van gebruik: 22 Junie 2021

Wilcox, D.L., Ault, P.H., Agee, W.K. & Cameron, G.T. 1998. *Public relations: strategies and tactics*. 6th ed. New York, NY: Longman.

Williams, K.D. & Brunner, B.R. 2010. Using cultivation strategies to manage public relationships: a content analysis of non-profit organisations' websites. *Prism*, 7(2) <https://www.prismjournal.org/uploads/1/2/5/6/125661607/v7-no2-c2.pdf> Datum van gebruik: 20 Maart 2021.

Yuan, L. 2021. Research on stakeholder relationship in construction project. *Academic Journal of Engineering and Technology Science*, 4(1):21-25. doi: 10.25236/AJETS.2021.040104

Zhang, G.Q. & Ren, X.T. 2006. Analysis of the competition environment for real estates. Paper delivered at the CRIOCM 2006 International Symposium on Advancement of Construction Management and Real Estate, 3-5 November, Beijing. <https://www.irbnet.de/daten/iconda/CIB5813.pdf> Datum van gebruik: 13 Mei. 2021

ADDENDUM A UITNODIGINGSBRIEF



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

Private bag X6001, Potchefstroom
South Africa, 2520

Tel: (018) 299-1111/2222
Web: <http://www.nwu.ac.za>

School for Communication
Tel: +27 18 299 1537
Email: Lucinda.Sutton@nwu.ac.za

MA studie: Die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met mekaar te bestuur

Geagte xxxx

Ek is 'n student aan die Noordwes-Universiteit en is besig met 'n MA-navorsingsprojek oor die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met mekaar te bou. Die navorsing poog hoofsaaklik om te ondersoek hoe kommunikasie tussen eiendomsagente in Potchefstroom bestuur word om verhoudings met mekaar in die baie mededingende mark te bou.

Ek het u geïdentifiseer as een van die ervare eiendomsagente in Potchefstroom wat werk by 'n groot / klein eiendomsagentskap, wat ek graag by die navorsing sal wil insluit. Ek wil graag 'n semi-gestruktureerde onderhoud met u voer (as gevolg van die Covid-19 pandemie sal die onderhoud per telefoon of 'n platform soos Zoom plaasvind – wat u verkies). Die onderhoud behels die verskaffing van inligting oor u huidige kommunikasie- en verhoudingsbestuurspraktyke met ander eiendomsagente.

Let daarop dat deelname aan hierdie studie heeltemal vrywillig en anoniem is. U antwoorde sal met die hoogste vertroulikheid hanteer word en sal slegs vir die doel van hierdie navorsing gebruik word. Die studie sal uitgevoer word volgens die etiese standaarde soos voorgeskryf deur die Noordwes-Universiteit, en die navorsing is deur die Noordwes-Universiteit se Basiese en Sosiale Wetenskappe Navorsingsetiekkomitee goedgekeur (BaSSREC-etieknommer: NWU-00658-21-S7).

Kan u asseblief aandui of u bereid sal wees om aan my studie deel te neem en ook watter platform (telefonies of Zoom) u verkies vir hierdie onderhoud? U kan direk op my e-posadres (ilizmaridebeer@gmail.com) antwoord of my telefonies kontak (079 172 0061). Indien u instem om aan my studie deel te neem, sal ek in die nabye toekoms met u verder in kontak tree vir meer deeglike reëlins om die voorgestelde onderhoud te organiseer.

Vriendelike groete,

Iliz-Mari de Beer

Studentenommer: 29003377

ADDENDUM B TEGNIESE VERSORGING VAN BRONVERWYSINGS

PostGradSupport

Elsa Esterhuizen

elsa.esterhuizen@gmail.com

084 582 6811



KWALITEITSKONTROLE: VERWYSINGSTEGNIEK

Vir wie dit mag aangaan

Hiermee verklaar ek, Elsa Maria Esterhuizen, dat die kwaliteitskontrole van die verwysingstegniek volgens die NWU Harvard riglyne, soos aangewend in die verhandeling voorgelê ter nakoming vir die graad *Magister Artium in Kommunikasie* aan die Noordwes-Universiteit

deur

I de Beer (orcid.org/0000-0002-2825-4630)

DIE AARD VAN EIENDOMSAGENTE IN POTCHEFSTROOM SE KOMMUNIKASIE OM VERHOUDINGS MET MEKAAR TE BESTUUR

gedoen en afgehandel is op 15 November 2022.

E.M. Esterhuizen
(B.A., UOD., HDB., M.Ed. (Opvoedkundige Tegnologie))

ELSA ESTERHUIZEN

Proefskrifte & Verhandelings /
Theses & Dissertations

Verwysings: Kwaliteitskontrole / Referencing:
Quality control (Harvard & APA)

084 582 6811 | elsa.esterhuizen@gmail.com

ADDENDUM C TAALVERSORGING

Hierdie sertifikaat verklaar dat die verhandeling getiteld **Die aard van eiendomsagente in Potchefstroom se kommunikasie om verhoudings met mekaar te bestuur**

deur **I. De Beer**, geredigeer is deur:

Ann-Lize Grewar

BA in Taal- en Literatuurstudies

BA Hons in Vertaalkunde

SAVI-lidmaatskapnommer: 1002647

SAVI-akkreditasie: APSTolk Afr-Eng

Voorsitter van SAVI Vryskuttersbelangegroep

Professional Editor's Guild lidmaatskapnommer BOS008

Taaldirekteur by *BGS Language Matters and Media Services PTY(Ltd)*

annlizeboshoff@gmail.com / 072 758 5797



Geteken op 22/11/2022

Ann-Lize Grewar
Language Practitioner
B.A. Language and Literature Studies
B.A. Hons. Translation Studies

Contact us:
info@languagematters.co.za
www.languagematters.co.za



Ann-Lize Grewar
Taalpraktisyn
B.A. Taal- en Literatuurstudies
B.A. Hons. Vertaalkunde

Kontak ons:
info@languagematters.co.za
www.languagematters.co.za

Vrywaring: Die redakteur kan geen verantwoordelikheid aanvaar vir enige veranderinge wat gemaak is na die datum op hierdie sertifikaat nie. Dit bly die kliënt se verantwoordelikheid om alle redelike veranderinge en/of aanbevelings deur die redakteur te inkorporeer. Die redakteur kan slegs verantwoordelikheid aanvaar vir kwaliteit werk binne redelike versoek met betrekking tot tydelike inhandiging van die manuskrip deur die kliënt, d.w.s. ten minste vyf (5) werksdae vir 'n manuskrip van 80 bladsy lank.

Datum van ontvangs: 17/11/2022

Datum van aflewering: 22/11/2022