
-MEO IUDICIO-
VRYHEID VAN SPRAAK EN TOEGANG TOT INLIGTING
AS TRANSFORMASIEDRYWERS IN 'N MAATSKAPPY

Communitas
ISSN 1023-0556
2012 17: 223-229

Jonathan Crowther*

Vryheid van spraak en toegang tot inligting is demokratiese beginsels wat voortdurend in die spervuur beland, gewoonlik waar dit om die publiserings van inligting in die media gaan. Hierdie twee beginsels is egter nie net hoekstene van 'n vrye en doeltreffende media nie; dit kan en behoort ook belangrike sluitstene in 'n maatskappy se korporatiewe vesting te wees. Net soos vryheid van spraak en toegang tot inligting 'n gesonde demokrasie, 'n ingeligte burgerskap en verbeterde besluitneming tot gevolg het, kan hierdie beginsels 'n korporasie en die besigheidswêreld positief transformeer.

Die filosofie van die meeste korporasies in die verlede was dat die bestuur die besluite neem en die werkerskorps hulle sonder teenspraak uitvoer. Kritiek, eie menings en selfs voorstelle op laer vlakke is nie geduld nie en is selfs beskou as ontwrigtend, moeilikheidmakend en sleg vir besigheid. Alte dikwels het maatskappye so sterk op die taak na buite en hul mededingers in die veld gefokus dat hulle hul taak na binne – die skep van 'n gesonde, positiewe en kreatiewe werkerskorps – agterweë gelaat het – dikwels tot daardie maatskappye en ondernemings se nadeel.

Toenemend omhels korporasies egter die nuwe filosofie van groter vryheid van spraak in die werkomgewing en die afwenteling van meer inligting na die werkerskorps. Die uitgangspunt is dat hierdie benadering inderdaad vir daardie heilige graal genoem die winsgrens bevorderlik is. Andersyds bou 'n maatskappy of besigheid met 'n betrokke en ingeligte werkerskorps makliker en doeltreffender 'n goeie reputasie en beeld na buite. Laasgenoemde twee bates

* Jonathan Crowther is 'n voormalige redakteur van *Volksblad*, 'n Media24-koerant in Bloemfontein.

is wat 'n onderneming van sy mededingers kan onderskei en laat voorloop. 'n Onderneming wat dit regkry, word gou gereken as 'n vooruitstrewende en suksesvolle maatskappy waarmee graag sake gedoen word.

Hoe kry jy jou werkerskorps goed ingelig én hoe hou jy hulle deurlopend op die hoogte? Hoe moet jy hulle inspireer? En hoe kan jy toesien dat jy by hulle kreatiwiteit aanwakker wat die maatskappy van jou teenstanders kan onderskei?

Boeke oor die onderwerp wemel van velerlei voorstelle. Hierdie essay fokus egter spesifiek op die besondere bydrae wat die kultuur van vryheid van spraak in die werkplek en die vryer vloei van relevante maatskappy-inligting ondertoe in die hiërargie hiertoe kan lewer.

Die pluspunt hierin is dat die bestuur terselfdertyd eerstehandse, nuttige inligting van die vloer af terugkry, asook bruikbare voorstelle wat andersins in die korporatiewe sand sou verdwyn het. As jou gewone werkers ook weet wat die maatskappy se doelwitte, prioriteite en strategiese denke is, sal hulle bemagtig word om kliënte beter te kan bedien, moeilike situasies te kan hanteer en om goeie ambassadeurs vir hul maatskappy te wees. Deur die regte seine na die werkerskorps deur te stuur, kan die maatskappy die volle potensiaal van daardie werkerskorps ontsluit.

Ter illustrasie hiervan gebruik ek Media24 as gevallestudie van 'n maatskappy waar die instelling van groter vryheid van spraak en toegang tot maatskappy-inligting suksesvol toegepas word.

Media24, soos baie ander maatskappye, is 'n maatskappy in oorgang. Enersyds in die aard van sy sakebedrywighede – van 'n tradisionele drukkersmaatskappy na 'n media-maatskappy wat inhoud op verskeie kommunikasieplatforms verskaf – en andersyds in sy posisionering van homself as 'n voorkeurmaatskappy vir sy werkers. Wat laasgenoemde betref, het Media24 'n strategie ingestel waardeur hy sy werknemers as ambassadeurs vir die maatskappy wil vestig wat die maatskappy sal bemark as 'n voorkeur-sakevennoot en -werkgever. Media24 het in daardie einste elektroniese mediaplatforms waarmee hy na buite sake doen die geleentheid raakgesien om sy kommunikasie en die vloei van inligting na binne op te skerp.

Verskeie stappe word in hierdie verband gedoen:

- ♦ Die uitvoerende hoof van die maatskappy het sy uitvoerende bestuur vergroot sodat ander sleutelbestuurders in die maatskappy daarin kan dien: onder meer korporatiewe kommunikasie, korporatiewe aangeleenthede, risikobestuur en menslike hulpbronne;
- ♦ Senior bestuurders het gereelde regstreekse formele vergaderings met die mense wat aan hulle rapporteer;

- ♦ Senior bestuurders word verplig om inligting deur hul lynbestuurders aan die werknemers deur te gee; en
- ♦ Die afdeling korporatiewe kommunikasie word verplig om korporatiewe nuus so te verpak en te versprei dat werknemers dit kan verstaan.

Verskeie kommunikasiemiddele word gebruik om vryheid van spraak en die vrye vloei van inligting te verseker:

- ♦ 'n Personeelblog is geskep waar personeellede hul mening oor enigiets in die werkplek kan lug – onder meer klagtes, voorstelle, fluitjieblaas, ens. Die bydraes kan anoniem gedoen word; daarom is dit waarskynlik die gewildste vorm van kommunikasie en die beste barometer van omstandighede in die werkplek. Alle navrae op die blog word na die uitvoerende hoof en sy span vir beantwoording verwys.
- ♦ Media24 het ook 'n Facebook-blad vir die personeel geskep, waar werknemers hul persoonlike inligting, profiele en statusopdaterings kan plaas. Die maatskappy en sake-eenhede gebruik die blad om inligting oor aktiwiteite en gebeurtenisse van die maatskappy te kommunikeer, soos onder meer personeelkompetisies. Die kommunikasie-afdeling bedryf die Facebook-blad en skep die geleentheid vir die maatskappy om in baie gevalle pro-aktief te kan optree.
- ♦ Media24 het ook Twitter-profiel wat personeellede die geleentheid bied om anoniem boodskappe deur te gee en ook om leierskapseminare en -kongresse van die maatskappy persoonlik te kan volg.
- ♦ Media24 het sy personeelkoerant, *My24*, herposisioneer. Dit word nou deur personeellede vir die personeel opgestel en uitgegee. Die publikasie word in seksies ingedeel wat op maatskappynuus, bedryfsnuus, sosiale nuus, nuwe ontwikkelinge, projekte en inisiatiewe en ook groot debatskwessies binne die maatskappy fokus, soos die siekefonds, vergoeding, posgradering, vryskutwerk, herstrukturering, ens. Weer eens word vrae en kwessies vir antwoorde en oplossings na die relevante bestuurders verwys.

Die bespreking van laasgenoemde onderwerpe in ope debat was in die verlede taboe. Dis dan te verwagte dat die herposisioneerde publikasie baie gewild onder die personeellede is.

Die invoer van die nuwe kultuur van ope, eerlike en reguit kommunikasie word gegrond op die geloof dat 'n maatskappy net die beste prestasie en toewyding van sy werknemers kan verwag as die maatskappy 'n omgewing skep waar die werknemers

gehoor en gerespekteer word. Dit skep 'n veilige klimaat vir die personeel waarin hulle sonder vrees vir viktimisasie hul sê kan sê.

In die lig hiervan is 'n paar inisiatiewe ingestel om werknemers die kans te gee om eerstehands met die uitvoerende hoof te kan kommunikeer.

- ♦ 'n Regstreekse geselsessie per internet met die uitvoerende hoof van Media24 word kwartaalliks gehou. In die eerste van hierdie sessies is 2 800 boodskappe geprosesseer – en aan elke kwessie is die nodige aandag gegee. Die gevolg hiervan is onder meer die inrig van 'n “chill”-vertrek in Media24 se hoofkantoor. So ook is talle ander griewe en kwessies suksesvol opgelos. Die geloofwaardigheid van hierdie proses is deurslaggewend. Die maatskappy het besef hy moet die werknemers oortuig dat werklik na hulle geluister word, dat hul stem gewig dra en dat daadwerklik met die kwessies gewerk word wat hulle opper. Dit word gedoen en die geselsessies raak al hoe gewilder.
- ♦ Die uitvoerende hoof en sy bestuurspan onderneem ook kwartaalliks sentrumbesoeke (*road shows*) oor die land heen. Dit gee aan diegene wat nie aan die web-praatsessies kan deelneem nie, die geleentheid om in lewende lywe met die uitvoerende hoof te kan praat oor sake na aan die hart, wat soms moeilike vrae insluit.
- ♦ Die uitvoerende hoof neem ook aan 'n kwartaallikse video-praatjie deel. Daarvoor skakel die personeel van 14 sentrums van oor die land per video met hom in Kaapstad in. Die resultaat is besonder bemoedigend en die impak groot.
- ♦ 'n Nuwe toekenningsprogram is ingestel wat werknemers in staat stel om kollegas vir spesiale pryse te benoem gegrond op daardie kollegas se besondere bydraes tot die besigheid; synde operasioneel, strategies, leierskap, nuwe tegnologie en kostebesparing. Die eerste poging het altesame 766 benoemings opgelewer. Drie van hulle het elkeen 'n dubbele salaristjek vir die maand ontvang.

Uiteraard bied vernuwing en transformasie sekere uitdagings binne die maatskappy. Nie almal is so entoesiasies oor die nuwe rigting wat ingeslaan is nie. Veral sommige van die ouer garde wat aan 'n ander styl van kommunikasiebestuur gewoond was, vind die oper vloei van kommunikasie en inligting soms moeilik om te sluk. Hulle is die generasie wat gewoond was aan notas op die aanplakbord, memo's en briewe by jou salaristjek. Baie van hierdie werknemers sien vryheid van spraak en toegang tot inligting in die werkplek as 'n bedreiging. Die jonger garde, daarenteen, verwelkom en benut die nuwe benadering met ope arms.

Saam met die groter vryheid van spraak het die probleem ontstaan van werknemers wat nie toegerus is om dit sinvol te benut nie. Mense is nog nie behoorlik toegerus om ander se menings met die nodige demokratiese uitkyk te duld as dit van hul eie mening verskil nie. Ander weer meen vryheid van spraak gee hulle vrypas om te sê wat hulle wil. Ook hier lê 'n belangrike opvoedingstaak om mense te leer om op 'n demokratiese manier debat te voer, sonder dreigemente, diskriminasie en vooroordele; dus met die nodige agting vir hul kollegas se regte.

Belangrik is om te onthou dat die nuwe beleid en inisiatiewe van bo af deur die uitvoerende hoof self gedryf moet word. Die mees senior persoon in die maatskappy word steeds as die belangrikste bron van inligting en die geloofwaardigste een beskou. Later, wanneer die kultuur van vryheid van spraak en die toegang tot inligting behoorlik gewortel is, sal dit nie meer nodig wees dat die uitvoerende hoof soveel persoonlike dryfkrag daarin hoef te belê nie.

Hierdie nuwe benadering begin reeds goeie vrugte dra: Personeelnavorsing toon dat die meerderheid werknemers daarmee genoeë neem. Nuttige voorstelle en bydraes tot die maatskappy se voordeel stroom in, kommunikasiegapings tussen werknemers en bestuurders word oorbrug, 'n nuwe soort leierskap begin posvat wat vrye kommunikasie verwelkom, wat moeilike vrae nie probeer systap nie, maar inderdaad beantwoord en waar geen antwoorde voor die hand lê nie, een gesoek word. 'n Werksomgewing word gevestig waarin die personeel begin besef en glo dat hulle 'n stem het waarna geluister word en dat dit reg en aanvaarbaar is om hul sê te sê.

Media24 is vol vertroue dat hierdie nuwe korporatiewe kultuur tot die maatskappy se voordeel sal strek deurdat dit hom op die nuwe media- en sosiaal-maatskaplike landskap in staat stel om hom vir groei te posisioneer.

Wanneer 'n mens so na hierdie gevallestudie kyk, tref dit jou watter parallelle 'n mens tussen die mikrokosmos van hierdie maatskappy en die makrokosmos van die Suid-Afrikaanse samelewing kan trek:

- ♦ In albei gevalle het 'n nuwe gees, beleid en strategie van 'n oper, meer demokratiese regering- en bestuurstyl posgevat. Daarin speel vryheid van spraak en mense se reg tot toegang van inligting 'n wesenlike rol. Dit is met die aanbreek van die nuwe politieke bedeling in 1994 as so belangrik beskou dat dit in die Suid-Afrikaanse Grondwet verskans is. Bygesê hierdie lofwaardige beginsels kom op nasionale vlak al hoe meer onder druk weens die ANC-regering se toenemende behepthed met beheer oor die vloei van inligting. Nuwe wetgewing word beoog wat ernstige gevare vir die nuusmedia, die vrye vloei van inligting en uiteindelik die demokrasie inhou.

- ♦ In albei gevalle open hierdie nuwe vryhede deure van geleentheid wat tot dusver vir die gewone werknemer en die landsburger gesluit was. Hulle het nou die reg gekry om hul stem te verhef en kan daarop aandrang dat na hulle geluister word. (Dis natuurlik 'n ander saak of die huidige bewindhebbers kan of wil luister.) Veel anders as in die verlede toe die bestuur én die regering vir almal besluit het en basta. Ongelukkig begin dit egter nou lyk asof die regering van die dag nie meer so geneë is om na die stemme van die gemeenskap en die burgery te luister nie, veral nie soos in die nuusmedia verwoord nie. Net soos die topbestuur van maatskappye in die nuwe en oper bestuurstyl geskool moet word, moet die regering van die dag oortuig word om self ook die nuwe bedeling te omarm, te aanvaar en dit tot voordeel van die land aan te wend eerder as om dit te probeer doodwurg.
- ♦ Soos maar alte duidelik gesien kan word, is nie almal ewe entoesiasies oor die nuwe bedeling en bestuur- en regeringstyl nie, veral nie mense, instansies en 'n regering wat iets het om weg te steek nie. Baie sien dit as 'n bedreiging vir hulself, hul instansie of die regering.
- ♦ Mense en instansies is nog onseker presies hoe hulle hierdie nuutgevonde regte sinvol kan en moet benut. Sommige misbruik dit vir hul eie agendas en doelwitte, ander is onkundig oor hul regte wat vertrap word. Opleiding en bemagtiging is in albei gevalle nodig om die situasie te bereik dat daardie vryhede in 'n gesonde gees deur almal aanvaar en uitgeoefen word.
- ♦ Die regering, soos die uitvoerende hoof van 'n maatskappy, behoort die primêre dryfveer agter hierdie demokratiserings- en vernuwingsproses te wees. Ongelukkig dop die regering in die groter maatskappy wat Suid-Afrika is, dikwels hierdie toets deur grondwetlike regte met uitgediende wetgewing te probeer kniehalter. Dit gaan van die burgery en burgerlike instellings afhang om die regering te dwing om die Grondwet en sy Handves van Menseregte in die letter en gees toe te pas – totdat 'n gesonde demokrasie met die verantwoordelike gebruik van grondwetlike regte gevestig is.
- ♦ In albei gevalle bewys die praktyk dat goeie en gesonde vrugte die resultaat van so 'n suksesvolle demokratiseringsproses is. 'n Goed ingeligte en verantwoordelike burgery wat hul grondwetlike regte verstaan en uitoefen, kan en gaan 'n veel nuttiger bydrae lewer tot Suid-Afrika se vooruitgang en sy vestiging as 'n vooruitstrewende en ekonomies suksesvolle land. In 'n snel ontwikkelende en geglobaliseerde wêreld is dit deesdae vir elke land, soos vir 'n maatskappy, 'n vereiste dat hy hom suksesvol herposisioneer,

hervorm en transformeer om vandag se uitdagings suksesvol te kan hanteer. Anders bly jy agter – en agterlik.