

Teksten agologie

Inleiding tot de voorlichtingskunde

A. W. van den Ban

Boom Meppel

© A. W. van den Ban 1974

Niets in deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever

No part of this book may reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher

Verzorging Leendert Stofbergen, Amsterdam

Druk Taconis bv, Wolvega

isbn 90 6009 133 7

Inhoud

Voorwoord	7
1 Inleiding	11
2 Voorlichting en voorlichtingskunde	12
2.1 Voorlichting	12
2.2 Voorlichtingskunde	14
2.3 Samenhang met andere wetenschappen	17
2.4 Doel van de voorlichting	19
2.5 Onderzoek, ontwikkeling en toepassing	26
2.6 Samenvatting	31
3 Verschillende methoden ter beïnvloeding van menselijk gedrag	33
4 Etische aspecten van de voorlichting	40
5 Het gebruik van voorlichting door de cliënten	50
5.1 Besluitvorming	50
5.2 Elementen van communicatieprocessen	59
5.3 Leren	64
5.4 Aanvaarding en verspreiding van vernieuwingen	72
5.4.1 Aanvaardingsprocessen	74
5.4.2 Adoptiecategorieën	76
5.4.3 Verspreidingsprocessen	84
5.4.4 Beperkingen	87
5.4.5 Samenvatting	89
5.5 Modernisering	90
6 Voorlichtingsmethoden	97
6.1 Massa media	97
6.1.1 Werking	98
6.1.2 Wijze van presentatie	102
6.1.3 Gebruik van onderzoek	107
6.1.4 Verschillen tussen massa media	109
6.1.5 Een vergelijking tussen massa media en interpersoonlijke communicatie	114
6.2 Groepsmethoden	114
6.2.1 Lezingen	115
6.2.2 Demonstraties	118
6.2.3 Excursies	121
6.2.4 Groepsdiscussies	122
6.2.5 Audio-visuele hulpmiddelen	133

6.2.6	Samenvatting	137
6.3	Individuele voorlichting	138
6.4	Multimedia benadering	155
6.5	Samenvatting	156
7	Het opstellen van een voorlichtingsprogramma	158
7.1	Inleiding	158
7.2	Keuze van de doelgroep en van de doelen	160
7.3	De fasen van een voorlichtingsprogramma	166
7.4	Coördinatie	170
7.5	Inspiraak van de cliënten op het voorlichtings- programma	172
7.6	Procedure	177
7.7	Behoeftte aan onderzoek	178
7.8	Samenvatting	179
8	Evaluatie en actieonderzoek	182
8.1	Inleiding	182
8.2	Criteria voor de beoordeeling van de voorlichting	185
8.3	Verzamelen van de voor evaluatie benodigde gegevens	189
8.4	Wie moet evalueren?	195
8.5	Samenvatting	198
9	Leiding geven en organisatiestructuur	200
9.1	Inleiding	200
9.2	Voorwaarden voor de organisatie van een voorlichtingsdienst	200
9.3	Stijl van leiding geven	202
9.4	Personeelsontwikkeling	205
9.5	Personeelsbeoordeling en promotiebeleid	206
9.6	De combinatie van verschillende taken binnen een voorlichtingsorganisatie	209
9.7	Specialisten en generalisten	211
9.8	Voorbeeld	213
9.9	Behoeftte aan onderzoek	215
9.10	Samenvatting	216
10	De rol en de taak van de voorlichter	218
	Noten	227
	Begrippenlijst + register	239

Voorwoord

Dit boek wil voorlichters helpen beslissingen te nemen over de wijze waarop zij hun voorlichting geven. Voorlichting zien we hierbij als opzettelijke hulp bij besluitvorming door middel van communicatie. Deze vorm van voorlichting wordt in onze maatschappij steeds belangrijker, door

- 1 – de steeds snellere ontwikkeling van de wetenschap waardoor onze kennis in een steeds kortere tijd verouderd,
- 2 – de steeds snellere maatschappelijke ontwikkeling waaraan de mensen zich moeten aanpassen of die we moeten aanpassen aan de wensen van de mensen,
- 3 – de toenemende behoefte van de mensen om hun eigen lot te bepalen en niet afhankelijk te zijn van beslissingen die anderen voor hen hebben genomen, en
- 4 – de steeds gecompliceerder wordende maatschappelijke verbanden, waarin de communicatie bewust georganiseerd moet worden, bijv. tussen de onderzoekers en de gebruikers van de onderzoeksresultaten.

Deze voorlichting wordt in hoofdzaak gegeven door mensen die een vaktechnische opleiding hebben op het gebied van gezondheid, beroepskeuze, landbouw, e.d. De laatste tijd is het echter steeds duidelijker geworden, dat daarnaast een aanvullende methodische opleiding wenselijk is en door de ontwikkeling van de sociale wetenschappen ook mogelijk. Dit is de reden geweest om in 1964 het vak voorlichtingskunde in het studieprogramma van de Landbouwhogeschool op te nemen. Dit boek is ontstaan uit een dictaat voor de kandidaatscolleges in dit vak. Het is daarmee in de eerste plaats gericht op lezers, die een vaktechnische en geen sociaal-wetenschappelijke opleiding hebben. Gehoopt wordt echter, dat het ook andragologen, anthropologen, psychologen en sociologen zal stimuleren zich verder in dit boeiende vakgebied te verdiepen. Het is een jong wetenschapsgebied waarin we voor tal van belangrijke vraagstukken nog geen goede oplossing weten. Er bestaat op dit gebied dan ook nog veel behoefte aan onderzoek en theoretische doordenking.

Met dit boek streven we er niet naar om een aantal recepten te geven, die de voorlichter alleen maar hoeft op te volgen om effectief voorlichting te geven. Hiertoe zijn we niet in staat, omdat de beste manier om voorlichting te geven sterk afhankelijk is van de

doeleinden van de voorlichter en van de situatie, waarin hij werkt. Veel meer hebben we getracht de voorlichters te helpen systematisch na te denken over hun werk. Op een aantal plaatsen richten we de aandacht van de lezer ook op nieuwe ontwikkelingen, die mogelijk in de toekomst voor de voorlichting van veel belang kunnen worden, maar die op dit moment nog weinig praktische betekenis hebben. In een jonge wetenschap als de voorlichtingskunde moeten we een open oog hebben voor veranderingen in deze wetenschap.

Een relatief groot deel van de voorbeelden in dit boek komen uit de landbouwvoorlichting. Dit komt niet alleen, doordat we op dit gebied de meeste ervaring hebben, maar ook doordat de voorlichting in de landbouw al langer en systematischer wordt gegeven dan op veel andere gebieden.

In het Nederlands wordt het woord voorlichting niet alleen gebruikt in de boven omschreven betekenis, maar ook in een andere, bijv. bij de 'Rijksvoorlichtingsdienst'. Op deze vorm van voorlichting richten wij ons niet systematisch, al lijkt ons veel van wat we schrijven ook voor deze vorm van voorlichting van belang.

Van veler ideeën en suggesties hebben we bij het samenstellen van dit boek dankbaar gebruik gemaakt. Op het gebied van de voorlichtingskunde hebben we niet alleen veel geleerd van andere onderzoekers op dit gebied, maar ook van voorlichters en van boeren en andere gebruikers van voorlichtingsdiensten. Over eerdere versies van dit boek kregen we waardevolle suggesties van onze studenten en van deelnemers aan ons post-academisch onderwijs en van de medewerkers van de Vakgroep Voorlichtingskunde van de Landbouwhogeschool, in het bijzonder E. Damsma-Nijland en N. G. Röling. De verantwoordelijkheid voor eventuele onjuistheden berust uiteraard bij ons.

Eén van de grondgedachten van dit boek is, dat het noodzakelijk is, dat de voorlichter er door een systematische evaluatie voortdurend naar streeft zijn werkwijze te verbeteren. Dit geldt ook voor de schrijver van een leerboek. De terugkoppeling, die hij krijgt in het directe contact met zijn lezers is zeer beperkt en het geeft zeker geen beeld van de gemiddelde lezer. Voor dit boek komt hier nog bij, dat het nog verre van volmaakt is. Daarom is achterin dit boek een evaluatieformulier opgenomen. Wij stellen het bijzon-

der op prijs als de lezers dit ingevuld aan ons willen toesturen. Ook suggesties, die het boek kunnen verbeteren, worden uiteraard zeer op prijs gesteld.

A. W. van den Ban

Wageningen, augustus 1973

Bij de tweede druk

Het verheugt mij zeer dat er al na korte tijd behoefte bestaat aan een tweede druk van dit leerboek op een nieuw vakgebied. Hieruit blijkt dat velen de grote betekenis van dit vak beginnen te zien.

Het boek blijkt niet alleen gebruikt te worden voor academische opleidingen, waarvoor het oorspronkelijk geschreven is, maar ook voor hogere beroepsopleidingen. Voor deze opleidingen zijn waarschijnlijk vooral de meer praktisch gerichte delen van dit boek, zoals hoofdstuk 6 en 7, van belang.

Om verschillende redenen kunnen in deze druk slechts een beperkt aantal wijzigingen worden aangebracht. Deze zijn voor een belangrijk deel afkomstig van Mevr. Ir. H. J. M. van der Hoeven. Voor een volgende druk stellen we suggesties van lezers op hoge prijs, o.a. via het evaluatieformulier achterin.

A. W. van den Ban

Wageningen, mei 1975

1 Inleiding

Deze inleiding geeft een globaal overzicht van de inhoud van dit boek. Om een wetenschapsgebied te kunnen ontwikkelen is het noodzakelijk dat er eensgezindheid ontstaat over de hierbij gehanteerde begrippen. We zullen dan ook eerst bespreken wat we verstaan onder voorlichting en voorlichtingskunde. Van hieruit komen we op de doeleinden van de voorlichting en op de groeiende maatschappelijke betekenis hiervan vooral bij de toepassing van onderzoeksresultaten. Voorlichting wordt gebruikt om menselijk gedrag te beïnvloeden. Voor een goed inzicht in de mogelijkheden en de beperkingen van de voorlichting lijkt het daarom wenselijk de voor- en nadelen te bespreken van de verschillende methoden om menselijk gedrag te beïnvloeden en na te gaan van welke van deze methoden een voorlichter gebruik kan maken. Dit brengt ons tot de etische vraag in welke omstandigheden met welke methoden en met welke doeleinden we mensen mogen of moeten beïnvloeden.

Vervolgens komen we op een aantal gedragswetenschappelijke achtergronden van het geven van voorlichting, met name t.a.v. besluitvorming, communicatie, leren, aanvaarding en verspreiding van vernieuwingen en modernisering. Hiermee is dan de basis gelegd voor de bespreking van de voornaamste voorlichtingsmethoden, en het opstellen en evalueren van een voorlichtingsprogramma. Daar het effect van de voorlichting sterk wordt beïnvloed door de structuur van de organisatie van waaruit deze voorlichting wordt gegeven en de wijze van leiding geven binnen deze organisatie, behandelen we vervolgens deze vraagstukken.

In een slotbeschouwing bespreken we de rol en de taak van de voorlichter en geven daarmee min of meer een samenvatting van het voorgaande.

In een bijlage worden verklaringen en definities gegeven van een aantal begrippen, die in dit boek worden gebruikt. Verschillende van deze begrippen worden in de tekst niet gedefinieerd, omdat we vertrouwen, dat de lezer deze bijlage regelmatig zal raadplegen. Dit boek is niet meer dan een inleiding in een omvangrijk vakgebied. Daarom wordt op tal van plaatsen verwezen naar literatuur waarmee de lezer zich hier verder in kan verdiepen.

2 Voorlichting en voorlichtingskunde

In dit hoofdstuk bespreken we wat we onder voorlichting en voorlichtingskunde verstaan, hoe de voorlichtingskunde samenhangt met andere wetenschappen, wat in het algemeen de doelen zijn van het geven van voorlichting en welke functie de voorlichting vervult bij de bevordering van de toepassing van onderzoeksresultaten.

2.1 Voorlichting ¹

Voorlichting kan men definiëren als *opzettelijke hulp bij besluitvorming door middel van communicatie*. Dit is een zeer beknopte definitie, die wel enige toelichting vraagt. Hulp houdt in, dat men bij het geven van voorlichting het belang van de cliënten ² tracht te dienen, namelijk door te trachten de cliënten te helpen bij het analyseren van hun huidige en in de toekomst te verwachten situatie. Hierbij kan men van mening verschillen over de vraag wie beoordeelt wat het belang van de cliënt is. Menig voorlichter meent dat de cliënt, zeker als hij volwassen is, hier zelf het recht toe moet hebben. Zij zijn tevreden als de cliënt weloverwogen een ander besluit neemt dan de voorlichter voor zichzelf in deze situatie genomen zou hebben. Er zijn echter ook voorlichters, die menen dat zij het belang van de cliënt soms beter kunnen beoordelen dan de cliënt zelf. Met name bij gezondheidsvoorlichters komt men vanuit de medische traditie deze opvatting nogal eens tegen.

Besluitvorming is nodig als we een probleem hebben, doordat de door ons gewenste situatie niet overeenkomt met de door ons ervaren situatie en we hier een oplossing voor trachten te vinden. Om de cliënt te kunnen helpen een goed besluit te nemen, is het noodzakelijk te beschikken over goede informatie over de situatie waarin de cliënt verkeert en over de oplossingsmogelijkheden. De verantwoordelijkheid voor het genomen besluit blijft bij voorlichting bij de cliënt berusten en niet bij de voorlichter. Bij het vinden van een oplossing voor een probleem kan materiële hulp niet zelden nuttig zijn, maar dat noemen we geen voorlichting, want deze hulp wordt niet gegeven door middel van communicatie.

Het geven van voorlichting wordt hiermee een systematisch opgebouwde activiteit, die beoogt:

- cliënt(en) te helpen hun huidige en in de toekomst te verwachten situatie te analyseren en
- zich bewust te worden van de problemen die zich hierin voordoen, vervolgens

- door het overdragen van kennis en ervaring
- deze cliënt(en) te helpen zich t.a.v. een bepaald probleem
- een zodanige hoeveelheid kennis en inzicht eigen dan wel bewust te maken
- dat het voor hen beter mogelijk wordt
- uit de in aanmerking komende alternatieven tot handelen
- een verantwoorde keuze te maken
- zodanig dat zij deze keuze aanvaarden als de in hun situatie optimale
- gemotiveerd zijn deze keuze ook uit te voeren
- en cliënten te helpen met de evaluatie van hun besluitvorming
- teneinde hun capaciteiten om tijdig verantwoorde besluiten te nemen te vergroten.

Uiteraard is het vaak niet noodzakelijk dat de voorlichter hulp biedt bij het gehele proces van besluitvorming. Dikwijls zal hulp op enkele kritieke punten voldoende zijn om de cliënt in staat te stellen een goede beslissing te nemen. In sommige situaties zal het voldoende zijn als de cliënt geholpen wordt zijn eigen situatie systematisch te analyseren en zijn problemen helder te formuleren. In andere gevallen gaat het alleen om het aanvullen van een tekort aan kennis, waarvan de cliënt zich duidelijk bewust is. Ook is het mogelijk dat de cliënt moeite heeft om de kennis waarover hij wel beschikt zodanig te ordenen dat hij kan beslissen met welk gedragsalternatief hij zijn doeleinden het dichtst benadert. De voorlichter zal dus eerst met zijn cliënten hun situatie moeten analyseren, voordat hij kan beslissen op welke wijze hij hen het beste kan helpen. Vooral in de paragraaf over het tweegesprek zullen we hier nader op ingaan.

Als we voorlichting zien als hulp bij besluitvorming houdt dit tevens in, dat niet alle maatschappelijke kwalen door het geven van voorlichting uit de wereld geholpen kunnen worden. Alleen in die gevallen waarin mensen of instituties de informatie of het inzicht ontbreekt om het voor hen beste besluit te nemen, kan voorlichting een oplossing zijn, mits de voorlichter op dit gebied wel over deskundigheid beschikt, of deze deskundigheid kan verwerven.

Behalve in bovenstaande betekenis, waarvan we in dit boek uitgaan, komt men het woord *voorlichting* echter ook in een andere

betekenis tegen en wel in de sfeer van de public relations, bijv. bij de Rijksvoorlichtingsdienst. Hierbij tracht men enerzijds zijn publiek objectieve informatie te verschaffen omtrent nieuwe ontwikkelingen en anderzijds onderling begrip te bevorderen tussen de organisatie waarvoor de voorlichter werkt en de groepen van mensen wier oordeel van belang is voor de optimale verwezenlijking van het beleid van deze organisatie. Veel van wat we in het volgende schrijven lijkt ook van belang voor deze vorm van voorlichting, maar zeker niet alles.

2.2 Voorlichtingskunde

In de voorlichtingskunde tracht men de kennis, die van belang is voor het geven van voorlichting bijeen te brengen, teneinde voorlichters te helpen bij het nemen van beslissingen t.a.v. de wijze waarop de voorlichting gegeven zal worden en bij beslissingen t.a.v. de organisatie van voorlichtingsdiensten. De inhoud van de voorlichtingsboodschap, de overgedragen kennis en ervaring, hoort niet tot het terrein van de voorlichtingskunde, maar wel de vraag op welke problemen een voorlichtingsdienst haar aandacht zal concentreren.

De voorlichtingskunde kan naast of samen met andere wetenschappen in concreto hulp bieden bij vragen als:

1 – Op grond van welke overwegingen beslist men om al dan niet voorlichting te geven?

2 – Wat ziet men als het doel van de voorlichting?

Tracht men de cliënten een oplossing te geven voor hun problemen of hen te leren in het vervolg dergelijke problemen zelf op te lossen? Hoe bepaalt men wat een probleem is en wat een oplossing hiervoor?

3 – Tot wie richt men zich met zijn voorlichting?

Tot alle mensen die in een bepaald gebied wonen of tot een bepaalde beroepsgroep, leeftijdscategorie, tot mensen die voor bepaalde beslissingen staan e.d. Een moeilijkheid is dat vaak diegenen die objectief gezien het meest behoefte aan voorlichting hebben hier het minst om vragen.

4 – Moet men trachten hulp te geven bij het oplossen van allerlei voorkomende problemen van cliënten of moet men zich bepalen tot één soort van problemen, bijv. alleen hun hartziekten?

Concentratie op bepaalde problemen heeft het voordeel dat de voorlichters op dit gebied een grotere deskundigheid kunnen ontwikkelen, maar zij zullen een deel van de problemen die hun cliënten belangrijk vinden niet kunnen oplossen en men zal voor het beperkte probleemgebied slechts met weinig voorlichters kunnen werken, die ver van hun cliënten afstaan.

5 – Hoe kiest men op welke problemen uit een groep men het eerst zijn aandacht richt?

Een gezondheidsvoorlichter zal een procedure moeten ontwikkelen om te bepalen of hij het zwaartepunt van zijn activiteiten wil leggen bij bijv. de preventie van kanker of bij de geestelijke volksgezondheid.

6 – Welke (combinatie van) voorlichtingsmethoden past men toe? Is deze combinatie gebaseerd op een systematische analyse van de situatie van de cliënten en van de doelen van het voorlichtingsprogramma?

Welke methoden gebruikt men om de verschillende subdoelen te bereiken, bijv. om belangstelling te wekken voor het probleem, om groepsnormen t.a.v. dit probleem te beïnvloeden en om te helpen bij het nemen van de uiteindelijke beslissing?

7 – Hoe wordt elke van deze methoden toegepast?

Hoe past men de methode aan aan het specifieke doel dat men ermee hoopt te bereiken, aan de ontwikkeling van de cliënten en hun kennis van het probleem en hun houding t.o.v. dit probleem? In hoeverre zijn de voorlichters geschoold in het hanteren van deze methoden?

8 – Hoe wordt de voorlichtingsdienst georganiseerd?

Hoe bereikt men dat verschillende functionarissen dezelfde doelen nastreven? Hoe verloopt de onderlinge communicatie? Hoe is de taakverdeling en het samenspel tussen verschillende functionarissen, zoals specialisten en generalisten? Hoe stroomt de informatie door van de bronnen van kennis, bijv. onderzoekers, naar de voorlichters in het veld en andersom?

Op welke wijze wordt de staf gemotiveerd om hard te werken?

9 – Met welke organisaties zal een voorlichtingsdienst samenwerken en hoe kan deze samenwerking georganiseerd worden?

Het kan hierbij gaan om overheidsorganisaties, die relaties met de doelgroep onderhouden, om organisaties van cliënten, bijv. be-

roepsverenigingen of om het bedrijfsleven. De samenwerking kan beperkt blijven tot het elkaar wederzijds informeren over elkaars werk of men kan trachten bepaalde problemen van de cliënten gezamenlijk zo goed mogelijk op te lossen.

10 – Hoe evalueert men het werk van de voorlichtingsdienst?

Hoe bepaalt men of de gestelde doelen bereikt zijn en of ook tevens onverwachte resultaten bereikt zijn? Hoe krijgt men informatie om de voorlichting eventueel te kunnen verbeteren, bijv. door de gebruikte methoden aan te passen?

11 – Hoe groot moet het budget van de voorlichtingsdienst zijn en hoe moet dit verdeeld worden?

Moet men bijv. in het onderwijs 0,1 % of 2 % van het budget aan voorlichting over nieuwe onderwijsmethoden besteden? Welk deel hiervan moet men bijv. besteden voor individuele voorlichting, welk deel voor het maken van audio-visuele hulpmiddelen?

De kern van de voorlichtingskunde ligt bij de vragen 6 en 7 over de keuze en het gebruik van de toegepaste voorlichtingsmethoden. Op dit gebied is ook het meeste onderzoek gericht geweest. Dit moet echter geen reden zijn om de andere vragen, zoals die t.a.v. de doelen, te verwaarlozen.

In het voorgaande zijn we impliciet uitgegaan van de veronderstelling dat het initiatief bij het geven van voorlichting ligt bij de voorlichter. In feite ligt dit initiatief echter niet zelden bij de cliënt, die ziet dat hij voor zijn besluitvorming deskundige informatie nodig heeft en zich daarom tot de voorlichter wendt om hulp. Verschillende voorlichters doen in feite niets anders dan dergelijke verzoeken om informatie zo goed mogelijk te beantwoorden. Dit heeft uiteraard het voordeel dat zij inspelen op reële problemen van de cliënten. Een nadeel is echter dat zij hun cliënten niet helpen zich tijdig bewust te worden van problemen, die door hen nog niet als een probleem worden ervaren. Een gevolg hiervan kan zijn dat sommige bevolkingsgroepen slechts in geringe mate worden bereikt, omdat zij hun problemen nog niet kunnen formuleren. Het gevaar bestaat bovendien dat men wel goed helpt om de problemen van gisteren op te lossen, maar niet om de problemen van morgen te voorkomen.

2.3 Samenhang met andere wetenschappen

Uit het voorgaande blijkt dat we de voorlichtingskunde zien als een decisie gerichte wetenschap, die de voorlichters tracht te helpen de consequenties van hun beslissingen zo goed mogelijk te voorzien. Dit in tegenstelling tot conclusie gerichte wetenschappen, die onze kennis van de wereld waarin wij leven trachten te vergroten ³.

In de natuurwetenschappen is het onderscheid tussen decisie gerichte wetenschappen, zoals geneeskunde, landbouwkunde en de technische wetenschappen en conclusie gerichte wetenschappen, zoals natuurkunde, scheikunde en biologie verder ontwikkeld dan in de gedragswetenschappen. We zien daar bijv. een duidelijk onderscheid in de wijze waarop de bioloog en de medicus het menselijk lichaam bestuderen. De bioloog doet dit vooral om ons inzicht te vergroten in het functioneren van het menselijk lichaam en het leven in het algemeen. Bij de medicus gaat het uiteindelijk om het genezen van de zieke mens. Uiteraard kan de medicus deze taak niet goed vervullen zonder gebruik te maken van de resultaten van het biologisch onderzoek. Ook omgekeerd draagt de studie van de reactie van het menselijk lichaam op medische ingrepen bij tot de ontwikkeling van biologie.

In de gedragswetenschappen wordt nog niet zo bewust gestreefd naar een onderscheid tussen een samenspel van conclusie en decisie gerichte wetenschappen. Toch lijkt dit ons noodzakelijk zowel voor de ontwikkeling van onze kennis van mens en maatschappij, als om een wezenlijke bijdrage te kunnen leveren tot de oplossingen van maatschappelijke problemen. Hierbij is uiteraard niet alleen plaats voor extremen op het continuüm van conclusie gericht naar decisie gericht, maar evenals in de natuurwetenschappen ook voor allerlei tussenvormen.

Als men met behulp van wetenschappelijk onderzoek de consequenties van een beslissing zo goed mogelijk wil voorspellen, kan men zich niet beperken tot de aspecten van beslissingen, die binnen een bepaalde discipline bestudeerd worden. Zo steunt de geneeskunde niet alleen op de biologie, maar ook bijv. op de psychologie. Ook de voorlichtingskunde zal moeten steunen op verschillende conclusie gerichte disciplines, die aspecten van het menselijk gedrag bestuderen. Dit zijn vooral de psychologie, de sociologie en

de culturele anthropologie. Daarnaast zijn ook andere meer decisie gerichte wetenschappen van belang voor de ontwikkeling van de voorlichtingskunde met name de communicatiewetenschap en de agologie. Bovendien zal de voorlichtingskunde moeten profiteren van de inzichten die elders zijn verworven bij de studie van de beïnvloeding van menselijk gedrag en van communicatie. Van belang zijn o.a. de onderwijskunde en de didactiek, de journalistiek, public relations en reclame en de psychiatrie.

De organisatieleer is voor ons van veel belang, zowel door haar bijdrage tot het inzicht in de organisatievraagstukken van voorlichtingsdiensten, als doordat zij ook aandacht geeft aan de beïnvloeding van menselijk gedrag, zij het dan in een andere situatie en ten dele met andere methoden.

Zoals gezegd wordt voorlichting gegeven door middel van communicatie. Vanuit deze gezichtshoek kunnen we voorlichtingskunde zien als onderdeel van de communicatiewetenschap. Helaas heeft deze wetenschap in Nederland nog betrekkelijk weinig erkenning gevonden, maar in andere landen, o.a. de Verenigde Staten, Duitsland en België komt zij sterk op ⁴.

Aan de agologie wordt in Nederland wel veel aandacht besteed. Deze wetenschap bestudeert de deskundige hulpverlening aan en vorming van mensen. Hierbij maakt men wel een onderscheid tussen de andragologie als men zich op volwassenen richt en de pedagogie als men zich op kinderen richt. Als we voorlichting zien als hulp bij de oplossing van problemen door middel van communicatie, is voorlichtingskunde een bepaalde vorm van agologie, die kan profiteren van de inzichten die zijn verworven met de studie van hulpverlening in het algemeen bij de agologie ⁵.

Het is voor ons van belang dat bij de andragologie veel aandacht wordt besteed aan de processen van hulpverlening en het bevorderen van tussenmenselijke relaties, die de ontplooiing van de mensen goede komen. Aan de processen van kennisoverdracht wordt daarentegen door de meeste Nederlandse andragologen weinig aandacht geschonken, vermoedelijk als een reactie op het verleden, waarin de aandacht te eenzijdig gericht was op de intellectuele vorming ⁶. De onderwerpen die in Nederland tot de andragologie worden gerekend vallen in het buitenland ten dele onder 'adult education' of de 'Erwachsenenbildung' en ten dele onder 'planned

change' theorie. In veel landen stijgt de belangstelling voor 'adult education' sterk, omdat men meer en meer tot de ontdekking komt dat het in deze tijd van snelle verandering niet langer mogelijk is door te blijven rijden op de tank die in de jeugd op school gevuld is, maar dat het noodzakelijk is voortdurend te blijven leren (éducation permanente). Mede door de veranderende omstandigheden is het ook noodzakelijk allerlei organisaties en maatschappelijke structuren te veranderen. Hieraan wordt aandacht besteed bij de andragologie en de theorieën van geplande verandering⁷. Deze gebieden vertonen een zo nauwe verwantschap met de voorlichtingskunde, dat de ontwikkelingen van de theorievorming en het empirisch onderzoek hier van veel belang zijn voor ons vakgebied.

2.4 Doel van de voorlichting

Het is moeilijk, zo niet onmogelijk, om efficiënt te werken, zolang men geen duidelijk beeld heeft van het doel dat men wenst te bereiken. Voor een voorlichtingsdienst is het niet makkelijk om tot een nauwkeurige formulering te komen van deze doelen. Men zou moeten weten welke veranderingen men bij welke cliënten tracht te bereiken. Dit wordt in deze paragraaf in het algemeen besproken en nader geconcretiseerd in het hoofdstuk over programmering (hoofdstuk 7).

Bij de bespreking van de keuze van de doelen gaan we uit van een viertal gezichtspunten, nl. de analyse van het probleemoplossingsproces, de betekenis van de situatie van de cliënt, de wens naar individuele vrijheid gepaard aan onderlinge verwevenheid, en de motieven, die men heeft om geld te besteden voor het geven van voorlichting. Als een soort intermezzo bespreken we ook kort het verschil tussen directieve en non-directieve voorlichting. Dit is een zodanig fundamenteel vraagstuk voor de voorlichter, dat we hiermee niet kunnen wachten tot de bespreking van de voorlichtingsmethoden, waar het eigenlijk thuis hoort.

Een voorlichter tracht zijn cliënt te helpen bij besluitvorming voor het *oplossen van problemen*⁸. Een probleem ontstaat als men de feitelijke situatie waarin men verkeert (A) vergelijkt met de ideale situatie (B) en er een verschil blijkt te bestaan tussen A en B, terwijl men niet beschikt over een voor de hand liggende methode om B te bereiken. Een complicatie is, dat zowel A als B gewoonlijk

veranderlijk zijn. Bij de diagnose van het probleem identificeert men wat de knelpunten in A zijn, die verhinderen dat men de ideale situatie B bereikt. Een recept geeft aan hoe men deze knelpunten uit de weg kan ruimen. Dikwijls kan men verschillende recepten toepassen om te trachten B te bereiken. Hieruit zal men dan een keuze moeten maken. Als hulp bij de oplossing van problemen kan de voorlichting – mede afhankelijk van de fase in het probleemoplossingsproces – gericht zijn op:

- 1 – het helpen bewustworden van de huidige situatie,
- 2 – het helpen vaststellen van het beeld van de ideale situatie (B),
- 3 – het beter stellen van de diagnose van het probleem, waarbij men vaststelt wat het verschil is tussen A en B, en identificeert wat de knelpunten in A zijn, die verhinderen dat men de ideale situatie B bereikt,
- 4 – het geven en/of helpen kiezen van recepten, die aangeven hoe men deze knelpunten kan overwinnen (weg van A naar B),
- 5 – het ontwikkelen van de bereidheid en de capaciteit van de cliënten om problemen op te lossen (kennis, zelfvertrouwen, initiatief, teamgeest).

Over elk van deze punten zullen we enkele opmerkingen maken.

(1) Als we altijd in een *bepaalde situatie* hebben verkeerdt, hebben we de neiging hier niet meer over na te denken. Men leert zijn eigen cultuur pas kennen als men enige tijd in een andere cultuur heeft geleefd en daardoor is gaan nadenken over de verschillen tussen de vreemde cultuur en de eigen cultuur. Als een voorlichter een cliënt helpt een helder en juist beeld te krijgen van zijn eigen situatie, kan dit al een belangrijke stap zijn op weg naar de oplossing van het probleem. Het kan o.a. tot gevolg hebben dat de cliënt er zich van bewust wordt, dat hij een probleem heeft.

De voorlichter kan dit doen door:

- a zijn eigen analyse van de situatie aan de cliënt op te dringen;
- b door het stellen van vragen de cliënt te helpen zijn situatie te analyseren;
- c de cliënt ook te leren hoe hij in het vervolg zijn situatie kan analyseren.

(2) De voorlichter kan het beeld dat de cliënt heeft van de *ideale situatie* beïnvloeden door:

- a zijn ideaal aan de cliënt op te dringen; gewoonlijk gebeurt dit

niet door een expliciete beïnvloeding, maar door impliciet uit te gaan van een bepaald ideaal; in de landbouwvoorlichting komt het bijv. niet zelden voor dat de voorlichter de boeren zegt hoe zij hun inkomen kunnen vergroten zonder eerst na te gaan of zij andere doelen, als vrije tijd of aanzien in hun omgeving ook belangrijker vinden;

- b de cliënten te helpen zich bewust te worden van hun eigen ideaalbeeld; de meesten van ons hebben slechts een vaag idee van onze eigen idealen; niet zelden willen wij tegelijkertijd verschillende doelen bereiken die onderling onverenigbaar zijn; door te vragen wat men precies als ideaal ziet en door de cliënten te helpen ontdekken in hoeverre deze idealen onderling verenigbaar zijn, kan hij de cliënten helpen een duidelijker beeld te krijgen van hun eigen idealen.

(3) Bij het stellen van de *diagnose* van het probleem kan de voorlichter:

- a zelf de diagnose stellen;
- b door het stellen van vragen de cliënt helpen zijn eigen probleem te analyseren;
- c de cliënt ook leren in het vervolg van overeenkomstige problemen een diagnose te stellen; dit is niet altijd gemakkelijk, maar als men hier in slaagt bespaart de voorlichter zich voor de toekomst veel tijd.

(4) Bij het geven van *recepten* kan de voorlichter:

- a één recept voorschrijven zonder alternatieven te noemen;
- b verschillende alternatieven noemen, zo goed mogelijk aangeven welke consequenties van elk alternatief te verwachten zijn en aangeven aan welk alternatief hij zelf de voorkeur zou geven en waarom;
- c als b maar geen eigen voorkeur uitspreken;
- d de cliënten leren zelf verschillende recepten en hun consequenties te vinden.

(5) Voor het *ontwikkelen* van de cliënten kan de voorlichter:

- a vaktechnische cursussen geven;
- b het vertrouwen van de cliënten vergroten in de mogelijkheid om hun eigen lot te beïnvloeden en hun bereidheid vergroten te zoeken naar nieuwe oplossingen van hun problemen⁹; mede onder invloed van de andragologie zien steeds meer voorlich-

- ters dit vergroten van de autonomie van hun cliënten als het meest wezenlijke doel van hun werk;
- c het vergroten van de bereidheid om met andere lotgenoten samen te werken om de eigen situatie te verbeteren;
 - d een combinatie van a, b en c.

Telkens weer kan de voorlichter dus een *directieve benadering* toepassen, waarbij hij zijn kijk op het probleem en zijn oplossing ervan aan de cliënt voorhoudt als de enige juiste of de meest ideale of hij kan een *non-directieve benadering* toepassen, waarbij hij de cliënt tracht te helpen zelf zijn situatie te analyseren en zelf een oplossing voor zijn probleem te vinden ¹⁰. Welke benadering het beste is, is afhankelijk van de situatie en de doelen van de cliënt en van de voorlichter.

De non-directieve benadering heeft het voordeel dat de cliënt veel meer gemotiveerd zal zijn een oplossing toe te passen als hij het probleem zelf heeft geformuleerd en de oplossing hiervoor zelf heeft gevonden, dan wanneer een ander hem een kant en klaar recept heeft gegeven. Bij een directieve benadering zal de voorlichter de cliënt veel meer moeten motiveren en stimuleren het gegeven recept op te volgen. Bij het vormen van een beeld van de ideale situatie en bij het stellen van de diagnose, is een minder directieve benadering in het algemeen belangrijker. Hierbij gaat het om het probleem van de cliënt en een directieve benadering zou het gevaar inhouden dat verder wordt gewerkt aan het bereiken van een situatie, die de cliënt niet wil bereiken, en aan het overwinnen van knelpunten, die door de cliënt niet als zodanig worden ervaren.

Een non-directieve benadering draagt ook bij tot de ontwikkeling van de cliënt, zodat hij beter in staat wordt gesteld een volgende keer een overeenkomstig probleem zelf op te lossen. Het kan bijdragen tot de ontplooiing van de persoonlijkheid van de cliënt tot iemand, die zichzelf verantwoordelijk voelt voor zijn eigen lot. Een dergelijke persoonlijkheid wordt door velen als een ideaal gezien ¹¹.

De non-directieve benadering is gebaseerd op de veronderstelling, dat de cliënten in staat zijn zelf goede beslissingen te nemen en dat zij bereid zijn hiervoor de moeite en de tijd te

nemen. Geen van beide veronderstellingen zijn altijd juist. Een directief advies vraagt dikwijls minder tijd aan de voorlichter, wat vooral een voordeel is als het gaat om een eenmalig advies. Een directief advies is gebaseerd op de veronderstellingen, dat de voorlichter kan en mag zeggen wat het ideaalbeeld voor zijn cliënt moet zijn, dat hij in staat is een diagnose te stellen en dat hij een goed werkend recept kan voorschrijven. Het komt wel degelijk voor dat deze veronderstellingen juist zijn; vaak is de voorlichter hier echter niet toe in staat zonder hulp van de cliënt. Bij de voorlichting over eenvoudige technische problemen, bijv. t.a.v. het beste type tandenborstel is er vaak weinig verschil van mening tussen voorlichter en cliënt over de ideale toestand voor de cliënt.

De laatste tijd wordt de voorlichter echter meer en meer gericht op zeer ingrijpende problemen, zoals de vraag of men al dan niet van beroep zal veranderen. Dan is het niet langer mogelijk dat de voorlichter zijn cliënt een recept geeft, maar zal deze zelf moeten beslissen wat hij wil. De voorlichter kan hem hierbij wel helpen het probleem systematisch te analyseren en de consequenties van de verschillende alternatieven, die voor de cliënt openstaan zo goed mogelijk te voorspellen. Het is geen uitzondering, dat ook voor dergelijke ingrijpende beslissingen cliënten de verantwoordelijkheid willen afschuiven op hun voorlichter, bijv. door te zeggen: 'Ja, maar wat zou u doen als u in mijn schoenen stond?'

De doelen van de voorlichting worden ook beïnvloed door de vraag of de *cliënt* in een *situatie* verkeert waarin hij zelf zijn probleem op kan lossen of in een situatie waarin eerst verandering nodig is om tot een oplossing te kunnen komen. In dit laatste geval kan het doel van de voorlichter zijn deze verandering in de situatie te bereiken, als dit tenminste met voorlichting bereikbaar lijkt te zijn.

Stel bijv. dat uit onderzoek blijkt dat het de geestelijke gezondheid van een kind ten goede komt als het in een huis met een tuin opgroeit in plaats van in een flatwoning. Een gezondheidsvoorlichter kan hier dan gebruik van maken om de ouders voor te lichten ten behoeve van hun beslissing over de keuze van een woning. Het is

echter duidelijk dat op deze wijze voor menig gezin met kinderen in Nederland geen oplossing van het probleem mogelijk is, omdat er onvoldoende huizen met tuintjes beschikbaar zijn. Een betere mogelijkheid kan daarom zijn dat deze gezondheidsvoorlichter ook als doel kiest dat bij de bepaling van het woningbouwbeleid voldoende rekening wordt gehouden met dit onderzoeksresultaat. Tenslotte kan hij de ouders helpen weloverwogen te beslissen hoe zij effectief actie kunnen voeren om dit woningbouwbeleid te beïnvloeden. Verschillende voorlichtingsdiensten beginnen de laatste jaren meer en meer aandacht te besteden aan een dergelijke beïnvloeding van de situatie van hun cliënten ¹².

Een tweetal tegenstrijdige tendenzen in onze samenleving veroorzaken een moeilijk vraagstuk bij de bepaling van de doelen van de voorlichting. Enerzijds neemt de *wens* toe om zelf *vrij te zijn* om te beslissen wat men doen en laten zal en zich dit niet door een of andere autoriteit te laten voorschrijven. Anderzijds neemt de *onderlinge verwevenheid* van allerlei maatschappelijke processen steeds meer toe, zodat de wijze waarop wij van deze vrijheid gebruikmaken steeds meer invloed heeft op het leven van anderen ¹³.

Met name in ontwikkelingslanden houden veel voorlichters ook zeer bewust rekening met de tweede tendens. Daar zien de landbouwvoorlichters het bijv. als hun taak om de landbouwproductie zo snel mogelijk te vergroten, niet alleen om het inkomen van de boeren te vergroten, maar ook om de economische groei van het land als geheel te bevorderen en om hongersnood te voorkomen. Ook elders is een dergelijke bevordering van het algemeen belang niet zelden een van de doelen van de voorlichting met name bij de voorlichting over milieuhygiene. Het is de vraag in hoeverre voorlichting hier altijd de juiste beïnvloedingsmethode is (vgl. hfdst. 3). Voorlichting en vormingswerk kunnen wel methoden zijn om de mensen te helpen zich af te vragen of zij hun doelen niet moeten herzien, teneinde het voortbestaan van de mensheid mogelijk te maken. Als de voorlichter echter tracht te bevorderen dat in het algemeen belang een besluit wordt genomen wat in strijd is met het individueel belang, is het de vraag of hij de noodzakelijke vertrouwensrelatie met de cliënt kan handhaven.

De doelen en de doelgroep van een voorlichtingsdienst houden ook verband met de *motieven*, die men heeft om *geld te investeren* in deze dienst.

Een belangrijk motief voor de overheid om voorlichting te geven kan zijn de bevordering van de *economische groei*. Men komt steeds meer tot de overtuiging dat economische groei niet in de eerste plaats bepaald wordt door de beschikbaarheid van besparingen, maar door de mate waarin en de manier waarop de resultaten van wetenschappelijk onderzoek worden toegepast en door een efficiëntere organisatie van het economische leven¹⁴. Als men deze groei wil bevorderen, zal men dus een snelle doorstroming moeten stimuleren van de onderzoeksresultaten naar de praktijk. Een land dat hierin achterblijft, zal gewoonlijk ook in economische groei achterblijven. Dit is een belangrijk motief geweest voor de financiering van een landbouwvoorlichtingsdienst door de overheid. Bij een dergelijk motief is het begrijpelijk, dat de voorlichtingsdienst zich vooral richt op de grotere bedrijven die de grootste bijdrage leveren tot de economische groei. Dit doel van voorlichting kan weleens in strijd zijn met andere doelen, o.a. het door de cliënten zelf gedefinieerde welzijn te helpen bevorderen.

Voor het geven van gezondheidsvoorlichting is het *algemeen belang* vaak een belangrijk motief, zowel om onnodig menselijk leed te voorkomen, als in verband met de economische verliezen die door ziekten ontstaan. Bij een dergelijke motivering zal men trachten alle cliënten te bereiken.

Voorlichting kan ook gegeven worden om de *armoede* en de maatschappelijke en culturele achterstand van bepaalde bevolkingsgroepen te *bestrijden*. Dan kan men zich juist op deze achtergebleven groepen richten, maar zoals uit de volgende hoofdstukken zal blijken, is het niet gemakkelijk deze te bereiken. Een andere mogelijkheid kan in verschillende situaties zijn zich te richten op de beïnvloeding van de maatschappelijke structuren, die deze armoede in stand houden.

De voorlichting kan ook gegeven worden op verzoek van en eventueel ook op kosten van de cliënten zelf, die dit zien als een mogelijkheid om hun positie te verbeteren. Niet zelden ligt het doel dan meer in de *dienstverlening* aan cliënten dan in hun ontwikkeling. Veel bedrijven geven ook voorlichting over het gebruik van hun

produkt. Zo hebben de electriciteitsmaatschappijen in Nederland omvangrijke voorlichtingsdiensten. Uiteraard ligt het doel hierbij in een *stimulering van de afzet* van hun produkt. De belangen van opdrachtgever en cliënt kunnen bij deze voorlichting voor een deel parallel lopen. Beide streven er bijv. naar om zo te koken dat het eten niet aanbrandt bij electrisch koken. Als het dit wel doet zoekt de huisvrouw de fout immers dikwijls bij het electrische fornuis i.p.v. bij haarzelf. Bij voorlichting over de vraag of koken op een electrisch of op een gasfornuis het voordeligst is, kunnen uiteraard wel belangentegenstellingen ontstaan.

Als bedrijven het woord voorlichting gebruiken, moet men er wel rekening mee houden dat zij dikwijls geen voorlichting bedoelen maar reclame of public relations. Met deze naamsverandering hopen zij de weerstanden tegen hun beïnvloeding te verminderen.

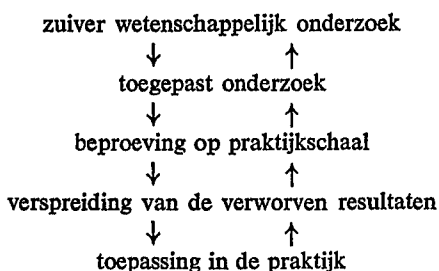
Enerzijds zien we dat de voorlichting de cliënten tracht te helpen bij het oplossen van hun problemen. Anderzijds heeft degene die de voorlichtingsdienst betaalt bepaalde redenen om hier geld in te investeren. Deze redenen zijn niet altijd dat men de cliënten wil helpen bij het oplossen van hun problemen. Dit kan de voorlichter voor een dilemma plaatsen. Voor Nederland kan het van belang zijn om minder melk te produceren, maar bij de bestaande prijs-verhoudingen kan het voor de individuele boer van belang zijn om meer melk te produceren. Lange tijd is het standpunt van de Minister van Landbouw geweest, dat in dergelijke gevallen de Rijks-landbouwvoorlichtingsdienst deze boer moet adviseren meer melk te produceren. Alleen op deze wijze is het voor de voorlichters immers mogelijk het vertrouwen van de boeren te winnen en zonder dit vertrouwen is beïnvloeding van gedrag door middel van voorlichting nauwelijks mogelijk. Als de regering minder melk wenst zal hij daar andere maatregelen voor moeten nemen, bijv. de prijs-verhouding tussen melk en vlees moeten wijzigen.

2.5 Onderzoek, ontwikkeling en toepassing

Een belangrijke taak voor de voorlichting is het doorgeven van de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek, zodat deze kunnen worden toegepast bij het oplossen van problemen, die zich in de praktijk voordoen. Voor een goed inzicht in deze taak van de voor-

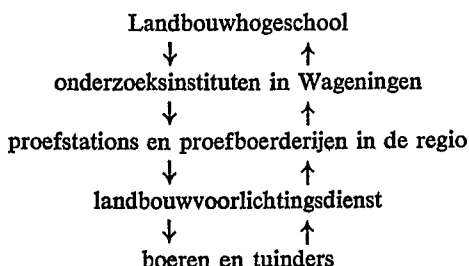
lichting, lijkt het nuttig het proces *van onderzoek tot toepassing* in zijn geheel te beschouwen.

In dit proces worden vaak de volgende functies onderscheiden:



Schema 1: de relatie tussen het onderzoek en de praktijk

De Nederlandse landbouw is een duidelijk voorbeeld van een situatie waar met dit model wordt gewerkt:



Schema 2: de relatie tussen onderzoek en praktijk in de Nederlandse landbouw

Volgens dit model heeft het weinig zin een voorlichtingsdienst op te richten, zolang er geen in de praktijk beproefde onderzoeksgegevens zijn, die de voorlichtingsdienst door kan geven ¹⁵. Als deze onderzoeksgegevens er wel zijn, zullen ook organisatorische structuren geschapen moeten worden, waardoor ze snel en accuraat aan de voorlichters in het veld doorgegeven kunnen worden.

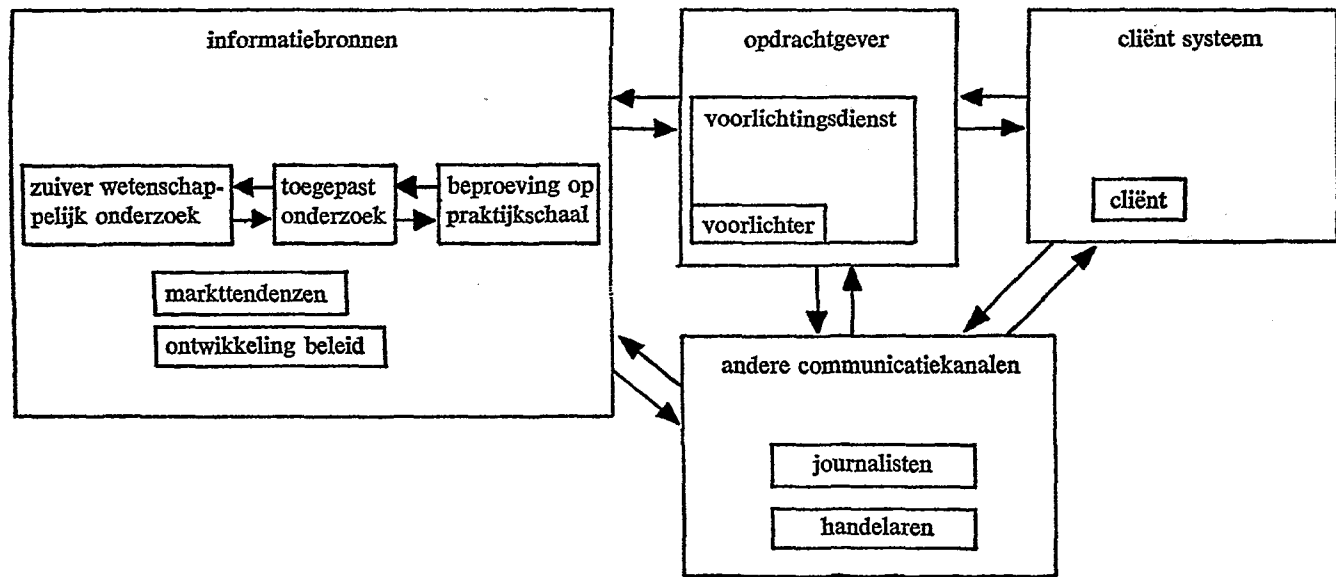
In bovenstaande modellen hebben we zowel pijltjes naar beneden als naar boven geplaatst, alhoewel sommige anderen de pijltjes uitsluitend naar beneden laten wijzen. O.i. is het echter zowel voor de vooruitgang van de wetenschap, als om te stimuleren dat onderzoekers zich met de voor de praktijk belangrijke vraagstukken be-

zighouden, noodzakelijk dat de pijltjes naar boven een goed werkend communicatiekanaal representeren. Menig technisch goede onderzoeker raakt zo geboeid door het probleem, waar hij mee bezig is, dat hij hier steeds dieper induikt zonder zich af te vragen of er geen andere problemen zijn, die veeleer zijn aandacht zouden moeten vragen.

Zuiver wetenschappelijk onderzoek komt gewoonlijk het beste tot zijn recht in een sfeer waarin de onderzoekers een grote mate van vrijheid hebben, zowel t.a.v. probleemkeuze, van methodiek als van werktijden. Bij toegepast onderzoek is vaak een veel bewustere organisatie van het samenspel van onderzoekers uit verschillende disciplines noodzakelijk. Het is geen uitzondering als de beproeving op praktijkschaal een neventaak is van de voorlichtingsdienst. Een voordeel hiervan is dat de voorlichters snel en goed vertrouwd raken met deze resultaten, zodat zij het risico aandurven deze aan hun cliënten door te geven. Een nadeel kan zijn dat de beproeving niet met voldoende deskundigheid en nauwkeurigheid geschiedt.

In dit hele proces vervult de voorlichter dus vooral de rol van communicator, wiens taak het is een brug te slaan tussen het wetenschappelijk onderzoek en de praktijk. Als deze brugfunctie niet op de een of andere wijze vervuld wordt, kan het zeer lang duren voordat de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek in de praktijk worden toegepast en eveneens voordat onderzoekers zich op de oplossing van bepaalde urgente praktijkproblemen gaan richten. Dat in het onderwijs in Nederland onderzoeksresultaten veel trager worden toegepast dan in de landbouw, wordt mede veroorzaakt doordat in het onderwijs de schooladviesdiensten e.d. pas van de grond beginnen te komen.

De schema's 1 en 2 geven uiteraard een vereenvoudigd beeld van de werkelijkheid. Dit is in iets mindere mate het geval met schema 3¹⁰. Dit laat zien dat de cliënt gewoonlijk deel uitmaakt van een sociaal systeem: het cliëntensysteem. De voorlichter is gewoonlijk een staflid van een voorlichtingsdienst, die deel uitmaakt van een Ministerie van Landbouw of van Sociale Zaken, een Kruisvereniging of andere opdrachtgever. De bron van de informatie, die de voorlichtingsdienst doorgeeft ligt voor een belangrijk deel buiten deze dienst, bij het wetenschappelijk onderzoek, bij de instanties die het overheidsbeleid bepalen. Bovendien zijn allerlei maatschap-



➔ richting communicatie

Schema 3: het systeem van onderzoek, voorlichting en toepassing

pelijke ontwikkelingen, zoals prijsveranderingen op de verschillende markten, van belang.

Essentieel is dat de communicatie van de informatiebronnen naar de cliënten, en veelal ook in omgekeerde richting, goed verloopt. In dit proces kan de voorlichter als verbindingsschakel een zeer waardevolle rol spelen. Naast de voorlichtingsdienst zijn er echter gewoonlijk ook andere communicatiekanalen die een dergelijke rol spelen, zoals de massa-media.

Het schema 3 geeft meteen een beeld van een aantal terreinen, waarop het voorlichtingskundig onderzoek zich zal moeten richten:

- 1 onderzoek onder cliënten naar hun besluitvorming en de wijze waarop zij gebruikmaken van de voorlichtingsdienst en van andere communicatiekanalen;
- 2 onderzoek onder voorlichters naar de voorlichtingsmethoden die zij toepassen en de voorlichtingsboodschap, die zij overbrengen;
- 3 onderzoek naar de interactie tussen voorlichters en cliënten;
- 4 onderzoek naar de beïnvloeding van cliënten door het cliënt-systeem (opinieleiders, cultuurpatroon);
- 5 onderzoek naar de interne organisatie en communicatie binnen de voorlichtingsdienst en de beïnvloeding hiervan door de opdrachtgever;
- 6 onderzoek naar de wijze waarop de voorlichters hun informatie verwerven en naar de invloed die zij uitoefenen op het onderzoek;
- 7 onderzoek naar de interactie tussen de cliënten en andere communicatiekanalen dan de voorlichtingsdienst;
- 8 onderzoek naar de interactie tussen de voorlichtingsdienst en deze andere communicatiekanalen.

Vooraf in het kader van het onderzoek naar de verspreiding van vernieuwingen is veel onderzoek gedaan over cliënten en cliënt-systemen (1 en 4) (zie hoofdstuk 5.4), maar op tal van andere terreinen is het onderzoek nog zeer schaars. Met name het essentiële punt van de interactie tussen de voorlichter en zijn cliënten (3) is nog nauwelijks onderzocht.

Bovenstaand schema is ook grotendeels de basis voor de verdere indeling van dit boek. In hoofdstuk 5 bespreken we de cliënten, met name de wijze waarop zij gebruik maken van en veranderen

door voorlichting. In het volgende hoofdstuk komen de verschillende voorlichtingsmethoden, waarvan de voorlichters gebruik maken in de interactie met hun cliënten, aan de orde. De hoofdstukken 7 t/m 9 zijn gewijd aan de voorlichtingsdienst zelf, met name de wijze waarop een voorlichtingsprogramma wordt opgesteld en geëvalueerd, de interne organisatie van de dienst en de wijze van leiding geven binnen de dienst. Hierbij komt uiteraard ook de communicatie met het wetenschappelijk onderzoek ter sprake. Het onderzoek zelf zullen we niet verder bespreken ¹⁷.

2.6 Samenvatting

Voorlichting geven zien we in dit boek als opzettelijke hulp bij het oplossen van problemen door cliënten niet in materiële vorm, maar door middel van communicatie. Hierbij streeft de voorlichter ernaar het belang van de cliënt te dienen. In de praktijk wordt het woord voorlichting niet alleen op deze wijze gebruikt, maar ook voor een activiteit, die meer gaat lijken op public relations.

Voorlichtingskunde is een decisie gerichte wetenschap, die de voorlichters tracht te helpen bij beslissingen over de wijze waarop zij deze hulp kunnen geven. De inhoud van de gegeven hulp hoort tot het terrein van allerlei andere wetenschappen, zodat een voorlichter zowel voorlichtingskundig als vaktechnisch moet zijn opgeleid. Men kan de voorlichtingskunde zowel zien als een onderdeel van de communicatiewetenschap als van de andragologie. Voor haar ontwikkeling moet de voorlichtingskunde steunen op allerlei andere sociale wetenschappen, zowel conclusie gerichte als decisie gerichte.

De doelen van een voorlichtingsdienst kunnen liggen bij het bereiken van een meer gewenste toestand voor de cliënten, maar soms tevens voor de voorlichter of voor derden.

Bij de cliënten kan men ernaar streven concrete problemen voor hen op te lossen of hen zodanig te ontwikkelen, dat zij in de toekomst zelf in staat zullen zijn hun problemen op te lossen. Voor dit laatste is het vaak verstandig gebruik te maken van non-directieve methoden. Bij de keuze van de cliënten kan men zich richten op degenen, die hierom vragen of op degenen die in de ogen van de voorlichters het meest dringend behoefte hebben aan hulp.

De redenen waarom men heeft besloten geld te investeren in een

voorlichtingsdienst spelen vaak een rol mee bij de keuze van de doelen. De doelen van de voorlichtingsdienst kunnen ook verder reiken dan de directe cliënten, bijv. een versnelling van de groei van het nationaal inkomen of een vermindering van de welvaartsverschillen in het land.

De resultaten van het wetenschappelijk onderzoek worden in de regel alleen snel door een groot aantal cliënten toegepast als er een goed werkend communicatiekanaal bestaat tussen de onderzoekers en de cliënten. Het vormen van dit communicatiekanaal is de belangrijkste maatschappelijke functie van veel voorlichtingsdiensten. Het gaat er hierbij niet alleen om de onderzoeksresultaten door te geven naar de cliënten, maar ook om te bevorderen, dat het onderzoek wordt afgestemd op de problemen van deze cliënten.

3 Verschillende methoden ter beïnvloeding van menselijk gedrag

Door voorlichting te geven beïnvloeden we het gedrag van anderen. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van verschillende beïnvloedingsmethoden. Er zijn echter ook beïnvloedingsmethoden, bijv. dwang, waarvan een voorlichter geen gebruik zal maken. Dit neemt echter niet weg dat deze laatste methoden in bepaalde omstandigheden het meest in aanmerking kunnen komen. Bij elke poging tot beïnvloeding van menselijk gedrag is het van belang, dat we de beïnvloedingsmethode kiezen die het meest in aanmerking komt gezien de omstandigheden en gezien onze doelen. In de praktijk wordt de keuze niet zelden gemaakt op grond van traditie. Mogelijke beïnvloedingsmethoden zijn:

(1) *Dwang*. Hiervan kunnen we gebruik maken als we:

- wensen dat anderen door ons gestelde doelen bereiken,
- en hier de verantwoordelijkheid voor willen en kunnen dragen,
- weten op welke wijze deze doelen bereikt kunnen worden,
- over de macht beschikken om anderen er toe te brengen te doen wat wij willen en
- kunnen controleren of zij dit inderdaad doen.

Het motief om zijn gedrag te veranderen is de angst voor de onaangename maatregelen die degeen die de dwang uitoefent kan nemen t.o.v. de gedwongene, bijv. boete. Met deze beïnvloedingsmethode kan men als aan bovenstaande voorwaarden voldaan is bereiken, dat op korte termijn bij de gehele doelgroep een gedragsverandering bereikt wordt. De controle, die hierbij nodig is maakt deze vorm van gedragsbeïnvloeding vaak duurder dan een beïnvloeding die resulteert in een verandering in kennis en/of houding bij de doelgroep.

'Rechtsvoorschriften kunnen alleen maar zinvol en effectief zijn, wanneer zij niet alleen steun vinden in sancties en administratieve maatregelen, maar ook in een geestelijk klimaat dat hun noodzaak erkent. Vooral voor het scheppen van dit klimaat zijn voorlichting en educatie onmisbaar' ¹.

(2) *Ruil*, bijv. van een arbeidsprestatie tegen loon. Van deze methode kunnen we gebruik maken als we:

- wensen dat anderen door ons gestelde doelen bereiken,
- weten op welke wijze deze doelen bereikt kunnen worden,
- over een begerenswaardig ruilartikel beschikken,
- dit ruilartikel alleen afgeven nadat de ruilprestatie geleverd is of

als we kunnen vertrouwen of afdwingen dat de ruilprestatie geleverd zal worden.

Het motief om zich door ruil te laten beïnvloeden is (financieel) gewin. De noodzaak om een ruilartikel af te geven maakt deze beïnvloedingsmethode tamelijk duur. Bovendien bestaat er vaak de neiging om wel het ruilartikel te incasseren, maar zo min mogelijk van de verwachte tegenprestatie te leveren.

(3) *Leiderschap*. Om hiervan gebruik te kunnen maken moeten we:

- kunnen aangeven hoe de cliënten de door hen of door de leider gestelde doelen kunnen bereiken,
- kunnen vertrouwen dat de anderen bereid en in staat zijn onze leiding te aanvaarden,
- bereid en in staat zijn de verantwoordelijkheid voor de genomen beslissingen op ons te nemen.

Het motief om te veranderen is hier het vertrouwen in en het prestige van de leider.

Deze methode draagt meer bij tot de afhankelijkheid van de doelgroep dan tot hun ontwikkeling en ontplooiing. Anderzijds lijkt het niet reëel om te veronderstellen dat iedereen in staat en bereid is op alle gebieden zelfstandig beslissingen te nemen. Deze beïnvloedingsmethode mislukt niet zelden, omdat de leider uitgaat van andere doelen voor de cliënten dan zij zelf wensen na te streven.

(4) *Advies*. Dit kan een goede beïnvloedingsmethode zijn als we:

- bereid zijn de cliënt te helpen bij de oplossing van zijn probleem,
- bereid zijn te accepteren dat de cliënt een andere oplossing kiest dan we zelf gekozen zouden hebben,
- voldoende op de hoogte zijn met de situatie van de cliënt en met door wetenschap en/of praktijk getoetste kennis om aan te kunnen geven hoe het probleem van de cliënt opgelost kan worden,
- duidelijk maken dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid bij de cliënt ligt,
- de cliënt in staat achten zelf te beslissen of en hoe hij het advies zal opvolgen.

Voor deze methode moet de cliënt:

- vertrouwen hebben in de motieven en de kennis van de adviseur,
- over de middelen beschikken om een gegeven advies uit te kunnen voeren,

- niet over de kennis of de tijd beschikken om zelf een goede oplossing te vinden voor het probleem.

Het motief voor de cliënt om te veranderen is hier het vertrouwen dat het gegeven advies juist is.

Met deze beïnvloedingsmethode zullen we zelden bereiken dat de gehele doelgroep de geadviseerde oplossing kiest. Dit is een ernstig bezwaar als zij hiermee schade kunnen toebrengen aan de belangen van anderen. Daarom acht ik het bijv. juist dat onze regering niet met advies, maar met dwang tracht te bereiken dat mensen, die uit Afrika ons land binnenkomen ingeënt zijn tegen pokken. Door een cliënt een bepaalde oplossing voor zijn probleem te adviseren, leren we hem niet hoe hij hiervoor in het vervolg zelf een oplossing kan kiezen.

(5) Beïnvloeding van kennis en houding, waarvan de cliënt zich bewust is. Hiervan kunnen we gebruik maken als we:

- menen dat de kennis van de cliënt onvolledig of onjuist is om zijn problemen goed te kunnen oplossen of
- menen dat zijn houding niet in overeenstemming is met zijn eigen doelen,
- de cliënt in staat achten zijn problemen wel op te lossen met meer of betere kennis of met een andere houding, die leidt tot een ander gedrag,
- we bereid zijn de cliënt te helpen bij het verwerven van meer of betere kennis of bij het veranderen van zijn houding,
- zelf over deze kennis beschikken of weten hoe deze verworven kan worden,
- de didactische methoden kunnen hanteren, die het mogelijk maken deze kennis over te dragen of de houding van de cliënt te beïnvloeden.

Daar de cliënt zich er van bewust is dat hij beïnvloed wordt, zal deze beïnvloeding alleen effectief zijn indien hij bereid is zelf actief mee te werken aan deze verandering in kennis en houding. Hij moet bijv. bereid zijn een eenmaal ingenomen standpunt opnieuw te overwegen.

Het motief om te veranderen, is hier overtuiging en inzicht en vertrouwen in de bron van kennis.

In eerste instantie is dit dikwijls een tijdrovende en daardoor kostbare beïnvloedingsmethode. Men kan hiermee echter bereiken dat

de cliënt zelf overtuigd wordt van de noodzaak van een gedragsverandering, zodat daarna een verdere beïnvloeding niet langer noodzakelijk is. Dikwijls kan deze beïnvloedingsmethode ook bijdragen tot de vorming van de cliënten, zodat zij in het vervolg beter in staat zijn ook voor andere problemen een oplossing te vinden.

(6) *Manipulatie* of onbewuste beïnvloeding van kennis en houding. In tegenstelling tot het vorige punt hoeven we de cliënt hiervoor niet in staat te achten zelf zijn kennis of zijn houding te herzien. Wel moeten we hiervoor in de regel methoden beheersen, waarmee we mensen kunnen beïnvloeden, zonder dat zij er zich bewust van zijn hoe zij beïnvloed worden. Dergelijke methoden worden wel toegepast bij reclame en propaganda, o.a. door in te spelen op de gevoelens van de mensen en door zaken eenzijdig voor te stellen. Ook moet de cliënt zich op deze wijze laten beïnvloeden, omdat hij niet merkt dat hij beïnvloed wordt of er in ieder geval de gevolgen niet van doorziet, zodat hij zich niet tegen deze beïnvloeding verzet, zelfs al komen deze gevolgen niet overeen met zijn doeleinden.

Het motief om te veranderen moet bij deze methode in het onderbewustzijn gezocht worden, of bij het nastreven van andere doeleinden dan de beïnvloeder in feite belangrijk vindt, maar waar hij wel op inspeelt.

Van de mogelijkheden om op deze wijze het gedrag van mensen te beïnvloeden moet men zich beslist geen overdreven voorstelling maken. Dit kan men toejuichen omdat zich vooral bij deze beïnvloedingsmethode de vraag voordoet of de beïnvloeding wel etisch verantwoord is. Als de beïnvloeding duidelijk gericht is op het belang van de cliënten, kan men deze vraag niet altijd zonder meer ontkennend beantwoorden. Stel bijv. dat vaststaat dat we door te roken de kans vergroten dat we aan kanker of een hartaanval overlijden, en dat veel rokers dit niet wensen. Als nu blijkt dat we met de beschikbare middelen een veel groter aantal mensen van het roken kunnen afhelpen met onbewuste beïnvloedingsmethoden dan met advisering of bewuste beïnvloeding, is het dan verantwoord deze onbewuste methoden toe te passen?

Naast de hier besproken beïnvloeding van de cliënt zelf, kan men

ook zijn gedrag veranderen door de situatie waarin hij verkeert te beïnvloeden. Dit kan o.a. door:

(7) *Verschaffing van middelen*. Van deze methode kunnen we gebruik maken als:

- de cliënt bepaalde doelen tracht te bereiken,
- we deze juist achten,
- de cliënt niet over de middelen beschikt om deze doelen te kunnen bereiken of
- de cliënt het risico niet aandurft zijn middelen hiervoor aan te wenden,
- we wel over deze middelen kunnen beschikken,
- we bereid zijn deze middelen tijdelijk of permanent aan de cliënt ter beschikking te stellen.

Door de cliënten wordt deze beïnvloedingsmethode vaak bijzonder gewaardeerd, zodat zij niet zelden via politieke organen druk uitoefenen om deze subsidie, krediet e.d. te krijgen. We hebben de indruk dat de beïnvloeder met andere methoden, die de ontwikkeling van de cliënten meer bevorderen met minder kosten vaak meer gedragsverandering kan bereiken.

Met name in ontwikkelingslanden komt het echter ook voor dat de cliënten niet in staat zijn hun gedrag te veranderen, als niet iemand hen eerst hiervoor de nodige middelen geeft. Het is veelal voor de hand liggend dit te doen in de vorm van kredietverlening, maar de ervaring leert dat de terugbetaling van deze kredieten vaak te wensen overlaat.

(8) *Dienstverlening* door bepaalde taken van de cliënt over te nemen.

Van deze methode kunnen we gebruik maken als we:

- over kennis en/of de middelen beschikken om bepaalde taken beter of voordeliger te verrichten dan de cliënten zelf,
- dat we het met de cliënten eens zijn dat het zinvol is deze taken te verrichten,
- bereid zijn deze taken voor hen te verrichten.

Als de cliënt voor de te verrichten diensten betaalt, bevordert dit gewoonlijk een optimaal gebruik van de beschikbare hulpbronnen. Indien men een probleem één keer op deze wijze oplost, zal de cliënt als hij een volgende keer ditzelfde probleem tegenkomt vermoedelijk ook weer dezelfde hulp nodig hebben. Voor regelmatig

wekerende problemen is dit dus een tamelijk kostbare beïnvloedingsmethode.

(9) *Verandering van de economische en/of sociale structuur* waarin de cliënt leeft en werkt. Van deze methode kunnen we gebruik maken als:

- we het met de cliënten eens zijn over het voor hen optimale gedrag,
- de cliënten over de kennis en de middelen kunnen beschikken om dit gedrag te realiseren, maar
- door belemmeringen vanuit de economische of sociale structuur daar niet toe in staat zijn,
- we door middel van overtuiging of macht in staat zijn deze structuur te veranderen.

Veelal zal deze beïnvloeding van de structuur gaan via de organisatie of mobilisatie van de cliënten. De cliënten accepteren het niet altijd als iemand van buiten hun groep zich met deze vraagstukken bezighoudt. In ontwikkelingslanden worden pogingen van buitenlanders om hun sociale en economische structuur te beïnvloeden lang niet altijd en door iedereen geapprecieerd. Ook in Nederland waarderen werkende jongeren het niet altijd als studenten hen trachten te helpen hun positie te verbeteren. Het initiatief voor actie op dit gebied zal zo veel mogelijk vanuit het cliënt-systeem zelf moeten komen. Wel kunnen de cliënten geholpen worden de gevolgen van eventuele structurele veranderingen zo goed mogelijk te overzien.

Tegenwerking kan men uiteraard verwachten van diegenen wiens macht of invloed men tracht te verminderen.

Lang niet altijd is het wenselijk slechts één van deze beïnvloedingsmethoden te kiezen; vaak is het effectiever met een combinatie van verschillende methoden te werken. Zo is er al op gewezen dat rechtsvoorschriften (= dwang) vaak alleen effectief zijn als zij gepaard gaan met een verandering van kennis en houding en dat adviezen soms alleen maar uitgevoerd kunnen worden als hiervoor ook de middelen worden verschaft. Afhankelijk van de situatie kunnen ook allerlei andere combinaties wenselijk zijn.

Wel zal men zich moeten afvragen wat de gevolgen van deze combinaties zijn voor de relatie tussen de beïnvloeder en de beïnvloede

en in verband hiermee of de verschillende beïnvloedingsmethoden ook door verschillende personen of organisaties toegepast moeten worden. Een voorlichter zal vooral gebruik maken van advies en bewuste beïnvloeding van kennis en houding. Als hij tevens belast wordt met de controle op dwangmaatregelen, zal dit dikwijls de vertrouwensrelatie ondermijnen, die noodzakelijk is om effectief voorlichting te kunnen geven. Als de kredietverlening ook door de voorlichter wordt verzorgd, laat de terugbetaling vaak veel te wensen over, omdat zij het vertrouwen van hun cliënten zouden verliezen, als zij hiervoor stringente eisen zouden stellen.

Samenvatting

In dit hoofdstuk worden verschillende methoden ter beïnvloeding van het menselijk gedrag besproken. In de eerste plaats zijn er methoden die erop gericht zijn de cliënt zelf te beïnvloeden; daarnaast zijn er methoden die het gedrag van de cliënt trachten te veranderen door de situatie waarin hij verkeert te beïnvloeden.

Bij het geven van voorlichting zal men het gedrag van de cliënten vooral beïnvloeden door hen te adviseren en hun kennis of hun houding met hun eigen medewerking te beïnvloeden. Deze beïnvloedingsmethode verdient gewoonlijk aanbeveling als het doel van de beïnvloeding bereikt kan worden wanneer de cliënten weloverwogen beslissingen nemen. Voordelen van deze methode zijn dat zij hiermee de vrijheid houden om hun eigen lot te bepalen en dat hierdoor gewoonlijk hun capaciteit om goede beslissingen te nemen, wordt vergroot. Als het doel niet alleen met weloverwogen beslissingen van de cliënten bereikt kan worden, zal men naast de methoden waar de voorlichting zich voornamelijk van bedient, namelijk het geven van advies en beïnvloeding van kennis en houding waarvan de cliënt zich bewust is, ook moeten werken met andere beïnvloedingsmethoden, die niet als voorlichting kunnen worden betiteld. Gewoonlijk verdient het aanbeveling deze andere methoden niet door de voorlichters, maar door andere mensen uit te laten voeren.

4 Etische aspecten van de voorlichting

Een voorlichter beïnvloedt zijn cliënten. De vraag rijst dan ook in welke omstandigheden en met welke doelen een dergelijke beïnvloeding geoorloofd is en in welke gevallen deze beïnvloeding gezien kan worden als een plicht van de voorlichter. Bij dergelijke etische beslissingen worden de beoefenaars van verschillende beroepen gesteund door een beroepscode, die gewoonlijk is opgesteld door een vereniging van beroepsbeoefenaars. Zo bestaan er beroepscodes voor de maatschappelijk werkers¹, de cultureel werkers² en de sociaal-wetenschappelijk onderzoekers³. Bij deze codes is de grondgedachte dat het de taak van de beroepsbeoefenaar is om belangen van zijn cliënt c.q. zijn respondent te behartigen, tenzij hierdoor de belangen van anderen in ernstige mate geschaad worden.

Deze gedachte lijkt ons evengoed geldig te zijn voor de voorlichter. Hiermee is het probleem echter nog lang niet opgelost. Zo levert de concretisering van het begrip 'belang van de cliënt' moeilijkheden op mede doordat de mens gewoonlijk verschillende doelen heeft, die met elkaar in strijd kunnen zijn. Bovendien is het de vraag wie gerechtigd en in staat is deze belangen te beoordelen. Etische beslissingen worden uiteindelijk bepaald door het ideaalbeeld dat men heeft van de mens en de maatschappij. Alleen binnen een bepaalde maatschappijvisie is het dan ook mogelijk een beslissing etisch de beste te noemen. Ieder zal voor zichzelf moeten uitmaken, wat hij als de beste handelwijze beschouwt.

De macht, die de sociale wetenschappen ons geven bij de beïnvloeding van mensen kan zowel ten goede als ten kwade gebruikt worden. In de praktijk is het echter geen uitzondering dat een voorlichter die deze macht ten goede wil gebruiken zo vastzit aan zijn eigen normen en waarden, dat hij daardoor denkt dat wat hij wil voor iedereen het beste is. Ook als hij de etische implicaties van zijn werk niet goed doordacht heeft, kan hij ongewild ten kwade werken. Om te helpen dit te voorkomen zullen we in dit hoofdstuk bij de punten 1 t/m 12 enkele beslissingen bespreken die een voorlichter moet nemen en daarbij enkele vragen stellen over de gewenste keuze. Een voorlichter moet voor zichzelf beslissen wat hij uiteindelijk nastreeft.

(1) Hoe komen we tot een ideaalbeeld van mens en maatschappij? Dit is een zodanig omvangrijke vraag, dat we hem hier slechts even

kunnen aanstippen. Bij de voorlichting en het vormingswerk gaat men er niet zelden vanuit dat men de vrijheid van de mens om zelf te beslissen hoe hij wil leven moet helpen te vergroten, maar dan tegelijkertijd ook de verantwoordelijkheid van de mens voor de gevolgen van zijn daden. Men streeft er m.a.w. naar om de autonomie van de mens te vergroten⁴. Men kan zich afvragen hoever men hierbij kan gaan daar altijd de mogelijkheid bestaat dat een cliënt deze vrijheid gebruikt om andere cliënten te schaden of in hun vrijheid te beperken. Bovendien kan een zeer grote vrijheid een gevoel van onzekerheid veroorzaken, die de mensen in verwarring brengt.

Bij de beoordeling van een ideaalbeeld kan men deze toetsen aan de in de maatschappij algemeen aanvaarde normen en waarden, de persoonlijke waarden van de cliënt en van de voorlichter. Een moeilijkheid is uiteraard dat deze drie criteria met elkaar in strijd kunnen zijn.

(2) Bij elke beslissing die een voorlichter neemt gaat het enerzijds om een voorspelling van de gevolgen van deze beslissing, anderzijds om een waardering van deze gevolgen. Het wetenschappelijk onderzoek streeft ernaar deze gevolgen zo objectief mogelijk vast te stellen, maar een waardering van deze gevolgen lijkt mij alleen op grond van wetenschappelijk onderzoek slechts zelden mogelijk. Stel bijv. dat een regering een gezondheidsvoorlichter advies vraagt over de legalisering van abortus. Hij kan er dan naar streven de huidige toestand vast te stellen. Hoeveel illegale abortussen worden er gepleegd? Hoeveel moeders sterven hierbij? Hoeveel ongewenste kinderen worden er geboren? Welke gevolgen heeft dit voor hun geestelijke gezondheid? enz. Ook kan hij trachten te voorspellen wat er zou veranderen door legalisering van de abortus. Zou daarvoor bijv. het buitenechtelijk geslachtsverkeer toenemen? Als wetenschapsman heeft de voorlichter geleerd ernaar te streven zich bij het vaststellen van deze feiten en het maken van deze voorspellingen niet te laten leiden door zijn persoonlijke waarde-oordelen. Hierin zal hij zeker niet volledig slagen, o.a. door de selectieve processen, die in paragraaf 6.1.1 besproken worden.

Nadat de te verwachten gevolgen zo goed mogelijk zijn vastgesteld moet men echter tot een afweging komen van bijv. de dood van de ongeboren vrucht bij de gelegaliseerde abortus en de dood van een

deel van de moeders bij de illegale abortus. Een dergelijke afweziging is alleen op grond van waarde-oordelen mogelijk.

Er zijn nog twee moeilijkheden bij het nemen van dit soort beslissingen. In de eerste plaats kunnen we met het nemen van een beslissing gewoonlijk niet wachten tot een zo groot mogelijke zekerheid is verkregen over de gevolgen. In hoeverre men zich door de tijd laat dringen een beslissing te nemen waarvan de gevolgen nog slechts ten dele te overzien zijn, is mede bepaald op grond van waarde-oordelen over de mogelijke gevolgen. Daarnaast speelt ook het inzicht in de mogelijkheden om deze zekerheid te krijgen een rol. Mijn indruk is dat bij allerlei beslissingen op maatschappelijk gebied deze mogelijkheden slechts voor een gering deel benut worden ⁵. Mede hierdoor is het beslist geen uitzondering dat men beslissingen voorstaat, waarvan men de gevolgen, die op grond van wetenschappelijk onderzoek te voorspellen zijn, niet wenst te aanvaarden ⁶.

Een tweede moeilijkheid is dat een beslissing naast bedoelde vaak ook onbedoelde gevolgen heeft. Zo hebben landbouwkundigen de laatste jaren nieuwe graanrassen ontwikkeld, die bij een goede verzorging in verschillende ontwikkelingslanden meer dan driemaal zoveel opbrengen dan de oude rassen. Voorlichters hebben tal van boeren aangeraden deze rassen te telen, teneinde hun lage inkomen te verhogen en de honger in hun land te bestrijden. Een onbedoeld gevolg hiervan is geweest, dat het gevoel volledig afhankelijk te zijn van de grillen van de natuur bij deze boeren sterk ondermijnd is ⁷ en vermoedelijk heeft dit hun religieuze opvattingen beïnvloedt. Over de wenselijkheid hiervan hadden veel van deze voorlichters nooit nagedacht. Als een voorlichter etisch verantwoorde beslissingen wil nemen, is het dus van veel belang dat hij zich zo goed mogelijk afvraagt welke onbedoelde gevolgen zijn werk kan hebben.

(3) Een voorlichter moet soms kiezen tussen enerzijds het behartigen van de belangen van zijn cliënten en anderzijds het bewerkstelligen van een resultaat van zijn voorlichting, dat zijn superieuren van hem verwachten. Hij maakt immers gewoonlijk deel uit van een organisatie, waarin zijn promotiekansen beter zijn als zijn superieuren tevreden zijn over zijn werk. Het resultaat dat zij hiervan verwachten stemt niet altijd overeen met het belang van de

cliënt zoals de voorlichter dit ziet of zoals de cliënten het zelf zien. Zo kan men zich voorstellen dat een gemeentelijke voorlichter opdracht krijgt om een aantal mensen duidelijk te maken waarom in het algemeen belang een nieuwe weg aangelegd moet worden, waarvoor hun huizen afgebroken moeten worden. Deze mensen vragen hem nu voorlichting te geven over de wijze waarop zij deze wegaanleg kunnen voorkomen of tenminste zoveel mogelijk te vertragen, door actie te voeren, een langdurige onteigeningsprocedure te voeren e.d. Moet de voorlichter hen deze hulp geven, als hij weet dat hij hierdoor zijn eigen positie ernstig benadeelt?

(4) De beslissing over het al dan niet bewustmaken van cliënten van bepaalde problemen. Mede door bepaalde zwaartepunten te kiezen in zijn voorlichtingsprogramma kan een voorlichter zijn cliënten bewustmaken van problemen, waar zij zich nog niet van bewust waren. Dit kan gaan om problemen, waar zij zich door de maatschappelijke ontwikkelingen in de loop van de tijden toch wel van bewust zouden zijn geworden. Als zij dit in een vroeger stadium worden, wordt de oplossing van deze problemen gewoonlijk beter mogelijk. We denken hierbij bijv. aan de man die door zijn voedingsgewoonten de kans vergroot om op latere leeftijd een beroerte te krijgen. Dan zal het gewoonlijk in het belang van de cliënt zijn hem bewust te maken van dit probleem.

Moeilijker wordt de vraag wat de voorlichter moet doen, als hij geen aanvaardbare oplossing weet en de cliënt zich vermoedelijk het probleem niet bewust zou worden, als de voorlichter zich er niet mee bemoeide. Dit kan bijv. het geval zijn bij een oudere boer zonder opvolger, die door een onjuiste berekeningsmethode niet ziet dat zijn inkomen veel lager is dan dat van een arbeider. Dan kan men zich afvragen of het niet beter is de cliënten onkundig te houden.

(5) In het algemeen zal de voorlichter uitgaan van het belang van de cliënt. Onder welke omstandigheden heeft de cliënt zelf het recht te beslissen welke informatie van de voorlichter in zijn belang is, in welke omstandigheden zal de voorlichter dit voor hem doen?

Als de cliënt bijv. informatie wenst over het bakken van lekkere taarten en de voorlichtster meent dat het in haar belang zou zijn om informatie te krijgen over gezonder eten, wiens oordeel moet

dan de doorslag geven? Op grond waarvan heeft de voorlichtster het recht gezond eten voor haar cliënten belangrijker te achten dan af en toe taart eten? De beantwoording van dit soort vragen hangt er mede vanaf of het gaat om uiteindelijke doelen of mediaire doelen, die aangeven hoe men de uiteindelijke doelen kan bereiken (vgl. par. 7.2). De uiteindelijke doelen van zijn cliënten kan de voorlichter moeilijk beoordelen, maar op grond van zijn deskundigheid kan hij vaak beter dan zijn cliënt beoordelen, welke mediaire doelen de cliënt het best in staat stellen zijn uiteindelijke doelen te bereiken.

In sommige gevallen zullen ook andere belangen dan de belangen van de cliënt een rol spelen bij de voorlichting, met name als deze met die andere belangen in strijd zijn. Zo kan een voorlichtster een huisvrouw erop wijzen dat zij door bepaalde wasmiddelen te gebruiken de verontreiniging van het oppervlaktewater vergroot. In welke gevallen moet een voorlichter daar dan ongevraagd voorlichting over geven?

Op dit gebied kan de voorlichter in hele moeilijke dilemma's komen als hij niet alleen één cliënt heeft, die belangen van anderen schaadt, maar als deze anderen tevens zijn cliënt zijn. Dit kan bijv. gebeuren bij een economisch-sociaal voorlichter van een boerenorganisatie, die voorlichting geeft over de relatie tussen gezin en bedrijf, als hij moet adviseren bij de verdeling van een erfenis. Hij wordt dan gemakkelijk in de rol van een advocaat gedrukt, die de belangen van zijn cliënt zo goed mogelijk tracht te verdedigen. Een advocaat mag dan ook volgens zijn beroepscode niet beide partijen in een geschil als zijn cliënt aannemen.

Bij de bespreking van de verschillende beïnvloedingsmethoden is er op gewezen, dat als men andere gedragsveranderingen nastreeft dan de cliënt, men geen gebruik kan maken van de voor voorlichting geëigende methoden van advies en bewuste beïnvloeding van kennis en houding. Deze keuze is mede afhankelijk van de betekenis die men toekent aan het belang van de cliënt en aan de belangen van anderen en van de mate waarin men de cliënt in staat en gerechtigd acht om zelf te bepalen welke gedragswijze in zijn belang is.

(6) De voorlichter zal moeten beslissen welke alternatieven hij wel en niet geeft; hij zal steeds een beperking moeten aanbrengen in de

informatie, die hij geeft, bijv. in het aantal alternatieven dat hij laat zien en in de consequenties, die hij van elk van deze alternatieven vermeldt. Anders is de kans groot, dat de cliënten door de bomen het bos niet meer zien. In hoeverre wordt de aard van beperking ook beïnvloedt door de persoonlijke waarden van de voorlichter of door de waarden waar zijn organisatie van uitgaat?

Als iemand een bibliothecaris advies vraagt over een boek dat een beeld geeft van de sociologische denkwijze dan kan deze de voor- en nadelen noemen van honderden boeken en de keuze aan de cliënt overlaten. Een veel beperktere keuzemogelijkheid zal in de regel veel meer op prijs gesteld worden, maar het is moeilijk objectieve criteria te vinden voor deze beperking.

(7) Voorts moet de voorlichter bepalen welke twijfels met betrekking tot een bepaalde oplossing hij wel of niet zal uitspreken. De cliënt zal het vaak op prijs stellen als de voorlichter een zeer concreet advies geeft. Dit vermindert zijn gevoel van onzekerheid en vergroot daarmee de kans dat het advies het gewenste resultaat voor de cliënt heeft. Anderzijds zal de voorlichter, als hij een wetenschappelijk verantwoord advies wil geven, dikwijls een paar slagen om de arm moeten houden.

Bovendien zal de voorlichter er gewoonlijk naar streven de uiteindelijke beslissing aan de cliënt zelf over te laten. Hierdoor vermindert hij tevens het risico voor zijn eigen vertrouwenspositie, als het advies niet het verwachte resultaat zou blijken te hebben. De mate waarin de voorlichter slagen om zijn arm houdt, is mede afhankelijk van het vertrouwen dat hij heeft in de capaciteiten van de cliënten om beslissingen te nemen in onzekere situaties. Soms speelt ook de neiging van de voorlichter om zijn cliënten op hem te laten steunen en daardoor in hun ogen onmisbaar te blijven, hierbij een rol. Heeft hij de cliënten immers geleerd in onzekere situaties zelf beslissingen te nemen dan zouden zij dit een volgende keer wel eens zonder voorlichter kunnen doen. Hoe spelen de waarden van de voorlichter een rol bij dit soort beslissingen?

(8) De beperkte middelen en mankracht maken het voor de voorlichters gewoonlijk onmogelijk alle cliënten intensief voor te lichten. Op grond van welke overwegingen moet men zijn selectie maken of moet men de selectie aan de cliënten overlaten door diegenen voorlichting te geven, die er het hardst om vragen? Uit on-

derzoekingen in tal van landen is gebleken dat voorlichters vooral de cliënten met een goede ontwikkeling en een hoog inkomen bereiken, omdat dit degenen zijn die actief informatie zoeken. Op grond van onderwijskundig onderzoek naar de doorstroming van kinderen uit verschillende milieus naar het universitaire onderwijs wordt wel gesteld, dat gelijke kansen voor iedereen betekent dat men de meeste hulp geeft aan degenen die uit het minst bevoordeelde milieu komen. Speelt het waardepatroon van de voorlichter ook een rol bij een dergelijke keuze?

In een ontwikkelingsland kan een landbouwvoorlichter zich richten op een zo snel mogelijke vergroting van de agrarische produktie van het land. Vaak zal hij dan verstandig doen zijn aandacht te concentreren op een betrekkelijk klein aantal grote boeren. Dit kan de verschillen tussen rijk en arm vergroten. Mede gezien de grote verschillen tussen rijk en arm die daar bestaan en de gevaren hiervan voor de politieke stabiliteit kan de voorlichter zich ook richten op de kleine boeren. De kans bestaat dan dat een deel van de arme bevolking in de steden van honger omkomt, doordat het voedsel schaars en duur wordt. Hoe moet men in een dergelijke situatie zijn beslissingen nemen?

De code voor de maatschappelijk werker zegt in artikel 10: 'De maatschappelijk werker toont binnen de doelstelling van de instelling waaraan hij verbonden is, jegens iedere cliënt gelijke bereidheid tot helpen'. Het doel hiervan is discriminatie te voorkomen, maar als men dit artikel letterlijk opvat, wordt het tevens onmogelijk om de voorlichting op bepaalde cliënten, bijv. de opinieleiders, te concentreren (vergelijk par. 5.4.3).

(9) Niet zelden gaan de voorlichters impliciet uit van bepaalde waarden of veronderstellingen, bijv. dat het gewenst is te streven naar een hoog inkomen of een lang leven. Zijn de onbedoelde consequenties hiervan altijd voldoende doordacht?

Het streven naar een hoog inkomen is men als wenselijk gaan zien in de tijd dat een groot deel van de bevolking door armoede ernstig in hun ontplooiingskansen werd benadeeld. In de Westerse wereld met een sterk geautomatiseerde produktie kan nu zonder veel moeite een overmaat aan produktie ontstaan. Moeten we onder deze omstandigheden nu wel blijven streven naar een hoog inkomen of worden in de huidige maatschappelijke situatie andere

waarden belangrijker? Wat zijn de gevolgen van het streven naar een hoog inkomen voor de machtsstructuur in de samenleving en voor de verhouding tussen arme en rijke landen? Als men omgekeerd voor de Westerse wereld propageert een einde te maken aan het streven naar een hoog inkomen, is men dan ook bereid om de economische gevolgen hiervan te accepteren?

In deze tijd bestaat er juist de behoefte aan het ontstaan van nieuwe waarden. De voorlichter zou de ontwikkeling hiervan kunnen bevorderen en daarbij mogelijk een deel van de algemeen aanvaarde normen ondermijnen. De beslissing of hij dit bewust zal doen is afhankelijk van de mogelijke gevolgen hiervan, het vertrouwen dat de voorlichter heeft in het effect en het belang dat hij hecht aan de bedoelde verandering. Bovendien zal hij dit nog moeten afwegen tegen mogelijke nadelen van de verandering in het waardenpatroon.

(10) Een buitenlander die in een ontwikkelingsland gaat werken, zal moeten beslissen of hij hier bewust nieuwe waarden zal inbrengen of niet. Gewoonlijk heeft hij de menselijke neiging om de cultuur van dit land te beïnvloeden in de richting van de cultuur van zijn eigen vaderland.

Een Nederlander, die naar India gaat, zal vaak niet zien hoe economische ontwikkeling van dit land mogelijk is bij handhaving van het kastestelsel. Derhalve zal hij bewust of onbewust meewerken aan het afbreken van dit stelsel. Op grond waarvan heeft hij hier toe het recht of misschien juist de plicht?

(11) In verschillende gevallen heeft het voor een voorlichter weinig zin zijn cliënten individueel te adviseren, zolang de situatie waarin zij werken niet verandert, omdat deze situatie hen verhindert dit advies toe te passen. Dit kan bijv. door middel van sociale actie. In welke omstandigheden mag en moet de voorlichter een dergelijke actie bevorderen? Mag hij hierbij handelen in strijd met de rechtsorde van het land, waar hij werkt? Mag hij hierbij handelen zonder overleg met zijn superieuren of zelfs in strijd met hun wens? (zie punt 3). Hierbij komt tevens weer het punt naar voren van het afwegen van de belangen van zijn cliënten tegen die van andere bevolkingsgroepen (zie punt 5).

(12) In de vertrouwensrelatie tussen de voorlichter en zijn cliënten kan de voorlichter vrij veel informatie van hen krijgen. Zonder

deze informatie zou hij vaak ook geen goed advies kunnen geven. Welk deel van deze informatie moet de voorlichter nu tot zijn beroepsgeheim rekenen?

Het is niet gebruikelijk dat de voorlichters informatie over de financiële positie van hun cliënten doorvertellen, behalve aan specialisten, die deze informatie nodig hebben om een goed advies te kunnen geven. Mogen zij echter informatie doorgeven over de ondernemerskwaliteiten van hun cliënten als het Ministerie van Landbouw een aantal bedrijven met toekomstmogelijkheden met subsidies wil helpen? Mag een voorlichter van het Rijksarbeidsbureau een potentiële werkgever informeren over zwakke eigenschappen van zijn cliënten? Moet hij hierbij alleen afgaan op het belang van deze cliënt of ook op zijn vertrouwensrelatie met deze werkgever, die van belang kan zijn voor eventuele volgende cliënten? Als een voorlichter merkt dat één van zijn cliënten in strijd met de wet handelt, in welke omstandigheden moet hij hier dan aangifte van doen, in welke de cliënt wijzen op zijn verantwoordelijkheid en in welke hier in het geheel niet op ingaan?

(13) In onze maatschappij bestaan naast overeenstemming in de belangen van verschillende bevolkingsgroepen ook belangen- tegenstellingen. In welke omstandigheden mag of moet een voorlichter in zijn werk het belang van één groep dienen als hij weet dat dit in strijd is met het belang van een andere groep?

Samenvatting

In dit hoofdstuk worden een aantal vragen opgeworpen m.b.t. de ethische aspecten van het werk van de voorlichter. Deze vragen zal iedere voorlichter voor zichzelf moeten trachten te beantwoorden. In het algemeen kan gezegd worden dat van een voorlichter verwacht wordt dat hij de belangen van zijn cliënten tracht te dienen, zonder anderen hiermee te benadelen. Bij verschillende beslissingen spelen waarde-oordelen een rol. Het is van belang dat de voorlichter zich goed bewust is van de wijze waarop hij door deze waarde-oordelen beïnvloed wordt, opdat hij zich tegenover zichzelf en anderen kan verantwoorden.

Literatuur

Een beschouwing over de toepassing van de filosofie en vooral de

etiek op het werk van voorlichters geeft B. van Gent, Normatieve aspecten van het voorlichtingswerk, in *Andragologie en voorlichting*, Meppel, Boom, 1973, 149-173.

Daarnaast moeten we te rade gaan in aanverwante gebieden, bijv.: D. P. Warwick and H. C. Kelman, Ethical Issues in Social Intervention, in: G. Zaltman a.o. *Processes and Phenomena of Social Change*, New York, Wiley, 1973, 377-416;

W. L. Rivers and W. Schramm, *Responsibility in Mass Communications*, New York, Harper & Row, 1969;

A. J. F. Köbben, Sociale wetenschappen en ethiek, *Sociologische Gids* 19 (1972), 274-293;

H. Verhallen, De beroepsrol van de agogen in organisaties, *Tijdschrift voor Agologie* 1 (1972), 34-43;

A. van der Meiden, *Mensen winnen, een verkenning van de relatie tussen ethiek, propaganda en apostolaat*, Meerkerk, 1973.

J. R. Nilsen, *Ethics of Speech Communication*, Indianapolis, Bobbs-Merrill Cy, 2nd ed. 1974.

5 Het gebruik van voorlichting door de cliënten

In dit hoofdstuk zullen we een beknopte schets geven van enkele onderzoekstradities, die van belang zijn om te begrijpen op welke wijze de cliënten gebruik maken van de voorlichting¹. In onze definitie van voorlichting spraken we van hulp bij besluitvorming, zodat inzicht in besluitvormingsprocessen van belang is. Een ander zich snel ontwikkelend gebied waarvan de betekenis ook al uit de definitie bleek, is de communicatietheorie. Deze communicatie is dikwijls gericht op het bevorderen van een leerproces bij de cliënten en over dit leren is zeer veel onderzoek gedaan, alhoewel dit nog niet heeft geleid tot één geïntegreerde en algemeen geaccepteerde leertheorie. Een bijzonder aspect van besluitvorming en communicatie, dat voor de voorlichting van veel belang is, is de aanvaarding en verspreiding van vernieuwingen. Bij de voorlichting gaat het niet alleen om de verspreiding van materiële vernieuwingen, maar dikwijls ook om de verspreiding van een nieuwe wijze van denken bij de cliënten. Dit komt aan de orde in de laatste paragraaf over modernisering.

5.1 Besluitvorming

Men kan voorlichting zien als een poging om de kwaliteit van de besluitvorming te verbeteren. In het algemeen zal het doel van de voorlichter niet zijn, dat zijn cliënten een bepaald besluit nemen, maar dat zij hun besluit voldoende overwogen nemen. Dit kan alleen als zij goed geïnformeerd zijn over de voor hen relevante alternatieven.

Om goed voorlichting te kunnen geven, lijkt het dan ook gewenst een duidelijk inzicht te hebben in het proces van besluitvorming. Een moeilijkheid hierbij is, dat een belangrijk deel van de literatuur over besluitvorming betrekking heeft op tamelijk kunstmatige laboratoriumsituaties of op besluitvorming in grote organisaties waar verschillende mensen, die ieder over een deel van de noodzakelijke informatie beschikken, moeten samenwerken bij het nemen van een besluit. Bij de voorlichting hebben we veelal te maken met besluiten, die door individuen worden genomen. Toch begint er wel enige literatuur te komen die hiervoor direct van belang is².

In paragraaf 2.4 bleek, dat er een probleem ontstaat als er tussen de feitelijke toestand en de ideale toestand een verschil blijkt te

bestaan. Om dit probleem op te lossen, kan men een besluit nemen en uitvoeren. Tot een dergelijk besluitvormingsproces zal men komen, indien men gemotiveerd is om het verschil tussen de feitelijke en de ideale toestand te verminderen en hiervoor de hulpmiddelen heeft, terwijl het nemen van het besluit vereist, dat men deze hulpbronnen onherroepelijk op een bepaalde wijze vastlegt en geen zekerheid heeft over de gevolgen van deze actie ³. In dit besluitvormingsproces worden de volgende functies vervuld ⁴:

- 1 bewustwording van het probleem,
- 2 stellen van de diagnose,
- 3 keuze van de oplossing, het eigenlijke besluit,
- 4 uitvoering van het besluit,
- 5 evaluatie.

1 Bewustwording – Men kan zich pas bewust worden van een probleem als men de feitelijke situatie vergelijkt met de ideale situatie. Of men al dan niet een probleem ziet, en hoe men dit ziet, is afhankelijk van de wijze waarop men de feitelijke situatie en de ideale situatie waarneemt. Tussen beeld en werkelijkheid kunnen belangrijke verschillen bestaan.

Voor het waarnemen van de feitelijke situaties ontstaan gewoonlijk bepaalde procedures. In een bedrijf en bij de overheid let men bijv. op bepaalde kengetallen, die vrij vaak niet meer afgestemd zijn op de behoefte van deze tijd. Zo is er ook menige regering, die meer let op de groei van het nationaal inkomen per hoofd dan op de verdeling van dit inkomen en andere indicatoren, die van veel belang zijn om een inzicht te krijgen in het welzijn van de bevolking. Een acute verandering in de feitelijke situatie wordt ook veel eerder waargenomen dan een chronische. Het is bijv. niet ongebruikelijk, dat men het wel als een probleem ervaart als men door een griepje 38.5° heeft, maar niet als men 20 kg te zwaar is, ook al is dit laatste van veel meer betekenis voor zijn sterfteskansen.

Bij de waarneming van de ideale situatie is een ernstige moeilijkheid, dat men gewoonlijk tegelijkertijd naar verschillende doelen streeft, bijv. niet alleen naar een hoog inkomen, maar ook naar aanzien in zijn omgeving, plezier in zijn werk, vrije tijd en weinig risico. Vaak is het niet mogelijk om al deze doelen tegelijk te realiseren. Dan zal men moeten uitmaken wat de relatieve betekenis

is van elk van deze doelen. Tegen het maken van een dergelijke keuze bestaan niet zelden weerstanden.

Het beeld van de ideale situatie verandert zowel doordat men bekend wordt met het bestaan van nieuwe mogelijkheden als doordat men zijn eigen situatie gaat vergelijken met die van andere mensen dan vroeger. Het toegenomen contact met Amerikanen en Europeanen met een hoog welvaartspeil maakt menigeen in de ontwikkelingslanden ontevreden met hun eigen situatie. Zij weten hierdoor bijv., dat het niet nodig is, dat 3 van de 10 kinderen sterven. De bekendheid met nieuwe mogelijkheden is sterk afhankelijk van de mate waarin men hierover bewust informatie zoekt.

De reactie op het bestaan van een verschil tussen de perceptie van de feitelijke en van de ideale situatie, m.a.w. op het bestaan van een probleem, is sterk afhankelijk van de mogelijkheden die men ziet om het probleem op te lossen. Als men er geen gat in ziet, is men wel gedwongen zich hier berustend bij neer te leggen. Waarschijnlijk is dit een belangrijke reden, waarom veel werkelijk arme mensen weinig initiatief ontplooiën om hun situatie te verbeteren. Deze berusting blijft vaak doorwerken nadat het wel mogelijk is geworden de eigen situatie te verbeteren.

Als men wel een redelijke hoop heeft, dat een oplossing voor het probleem mogelijk is, zal men gewoonlijk actief naar een dergelijke oplossing gaan zoeken. De wens om zijn omgeving te beheersen kan men zien als de motivatie, die mensen ertoe brengt hun situatie nader te beschouwen en vervolgens kennis te nemen van nieuwe gedragswijzen, die mogelijk geschikt zijn om een situatie, die zij als ideaal zien, te bereiken.

2 Diagnose – Bij het vaststellen van de diagnose tracht men aan te geven waardoor de feitelijke toestand afwijkt van de ideale toestand. Gewoonlijk wordt het zoeken naar de oorzaken hiervan sterk beïnvloed door de ervaring, die men in het verleden heeft opgedaan bij pogingen om andere problemen op te lossen. Men kan hierdoor zodanig gefixeerd zijn op bepaalde oorzaken, dat men de werkelijke oorzaak niet kan vinden. Dit kan ook komen doordat we in het algemeen meer geneigd zijn de oorzaak bij een ander te zoeken dan bij ons zelf. Beide factoren spelen vermoedelijk een rol bij de Vrije Boeren, die de oorzaak van hun lage inkomen

zoeken bij de ambtenarij en niet bij hun onvoldoende eigen aanpassing aan de veranderde economische verhoudingen, alhoewel dit laatste zeker één van de oorzaken is.

Vaak is de hulp van een deskundige nodig om de juiste diagnose te kunnen stellen, omdat het voor een leek dikwijls moeilijk is het juiste verband tussen oorzaak en gevolg te zien. Deze deskundige zal dikwijls eerst gegevens moeten verzamelen en analyseren om een juiste diagnose te kunnen helpen stellen. De kwaliteit van de diagnose hangt dan ook mede af van de beschikbaarheid van betrouwbare gegevens en van het analytische vermogen van deze deskundige.

Soms blijkt het niet mogelijk te zijn om de oorzaak van het probleem te vinden. Gewoonlijk zal men er dan in moeten berusten dat een oplossing van het probleem, zoals het gesteld is, niet mogelijk is. Men kan dan proberen het probleem van een andere kant te benaderen of een fopdiagnose te stellen (bijv.: 'De Goden zijn ontstemd').

Als men wel een diagnose heeft kunnen stellen, die men bereid is als juist te aanvaarden, hangt het verdere verloop van het besluitvormingsproces af van de vraag of men al dan niet een mogelijkheid ziet om de gesignaleerde knelpunten te overwinnen. Alleen als men wel in deze mogelijkheid gelooft, zal men naar een oplossing voor het probleem gaan zoeken.

3 Keuze oplossing – Bij de keuze van de oplossing voor een probleem gaat het om het overzien van de verschillende alternatieve oplossingsmogelijkheden, het voorspellen van de gevolgen die van elk van deze alternatieven te verwachten zijn en het maken van een keuze hieruit.

Het is gebruikelijk, dat niet alle alternatieven in de beschouwing betrokken worden die er in feite bestaan, maar slechts een deel hiervan. Vaak beperkt men zich tot alternatieven, die nauw aansluiten bij oplossingen die in het verleden goed gewerkt hebben. Veel Oldambtster boeren zien bijv. als een probleem, dat hun inkomen de laatste jaren laag is. In het verleden hebben zij dit probleem goed kunnen oplossen door hun akkerbouw te moderniseren en in deze richting zoeken zij het nu weer. In feite zijn de laatste 10-15 jaar de mogelijkheden om met champignonteelt hun inko-

men te vergroten veel gunstiger geweest, maar veel van deze boeren hebben dit alternatief nooit ernstig overwogen, omdat het buiten hun gezichtsveld valt.

Hoe groot het gezichtsveld is dat men overziet, is mede afhankelijk van de mate waarin men bewust zoekt naar een oplossing voor het probleem. Het komt voor, dat men volstaat met datgene wat men toevallig leest of hoort, maar het kan ook zijn, dat men systematisch alle mogelijke alternatieven tracht op te sporen. Vaak gaat men zelfs al één oplossing uitwerken zodra men deze gevonden heeft, zonder zich eerst af te vragen of er misschien ook andere oplossingsmogelijkheden zijn die ook in de beschouwing betrokken zouden moeten worden (brainstorming). De eerste oplossing waar men aan denkt, blijkt meestal niet de beste te zijn.

Het overzien van de te verwachten gevolgen van de verschillende oplossingsmogelijkheden is vaak niet gemakkelijk, vooral niet als het gaat om een aantal verschillende doelen, die men tegelijkertijd tracht te bereiken.

In verband met deze verschillende doelen zal men moeten vaststellen welke relatieve betekenis men op grond van zijn waarde-oordelen hecht aan elk van deze doelen. Men kan pas goed een keuze maken uit de verschillende oplossingsmogelijkheden, als men zo eerst een beslissingsstrategie heeft vastgesteld. Voor een boer die zich afvraagt of hij een ander beroep moet gaan kiezen, kan de beslissingsstrategie bijv. zijn: 'Ik blijf boer en dus mijn eigen baas, tenzij ik een andere baan vind, waarin ik tenminste f 3.000,- per jaar meer verdien'. Als een bedrijfseconoom bij pogingen een bedrijf te verbeteren alleen aandacht schenkt aan het inkomen, kan het zeer verstandig zijn, als de bedrijfsleiding diens advies niet opvolgt, aangezien ook andere doelen worden nagestreefd.

De beste oplossing voor een probleem kan men pas kiezen als men een nauwkeurig inzicht heeft in de gevolgen van elk van de oplossingsmogelijkheden. In de praktijk is dit inzicht nooit volledig, zodat praktisch elk besluit enig risico met zich meebrengt. Dikwijls wordt zelfs de informatie over de te verwachten gevolgen, die wel beschikbaar is, slechts zeer ten dele benut. Zo zijn er weinig consumenten, die bij de keuze van een stofzuiger letten op alle 22 factoren, waaraan de Consumentenbond aandacht geeft bij de beoordeling hiervan. Dan let deze bond nog niet eens op de kleur en

vormgeving, alhoewel dit voor menigeen wel belangrijke factoren zijn.

Hiervoor zijn twee redenen. Men zal eerst zijn eigen doelen moeten expliciteren om tot een beslissingsstrategie te kunnen komen. Hier komen we vaak niet toe.

Daarnaast moet men zich afvragen of het wel de moeite waard is om zoveel tijd en moeite te besteden aan het nemen van dit besluit. Zijn de kosten die nodig zijn om de betreffende informatie te verwerven niet te hoog in vergelijking met het risico, dat men een niet optimaal besluit neemt? Een belangrijke taak van de voorlichter kan zijn deze kosten te reduceren door de relevante informatie op een gemakkelijke en overzichtelijke wijze aan zijn cliënten ter beschikking te stellen. Niet zelden wordt aan beslissingen over relatief onbelangrijke problemen meer tijd besteed dan aan beslissingen over belangrijke problemen, omdat de eersten gemakkelijker zijn te overzien.

Uiteraard is het ook in het stadium van de keuze van de oplossing weer mogelijk, dat men tot de konklusie komt, dat een oplossing voor het probleem onmogelijk is. Men kan hierin dan berusten of het probleem herformuleren.

4 Uitvoering – Nadat besloten is een bepaalde oplossing te kiezen, moeten gewoonlijk weer een aantal nieuwe besluiten genomen worden over de konkrete uitvoering van dit besluit.

5 Evaluatie – Na de uitvoering van ieder besluit zal men moeten nagaan of de verwachte resultaten inderdaad bereikt worden, d.w.z. moeten evalueren. Als bij deze evaluatie blijkt, dat dit niet het geval is, zal terugkoppeling van deze informatie in het besluitvormingsproces een nieuw besluit doen ontstaan. Zijn de resultaten wel in overeenstemming met de verwachting dan is hiermee het besluitvormingsproces voltooid, totdat men ontdekt, dat de feitelijke of de ideale situatie inmiddels gewijzigd is.

In de loop van het besluitvormingsproces zal men dikwijls een aantal alternatieven hebben afgewezen, waar op zichzelf ook aantrekkelijke kanten aan zaten. Ook na de uitvoering van het besluit twijfelt men hierdoor vaak of men wel het juiste besluit heeft genomen. Vooral als het niet meer mogelijk is op het genomen besluit

terug te komen, zal men zoeken naar een bevestiging van de juistheid van het genomen besluit ⁵.

Routinematige vs. weloverwogen beslissingen. Men kan beslissingen plaatsen op een continuüm van routinematig naar weloverwogen. Ieder van ons neemt een belangrijk deel van zijn beslissingen routinematig. Niet elke keer als we bijv. een broodje kopen, gaan we het zojuist beschreven besluitvormingsproces systematisch door, maar gewoonlijk kopen we zonder er serieus over na te denken hetzelfde broodje wat we de vorige dag gekocht hebben. Het zou veel te tijdrovend en vermoeiend zijn om het op een andere wijze te doen, terwijl het resultaat in de meeste gevallen hierdoor niet zou veranderen. Deze werkwijze brengt echter het gevaar met zich mee, dat we ook nog een routinematige wijze doorgaan met nemen van de beslissingen als er wel verandering is gekomen in de alternatieven, waaruit we kunnen kiezen, in onze eigen doelen of in andere aspecten van de situatie. Dit gevaar is vooral groot als de situatie zich niet plotseling, maar heel geleidelijk heeft gewijzigd. De kunst is niet om altijd weloverwogen beslissingen te nemen, maar om op het juiste tijdstip over te stappen van een routinematige naar een meer weloverwogen beslissing.

Rol van de voorlichter. In elk stadium van het besluitvormingsproces kan een voorlichter een belangrijke rol spelen bij de verbetering van de kwaliteit van de besluitvorming van zijn cliënten. Hij kan hen helpen zich tijdig bewust te worden van hun problemen. Op dat moment staan voor deze cliënten vaak veel meer alternatieven open dan in een later stadium. Van veel belang is ook de juiste formulering van het probleem. Gewoonlijk bestaat de neiging in deze formulering meteen al een deel van de keuze van de oplossing waaraan men denkt, in te brengen. Dit vermindert de kans dat men andere, mogelijk betere, oplossingsmogelijkheden zal vinden. Het helpen een correcte diagnose te stellen kan van veel belang zijn voor het vinden van een juiste oplossing. Een voorlichter met een ruime blik kan er voor zorgen, dat zijn cliënten niet een aantal belangrijke alternatieven over het hoofd zien, of dat zij hun aandacht in een te vroeg stadium fixeren op slechts één oplossingsmogelijkheid. Een sterk gespecialiseerde opstelling

van voorlichters maakt het voor hen moeilijk op dit punt hun taak goed te verrichten.

De cliënten vragen vooral voorlichting over de gevolgen van verschillende alternatieven en de wijze van uitvoering van het gekozen alternatief. Dit neemt echter niet weg, dat ook t.a.v. punten waar hem geen hulp gevraagd wordt, de voorlichter een zeer belangrijke rol in het besluitvormingsproces kan spelen, als hij het vertrouwen heeft van zijn cliënten. Vaak zal het hierbij zijn functie zijn het besluitvormingsproces wat te vertragen, opdat alle oplossingsmogelijkheden en hun gevolgen goed overwogen worden.

Niet in alle gevallen is het direct duidelijk door wie een bepaalde beslissing genomen wordt. In het huishouden kunnen beslissingen bijv. zowel door de vrouw, de man als de kinderen genomen worden, terwijl zij ook allemaal invloed op een bepaalde beslissing kunnen hebben. Om in dergelijke situaties goed voorlichting te kunnen geven, zal de voorlichter eerst moeten nagaan wie de beslissingen neemt.

Nog moeilijker wordt het bij instituties waar een zeer groot aantal verschillende personen invloed uitoefenen op de besluitvorming, bijv. de overheid of de industrie. In Nederland bestaat de overheid uit een 500.000 ambtenaren en een 15.000 volksvertegenwoordigers. Als men door voorlichting te geven de besluitvorming van deze overheid op een bepaald gebied wil verbeteren, zal men zich eerst wel moeten afvragen wie op een bepaalde beslissing invloed uitoefenen. Het is niet altijd gemakkelijk hier een goed inzicht in te krijgen.

Conclusie

Het volgende schema geeft een globaal overzicht van het besluitvormingsproces, waarbij is aangegeven welke rol de voorlichter kan vervullen in de loop van dit proces.

Rol cliënt

Waarneming huidige toestand

Vaststelling gewenste toestand

Rol voorlichter

Objectivering van de waarneming

Helpen hier bewust en systematisch over na te denken; explicitering van waardeoordelen

Verschil = probleem	Objectivering en concretisering van de probleemstelling
Diagnose, d.w.z. de oorzaken van het probleem vaststellen	Helpen verwerken van gevoelens, helpen resultaten wetenschappelijk onderzoek te vinden en te verwerken
Overzien van alternatieve oplossingsmogelijkheden	Vergroting van het aantal relevante oplossingsmogelijkheden, die in de beschouwing betrokken worden
Schatting van de mate waarin met elk van de alternatieven de gewenste toestand bereikt wordt	Inbreng en verwerking van resultaten wetenschappelijk onderzoek; objectivering; beperking van de moeite nodig voor het voorspellen van gevolgen
Keuze van een alternatief	Stimulering dat ook in onzekere situaties een keuze wordt gemaakt
Uitvoering van de keuze	Stimulering dat de gemaakte keuze wordt uitgevoerd en instructie over de wijze van uitvoering
Evaluatie	Objectivering en systematisering
Indien verwachte resultaat niet bereikt: nieuw probleem	Hulp bij volgende besluitvormingsproces

Literatuur

- N. R. F. Maier, *Problem solving discussions and conferences*, New York, McGraw-Hill, 1963;
- S. Biassio, *Entscheidung als Prozess*, Bern, Huber, 1969;
- A. Houttuyn Pieper, Het moeilijke gesprek in de voorlichting, *Landbouwkundig Tijdschrift*, 81 (1969), 10-15;
- N. G. Röling, *Adaptatie aan of manipulatie van de omgeving*, Wageningen, Afd. Voorlichtingskunde Landbouwhogeschool, 1971;
- F. G. Castles a.o., eds., *Decisions, organizations and society*, Harmondsworth, Penguin and The Open University, 1971;
- A. H. Bos, *Oordeelsvorming in groepen*, Wageningen, Veenman, 1974.

5.2 Elementen van communicatieprocessen ⁶

In deze paragraaf bespreken we eerst één van de bekende communicatiemodellen en de betekenis hiervan voor de voorlichting. Daarna geven we aandacht aan enkele verschillen tussen communicatiekanalen.

Vergelijken we twee situaties: (1) Ik heb een cent en wil die aan een ander geven. Ik doe dit door de cent beet te pakken en in de hand van de ander te leggen. Merk op, dat de cent niet verandert, dat zijn hand leeg was en dat, na het geven, mijn hand leeg is. (2) Ik heb een idee dat ik aan een ander wil geven. Wat gebeurt er nu? Waarin verschilt deze situatie van die van de overdracht van de cent? De volgende verschillen lijken belangrijk:

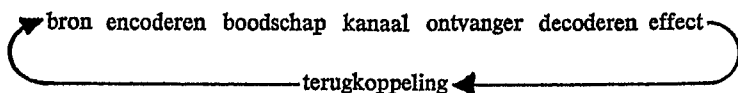
a – ideeën zijn niet onderhevig aan schaarste; ik kan een ander ideeën geven zonder dat ik zelf minder ideeën krijg;

b – het hoofd van de ontvanger van mijn idee is niet leeg, zoals de hand van de ontvanger van mijn cent; integendeel, zijn hoofd zit al vol met ideeën; zonder dat zou mijn idee niet eens overkomen zoals we nog zullen zien; het volle hoofd betekent echter wel dat mijn idee moet opgenomen kunnen worden in wat er al in het hoofd van de ontvanger aanwezig is;

c – we zagen, dat de cent niet veranderde tijdens het overdrachtsproces; dit is wel het geval met een idee. Men kan een idee als zodanig niet overdragen; een idee bestaat in de geest: een 'black box' waar men niet in kan kijken; men kan alleen zien wat er ingaat en wat er uitkomt en daaruit afleiden hoe de 'black box' werkt.

Uit deze verschillen tussen de overdracht van een cent en een idee kan men het volgende afleiden: een idee moet worden omgezet in een *boodschap*, die bestaat uit een aantal fysieke eenheden met symbolische betekenis. D.w.z. het idee moet worden *geëncodeerd* in een aantal symbolen. De *bron* of zender stuurt deze boodschap door een *kanaal* naar de *ontvanger*. Deze ontvangt de boodschap en *decodeert* hem (d.w.z. hij hecht betekenis aan de symbolen) en krijgt zo een idee, waarop hij al of niet handelt (*effect* van de communicatie). De bron ziet dit effect en gebruikt het geobserveerde effect om de boodschap te evalueren (terugkoppeling = feedback). De *gecursiveerde* woorden vormen de hoofdelementen van het communicatieproces. Een beschrijvend communicatiemodel is dan

ook als volgt weer te geven ⁷:



Dit model wordt het SMCRE model (Source, message, channel, receiver, effect) genoemd.

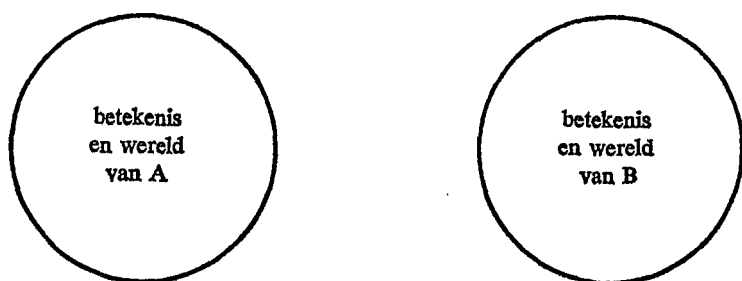
Hierbij kan het volgende worden opgemerkt. Symbolen zijn fysieke eenheden (bijv. een combinatie van bepaalde klanken en tonen), waaraan betekenis wordt gehecht door zender en ontvanger. Een symbool heeft op zich geen betekenis; de betekenis wordt hier door de mens aan gehecht of zoals Berlo het kernachtig formuleerde: 'meanings are in people'.

De implicatie van deze generalisatie is belangrijk: mensen hoeven niet dezelfde betekenis aan een woord te hechten: zender en ontvanger kunnen de boodschap encoderen en decoderen met een verschillende codesleutel. Twee mensen kunnen precies hetzelfde woord gebruiken, maar op totaal verschillende wijze interpreteren. Als bijv. de voorzitter van het Landbouwschap het woord 'Landbouwschap' gebruikt, bedoelt hij waarschijnlijk iets in de geest van: 'een organisatie, waarmee wij boeren en landarbeiders een deel van het overheidsbeleid t.a.v. de landbouw in eigen handen hebben genomen'. Dit garandeert helemaal niet, dat een Vrije Boer het woord op dezelfde wijze zal decoderen; hij vat het misschien op als 'een troep ambtenaren, die ons tracht voor te schrijven wat we doen en laten mogen en nog goed van onze centen leeft op de koop toe'.

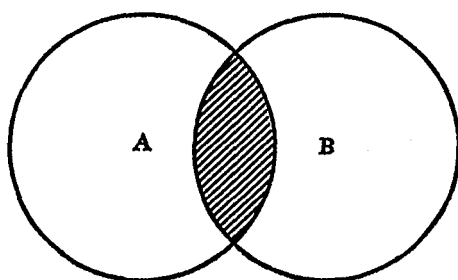
Het is dus mogelijk, dat mensen een geheel verschillende betekenis aan een zelfde woord hechten. Men zou zelfs het extreme standpunt van Pirandello ⁸ kunnen innemen: 'De hele ellende zit hem in woorden'. We hebben allemaal een wereld binnen in ons, ieder een wereld met zijn eigen dingen. Maar hoe kunnen we elkaar ooit verstaan meneer, als ik in mijn woorden de betekenis en de waarde leg van de dingen die ik in me heb en als dan de ander die woorden alleen maar kan vullen met de inhoud van zijn wereld! We denken, dat we elkaar verstaan; we verstaan elkaar nooit!

Pirandello gaat er dus vanuit, dat twee mensen nooit dezelfde be-

tekenis aan woorden hechten. Voor hem vallen betekenissen en werelden niet samen:



Dit is een extreem standpunt. Men kan beter stellen, dat betekenissen enigszins samenvallen:



De mate waarin dat gebeurt is bepalend voor de mate waarin A en B kunnen communiceren.

De wijze waarop een ontvanger een bericht decodeert, wordt sterk beïnvloed door zijn verwachtingen en houdingen. Als hij geleerd heeft de bron te wantrouwen zal hij het bericht gewoonlijk zo interpreteren, dat dit wantrouwen bevestigd wordt. Als de ontvanger hoopt en/of verwacht een bepaald bericht te ontvangen, zal de wijze waarop hij het bericht decodeert dit bericht dikwijls meer in overeenstemming brengen met deze hoop op verwachting dan de bedoeling was van de bron. Bij de bespreking van de massa media gaan we hier nader op in (paragraaf 6.1.1.).

Bovenstaande voorstelling van zaken heeft implicaties voor de zender van de boodschap: (a) hij moet werken vanuit de betekenissen die hij met zijn ontvanger deelt en dus *ontvanger gericht* zijn,

d.w.z. zoeken naar gemeenschappelijke betekenissen en daarop inhaken. (b) Hij moet voortdurend trachten gebruik te maken van *terugkoppeling* om te kunnen evalueren welke betekenis de ontvanger aan die boodschap hecht en in hoeverre die betekenis overeenkomt met de betekenis die hij hoopte op te roepen. Terugkoppeling zal dan zo ook vaak aanleiding zijn een bericht te herzien. Uit het voorgaande volgt, dat het bericht van de zender veelal de ontvanger niet geheel accuraat bereikt. De nadelige gevolgen hiervan kunnen beperkt worden door een zekere overmaat aan informatie te geven (redundancy). Als het bericht dan één keer niet of onjuist overkomt, kan men hopen, dat het de volgende keer wel goed overkomt, zodat de ontvanger toch begrijpt wat de bedoeling van de zender was. Bij een boodschap over de radio is dit nog meer nodig dan bij een artikel in de krant, omdat de lezer dit laatste desgewenst nog eens over kan lezen.

Het SMCRE-model kan nuttig zijn bij het ontleden van het communicatieproces. Het wordt dan ook gebruikt bij de conceptualisatie die vooraf moet gaan aan elk onderzoek van communicatieprocessen, inclusief voorlichting en sociale verandering. Rogers en Shoemaker⁹ gebruiken bijv. het SMCRE-model bij het benaderen van het proces waarbij nieuwe ideeën zich in een gemeenschap verspreiden. Zo kan men spreken van:

- a bronvariabelen (vb. de status van de voorlichter in het dorp),
- b boodschapsvariabelen (zowel de inhoud van de boodschap als de wijze waarop deze inhoud gebracht wordt, bijv. de mate van directiviteit),
- c kanaalvariabelen (frequentie waarmee de cliënt in contact is met de voorlichter),
- d ontvanger variabelen (leeftijd van de ontvanger).

Hierbij kan worden opgemerkt, dat aan de boodschapsvariabelen nog heel weinig aandacht is besteed bij het voorlichtingsonderzoek¹⁰. Het meeste 'communicatie-onderzoek' richt zich op het bestaan van kanalen, de mate waarin die kanalen gebruikt worden en door wie welke kanalen gebruikt worden. ('Hebt u een radio?'; 'Hoe vaak luisterde u naar de radio in de afgelopen week?'; 'Welk kanaal was het belangrijkste bij uw beslissing deze nieuwe methode te gaan toepassen?'; 'Welk blad lezen mensen, die behoefte hebben aan voorlichting over woninginrichting?'). De nadruk op het ka-

naal heeft bijv. tot gevolg, dat wij weten dat de frequentie waarmee door artsen vakbladen gelezen worden, samenhangt met de mate waarin zij nieuwe medicijnen toepassen, maar daarbij volledig in het duister tasten over de inhoud van de boodschappen, die de arts ontving en de invloed hiervan op zijn gedrag. Zo kan men zich afvragen of het er niet toe doet welke artikelen hij leest. Hetzelfde kan worden opgemerkt over contact met een voorlichtingsdienst. Misschien moet het lezen van vakbladen en het contact met de voorlichter niet als oorzaak van de gedragsverandering worden beschouwd, maar als andere uitingen van dezelfde levenshouding, die tot gedragsverandering leidt.

Uit hetgeen gezegd is over het SMCRE-model en 'meanings are in people' volgt, dat de beïnvloeding via de verschillende communicatiekanalen in een drietal belangrijke opzichten van elkaar verschillen ¹¹:

1 - de mate van vrijheid die de ontvanger heeft om het bericht naar eigen inzichten te decoderen; een niet geïllustreerd krantenartikel over het leven van mensen in een land waar de ontvanger nooit geweest is laat wat dit betreft een veel grotere vrijheid dan een televisiereportage over hetzelfde onderwerp;

2 - de mate waarin terugkoppeling plaatsvindt; in een discussie met een kleine groep is deze terugkoppeling veel sterker dan in een lezing voor de radio;

3 - de mate waarin de ontvanger beïnvloed wordt door de groep waar hij toe behoort; bij een lezing voor een vergadering is deze groepsbeïnvloeding sterker dan bij het lezen van deze lezing in een tijdschrift.

Er zijn nog een aantal andere aspecten waar men op moet letten bij de keuze van het communicatiekanaal:

1 - de mate waarin de activiteit van de ontvanger gestimuleerd wordt; in paragraaf 5.3 zal blijken, dat de activiteit van de ontvanger zijn leerprestaties in het algemeen verhoogt; wat dit betreft zijn er bijv. duidelijke verschillen tussen een discussiegroep en een radiolezing;

2 - de omvang van het publiek dat men bereikt; een lezing voor de Nederlandse Radiovolksuniversiteit bereikt veelal een 200.000 personen boven de 15 jaar; voor een plaatselijke Volksuniversiteit zal dit vaak niet meer zijn dan een vierduizendste van dit aantal;

3 – de aard van het publiek dat bereikt wordt; bij de Volksuniversiteit is het publiek vermoedelijk veel meer geïnteresseerd en beter ontwikkeld dan bij de Radiovolksuniversiteit.

Samenvatting

Bij communicatie kan men niet een idee als zodanig overbrengen van de ene mens op de andere, maar moet de bron dit idee eerst in symbolen coderen, waarop de ontvanger deze weer kan decoderen. Alleen als beiden dezelfde codesleutel gebruiken komt dat idee onvervormd over. Daar bron en ontvanger gewoonlijk in ervaring en taalgebruik verschillen is dit heel vaak niet het geval. De vervorming kan beperkt worden als de bron sterk ontvanger gericht is bij de codering van zijn idee in symbolen en als hij gebruik maakt van de terugkoppeling die hij in het communicatieproces ontvangt van de ontvanger.

Er wordt ingegaan op een aantal aspecten waarin de verschillende communicatiekanalen van elkaar verschillen.

Literatuur

Nan Lin, *The Study of Human Communication*, Indianapolis, Bobbs-Merrill, 1973;

I. C. McCroskey, C. E. Larson and M. L. Knap, *An Introduction to Interpersonal Communication*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1971;

E. M. Rogers, *Communication Strategies for Family Planning*, New York, Free Press, 1973;

L. Richardson, e.a., *Dimensions of Communication*, New York, Appleton-Century Crofts, 1969, vooral W. Schramm, *How Communication Works*, 2-25;

I. de Sola Pool e.a. eds., *Handbook of Communication*, Chicago, Rand McNally, 1973.

5.3 Leren

Een aspect van het ontvangen van voorlichting is het zich eigen maken van kennis en inzicht. Dit is ook een essentieel onderdeel van het leerproces. Er is dan ook alle reden om ons af te vragen in hoeverre het onderzoek over leren, met name het leerpsycholo-

gisch onderzoek, van belang is voor de voorlichting. Leren (learning, lernen) slaat hier op de activiteit van de leerling of de cliënt. De leraar of voorlichter kan hoogstens trachten deze activiteit te bevorderen.

De belangstelling van vooraanstaande psychologen voor de ontwikkeling en de toepassing van de leerpsychologie is de laatste tijd sterk toegenomen. Dit heeft tot verschillende belangrijke praktische toepassingen geleid. Een school, waarvan Skinner een belangrijke vertegenwoordiger is, heeft grote invloed op de geprogrammeerde instructie¹². Een andere school, waarvan de leider J. S. Bruner eveneens aan Harvard University doceert, heeft o.a. de modernisering van het wiskunde-onderwijs sterk beïnvloed¹³.

De grondgedachte van de school van Skinner is dat het gedrag van een mens ontstaat en gehandhaafd wordt door een patroon van beloningen en straffen, die deze mens ziet als gevolgen van zijn handelingen. In de loop der tijd probeert de mens een groot aantal handelingen en daarbij ervaart hij dat sommige beloond worden en andere bestraft. De eersten nemen hierdoor in frequentie toe, de laatsten af.

Het begrip beloning wordt hierbij zeer ruim opgevat. Het kan eten zijn dat men krijgt als men honger heeft, maar bijv. ook een glimlach van iemand of de ervaring dat men nu kan wat men vroeger niet kon. Wat men als een beloning ervaart en wat als een straf is sterk afhankelijk van de toestand waarin men verkeert (bijv. hongerig of verzadigd), van de persoonlijkheid, en van het cultuurpatroon van de groep waartoe men behoort. Een straf kan ook zijn dat men een bepaalde beloning niet krijgt, die men wel gehad zou hebben als men deze handeling niet had uitgevoerd. Uiteraard wordt niet door alle personen op dezelfde wijze een verband gelegd tussen een bepaalde handeling en de daarop volgende beloning of straf.

De leerprestaties zijn ook sterk afhankelijk van de activiteit, die de leerling ontplooit in het proberen van nieuwe handelingen. Sommigen zijn zeer passief en afwachtend, terwijl anderen zeer actief allerlei nieuwe mogelijkheden exploreren. Dit is afhankelijk van hun motivatie, dus van hun behoefte om een bepaald doel te bereiken en van hun ervaringen in het verleden. Als zij in het verleden regelmatig zijn beloond voor de activiteit, die zij zelf ont-

plooiden, zullen zij gewoonlijk actief blijven. Is deze activiteit echter telkens weer gefrustreerd, doordat het gestelde doel niet haalbaar bleek te zijn dan vervallen zij gemakkelijk tot passiviteit.

De wijze waarop een bepaald patroon van beloningen en straffen het gedrag beïnvloedt, schijnt niet afhankelijk te zijn van de persoonlijkheid of het cultuurpatroon. Zelfs tussen mensen en ratten zijn wat dit betreft geen verschillen gevonden. Alleen *wat* als een beloning en *wat* als een straf wordt ervaren, is sterk afhankelijk van de cultuur waarin men is opgegroeid.

Elke handeling heeft verschillende gevolgen. De mensen streven naar een voor hen zo gunstig mogelijk stel gevolgen, dus een zo groot mogelijke beloning en zo min mogelijk straf. Als een bepaalde handeling een beloning blijkt op te leveren, ontstaat hierdoor de neiging deze handeling te herhalen vooral als de beloning snel op de verrichte handeling volgt. Dit wordt wel 'reinforcement' of versterking genoemd.

Als op elke handeling telkens weer een beloning volgt, is de kans dat de persoon zich op deze wijze blijft gedragen het grootst, maar nadat het geven van een beloning wordt beëindigd, verdwijnt het gedrag ook snel. Als een handeling maar zo nu en dan beloond wordt, blijft de persoon veel langer met deze handeling doorgaan nadat geen beloningen meer gegeven worden. Om een bepaald handelingspatroon te ontwikkelen is het noodzakelijk dat de persoon ervaart dat hij alleen beloond wordt als hij volgens dit handelingspatroon gehandeld heeft.

Consistent straffen werkt in principe op tegengestelde wijze als consistent belonen, maar het is minder effectief. Als een bepaalde handeling zo nu en dan beloond en zo nu en dan bestraft wordt, verandert de frequentie waarmee de persoon deze handeling verricht nauwelijks, zelfs niet als de beloningen aanmerkelijk vaker worden gegeven dan de straffen.

Gecompleceerde handelingen kan een persoon volgens de theorie van Skinner alleen stapsgewijs leren. Hiervoor zal men eerst elke stap afzonderlijk moeten belonen om daarna de integratie van deze stappen tot één gecompleceerde handeling te belonen en niet langer de afzonderlijke stappen.

Men kan zowel leren van de beloning of de straf die men zelf ervaren heeft, als van hetgeen men heeft gezien als gevolgen van

handelingen van anderen.

Als men bovenstaande leerpsychologische principes wil toepassen in een veranderingsprogramma, zal men eerst nauwkeurig moeten analyseren welke handelingen gewenst worden. Men kan niet werken met een vage omschrijving als een milieubewust gedrag, maar wel met het niet op straat werpen van sigarettenpakjes en een groot aantal andere concreet omschreven handelingen waaruit dit milieubewust gedrag bestaat. Uiteraard is de vraag welke handelingen gewenst worden gebaseerd op waarde-oordelen van de cliënten en/of de beïnvloeder.

Vervolgens moet men precies onderzoeken welke gevolgen als beloningen en welke als straffen worden ervaren en bestuderen welke mogelijkheden er zijn om deze beloningen en/of straffen alleen te geven na een bepaalde handeling. Welke gevolgen een bepaalde handeling heeft, wordt sterk beïnvloed door de sociale structuur waarin men verkeert.

Op deze wijze wordt het mogelijk een beïnvloedingsprogramma uit te voeren door verandering te brengen in het patroon van beloningen en straffen dat de cliënten ervaren na uitvoering van een bepaalde handeling. Dit kan door andere beloningen en straffen te geven dan vroeger, maar ook door nieuw inzicht te geven in de samenhang tussen een handeling en zijn gevolgen.

Het bovenstaande wordt door Kunkel verduidelijkt aan de hand van het voorbeeld van de hacienda Vicos in Peru. De bevolking van deze hacienda werd door de eigenaar min of meer als horige geëxploiteerd. Zij waren lui, apatisch, zonder initiatief, vaak dronken en weinig geïnteresseerd in onderwijs. In 1952 werd de hacienda door Cornell University gehuurd en onder leiding van de anthropoloog Holmberg op een zodanige wijze beheerd, dat de bevolking voor het eerst in zijn leven de vruchten van zijn werk kon plukken. In vijf jaar tijd was de toestand totaal veranderd. De productie was enorm gestegen, doordat men hard werkte en tal van nieuwe methoden met succes probeerde. Uit de bevolking waren mensen naar voren gekomen die bereid en in staat waren de verantwoordelijkheid voor de leiding van de hacienda mede te dragen en door de anderen als leider werden geaccepteerd. Er was een grote belangstelling gekomen voor onderwijs. De oorzaken van deze veranderingen zoekt Kunkel in het feit dat er een geheel an-

der patroon van beloningen en straffen was gekomen voor allerlei handelingen. De grotere belangstelling voor het onderwijs hangt er bijv. mee samen dat er een ander type onderwijzers was gekomen, die bekwamer waren, belangstelling hadden voor hun leerlingen, aanwezig waren tijdens de schooluren, de leerlingen niet als boodschappenjongen gebruikten, maar hen dingen leerden waar zij in hun dorp wat aan hadden. Bovendien waren er nieuwe mogelijkheden gekomen om de kennis toe te passen in de vorm van nieuwe landbouwmethoden, handel met de stad, leiding van de hacienda e.d.

De leerpsychologie van Skinner wordt in de praktijk o.a. met succes toegepast bij de geprogrammeerde instructie. Hiervoor wordt de leerstof ingedeeld in een groot aantal kleine onderdelen en over elk van deze onderdelen wordt dan een vraag geformuleerd. Het antwoord op deze vraag vindt de leerling veelal op de volgende regel of de volgende pagina, zodat hij onmiddellijk beloond wordt, als het leerproces het gewenste resultaat heeft gehad. Men streeft er hierbij naar het programma zodanig te maken, dat de leerling niet vaak gestraft wordt, omdat hij het juiste antwoord niet kon vinden. Tal van onderzoeken laten zien, dat op deze wijze snel goede leerresultaten worden bereikt. Met een op deze wijze opgezet talenpracticum leert men bijv. veel sneller een vreemde taal spreken dan op de traditionele wijze. Wel is het schrijven van een goed geprogrammeerde les zeer tijdrovend, omdat men de leerstof moet opdelen in stappen, die aansluiten bij het denkproces van de leerlingen.

De meeste leerpsychologen baseren zich evenals Skinner op *dierproeven* of op proeven met mensen, waarin zij een bevestiging trachten te vinden voor de resultaten van hun dierproeven. Het inzicht in de leerprocessen dat zij hebben verworven is zeker ook voor de voorlichting van belang. Met name lijkt het mij belangrijk, omdat het met een systematische toepassing van deze leerpsychologische inzichten mogelijk moet zijn om te komen tot verandering van gedragspatronen van gehele bevolkingsgroepen. Dit lijkt in het bijzonder van belang voor voorlichting over voeding en milieu-vraagstukken. Inzicht in de leerpsychologie kan ook van nut zijn om ons te wapenen tegen beïnvloeding door reclame, die vaak op leerpsychologische inzichten gebaseerd is.

Vermoedelijk zijn er naast de leerprocessen, die Skinner en zijn volgelingen bestuderen, ook meer gecompliceerde leer- en denkprocessen, die bij de mens wel, maar bij het dier niet of in veel mindere mate voorkomen. We denken met name aan het vormen van nieuwe inzichten, het zien van nieuwe verbanden tussen verschijnselen. Men neemt aan, dat het gedrag van de mens sterk beïnvloed is door het beeld, dat hij zich gevormd heeft van de werkelijkheid (cognitive map). Zo zal een boer, die meent dat de opbrengst van zijn gewassen bepaald wordt door een aantal natuurwetenschappelijke wetten die hij ten dele kent, zich anders gedragen dan een boer, die meent dat deze opbrengst afhankelijk is van de vraag of de geesten hem gunstig gezind zijn. Essentieel bij het leerproces is nu de verandering van het beeld dat men heeft van de werkelijkheid. Hierop hebben Bruner en zijn medewerkers hun onderzoek gericht uitgaande van de Gestaltpsychologie. Zij trachten situaties te scheppen, waarin plotseling een nieuw inzicht in de samenhang tussen bekende feiten en verschijnselen door kan breken, nadat men enige tijd met een probleem geworsteld heeft. Zo beschrijft Bruner hoe men jongens van 10 jaar kan helpen te ontdekken dat $(a + b)^2 = a^2 + 2ab + b^2$ door hen met blokken te laten spelen. Boven de traditionele onderwijsmethode, waarbij men deze formule van buiten leert, heeft dit niet alleen het voordeel dat het inzicht minder snel weer verloren gaat, maar ook dat men hierdoor beter leert oplossingen te vinden voor nieuwe problemen. Daaraan bestaat in deze tijd veel behoefte.

Ook bij voorlichting over gecompliceerde vraagstukken lijkt het, waar mogelijk, wenselijk dat de cliënt zelf een oplossing vindt voor zijn probleem. De voorlichter kan dit bevorderen, door de cliënt te helpen de beschikbare kennis zo duidelijk mogelijk te structureren. Dergelijke gestructureerde kennis is bovendien veel beter te onthouden dan allerlei los van elkaar staande feiten.

Naarmate de leerling actiever bij het leerproces betrokken is, blijken de leerprestaties in het algemeen groter te worden. Een belangrijke oorzaak hiervan is, dat nieuwe inzichten niet vanzelf doorbreken, maar pas nadat men met het probleem heeft zitten worstelen. Vaak komt deze doorbraak pas enige tijd na de worsteling als men weer tot rust is gekomen. De doorbraak komt echter alleen als men het probleem eerst van alle kanten heeft bekeken en aller-

lei oplossingen heeft geprobeerd, die niet blijken te werken. Inspiratie vraagt dus transpiratie.

Deze samenhang tussen de activiteit van de leerling en zijn leerprestaties wordt mede veroorzaakt door het verband tussen deze activiteit en de *motivatie* van de leerling. Niet alleen zullen meer gemotiveerde mensen actiever zijn in het leerproces, maar ook omgekeerd kan de eigen activiteit de motivatie om te leren vergroten. Het zelf vinden van een oplossing levert een veel grotere beloning op dan wanneer men dezelfde oplossing voorgeschoteld krijgt.

De voorlichter kan de motivatie van zijn cliënten om te leren vergroten door hun onvrede op te wekken met hun huidige gedrag. Zo wordt de hoge sterfte aan hartaanvallen in Nederland ten dele veroorzaakt door verkeerde voedingsgewoonten. Toch heeft het voor een voorlichter weinig zin om te trachten zijn cliënten andere voedingsgewoonten te leren, zolang zij niet eerst ontevreden zijn geworden over hun huidige voedingsgewoonten. Veel voorlichtingscampagnes, waarin belangrijke en juiste informatie wordt gegeven, mislukken, omdat men er niet eerst in slaagt deze motivatie op te wekken.

Er is al op gewezen dat het een etische vraag is of en wanneer het scheppen van deze onvrede verantwoord is. Daarnaast is het ook een psychologische vraag wanneer dit effectief is. Als het resultaat is dat men zich sterk bedreigd gaat voelen, bemoeilijkt dit het leerproces. Vermoedelijk is dit gevoel van bedreiging enerzijds afhankelijk van de mate van onvrede met het huidige gedrag en anderzijds van het vertrouwen dat men in staat is door een nieuwe wijze van gedrag deze onvrede te overwinnen. Dit laatste wordt bevorderd als men snel beloond wordt voor een gedragsverandering. In bovengenoemd voorbeeld over voedingsvoorlichting kan men deze beloning moeilijk krijgen door het uitblijven van een hartaanval. Het is wel mogelijk door lid te worden van een 'weightwatchers-club'.

Een gevoel van bedreiging maakt het voor volwassenen vaak moeilijker om wat nieuws te leren dan voor kinderen. Het feit dat men wat nieuws moet leren impliceert dikwijls, dat men zich tot dusverre op een onverstandige wijze heeft gedragen. Als men zich op een nieuwe wijze wil gaan gedragen, zal men gewoonlijk eerst wat fouten maken. De bedreiging die hiervan uitgaat kan men vermin-

deren door een situatie te scheppen waar onbedreigd en ongestraft fouten gemaakt kunnen worden, maar waar wel goed gedrag beloond wordt.

Bij veel voorlichting wordt uitgegaan van de veronderstelling dat het leren van nieuwe kennis gevolgd zal worden door een houdingsverandering, die een gedragsverandering tot gevolg zal hebben. Er zijn opmerkelijk weinig bewijzen, dat de leerprocessen inderdaad op deze wijze verlopen. Wel zijn er bewijzen dat gedragsveranderingen, die gevolgd worden door een beloning, leiden tot een verandering in houding¹⁴. Een voorlichtingscampagne waarbij men begint met kennisoverdracht, zou dus wel eens minder effectief kunnen zijn, dan een campagne, waarin men stimuleert dat de cliënten met nieuwe gedragswijzen gaan experimenteren en terugkoppeling ontvangen over de gevolgen van een gedragsverandering.

Samenvatting

Het leerpsychologisch onderzoek begint de laatste tijd resultaten op te leveren, die van grote praktische betekenis zijn voor onderwijs en voorlichting, vooral door het werk van Skinner en Bruner. Skinner heeft aangetoond, dat het leerproces bevorderd wordt, als men snel na een gedragsverandering hiervoor beloond wordt. Om effectief te kunnen leren is het van belang, dat men eerst behoefte aan verandering is gaan voelen. Bruner laat zien dat wezenlijke nieuwe inzichten pas doorbreken, nadat men zelf enige tijd actief met een probleem geworsteld heeft. De leermeester kan trachten de bouwstenen voor een nieuw inzicht zodanig te groeperen, dat dit inzicht gemakkelijk doorbreekt.

In een situatie, die voor de leerling bedreigend is zal deze niet gemakkelijk tot nieuwe inzichten komen. Ook zal men dan vaak geen behoefte aan verandering (willen) voelen. Iemand kan zich bijv. bedreigd voelen als het leren van nieuwe opvattingen impliceert, dat hij moet erkennen in het verleden belangrijke fouten gemaakt te hebben, door met deze kennis geen rekening te houden.

De veronderstelling, dat kennisverandering leidt tot houdingsverandering en dit tot gedragsverandering is vermoedelijk lang niet altijd juist.

Literatuur

Een goede, beknopte inleiding is:

S. A. Mednick, *Psychologie van het leren*, Utrecht, Prisma, 1966.

Toepassing op aan voorlichting verwante gebieden wordt besproken in:

Q. van der Meer, e.a., *Onderwijskundigen van de 20e eeuw*, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1975;

H. Löwe, *Einführung in die Lernpsychologie des Erwachsenenalters*, Berlin, V.E.B. Verlag der Wissenschaften, 1971; dit boek geeft ook een beeld van het uitgebreide Russische onderzoek op dit gebied;

R. M. W. Travers, *Essentials of Learning*, New York, McMillan, 3rd ed., 1972.

5.4 Aanvaarding en verspreiding van vernieuwingen

Zoals in par. 2.5 is besproken, fungeert de voorlichtingsdienst vaak als een tussenschakel tussen het wetenschappelijk onderzoek en de cliënten. Bij dit onderzoek worden dikwijls vernieuwingen ontwikkeld. Dit zijn ideeën, methoden of objecten, die door een individu als nieuw worden beschouwd. Een vernieuwing hoeft dus niet altijd het resultaat te zijn van recent onderzoek. Zo zijn er nog steeds enkele stammen, die het gebruik van een wiel niet kennen, zodat dit voor hen een vernieuwing is.

Mede om de voorlichters te helpen effectiever te kunnen werken, zijn meer dan 2000 onderzoeken gepubliceerd over de wijze waarop de cliënten besluiten vernieuwingen al dan niet te aanvaarden en over de communicatieprocessen, die een rol spelen bij de verspreiding van deze vernieuwingen¹⁵. Deze onderzoeken hebben voor een belangrijk deel hun oorsprong gevonden in ongerustheid bij de leiding van Amerikaanse 'Agricultural Experiment Stations' of hun werk wel het gewenste resultaat oplevert. Zij trachten door betere landbouwmethoden te ontwikkelen het inkomen van de boeren te verbeteren en de economische groei van hun land te bevorderen. In de praktijk zag men echter dat er vrij veel tijd verloopt vanaf het moment dat deze nieuwe landbouwmethoden ontwikkeld zijn, totdat zij algemeen door de boeren worden toegepast. Hierdoor is men zich gaan afvragen wat de oorzaken hiervan zijn en wat men zou kunnen doen om de toepassing van deze vernieu-

wingen te versnellen. Later is men ook buiten de landbouw, waar men met overeenkomstige problemen worstelde, onderzoek gaan doen naar de toepassing van nieuwe kennis. In het algemeen zijn deze onderzoeken naar de verspreiding van vernieuwingen gebaseerd op enquêtes onder de potentiële gebruikers van de vernieuwing. Daarbij zijn vragen onderzocht als:

- 1 – hoe verloopt het besluitvormingsproces bij individuen die overwegen een vernieuwing toe te passen en welke informatiebronnen spelen hierbij een belangrijke rol?
- 2 – welke verschillen bestaan er tussen personen en instituties die snel en die langzaam vernieuwingen toepassen?
- 3 – hoe verloopt de communicatie tussen de potentiële gebruikers onderling t.a.v. deze vernieuwing en wie spelen als opinielider een belangrijke rol in dit communicatieproces?
- 4 – hoe verspreidt zich een vernieuwing in een gemeenschap over tijd?

Bij het onderzoek naar de verspreiding van vernieuwingen is vrijwel altijd impliciet aangenomen dat het wenselijk is, dat iedereen uit de onderzochte groep deze vernieuwing aanvaardt. Er zijn veel vernieuwingen waar dit een redelijke veronderstelling voor lijkt te zijn. Denk bijv. aan inenting met het Salk-vaccin tegen kinderverlamming bij gezinnen die niet principieel tegen elke vorm van inenting zijn. Eén van de nuttige functies die voorlichters vervullen is de verspreiding van dit soort vernieuwingen te versnellen. Dit kunnen zij effectiever doen als zij gebruikmaken van de talrijke onderzoeken over de aanvaarding en verspreiding van vernieuwingen.

Daarnaast hebben voorlichters in toenemende mate te maken met gedragsveranderingen, die zij niet aan al hun cliënten kunnen aanbevelen, maar waarbij elke cliënt zelf op grond van een analyse van zijn situatie en van zijn waardensysteem moet beslissen of hij al dan niet tot deze gedragsverandering zal overgaan. We denken hierbij aan verandering in beroep, in de methode om de kinderen op te voeden enz. Helaas is er over dit type veranderingen veel minder onderzoek gedaan, wat het voor de voorlichter veel moeilijker maakt om verantwoorde beslissingen te nemen over zijn werkwijze ¹⁶.

Soms realiseren de voorlichters zich niet voldoende dat hun eigenlijke taak niet is de verspreiding van vernieuwingen te bevorderen, maar hun cliënten te helpen te beslissen welke vernieuwingen zij in hun situatie kunnen toepassen. Anders zouden zij immers propagandisten worden i.p.v. voorlichters.

5.4.1 Aanvaardingsprocessen

Onderzoek heeft duidelijk laten zien dat er vaak geruime tijd verloopt vanaf het moment dat iemand voor het eerst hoort van een vernieuwing, die hem voordeel biedt, tot het moment dat hij deze zelf toepast. Zo duurt het bij boeren in het Midden Westen van de Verenigde Staten volgens verschillende onderzoeken gemiddeld een jaar of vier nadat zij van het bestaan van een nieuwe landbouwmethode hebben gehoord, totdat zij op hun eigen bedrijf hierop overgeschakeld zijn. Uiteraard is het van belang om na te gaan wat er in deze periode precies gebeurt.

Verschiedende onderzoekers nemen aan dat dit aanvaardingsproces ontleed kan worden in verschillende op elkaar volgende stadia. Vaak werkt men met de volgende stadia:

- 1 *bewustwording*: het voor het eerst horen van het bestaan van de vernieuwing,
- 2 *belangstelling*: het zoeken van nadere informatie over deze vernieuwing,
- 3 *overweging*: het tegen elkaar afwegen van de voor- en nadelen van deze vernieuwing,
- 4 *proefneming*: het op kleine schaal uitproberen van de vernieuwing in de eigen situatie,
- 5 *toepassing*: het op grote schaal toepassen van de vernieuwing i.p.v. de oude methode.

In de praktijk verloopt het aanvaardingsproces niet altijd op deze wijze. Zo is een proefneming op kleine schaal niet altijd mogelijk, bijv. bij nieuwbouw vaak niet. Ook is het mogelijk dat de belangstelling vóór de bewustwording komt, bijv. bij een boer die een methode zoekt om een nieuwe, hem onbekende ziekte in zijn gewas te bestrijden.

Afdoende bewijs voor het bestaan van deze stadia ontbreekt nog. Vermoedelijk worden beslissingen in de praktijk vaak op een minder rationele systematische wijze genomen dan hier is geschetst. In

de nieuwe druk van zijn boek 'Communication of Innovations'¹⁷ heeft Rogers dan ook het hele idee van op elkaar volgende stadia laten vallen en spreekt inplaats hiervan over functies, die in het aanvaardingsproces vervuld moeten worden.

De functies die hij noemt zijn:

- 1 *kennis*,
- 2 *overtuiging* (vorming en verandering van attitude),
- 3 *beslissing* (aanvaarding of verwerping),
- 4 *bevestiging*.

Een verschil met de vorige indeling is dat nu ook expliciet aandacht wordt besteed aan de mogelijkheid dat de vernieuwing niet wordt aanvaard, maar wordt verworpen. Belangrijker is dat de veronderstelling dat deze functies elkaar in tijd opvolgen, is vervallen. Het is niet geheel uitgesloten dat de overtuiging t.o.v. het nieuwe pas gevormd wordt nadat het besluit om de vernieuwing te aanvaarden, misschien onder dwang der omstandigheden, al gevallen is. In alle gevallen zal men eerst kennis moeten maken met de vernieuwing, maar aanvullende informatie hierover krijgt men misschien pas nadat men er een proef mee heeft genomen.

Deze overgang van stadia naar functies in het adoptieproces hangt samen met het groeiende wantrouwen in het bestaan van een trits: kennisverandering → houdingsverandering → gedragsverandering. We hebben daar in de vorige paragraaf op gewezen.

Voor de voorlichting is van veel belang dat bij de kennisname andere informatiebronnen een belangrijke rol spelen dan bij het uiteindelijke besluit. Dit blijkt bijv. uit tabel 5.1.

De resultaten van dit onderzoek stemmen vrij goed overeen met die van verschillende andere onderzoeken. In het algemeen zijn de massa media van veel belang om kennis te nemen van het bestaan van een vernieuwing, maar wordt het uiteindelijke besluit om deze vernieuwing al dan niet zelf toe te passen pas genomen, nadat men hierover gesproken heeft met iemand, die men kent en vertrouwt.

Uiteraard is de invloed van verschillende informatiekkanalen daarnaast ook afhankelijk van de situatie. Op huishoudelijk gebied wordt bijv. veel minder voorlichting gegeven dan in de tuinbouw, zodat de voorlichtingsdienst daar een veel minder grote rol speelt¹⁸. De tuinders die Visser onderzocht zijn gemiddeld op 2,8

vakbladen geabonneerd, terwijl in menig ontwikkelingsland een groot deel van de bevolking niet kan lezen. Daardoor spelen de massa media daar vaak een minder grote rol. Soms wordt hun plaats ten dele overgenomen door demonstraties¹⁹. Ook de radio gaat in deze landen een steeds grotere rol spelen als informatie-bron.

Tabel 5.1

De informatiekkanalen, waarlangs tuinders in het Westland en de Kring in het algemeen voor het eerst horen van het bestaan van nieuwe methoden en op grond waarvan zij besluiten deze zelf toe te passen (in procenten)

	<i>horen</i>	<i>besluiten</i>
tuinbouwbladen	65	0
mededelingen proefstation	11	1
studieclubs	7	5
proefstation	2	3
assistent van de voorlichtingsdienst	1	30
particuliere voorlichter	0	4
voorlichter handel	4	5
andere tuinders	7	41
zelf geprobeerd	1	11
geen antwoord	3	1

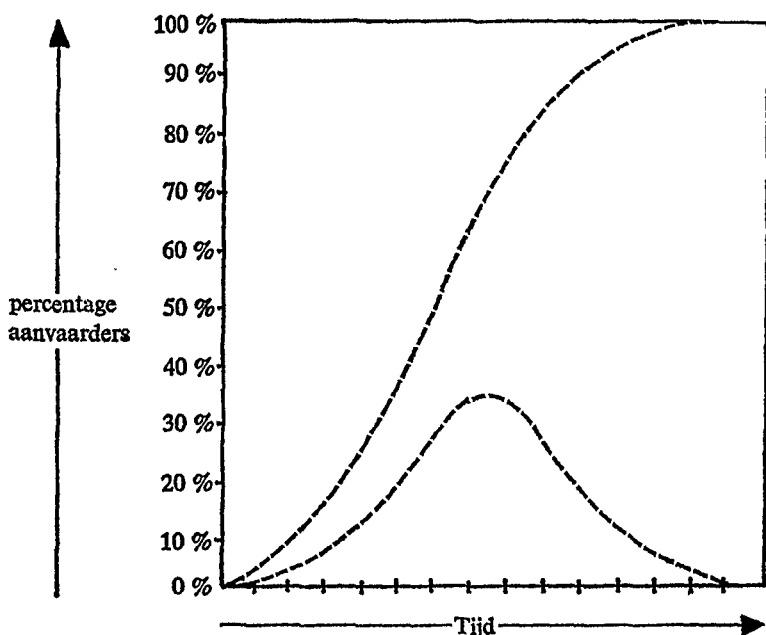
BRON: J. Visser: 'Evaluatie van de tuinbouwvoorlichting in het Westland en de Kring', *Bulletin 34, Afdelingen voor Sociale Wetenschappen, Landbouwhogeschool, Wageningen, 1969, p. 47.*

Dit soort onderzoeken laat zien dat het weinig zin heeft om te vragen wat de beste voorlichtingsmethode is, omdat het gewoonlijk aanbeveling verdient een combinatie van verschillende methoden te gebruiken, met name van massa media en van methoden waarbij persoonlijke gesprekken met de cliënten worden gevoerd.

In de reclamewereld gaat men vaak uit van de veronderstelling, dat advertenties de houding t.o.v. het geadverteerde produkt rechtstreeks kunnen veranderen of een gunstige houding kunnen stabiliseren. Er zijn echter aanwijzingen dat een belangrijker functie van advertenties vaak is dat zij gesprekken over het produkt op gang brengen, welke een houdingsverandering, c.q. stabilisering veroorzaken²⁰.

5.4.2 Adoptiecategorieën

Het is begrijpelijk dat niet alle mensen het aanvaardingsproces van



Figuur 5.1

De klokvormige frequentiecurve en de S-vormige cumulatieve frequentiecurve van de verdeling van het aantal aanvaarders in de tijd

BRON: Rogers and Shoemaker, op. cit., p. 177.

een vernieuwing even snel doorlopen. Sommigen gaan jaren eerder tot aanvaarding over dan anderen. Als men het percentage mensen dat een vernieuwing toepast uitzet tegen de tijd, krijgt men in het algemeen de S-curve van figuur 5.1.

De beide curves uit deze figuur zijn gebaseerd op dezelfde gegevens. De klokvormige curve laat het percentage van de leden van een groep zien dat in een bepaald jaar overgaat tot de aanvaarding van deze vernieuwing. De S-vormige curve laat het totaal aantal zien dat de vernieuwing in een bepaald jaar aanvaard heeft. Bij verscheidene onderzoeken bleek de klokvormige curve praktisch een normale curve te zijn, bij de meeste andere onderzoeken was de afwijking hiervan niet erg groot.

Het is interessant om na te gaan welke verschillen er bestaan tussen de mensen die een vernieuwing snel aanvaarden en degenen, die eerst nog eens de kat uit de boom kijken. Bij de meeste onder-

zoekingen, waar deze vraag bestudeerd is, heeft men niet gekeken naar de aanvaarding van een individuele vernieuwing, maar naar de aanvaarding van een steekproef van de voor toepassing in aanmerking komende vernieuwingen. Hiervoor wordt in de regel gewerkt met een *adoptie-index*. Gewoonlijk vraagt men voor de berekening van deze index de betrokkenen of zij een 10 tot 15 vernieuwingen die door de voorlichtingsdienst worden aanbevolen al dan niet toepassen. Voor elke vernieuwing die zij toepassen krijgen zij dan één punt toegekend. Een moeilijkheid hierbij is dat er soms zeer gegronde redenen kunnen zijn om de vernieuwing niet toe te passen. Zo kan het gebruikmaken van een bepaalde machine voor de meeste landbouwbedrijven in een dorp een indicatie zijn voor de moderniteit van de boer, maar op de kleinere bedrijven kan het juist een teken zijn dat de boer niet scherp calculeert. Deze moeilijkheid wordt opgelost door als adoptie-index te gebruiken het percentage van de in de gegeven situatie zinvolle vernieuwingen dat wordt toegepast ²¹.

Op grond van hun score op deze adoptie-index worden de mensen vaak ingedeeld in vijf categorieën:

a vernieuwers (innovators)	2,5 %
b zeer snelle overnemers (early adopters)	13,5 %
c vlotte overnemers (early majority)	34 %
d trage overnemers (late majority)	34 %
e achterblijvers (laggards)	16 %

Bij deze indeling is de verdeling van de mensen over de verschillende adoptiecategorieën per definitie onafhankelijk van de mate waarin de groep als geheel vernieuwingen toepast.

Het verband tussen de adoptie-index van individuen en allerlei andere eigenschappen van hen is in tal van onderzoeken nagegaan. Een voorbeeld hiervan geeft tabel 5.2.

Als men als voorlichter van dit soort onderzoek gebruik wil maken, zit men met een aantal moeilijkheden:

- 1 – de tabel laat wel zien welke variabelen met de adoptie-index samenhangen, maar niet wat oorzaak en gevolg is;
- 2 – de onderzochte variabelen hangen ook onderling weer samen; tussen contact met de voorlichtingsdienst en de beklede bestuursfuncties bestond bijv. een correlatiecoëfficiënt van 0.567;

Tabel 5.2

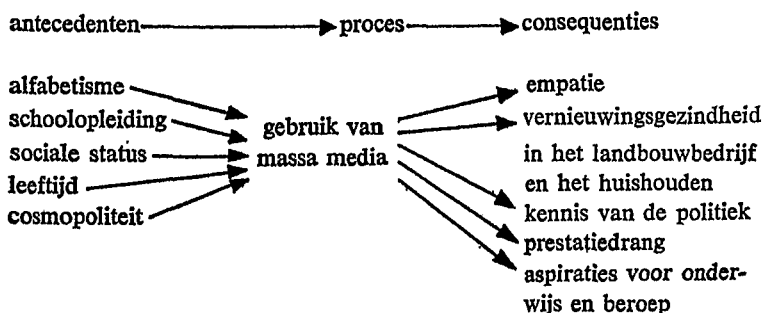
Correlatiecoëfficiënt tussen adoptie-index en enkele andere variabelen bij boeren in Milheeze:

contact met voorlichtingsdienst	0.773
beoordeling bedrijfsvoering door voorlichter	0.623
beteekenis, die de boer hecht aan voorlichting	0.585
invloed op andere boeren in onderlinge gesprekken over bedrijf	0.636
beklede bestuursfuncties	0.447
leesvaardigheid (ruwe maatstaf voor intelligentie)	0.172
weerstand tegen gebruik krediet	-0.336
bedrijfs grootte	0.378

BRON: A. W. van den Ban, *Boer en landbouwvoorlichting*, Assen, Van Gorcum, 1963, p. 204.

3 – vaak zal men moeten werken in een gebied waar nog geen dergelijk onderzoek is gedaan, zodat men af moet gaan op de resultaten van onderzoeken, die zijn gedaan bij min of meer vergelijkbare bevolkingsgroepen.

De eerste twee moeilijkheden tracht men wel op te lossen door een model te maken van de wijze waarop deze eigenschappen het gedrag van mensen beïnvloeden. Een voorbeeld van een dergelijk model geeft figuur 5.2:



Figuur 5.2

Schema voor de rol van het gebruik van massa media in het moderniseringsproces ²²

Als dit model juist is zouden er positieve correlaties moeten bestaan tussen alle in het model voorkomende variabelen, maar zouden de partiële correlatiecoëfficiënten tussen de antecedentvaria-

belen en de consequentiev variabelen, waarbij dus de invloed van het gebruik van massa media wordt uitgeschakeld, zouden echter belangrijk lager moeten zijn dan de rechtstreekse correlatiecoëfficiënten tussen de antecedent- en de consequentiev variabelen. In vijf Columbiaanse dorpen is dit door Rogers en zijn medewerkers onderzocht. Tabel 5.3 geeft een deel van hun resultaten voor deze dorpen gezamenlijk:

Tabel 5.3

Correlatiecoëfficiënten tussen alfabetisme en een aantal consequentiev variabelen al dan niet met uitschakeling van de invloed van het gebruik van massa media

	<i>correlatiecoëfficiënten met alfabetisme</i>	
	<i>gewone</i>	<i>partiële (met uitschakeling van de invloed van het gebruik van massa media)</i>
empathiescores	0.388	0.245
adoptie landbouw- methoden	0.291	0.264
score kennis van politiek	0.446	0.282
aspiraties voor het onder- wijs van de kinderen	0.345	0.254

In overeenstemming met het model laat deze tabel zien dat alle correlatiecoëfficiënten positief zijn en dat alle partiële correlatiecoëfficiënten lager zijn dan de overeenkomstige gewone correlatiecoëfficiënten. Alleen bij de score voor de kennis van de politiek is dit verschil echter significant. Ook is geen van de correlatiecoëfficiënten erg hoog. De spreiding in de score voor het alfabetisme verklaart slechts 20 % van de spreiding in de scores voor de kennis van de politiek²³. Sommige onderzoekers, die een dergelijke significante samenhang vonden hebben helaas vergeten dat ook nodig is te zoeken naar een verklaring van de overige 80 %.

Uit een overzicht van de resultaten van het grote aantal onderzoeken, waarin de samenhang tussen de adoptie-index en andere variabelen is bestudeerd, kan men een indruk krijgen van de samenhangen, die men kan verwachten in een nog niet onderzochte situatie. Een dergelijk overzicht geeft tabel 5.4. Hieruit blijkt bijv.

Tabel 5.4

Aantal onderzoeken waarin een bepaalde samenhang tussen verschillende variabelen en de adoptie-index werd gevonden

variabele	positief	negatief	geen samenhang
leeftijd	76	44	108
inkomen	90	7	15
jaren onderwijs	203	72	
kan lezen	24	14	
sociale status	275	127	
naar boven gerichte sociale mobiliteit	5	0	
grote eenheden (landbouwbedrijven e.d.)	152	75	
commerciële oriëntatie (niet zelfverzorgend)	20	8	
gespecialiseerd bedrijf	9	6	
empathie	9	5	
weinig dogmatisch	17	19	
in staat met abstracties te werken	5	3	
rationaliteit	11	3	
intelligentie	5	0	
gunstige houding t.o.v. verandering	43	14	
gunstige houding t.o.v. risico	27	10	
gunstige houding t.o.v. geld lenen	19	6	
gunstige houding t.o.v. onderwijs	25	6	
gunstige houding t.o.v. wetenschap	20	7	
minder fatalistisch	14	3	
prestatiedrang (achievement motivation)	14	9	
hogere aspiraties voor onderwijs, beroep e.d.	29	10	
sociale-participatie	109	40	
meer geïntegreerd in hun sociaal systeem	6	0	
veel contact met de stad	132	42	
contact met voorlichters e.d.	135	21	
gebruik van massa media	80	36	
deelname aan interpersoonlijke communicatie	46	14	
zoekt informatie over vernieuwingen	12	2	
kennis van vernieuwingen	61	19	
opinieleiderschap	42	13	
behoort tot sociaal systeem met moderne normen	32	14	

BRON: E. M. Rogers and F. F. Shoemaker, *Communications of Innovations, A Cross Cultural Approach*, New York, Free Press, 1971, pp. 352-376 en E. M. Rogers and D. Stanfield, *Adoption and Diffusion of New Products*, in F. M. Bass a.o. (eds.) *Applications of the Sciences of Marketing in Marketing Management*, New York, Wiley, 1968.

dat er 275 onderzoeken zijn gedaan, waarin de samenhang tussen het genoten onderwijs en de adoptie-index is nagegaan. In 203 van deze onderzoeken werd, zoals te verwachten was, gevonden dat degenen die veel onderwijs hebben gevolgd ook veel vernieuwingen toepassen. In de meeste van de 72 andere onderzoeken werd in het geheel geen samenhang gevonden. Ook bij de meeste andere onderzochte variabelen werd niet vaak een negatieve samenhang gevonden, maar concrete gegevens ontbreken ons helaas.

Tabel 5.4 zou ons een betere basis leveren voor voorspellingen, als we wisten waarom in sommige onderzoeken wel en in andere geen samenhang werd gevonden. Bij het genoten onderwijs bestaat bijv. de indruk dat een negatieve samenhang nogal eens wordt gevonden bij boeren in ontwikkelingslanden. Het onderwijs is daar vaak een middel om de armoede van het platteland te ontvluchten. Degenen, die er ondanks hun schoolopleiding niet in slagen werk te vinden in de stad, komen niet zelden gefrustreerd terug op het ouderlijk bedrijf en zijn daardoor weinig geneigd vernieuwingen toe te passen. Op het moment is er minder behoefte aan een 276ste onderzoek naar de samenhang tussen adoptie-index en genoten onderwijs dan aan een theoretische interpretatie van de resultaten van de bestaande onderzoeken.

Tabel 5.4 is gebaseerd op onderzoeken in alle werelddelen met relatief grote aantallen in de Verenigde Staten en India, en op onderzoeken met betrekking tot allerlei vernieuwingen, vooral in de landbouw, de gezondheidszorg en het onderwijs; in de marketing begint men de laatste tijd veel belangstelling te krijgen voor dit type onderzoek²⁴. Opvallend is dat in al deze verschillende situaties ongeveer gelijke uitkomsten worden gevonden. Voor de samenhang tussen adoptie-index en andere variabelen maakt het weinig uit of men bijv. Amerikaanse artsen of Indiase boeren onderzoekt.

Het adoptie-onderzoek laat zien dat de snelheid waarmee vernieuwingen worden toegepast afhankelijk is van verschillende eigenschappen van de persoon die de beslissingen neemt, van zijn achtergrond, en van de situatie, waarin deze persoon thans verkeert. Bij de variabelen uit tabel 5.4 spelen persoonlijke eigenschappen, zoals het genoten onderwijs, de sociale status, het contact met de

voorlichting en het gebruik van allerlei informatiekkanalen en het contact met de buitenwereld een belangrijke rol. Deze verbanden worden vermoedelijk beïnvloed door verschillende houdingen o.a. t.o.v. verandering, het onderwijs en de wetenschap. In tegenstelling tot wat menigeen veronderstelt speelt de leeftijd hierbij geen grote rol.

Aan de situatie waarin een persoon verkeert heeft het onderzoek heel wat minder aandacht besteed. Bij boeren blijkt de bedrijfs-grootte een belangrijke, maar geen overheersende, rol te spelen. Tussen eigenaars en pachters van landbouwbedrijven worden in Nederland geen verschillen gevonden, maar in Colombia, waar de positie van de pachter veel zwakker is, speelt dit wel een grote rol²⁵. Dit is daar niet alleen van belang voor de aanvaarding van vernieuwingen, maar ook voor het gebruik dat men maakt van verschillende informatiekkanalen. Alleen als men in een situatie verkeert, waarin men meent dat men zijn eigen lot kan verbeteren door gebruik te maken van nieuwe informatie, doet men moeite om zo goed mogelijk geïnformeerd te zijn. Ook in andere landen is het van belang systematisch te onderzoeken wat de invloed is van de situatie waarin de mensen verkeren op de snelheid, waarmee zij vernieuwingen aanvaarden.

Tabel 5.4 laat zien dat degenen die snel vernieuwingen toepassen niet alleen meer contact hebben met de voorlichters, maar ook meer gebruik maken van allerlei andere communicatie media, die betrouwbare informatie verschaffen over deze vernieuwingen. Daarentegen krijgen de achterblijvers een belangrijk deel van hun informatie van collega's die zelf maar matig geïnformeerd zijn over de gevolgen van deze vernieuwingen. Dit komt vooral doordat eerstgenoemde groep bewust zoekt naar betrouwbare informatie over vernieuwingen, omdat zij ervan overtuigd zijn dat het in hun belang is snel de juiste vernieuwingen toe te passen.

Het is dan ook begrijpelijk, dat de eigenschappen van de personen, die veel contact hebben met de voorlichtingsdienst in het algemeen dezelfde zijn als die van de personen, die snel vernieuwingen toepassen. Als het doel van de voorlichtingsdienst is dat een vernieuwing zo snel mogelijk door een aantal personen wordt toegepast, lijkt dit een wenselijke situatie. In de volgende paragraaf zal worden aangetoond dat vooral in een modern gebied de kans groot is

dat hun voorbeeld na enige tijd door de anderen wordt gevolgd. Wel kan dit tot gevolg hebben dat de inkomensverschillen groter worden, want vooral de eersten die een vernieuwing toepassen profiteren hiervan, omdat na enige tijd het prijspeil wordt aangepast aan de grotere of goedkopere produktie, die met de toepassing van de vernieuwing bereikt wordt. Is het doel de inkomensverschillen te verkleinen of om juist diegenen te bereiken die in relatief moeilijke omstandigheden verkeren, dan kan men niet meer afwachten wie voorlichting vragen, maar moet men speciale programma's ontwikkelen om deze mensen te bereiken²⁵. Hiervoor kan het o.a. wenselijk zijn om voorlichters in dienst te nemen, die in ontwikkeling en in hun hele wijze van denken niet al te veel verschillen van de mensen die men graag wil bereiken.

5.4.3 Verspreidingsprocessen

Naast de vragen hoe een individu komt tot de aanvaarding van een vernieuwing en wie snel vernieuwingen toepassen, is door onderzoekers ook veel aandacht besteed aan de vraag hoe een vernieuwing zich in een groep verspreidt. In tabel 5.1 zagen we al dat de aanvaarding van een vernieuwing sterk beïnvloed wordt door groepsgenoten (andere tuinders). Onderzocht is wie als opinielider een grote invloed uitoefent in zijn groep, hoe deze beïnvloeding plaatsvindt, wie wie beïnvloedt en waarom de verspreiding van een vernieuwing in de ene groep sneller verloopt dan in de andere²⁶. Een *opinielider* oefent een relatief grote invloed uit op de meningen van anderen. Om deze opinieleiders te vinden kan gebruik gemaakt worden van sociometrische vragen, van zgn. 'judge rating' en van zelfbeoordeling.

Bij de sociometrische vragen vraagt men leden van een groep hun oordeel te geven over groepsgenoten, bijv. 'Kunt u twee collega's noemen wier mening u zou vragen als u niet wist of u een vernieuwing al dan niet zult toepassen?' of 'Met welke twee mensen heeft u de laatste maand het meest gesproken?'. Als men dergelijke vragen stelt aan een groot deel van de leden van een groep, kan men tellen hoe vaak ieder gekozen wordt. Degenen die vaak gekozen worden beschouwt men als opinieleiders. Waar men de grens legt is een vrij willekeurige beslissing, want in feite bestaan er geen leiders en volgelingen, maar alleen verschillen de mensen in de

mate waarin zij leiderschap uitoefenen. Men analyseert met deze sociometrische vragen de sociale relaties, die er binnen een groep bestaan.

Judge rating houdt in dat men aan enkele mensen die ter plaatse goed bekend zijn een lijst van alle leden van een groep voorlegt en hen vraagt ieder een cijfer te geven naar de mate waarin zij invloed uitoefenen in het algemeen of bij een bepaald type beslissingen. Vaak stemmen de resultaten van een dergelijke 'judge rating' vrij goed overeen met die van sociometrische vragen.

Bij zelfbeoordeling stelt men aan de respondenten zelf vragen als: 'Wordt u in vergelijking met uw vriendinnen vaker of minder vaak advies gevraagd over de nieuwe mode?'. Deze methode heeft het voordeel dat hij ook toegepast kan worden als men uit een groep slechts een steekproef ondervraagt, zodat deze methode ook toegepast kan worden in een onderzoek waarbij men elkaar niet kent. De samenhang met andere methoden om opinieleiderschap te bepalen is niet altijd groot ²⁷.

Aanvankelijk heeft het onderzoek naar de vraag welke typen mensen binnen een groep de opinieleiders zijn nogal wat tegenstrijdige resultaten opgeleverd. Vaak zijn het mensen die zelf vrij veel, maar niet als eersten vernieuwingen toepassen, die een goede ontwikkeling, een bijzondere interesse voor het onderwerp, veel contacten met de buitenwereld en een goede economische positie hebben en die actief zijn in het sociale leven ²⁸. Dit is echter niet altijd het geval. Homans ²⁹ heeft een theorie opgesteld die goed in staat lijkt te zijn de tegenstrijdige resultaten van vroegere onderzoeken te verklaren. Hij stelt dat diegenen in hun groep een hoge achting krijgen, die in staat en bereid zijn de groep te helpen met de problemen die voor de groep belangrijk zijn. Door de achting, die ze genieten hebben ze ook invloed op de mening van anderen. Om in staat te zijn anderen te helpen met hun problemen zal men over een goede kennis van deze problemen moeten beschikken en over een behoorlijke intelligentie om deze problemen te kunnen analyseren. Het is dan ook begrijpelijk dat opinieleiders vaak veel contacten hebben buiten hun eigen groep, want hierdoor beschikken zij over meer informatie dan de andere groepsleden.

Welke problemen de groep belangrijk vindt hangt in sterke mate af van de groepsnormen. In sommige groepen heersen normen,

waarbij een grote waarde wordt gehecht aan het snel toepassen van goede vernieuwingen. In andere groepen hecht men hieraan weinig waarde, maar veel meer aan zuinig leven of aan het naleven van de religieuze verplichtingen. Het is begrijpelijk dat deze normen van veel betekenis zijn voor het type mens dat als opinieleider wordt gekozen.

Het is mogelijk, dat de opinieleiders in een groep op allerlei levensgebieden opinieleiders zijn. In traditionele samenlevingen is dit vaak het geval. In moderne samenlevingen is er vaak een veel meer gespecialiseerd opinieleiderschap; leiders op het gebied van de mode hoeven dit bijv. helemaal niet te zijn op het gebied van de politiek.

Over de vraag welke *functies* een *opinieleider* precies vervult is veel minder met zekerheid bekend. Vermoedelijk:

- geeft hij informatie van buiten door aan zijn groepsgenoten; tabel 5.1 geeft de indruk dat het doorgeven van kennis niet de belangrijkste functie is van de opinieleiders (andere tuinders),
- interpreteert hij informatie van buiten aan de hand van zijn eigen opinies en ervaringen,
- geeft hij een voorbeeld dat anderen navolgen,
- legitimeert of verwerpt hij veranderingen die anderen wensen in te voeren,
- heeft hij zo een grote invloed op de wijziging van de groepsnormen.

Mogelijk moet men bij de opinieleiders een onderscheid maken tussen degenen die aan het begin van het aanvaardingsproces informatie verschaffen en degenen die aan het eind van dit proces het besluit tot aanvaarding of verwerping beïnvloeden ³⁰.

Meer onderzoek is gedaan over de vraag wie wie beïnvloedt ³¹, door bij sociometrische vragen het paar van kiezer-gekozene te analyseren, de zgn. diade. Daarbij blijkt dat men sociale contacten in het algemeen zoekt met anderen die in sociale status en verschillende andere eigenschappen vrij sterk met de zoeker overeenstemt. Voor zijn werk zoekt men echter graag contacten met anderen die men op dit gebied als bijzonder bekwaam beschouwt en die daarmee een aanmerkelijk hogere sociale status hebben. De oorzaak is vermoedelijk dat men ook in tussenmenselijke contacten niets voor niets krijgt ³². Als men in zijn sociale contacten met zijn

gelijke omgaat, profiteren beide partners ongeveer evenveel van deze relatie. Juist omdat de partner niet degene is met de hoogste sociale status in de groep, is hij niet degene die op het gebied van het werk de meeste hulp kan bieden. Kiest men een partner met een hoge status, dan is men niet goed in staat wederkerige hulp te bieden, maar kan men als tegenprestatie alleen achting en dankbaarheid bieden. Hiermee verlaagt men zijn eigen sociale status in de groep, maar als het gaat om informatie die zakelijk van veel belang is zal men dit er vaak voor over hebben.

Uit tal van onderzoeken is gebleken, dat het gedrag van de mens in sterke mate beïnvloed wordt door de opvattingen over hoe hij zich behoort te gedragen in de groepen waar hij toe behoort, de zgn. *groepsnormen* (vergelijk tabel 5.1). Deze beïnvloeding is vooral sterk in situaties, waarin men zijn beslissing moeilijk kan baseren op objectieve gegevens over de gevolgen van verschillende alternatieven, bijv. bij de mode.

Als we trachten te voorspellen hoeveel vernieuwingen iemand zal toepassen blijkt dat de normen van de groep waar hij toe behoort, vaak minstens zoveel invloed hebben als zijn individuele eigenschappen, bijv. zijn schoolopleiding³³. In de onderzoeken, waar tabel 5.4 op is gebaseerd is aan deze groepsnormen veel minder vaak aandacht besteed dan aan individuele eigenschappen van de potentiële aanvaarders van vernieuwingen. De voornaamste reden is dat deze normen moeilijker meetbaar zijn dan individuele eigenschappen. Bij sommige onderzoeken zijn ze met succes gemeten met vragen als 'Hoe denkt men hier in het dorp in het algemeen over een boer, die altijd als één van de eersten wat nieuws probeert? Is dit een reden om gunstig over hem te denken of juist ongunstig'. Bij andere onderzoeken is deze methode mislukt, omdat de onderzoekers de indruk kregen dat de respondenten de vraag niet eerlijk beantwoordden.

5.4.4 Beperkingen

De verspreiding van vernieuwingen is het onderdeel van de voorlichtingskunde dat het beste gesteund wordt door empirisch onderzoek. Bij verschillende onderzoekers bestaat de neiging om steeds dieper in te gaan op de vragen, die al door hun voorgangers gesteld zijn. Het stellen van nieuwe vragen is echter zowel voor de

voortgang van de wetenschap als voor de oplossing van de huidige praktische problemen van de voorlichters vaak nuttiger. Laten we enkele voorbeelden geven van vragen waaraan we hierbij denken ³⁴.

(1) Is aanvaarding van vernieuwingen wenselijk? Een impliciete veronderstelling bij het adoptie-onderzoek is dat dit het geval is. Deze veronderstelling is niet altijd juist; dit is immers afhankelijk van de aard van de vernieuwing en van de omstandigheden en doelen van de cliënt. Er zijn bijv. weinig bewijzen dat de toepassing van nieuwe onderwijsmethoden samen gaat met het behalen van gunstige examenresultaten ³⁵. Ook de groeiende twijfel aan de wenselijkheid van een voortgaande stijging van het consumptiepeil roept hier vragen op.

(2) Wat zien de potentiële gebruikers als de voor- en nadelen van de vernieuwing? Een belangrijke reden dat deze vraag genegeerd is bij de meeste adoptie-onderzoekingen is, dat men gewoonlijk niet de toepassing van een bepaalde vernieuwing heeft onderzocht, maar van vernieuwingen in het algemeen door met een adoptie-index te werken. Dit maakt het onmogelijk om te onderzoeken of een huisvrouw nieuwe levensmiddelen koopt, omdat ze deze lekker vindt, omdat ze denkt dat ze gezond zijn of omdat ze werk bespaart. Bij het reclame-onderzoek wordt aan dergelijke vragen wel veel aandacht besteed om de optimale reclameboodschap te kunnen formuleren ³⁶.

(3) Wat is de inhoud van de boodschap, zoals die aan de cliënten wordt gepresenteerd en hoe wordt de ontvangen informatie verwerkt? Bij het adoptie-onderzoek is veel aandacht besteed aan de rol die de verschillende informatiebronnen spelen in het aanvaardingsproces, maar niet aan de vraag wat de ontvangers doen met deze kennis. Dit hangt samen met het feit dat dit onderzoek vrijwel altijd is gedaan door sociologen en niet door psychologen.

(4) Het adoptie-onderzoek is in het algemeen uitgegaan van de veronderstelling dat de voorlichters vanuit het onderzoek over voldoende informatie beschikken om te kunnen adviseren hoe de vernieuwing toegepast moet worden. In veel gevallen is dit niet juist, maar is het voor een goede besluitvorming noodzakelijk de informatie vanuit het onderzoek te combineren met de informatie waarover de cliënt al beschikte over zijn eigen situatie en zijn eigen

doelen. Hoe kan men deze informatie van de voorlichters en van de cliënten het beste combineren?

(5) Wat kan een voorlichter doen om de verspreiding van een vernieuwing te bevorderen? Uiteraard levert het adoptie-onderzoek wel materiaal dat van belang is voor de beantwoording van deze vraag, bijv. t.a.v. de betekenis van de verschillende informatiebronnen. Zelden echter heeft men systematisch nagegaan wat de reacties van de cliënten zijn op de actie van de voorlichters³⁷. Door het onderzoek te beperken tot enquêtes onder de cliënten krijgt men immers weinig informatie over de acties van de voorlichters³⁸.

Wel zijn vanuit de traditie van het diffusie-onderzoek enkele experimenten genomen met de toepassing van verschillende combinaties van voorlichtingsmethoden. In de verslagen van deze experimenten valt het echter op, dat de wijze waarop de voorlichtingsmethoden zijn toegepast slechts summier wordt besproken³⁹. Men mist bijv. metingen van de toegepaste mate van directiviteit.

(6) Welke factoren spelen een rol als het om ingrijpende veranderingen gaat? Het onderzoek naar de verspreiding van vernieuwingen heeft zich beperkt tot relatief onbelangrijke veranderingen, bijv. de overgang van schoffelen op chemische onkruidbestrijding. Tegenwoordig wordt echter voorlichting gevraagd over veel ingrijpender veranderingen, bijv. de omschakeling van boer naar stucadoor. Het sociaal onderzoek kan de voorlichters hier tot dusverre helaas slechts weinig mee helpen. Dit hangt samen met het reeds vermelde feit dat men uit is gegaan van de veronderstelling dat de aanvaarding van de vernieuwing voor iedereen wenselijk is.

(7) Hoe komen veranderingen tot stand in instituties en in de structuur van onze samenleving? Bij het hier besproken onderzoek gaat het gewoonlijk om verandering van individuen en enigermate van groepsnormen, maar niet om veranderingen in instituties en maatschappelijke structuren. Toch zijn dit voor deze tijd zeer belangrijke veranderingen⁴⁰.

5.4.5 Samenvatting

Er zijn zeer veel onderzoeken gedaan over de aanvaarding en verspreiding van allerlei vernieuwingen. Vaak verlopen enkele jaren vanaf het moment dat men kennis heeft genomen van een

vernieuwing tot het moment dat men deze zelf toepast. In het begin van dit proces spelen de massa media een grote rol, later veel meer de persoonlijke contacten met mensen die men kent en vertrouwt, o.a. met voorlichters en opinieleiders.

De mensen, die deze vernieuwingen snel toepassen zijn in het algemeen gekarakteriseerd door:

- veel contacten met voorlichters en met mensen buiten hun eigen groep,
- actieve deelname aan allerlei verenigingen,
- intensieve benutting van de massa media, vooral van de media die deskundige informatie geven,
- een goede ontwikkeling,
- een relatief hoog inkomen en levenspeil,
- een positieve houding t.o.v. verandering in het algemeen en
- een hoge prestatiedrang voor zichzelf en een hoog aspiratieniveau voor hun kinderen.

Bij dit onderzoek worden de mensen vaak gekarakteriseerd met een adoptie-index, waarmee de mensen worden vergeleken met anderen binnen hun eigen groep. In het verleden heeft men de verschillen in adoptieindex getracht te verklaren uit verschillen in een groot aantal andere eigenschappen zonder aandacht te schenken aan de onderlinge relaties tussen deze andere eigenschappen. Nu is er een tendens een model te bouwen van de onderlinge relaties tussen verschillende eigenschappen van mensen, waaronder hun adoptie-index.

Bij de verspreiding van een vernieuwing spelen de opinieleiders een grote rol. Opinieleiders zijn in het algemeen mensen, die bereid en in staat zijn anderen te helpen met de problemen die zij belangrijk vinden. Wie opinieleider wordt binnen een groep is daarvoor afhankelijk van de groepsnormen en van de problemen, waar de groep op dit moment voor staat.

Aan een aantal belangrijke vragen heeft het adoptie-onderzoek tot dusverre nog slechts weinig aandacht geschonken.

5.5 Modernisering

Modernisering kan men zowel bestuderen op het niveau van een maatschappij in zijn geheel als op individueel niveau. Hier zullen we ons beperken tot een bespreking van dit laatste⁴¹. In het alge-

meen kan een voorlichter immers veel meer invloed uitoefenen op modernisering van individuen dan op de modernisering van maatschappijen. Bovendien heeft omgekeerd de moderniteit van individuen een grote invloed op de wijze waarop zij gebruik maken van de voorlichting. Een belangrijke veronderstelling is immers dat een voorlichter vooral succes heeft als hij uitgaat van de wijze waarop de cliënt zelf zijn probleem ziet en van daaruit de cliënt tracht te helpen hier een meer wetenschappelijk verantwoorde kijk op te krijgen. Daar de mate waarin een cliënt een probleem onderkent, en de wijze waarop hij dit probleem ziet sterk bepaald wordt door zijn moderniteit, is het voor de voorlichter van belang zich te verdiepen in moderniseringsprocessen.

Een moeilijkheid is hierbij dat het met de huidige onderzoekstechnieken beter mogelijk is om moderniteit te bestuderen dan modernisering. In het algemeen wordt met interviewtechnieken gewerkt. Daarmee is het mogelijk de moderniteit van individuen te bepalen door na te gaan in welke mate zij zijn overgegaan van een traditionele levenswijze tot een meer complexe, technologisch hogere en snel veranderende levenswijze. Ook kan onderzocht worden welk type mensen relatief sterk gemoderniseerd is. Het veranderingsproces zelve, dus de modernisering, is echter moeilijk te bestuderen, al zijn hier wel veronderstellingen over gemaakt, met name op grond van een systematische analyse van het onderzoek naar de moderniteit van individuen. Voor ons is ook van veel belang wat we kunnen doen om modernisering te versnellen of eventueel te vertragen, maar hier weten we nog veel minder van.

Op het gebied van de individuele moderniteit is vrij veel onderzoek gedaan, zowel aan de Afdeling Sociologie van de Landbouwhogeschool, als in het buitenland ⁴². Vaak wordt hierbij de levenshouding centraal gesteld. In het Wageningse onderzoek hebben Hofstee, Benvenuti, Bergsma e.a. als essentieel gezien, dat een levenshouding ontstaat, die gekenmerkt wordt doordat men in principe bereid is veranderingen op allerlei gebied te overwegen. Daar dit moeilijk meetbaar is, heeft men bij de meeste onderzoeken gemeten in hoeverre de mensen op de buitenwereld georiënteerd zijn, door te meten hoeveel contact zij hiermee hebben en bekend zijn met of een oordeel hebben over wat er in de buitenwereld gebeurt of in hoeverre de mensen in feite verschillende ver-

anderingen hebben aanvaard. Deze maatstaven blijken met een groot aantal andere variabelen samen te hangen. Men veronderstelt, dat de samenhangen die in tabel 5.4 (p. 81) zijn gevonden tussen de aanvaarding van vernieuwingen en verschillende eigenschappen, vanuit deze levenshouding verklaard kunnen worden. In deze gedachtengang is het dus bijv. niet zozeer zo, dat een actieve sociale participatie de toepassing van vernieuwingen beïnvloedt, maar veel meer dat een bereidheid veranderingen te overwegen, de moderniteit, zowel bepaalt, dat men sociaal actief wordt, bijv. als lid van verenigingen, als dat men verschillende vernieuwingen gaat toepassen. Zowel de vernieuwingsgezindheid uit tabel 5.4 als veel daarmee samenhangende variabelen, zijn dan een gevolg van de hieraan ten grondslag liggende moderne levenshouding. Anderzijds wordt deze moderne levenshouding ook weer versterkt, als men de gevolgen van de toepassing van vernieuwingen of bijv. van het contact met de stad als een beloning ervaart.

In verschillende buitenlandse onderzoeken wordt dieper ingegaan op de psychologische achtergronden van een moderne houding. Zo toont McClelland op tal van ingenieuze wijzen aan, dat de prestatiedrang van de mensen een belangrijke faktor is in het ontwikkelingsproces. Deze prestatiedrang is de behoefte om hard te werken, niet zo zeer om een hoog inkomen te verdienen, maar meer om betere prestaties te leveren dan anderen. Hij laat bijv. zien, dat goede ondernemers in het algemeen een hoge prestatiedrang hebben. Ook blijkt, dat landen waarin veel mensen een hoge prestatiedrang hebben economisch snel groeien. Zo vond hij, dat enige tijd nadat in het oude Griekenland sagen ontstonden met veel prestatiemotieven, wat een indicatie is dat veel Grieken toen een hoge prestatiedrang kregen, de Griekse vazen een groot verspreidingsgebied kregen, tengevolge van een grotere economische activiteit van de Grieken.

Diepgaand onderzoek over de modernisering van individuen in verschillende landen wordt door Inkeles gedaan. Bij dit onderzoek bleken de volgende variabelen duidelijk onderling samen te hangen: (1) openstaan voor nieuwe ervaringen, zowel met mensen als nieuwe manieren om iets te doen, (2) een toenemende mate van onafhankelijkheid van de autoriteit van traditionele figuren, zoals ouders en priesters en een overgang naar een band met nieuwe

leiders van de regering, de vakbonden, coöperaties e.d., (3) een geloof in de effectiviteit van medische- en natuurwetenschappen en het verdwijnen van passiviteit en fatalisme t.a.v. de moeilijkheden die men in zijn leven tegenkomt, (4) voor zichzelf en voor zijn kinderen een hoge ambitie hebben t.a.v. het beroep en de schoolopleiding, (5) graag zien, dat mensen op tijd zijn en hun zaken van tevoren nauwkeurig plannen, (6) een sterke belangstelling hebben voor en actief deelnemen aan het openbare leven en de plaatselijke politiek en (7) de voorkeur geven aan nieuws van nationale en internationale betekenis boven berichten over sport, religie en plaatselijk nieuws. Dit complex ziet Inkeles als essentieel voor moderniteit. Het is opmerkelijk, dat in Chili, Argentinië, Israël, India, Pakistan en Nigeria ongeveer dezelfde samenhang bleek te bestaan onafhankelijk van de culturele verschillen van deze landen. Boven genoemd complex van eigenschappen hangt ook overal samen met het gedrag van de mensen t.a.v. het lezen van kranten, lidmaatschap van organisaties, contact opnemen met autoriteiten over zaken van algemeen belang en het bespreken van politieke zaken met hun vrouw. Deze moderne houding hangt sterk samen met het onderwijs wat men gevolgd heeft, maar ook met het werken in moderne organisaties, bijv. in fabrieken. Vermoedelijk versnellen het onderwijs en het werken in fabrieken dus de modernisering. De opvatting dat we ons over de gehele wereld bewegen in de richting van een in grote lijnen gelijk modern, industrieel cultuurpatroon wordt echter niet door iedereen gedeeld ⁴³.

In het algemeen wordt de levenshouding van de mensen en daarmee ook hun gedrag sterk beïnvloed door de ervaringen, die zij hebben opgedaan, in het bijzonder de situatie en de normen en opvattingen van het milieu waarin zij zijn opgegroeid ⁴⁴. Zo eten we in Nederland meer vet dan bij het huidige leefpatroon wenselijk is. Vermoedelijk is dit ten dele een overblijfsel van vroeger tijden toen we meer zwaar lichamelijk werk deden en blij waren als we ons dat vet konden veroorloven.

Als de moderniteit van de cliënten sterk verschilt van die van de voorlichters, wordt de communicatie tussen beiden moeilijk, tenzij de voorlichter zich goed heeft ingeleefd in de wijze van denken van zijn cliënten. Het werken met moderne cliënten is voor de voorlichters bovendien gemakkelijker, omdat deze cliënten zelf in-

formatie zoeken over allerlei nieuwe ontwikkelingen. Dit zijn mensen die vakbladen lezen, op vergaderingen komen, met excursies meegaan, persoonlijk advies vragen, enz. Het is veel gemakkelijker voor een voorlichter hen te bereiken dan mensen die zo lang mogelijk alles bij het oude trachten te houden.

Bovenstaande theorie over de moderniteit van mensen is niet zonder kritiek gebleven. Verschillende schrijvers wijzen op andere factoren, die van invloed zijn op moderniteit. Constandse stelt, dat men niet in *alle opzichten modern* hoeft te zijn. Mensen kunnen op sommige gebieden intensief zoeken naar mogelijkheden om hun wijze van werken te verbeteren, maar tegelijkertijd op andere gebieden veranderingen a priori afwijzen. Hij deed onderzoek in de N.O. polder en vond, dat de boeren daar intensief zoeken naar allerlei veranderingen die kunnen dienen om hun zelfstandigheid te handhaven. Tegelijkertijd zijn de meesten van hen echter niet bereid een intensieve samenwerking met andere boeren te overwegen, die hun inkomen mogelijk kan verhogen, maar waarvoor zij een deel van hun zelfstandigheid moeten opofferen ⁴⁵.

Galjart heeft erop gewezen, dat men in deze onderzoekstraditie te veel heeft gekeken naar eigenschappen van individuen en te weinig naar de *sociale structuur* waarin zij leven. In een Braziliaanse landbouwkolonie vond hij, dat de modernisering van de landbouw geremd werd door het 'patronic syndrome', dat bestaat uit:

- 1 - de verwachting, dat de eigen inspanning alleen dan tot een werkelijke lotsverbetering zal leiden als er van hogerhand (d.w.z. door een hoger geplaatste, een overheid of een bovennatuurlijke macht) steun wordt verleend;
- 2 - de neiging om patronage-relaties aan te knopen met personen die een dienst kunnen verlenen bij het vinden van een baan, het lenen van geld e.d.;
- 3 - een gebrek aan solidariteit tussen sociaal gelijkstaanden, die niet door bloedverwantschap, vriendschap of patronage verbonden zijn ⁴⁶.

In een latere publikatie noemt hij drie redenen waarom mensen aanbevolen vernieuwingen niet toepassen, nl. onbekendheid, onwil en onmogelijkheid bijv. door gebrek aan geld ⁴⁷. Ander onderzoek

laat zien dat onbekendheid vaak geen op zichzelf staande oorzaak is, maar een gevolg is van onmogelijkheid of onwil. Op de oorzaken van deze onwil wordt dieper ingegaan door Röling, die de 'efficacy' ziet als essentiële factor bij modernisering: efficacy is het vertrouwen, dat men zijn eigen lot kan beïnvloeden en het ontstaan van de bereidheid om zelf zijn eigen problemen op te lossen ⁴⁸. Het ontstaan van dit vertrouwen en deze bereidheid wordt sterk beïnvloed door de ervaringen die men opdoet met pogingen hiertoe. Elke geslaagde poging zal de 'efficacy' doen stijgen (vergelijk par. 5.3). Of dergelijke pogingen al dan niet slagen, hangt sterk af van de situatie waarin men verkeert. Een neger in de Verenigde Staten, die onderwijs volgt om een betere baan te krijgen, maar dan ervaart, dat hij deze baan niet krijgt, omdat hij niet de juiste huidskleur heeft, zal door deze ervaring juist in 'efficacy' dalen. De belemmering van de modernisering in bovengenoemde Braziliaanse landbouwkolonie zou ook op deze wijze verklaard kunnen worden. Of men erin slaagt zijn lot te verbeteren – volgens eigen inzicht – hangt ook af van de aspiraties die men stelt. Een scholier in Tunis, die veel contact heeft met Europese vakantiegangers en die er daardoor naar streeft hun levenswijze te bereiken, zal dit doel in de situatie van zijn land vermoedelijk nooit kunnen bereiken hoe hard hij zich ook inspant. Deze theorie laat dus zien, dat onderwijs en contact met de buitenwereld alleen onder bepaalde omstandigheden bijdragen tot modernisering, nl. alleen dan wanneer zij blijken bij te dragen tot de verwezenlijking van de aspiraties die men heeft.

Een aanwijzing voor de juistheid van deze theorie geven de veranderingen, die zijn opgetreden in de wijze van denken van de Philippijnse boeren onder invloed van de invoering van de nieuwe rijstrassen, die tot drie keer zoveel opbrengst leveren dan de oude rassen. Hierdoor is het vertrouwen van deze boeren, dat zij in staat zijn hun eigen lot te beïnvloeden, enorm toegenomen evenals de moeite die zij hiervoor doen ⁴⁹.

Ook bij de in deze paragraaf vermelde onderzoeken zijn een aantal belangrijke vragen niet gesteld, bijv.: Welke vormen van modernisering zijn een verbetering? Welke criteria kunnen we hanteren om te beoordelen of modernisering al dan niet een verbetering is? De voornaamste reden, dat deze onderzoekers deze vragen

niet gesteld hebben is dat de methoden nog niet ontwikkeld zijn om ze op grond van empirisch onderzoek te kunnen beantwoorden. Op dit moment kunnen we nog weinig verder komen dan het geven van waarde-oordelen. Een belangrijke poging om verder te komen is gedaan door Maslow⁵⁰. Hij heeft zijn hypothesen niet zo scherp geformuleerd, dat de onjuistheid hiervan bewezen kan worden, maar zij lijken mij plausibel.

Samenvatting

Verschillende onderzoeken laten zien dat de mate waarin mensen gebruik maken van voorlichting en de adviezen van voorlichters toepassen, sterk beïnvloed wordt door hun levenshouding. Aanvankelijk heeft men wel gemeend, dat toenemend contact met de buitenwereld veroorzaakt dat een traditionele levenshouding vervangen wordt door een moderne, waarin men bereid is allerlei vernieuwingen op hun waarde te onderzoeken. Later bleek dat veel mensen vernieuwingen op sommige gebieden wel op hun waarde onderzoeken, maar op andere niet. Dit wordt waarschijnlijk mede beïnvloed door de maatschappelijke structuur waarin ze leven en werken.

Op de wijze waarop de voorlichter gebruik kan maken van de in dit hoofdstuk beschreven onderzoeken, komen we terug bij de bespreking van sommige voorlichtingsmethoden, maar vooral in hoofdstuk 7, waar het opstellen van een voorlichtingsprogramma wordt behandeld en in hoofdstuk 10, waar de rol van de voorlichter aan de orde komt.

Literatuur

De invloed van de cultuur op de aanvaarding van vernieuwingen wordt o.a. besproken in:

G. M. Foster, *Oude culturen in een technische wereld*, Utrecht, Aula 248, 1966;

L. K. Sen, *The concept Tradition and Modernization: A Reevaluation*, *Behavioural Sciences and Community Development*, 7 (1973), 83-105.

6 Voorlichtingsmethoden

Voor een voorlichter is het ongetwijfeld belangrijk om te weten op welke wijze zijn cliënten gebruikmaken van voorlichting. Van nog meer belang is het echter om te weten wat hij zelf kan doen om zijn cliënten zo goed mogelijk te helpen bij het nemen van hun beslissingen. Hiervoor kan hij gebruikmaken van een groot aantal verschillende voorlichtingsmethoden en hij zal moeten beslissen welke methoden gezien zijn specifieke doelen en gezien de omstandigheden waaronder hij werkt het meest in aanmerking komen. Bovendien moet hij beslissen op welke wijze hij deze methoden zal gebruiken. Dit hoofdstuk tracht hulp te bieden bij deze beide beslissingen. Daarvoor worden een aantal van de voornaamste voorlichtingsmethoden besproken ¹.

Achtereenvolgens komen aan de orde de voorlichting via de massa media, de groepsmethoden en de individuele voorlichting. Met de gedrukte en elektronische massa media kan de voorlichter tegelijkertijd een groot aantal cliënten bereiken, die betrekkelijk weinig mogelijkheden hebben voor onderlinge interactie en voor terugkoppeling naar de voorlichter. Met de groepsmethoden wordt een kleiner aantal cliënten bereikt. De mate van onderlinge interactie tussen de cliënten en van terugkoppeling varieert bij de verschillende groepsmethoden. Bij de lezing zijn deze veel geringer dan bij de groepsdiscussie. Bij de individuele voorlichting gaat het vooral om het tweegesprek tussen voorlichter en cliënt. Tot slot wordt iets gezegd over de wijze waarop verschillende media gecombineerd kunnen worden in één programma.

6.1 Massa media

Bij de bespreking van het gebruik van massa media in de voorlichting zullen we aandacht moeten besteden aan de rol die deze media in een voorlichtingsprogramma kunnen spelen en aan de wijze waarop zij gebruikt kunnen worden. We bespreken daarom welke effecten men kan verwachten bij het gebruik van massa media en hoe men een bericht via deze media het best kan presenteren. Bij dit laatste zitten we met de moeilijkheid, dat hiervoor niet veel praktisch bruikbaar onderzoek is gedaan, behalve voor de ontwikkeling van de leesbaarheidsformules. Vervolgens geven we aandacht aan de wijze, waarop sociaalwetenschappelijk onderzoek kan helpen de massa media efficiënt te gebruiken, om tot

slot zeer beknopt enige aandacht te schenken aan de verschillen tussen de verschillende massa media en tussen de massa media en interpersoonlijke communicatie.

6.1.1 Werking

In het algemeen zijn kranten en tijdschriften, de radio en de televisie de goedkoopste media om hetzelfde bericht aan een groot aantal mensen over te brengen. Voordat men hieruit de konklusie trekt, dat een efficiënt geleide voorlichtingsdienst in hoofdzaak van deze media gebruikmaakt, zal men zich eerst nader moeten verdiepen in de werking van deze media.

Een eerste inzicht hierin gaf al het onderzoek naar de verspreiding van vernieuwingen, dat we in hoofdstuk 5.4 bespraken. Daarbij bleek immers dat deze media van veel belang kunnen zijn om mensen bewust te maken van het bestaan van vernieuwingen en hun belangstelling hiervoor te wekken, maar dat zij tegen de tijd dat het uiteindelijke besluit wordt genomen weinig directe invloed meer hebben. Dan gaat men veel meer af op het oordeel van mensen die men kent en vertrouwt en waar men persoonlijk mee gesproken heeft. Ook onderzoek op ander gebied, met name verkiezingsonderzoek, laat zien, dat de massa media wel bestaande veranderingsprocessen kunnen versnellen, maar dat zij zelden direct een belangrijke verandering in het gedrag van de mensen bewerken². Een oorzaak hiervan is, dat er bij het gebruik van massa media bij de zender en bij de ontvanger dikwijls een aantal selectieve processen optreden.

1 – Selectief *publiceren*. In die gevallen, waarin de massa media met een commercieel doel worden uitgegeven, bestaat er de neiging om datgene te publiceren, wat men denkt dat het publiek graag wil lezen of horen. In andere gevallen selecteert men omdat men een bepaalde ideologie wil uitdragen of om eenzijdige informatie van anderen te bestrijden.

Een voorbeeld hiervan, waarbij beide factoren een rol gespeeld kunnen hebben, is de bespreking van de dissertatie van Vinke in Nederlandse dagbladen³. Hij besteedde ongeveer 5 % van de omvang van zijn dissertatie om aan te tonen, dat commissarissen van grote ondernemingen in vergelijking met andere topfunctionarissen een zeer hoog inkomen hebben. Deze dissertatie werd zowel in het

socialistische Parool als in de liberaal georiënteerde Nieuwe Rotterdamse Courant uitvoerig besproken. Het eerste blad wijdde 11,5 % van zijn bespreking aan dit aspect, het laatste gaf er in het geheel geen aandacht aan.

2 – Selectieve *kennisname*. Niemand van ons kan kennismaken van alles wat er gepubliceerd wordt. Volgens sommige onderzoeken bestaat er de neiging om datgene te selecteren wat strookt met onze eigen opvatting en wat ons niet voor moeilijke dilemma's plaatst. Zo bleek, dat er van de mannelijke niet-rokers 60 % regelmatig artikelen over gezondheid las met inbegrip van die over het verband tussen roken en de kans op longkanker, maar van de rokers slechts 32 % ⁴. De selectieve kennisname wordt niet alleen veroorzaakt door sociaal-psychologische factoren, maar ook door economische en intellectuele. Vooral in ontwikkelingslanden is menig een te arm om een radio- of televisietoestel te kopen. Ook kan het land te arm zijn om een zender te bouwen. Veel publicaties zijn zodanig geredigeerd, dat zij niet door iedereen begrepen kunnen worden; dit geldt zeker niet alleen voor analfabeten.

3 – Selectief *waarnemen*. Als men al kennis neemt van een boodschap die niet strookt met de eigen opvatting, bestaat er vaak de neiging om deze zo uit te leggen, dat we niet of slechts in geringe mate genoodzaakt zijn onze opvattingen te herzien. Dit kan door de boodschap anders te decoderen dan deze geëncodeerd was. Voor de presidentsverkiezingen van 1960 zijn er bv. over de Amerikaanse televisie debatten gevoerd tussen Kennedy en Nixon. De meeste Democraten waren van mening dat Kennedy hierbij het beste figuur had geslagen, maar de Republikeinen vonden dat hun Nixon het veel beter had gedaan.

4 – Selectief *onthouden*. Niemand kan alles onthouden wat hij ooit gehoord of gelezen heeft. In het algemeen bestaat er de neiging om het eerst datgene te vergeten wat niet goed past in het kader van de bestaande opvattingen (vgl. de leertheorie van Bruner, hfdst. 5.3) of wat iemand voor een onaangenaam dilemma plaatst.

5 – Selectief *aanvaarden*. Het is nog heel goed mogelijk, dat men precies weet dat volgens de advertenties wasmiddel A beter is dan elk ander wasmiddel, maar dit eenvoudig niet gelooft. Datgene wat bij de eigen opvattingen past zal men veel eerder aanvaarden.

6 – Selectief met anderen *erover praten*. Men kan niet over alles, waarvan men via de massa media kennis heeft genomen met anderen gaan praten. Er zijn aanwijzingen, dat men vooral praat over datgene wat met de opvatting van zijn vrienden strookt of waarvoor men meent, dat deze vrienden grote belangstelling hebben en dat men vooral praat met vrienden, die de eigen opvatting delen, zodat er de meeste kans bestaat dat deze opvatting wordt bevestigd.

Aanvankelijk heeft men deze selectieve processen gezien als een voorbeeld van de irrationaliteit van de mens. Hierdoor zou het voor hem moeilijk zijn beslissingen te nemen, die zijn eigen belang zo goed mogelijk dienen. De laatste tijd is men geneigd de mens als minder irrationeel te zien dan vroeger en aan te nemen, dat hij geneigd is die informatie te selecteren, waarvan hij denkt dat deze voor hem nut zou kunnen opleveren. Voor een voorlichter is dit een belangrijk gezichtspunt, omdat hij zo zijn cliënten kennis kan laten nemen van informatie die in strijd is met hun opvatting, mits hij er in slaagt hen duidelijk te maken, dat deze informatie voor hen van belang zou kunnen zijn ⁵.

Een belangrijke consequentie van deze opvatting is, dat als een zender behoefte heeft om een boodschap uit te zenden, maar de ontvanger geen behoefte voelt om deze boodschap te ontvangen, het effect vrijwel nihil zal zijn. De zender zal als hij de boodschap toch wil laten overkomen eerst aansluiting moeten zoeken bij de behoeften van de ontvangers. Dit is een principe dat in de reclame zeer veel gebruikt wordt. De boodschap dat een bepaald merk tandpasta een gunstige invloed heeft op de adem van de gebruikers, zal veel moeilijker aanslaan bij de potentiële kopers dan de boodschap dat men zijn aantrekkingskracht op een knap meisje kan vergroten door dit merk tandpasta te gebruiken en daarmee zijn adem te verbeteren. Dit zou immers veel gebruikers helpen een voor hen reëel probleem op te lossen.

Bij persoonlijke gesprekken en groepsdiscussies spelen selectieve processen aan de kant van de ontvanger een veel minder belangrijke rol dan bij communicatie via de massa media. Een belangrijke oorzaak hiervan is, dat de zender van persoonlijke communicatie zijn bericht veel beter op de ontvanger kan afstemmen dan

bij massa communicatie. Hij kent deze ontvanger gewoonlijk beter, hoeft niet tegelijkertijd rekening te houden met de behoeften en het kennisniveau van allerlei andere ontvangers, zoals bij de massa media en hij ontvangt veel meer terugkoppeling, waar hij direct op kan reageren. Hierdoor kunnen allerlei misverstanden voorkómen of uit de weg geruimd worden en kan men ingaan op de vraag hoe de ontvanger deze informatie kan benutten voor de oplossing van zijn probleem. Bovendien kan de zender bij persoonlijke communicatie de ontvanger direct belonen als hij zijn gedrag verandert, doordat de eerste zich tevreden kan tonen.

Het bovenstaande wil niet zeggen, dat men met de massa media nooit direct het gedrag van mensen kan beïnvloeden. Dit kan vooral in situaties waarin de werking van bovengenoemde selectieve processen beperkt is.

Iemand kan er bijv. van overtuigd zijn, dat hij zijn gedrag moet veranderen, maar dat hij de informatie mist om de juiste verandering te kunnen kiezen. Als hij deze informatie nu via de massa media ontvangt en hij reden heeft om in de juistheid van deze informatie te vertrouwen terwijl de informatie zonder nadere uitleg voldoende duidelijk is, zal hij hier waarschijnlijk gebruik van maken. De functie van de massa media is dan het verschaffen van de ontbrekende informatie, waar de ontvanger juist behoefte aan voelde.

Vermoedelijk kunnen de massa media ook een directe invloed hebben op relatief onbelangrijke veranderingen in onzekere situaties. Dit zien we niet alleen bij voorlichting, maar ook bij reclame. Zo is het bekend, dat de eerste advertentie van Verkade voor haar spritskoeken de vraag tot het 250-voudige deed stijgen ⁶. Dit produkt was al geruime tijd in productie, voordat men er de eerste advertentie voor plaatste. Menigeen kocht graag sprits en had vertrouwen in de kwaliteit van de Verkadeprodukten, maar wist niet dat Verkade ook spritskoeken maakte. In zo'n situatie kan een enkele advertentie zoveel effect hebben, dat dit bij de productie ernstige moeilijkheden oplevert.

De massa media hebben meer invloed op het vormen van meningen en houdingen op een gebied dat voor de persoon in kwestie onbekend is dan op het veranderen van meningen en houdingen, die al stevig gevestigd zijn. Zo ben ik een klein jaar in de Ver-

enigde Staten geweest en heb vrij veel persoonlijke contacten met Amerikanen. In China daarentegen ben ik nooit geweest en met Chinezen heb ik slechts zelden gesproken. De massa media kunnen mijn mening over het leven van de Chinezen daardoor veel gemakkelijker vormen dan mijn mening over het leven van de Amerikanen veranderen.

Een belangrijke functie van de massa media is dan ook het onder de aandacht brengen van bepaalde gezichtspunten die tot dusverre wat op de achtergrond bleven. Zo is de publiciteit, die de laatste jaren aan milieuvraagstukken is gegeven vermoedelijk een van de oorzaken dat de milieuhygiëne nu in de Nederlandse politiek een veel grotere rol speelt dan 10 jaar geleden.

Een gevolg van het voorgaande is, dat de vraag hoe de massa media de mensen beïnvloeden ons minder belangrijk lijkt voor verder onderzoek dan de vraag hoe de mensen deze media gebruiken. Een moeilijkheid bij het hele onderzoek naar het effect van massa communicatie is dat er praktisch geen empirisch onderzoek is gedaan, waarbij effecten over een langere periode dan twee jaar zijn gemeten. Dergelijk onderzoek is ook niet eenvoudig uitvoerbaar. Dit betekent uiteraard niet dat de langere termijn effecten niet belangrijk zijn. Men meent bijv. dat de grote veranderingen in de Katholieke kerk in Nederland in de laatste jaren sterk beïnvloed zijn door de televisie, waardoor het geestelijk isolement, waar veel Katholieken voordien in leefden doorbroken werd. Een dergelijke hypothese is nauwelijks toetsbaar, omdat er geen methode bestaat om haar te verwerpen.

6.1.2 Wijze van presentatie ⁷

Uiteraard heeft de wijze waarop van de massa media gebruik wordt gemaakt veel invloed op het effect hiervan. In de reclamewereld komt het dan ook veel voor, dat men een advertentie of een televisiespot 'pretest' voordat deze gedrukt resp. uitgezonden wordt. Om te bepalen of de gestelde doelen bereikt worden, gaat men hierbij systematisch na wat de reacties zijn van een kleine groep uit de doelgroep. Op grond hiervan kan men dan de advertentie wijzigen. De ervaring leert, dat de terugkoppeling van dergelijk onderzoek het effect van de reclame aanmerkelijk kan verhogen. Het valt dan ook te betreuren, dat een dergelijke pretesting

van voorlichtingsboodschappen via de massa media vrijwel niet voorkomt.

De ervaring op reclamegebied heeft geleid tot een redelijk ontwikkelde onderzoeksmethodiek ⁸ maar merkwaardigerwijze tot weinig generalisaties over de wijze van presentatie van de boodschap. Het *leesbaarheidsonderzoek* heeft wel dergelijke generalisaties opgeleverd ⁹. Een moeilijk geschreven publikatie zal door mensen met een geringe ontwikkeling in het algemeen niet goed begrepen en vaak ook niet gelezen worden. Men heeft dus gezocht naar een maatstaf voor de moeilijkheid van een publikatie en getracht aan te geven welke waarde deze maatstaf moet bereiken, opdat een publikatie door mensen van een bepaald ontwikkelingsniveau goed begrepen kan worden. Deze maatstaf kon gevonden worden, doordat bleek, dat lange woorden in het algemeen moeilijke woorden zijn en lange zinnen moeilijke zinnen. Door het gemiddeld aantal woorden per zin en het gemiddeld aantal lettergrepen per woord van een publikatie te tellen en deze in een formule in te voeren, vindt men de gewenste maatstaf. De procedure hiervoor is beschreven in schema 6.1. Er zijn hiervoor ook verschillende andere formules. Deze formule van Flesch-Douma heeft het voordeel, dat

Schema 6.1

Beschrijving van de methode voor leesbaarheidsonderzoek van Flesch-Douma

Deze methode voor leesbaarheidsonderzoek bestaat uit 6 stappen:

1e stap: Neem van het te testen materiaal monsters (testpassages), tenzij een heel geschreven stuk getest wordt. Neem genoeg monsters om een behoorlijke indruk te krijgen (ongeveer 3 à 5 uit een artikel en 20 à 30 uit een boek, al naar de lengte).

Ga strikt volgens een numeriek schema te werk (uit iedere zoveelste bladzij of paragraaf een monster). Het beste is ieder monster te laten beginnen bij een alinea.

2e stap: Tel de woorden in elk monster tot 100. Een woord is elke groep letters en/of cijfers gescheiden door een spatie.

3e stap: Tel de lettergrepen in de monsters van 100 woorden. Tel het aantal lettergrepen in symbolen of cijfers zoals ze

hardop gelezen zouden worden. Komen er in de test-passage veel of grote getallen voor, sluit ze dan van de telling uit en voeg een corresponderend aantal woorden aan het monster toe. Het gemiddeld aantal lettergrepen per 100 woorden is de woordlengte

$$\left(= \frac{\text{aantal lettergrepen}}{\text{aantal monsters}} \right).$$

4e stap: Bereken de gemiddelde zinslengte in woorden voor alle monsters gecombineerd. De laatste zin in een monster is die, welke het dichtst bij het 100e woord eindigt. Deel het aantal woorden in alle zinnen, door het totaal aantal zinnen. De zinnen zijn van elkaar gescheiden door punten, dubbele punten of puntkomma's.

5e stap: Vul de gemiddelde zinslengte en het aantal lettergrepen per 100 woorden in deze formule in:

$RE = 206,84 - 0,77 \times \text{woordlengte} - 0,93 \times \text{zinslengte}.$
De Reading Ease = RE score plaatst het materiaal dan op een schaal tussen 0 (praktisch onleesbaar) en 100 (voor iedere alfabeet gemakkelijk leesbaar). Flesch heeft ook een schalenstelsel ontworpen met behulp waarvan de RE score direct afgelezen kan worden als woord- en zinslengte bekend zijn, zodat de berekeningen met de formule kunnen vervallen. Dit betekent een aanmerkelijke tijdsbesparing.

6e stap: Interpreteer de RE score aan de hand van het volgende schema:

RE-score	waardering	genoten onderwijs
0 - 30	zeer moeilijk	universiteit
30 - 45	moeilijk	atheneum
45 - 60	tamelijk moeilijk	MAVO
60 - 70	standaard	7e klas VGLO
70 - 80	tamelijk gemakkelijk	6e/7e klas L.S.
80 - 90	gemakkelijk	5e klas L.S.
90 - 100	zeer gemakkelijk	4e klas L.S.

BRON: W. H. Douma, De leesbaarheid van landbouwbladen; een onderzoek naar en een toepassing van leefbaarheidsformules. *Bulletin no. 17, Afd. Sociologie en Sociografie van de Landbouwhogeschool, Wageningen*, 1960.

hij enigszins is aangepast aan de Nederlandse taal en dat een secretaresse de berekening binnen een half uur kan uitvoeren. Vermoedelijk is deze formule niet alleen bruikbaar voor schriftelijke publikaties, maar ook voor de teksten van radio- en tv-programma's.

In deze formule wordt geen rekening gehouden met de structuur van het artikel, de logische opbouw, e.d., alhoewel deze factoren ook een belangrijke invloed hebben op de leesbaarheid. Het is echter moeilijk goede maatstaven voor deze factoren te vinden ¹⁰. Door psychologen is vrij veel onderzoek gedaan over de effecten van de organisatie van de boodschap. Men heeft bijv. onderzocht of het effect groter is als de sterkste argumenten aan het begin of aan het eind komen; of men de argumenten, die pleiten tegen het standpunt dat men verdedigt al dan niet moet geven enz. Het is nog niet gemakkelijk om de resultaten van dit onderzoek in de praktijk van de voorlichting toe te passen, omdat de resultaten niet altijd met elkaar in overeenstemming zijn en het nog slechts ten dele bekend is wat de oorzaken zijn van de verschillen in uitkomsten. Het lijkt echter niet onwaarschijnlijk dat dit onderzoek in de toekomst ook voor de praktijk belangrijke resultaten zal opleveren ¹¹.

In voorlichtende publikaties en leerboeken wordt vaak gebruik gemaakt van plaatjes, alhoewel de kosten hierdoor niet onbelangrijk stijgen, omdat men verwacht dat hierdoor het effect van deze publikaties vergroot wordt, doordat

1 – zo informatie kan worden overgedragen, die niet in woorden kan worden overgedragen, zodat de lezer bijv. een plant kan leren herkennen,

2 – informatie, die zowel in woorden als in beelden wordt gegeven, beter wordt onthouden, en

3 – de belangstelling van de lezers vergroot wordt.

Het is merkwaardig, dat er voor deze veronderstellingen maar heel weinig empirische bewijzen bestaan ¹². Veel aspecten van de werking van de plaatjes zijn nog niet onderzocht; bij de aspecten die wel onderzocht zijn, werd dikwijls slechts weinig effect gevonden op het leerproces van de lezer.

Voordat men een boodschap via een massa medium gaat verspreiden zal men eerst enkele vragen zo goed mogelijk moeten beantwoorden:

- 1 *welk doel* tracht ik precies te bereiken? voor welk probleem tracht ik belangstelling te wekken? *welke informatie* tracht ik aan wie te geven? e.d.;
- 2 *wie* tracht ik precies te bereiken? wat is hun ontwikkelingsniveau? voor welke problemen hebben zij belangstelling? wat weten zij hier wel en wat niet van? e.d.

Het is van veel belang, dat de auteur zich tracht in te leven in de problemen van zijn publiek en zich afvraagt hoe hij hen zo goed mogelijk kan helpen deze problemen op te lossen. Dit maakt het uitermate moeilijk om voor twee soorten publiek tegelijkertijd goed te schrijven. Als men bijv. in een vakbondsblad tegelijkertijd over loonpolitiek tracht te schrijven voor politici en beleidsfunctionarissen en voor de eigen leden is de kans groot, dat de boodschap bij geen van beide groepen goed overkomt.

In leerboeken over journalistiek wordt veel aandacht geschonken aan de opbouw van artikelen. Alhoewel het empirisch bewijs voor de juistheid van de gegeven adviezen zwak is, lijkt het waarschijnlijk, dat velen hiervan juist zijn. Het is dan ook verstandig kennis te nemen van deze adviezen, maar ze niet als een dogma te aanvaarden.

In een wetenschappelijke publikatie wordt in het begin de onderzoeksmethodiek gewoonlijk vrij uitvoerig beschreven. Als men deze zelfde stijl toepast in een voorlichtende publikatie, slaagt men er gewoonlijk niet in de aandacht van zijn publiek te trekken.

Bij voorlichting via de massa media kan men beginnen met belangstelling te wekken door aan te tonen, dat het onderwerp waarover men schrijft of spreekt van belang is voor de problemen waar de lezers mee worstelen. Vervolgens kan men de voornaamste conclusies geven om dit daarna nader te detailleren en verder uit te werken. Een lezer met weinig tijd, en dat zijn er velen, zal dan in het eerste stuk in ieder geval de belangrijkste informatie vinden.

Via de massa media kan een auteur zakelijke informatie geven, maar hij kan zijn boodschap ook dramatiseren. Op deze laatste wijze kan hij er in slagen zijn publiek emotioneel veel sterker aan te spreken en een veel groter publiek te bereiken dan door het geven van zakelijke informatie. Mede doordat dit onderlinge gesprekken onder het publiek op gang brengt, kan dit leiden tot een sterkere gedragsverandering. Zo bestaat de indruk, dat H. Beecher

Stowe's 'Negerhut van Oom Tom' een veel grotere invloed heeft gehad op de afschaffing van de slavernij in de Verenigde Staten dan een zakelijke presentatie van de in dit boek verwerkte informatie zou hebben gehad. Men dient echter wel te bedenken, dat lang niet elke poging tot dramatisering geslaagd is. Empirisch onderzoek over de effecten van dramatisering en de factoren die deze effecten beïnvloeden is mij niet bekend.

6.1.3 Gebruik van onderzoek

Het sociaal-wetenschappelijk onderzoek kan op verschillende wijzen de voorlichters helpen een efficiënt gebruik te maken van de massa media ¹³. Onderzoekers kunnen helpen bij de planning van boodschappen via deze media, bij het maken hiervan en bij de bepaling van de bereikte effecten.

Eén van de aspecten waar men bij de *planning* aandacht aan kan besteden is de mediakeuze of in de terminologie van ons model: de kanaalkeuze. Hieraan wordt bij de reclame veel aandacht besteed, maar bij de voorlichting helaas nog slechts weinig. Aanvankelijk heeft men bij de mediakeuze voor advertenties vooral gelet op de omvang van het bereikte publiek, later ook op de aard van dit publiek. Een landbouwblad met een lezerstal van 100.000 kan een minder geschikt medium zijn voor advertenties over lipstick dan een tienerblad met een oplage van 10.000. De voornaamste Nederlandse dagbladen en tijdschriften stellen hun adverteerders een uitvoerige lezerskringonderzoek ter beschikking met zeer gedetailleerde gegevens over hun lezers ¹⁴. De laatste tijd neemt men voor de mediakeuze niet meer genoegen met uitsluitend kwantitatieve gegevens, maar wenst ook konkrete gegevens over de 'image' van het medium bij het publiek. Men realiseert zich dat eenzelfde advertentie een ander effect kan hebben op dezelfde lezer al naar gelang hij het in 'Elseviers Weekblad' of de 'Libelle' leest ¹⁵. Bij radio en televisie is de keuze van het tijdstip van uitzending natuurlijk ook van veel belang.

Voor de auteur is het vooral voor de formulering van zijn boodschap zeer nuttig nauwkeurig geïnformeerd te zijn over de *kennis*, de *belangstelling* en de *houding* van zijn publiek. Gewoonlijk heeft hij zelf vooral contact met mensen die in zijn onderwerp gespecialiseerd zijn en daar vrij veel van weten. Daardoor overschat hij

vaak de kennis en de belangstelling van zijn publiek. Zo heeft de 'Audience Research Section' van de BBC ter voorbereiding van een TV-programma over Afrika eens aan een steekproef van de Engelse bevolking een kaart van Afrika gegeven met de vraag daar alle steden op te tekenen die zij kenden. Terwijl de programmamakers verwachtten dat men tot 10 steden zou komen, kwam men gemiddeld slechts tot 2.

Als men echter, teneinde de boodschap niet te moeilijk te brengen, uitleg geeft op eenvoudiger niveau dan nodig is, zodat bij het publiek de indruk wordt gewekt, dat zij voor dom worden aangezien, zijn de gevolgen fataal voor het overbrengen van de boodschap. Dit wekt immers grote psychologische weerstanden op. De kans op een dergelijke interpretatie van een eenvoudige formulering van de boodschap is vooral groot bij mensen die er aan twijfelen of zij in de maatschappij wel voor vol worden aangezien, bijv. bij veel boeren op grotere bedrijven.

Als de auteur zijn publiek overschat of onderschat blijkt dit bij goede *pretesting* van zijn boodschap, zoals we in de vorige paragraaf bespraken.

De beste wijze van *vormgeving* van de boodschap kan ook onderzocht worden met de 'split-run' methode. Hierbij geeft men een deel van de oplage van een blad vormgeving A en een ander deel vormgeving B. Het is dan mogelijk te onderzoeken welke verschillen er ontstaan in het aantal lezers, hun houding, kennis en gedrag tussen groep A en groep B. Bij een onderzoek van De Vries werd bijv. een artikel in een landbouwblad, dat op HBS-niveau was geschreven vergeleken met een andere versie van dit zelfde artikel dat op ULO-niveau was herschreven en waarbij tevens rekening was gehouden met een aantal andere journalistieke eisen. 29% van de lezers van de oorspronkelijke versie zei, dat het artikel moeilijk te begrijpen was, tegen slechts 18% van de lezers van de herschreven versie. De herschreven versie was bovendien door een groter percentage van de ontvangers van het blad gelezen¹⁶. Dergelijk onderzoek is vooral van belang als het zo is opgezet, dat de conclusies niet alleen voor dit artikel gelden, maar ook voor andere, overeenkomstige artikelen. Veel belangrijke aspecten van de formulering van de boodschap, bijv. een directieve of een non-directieve benadering, zijn nog nauwelijks onderzocht.

Het eenvoudigste onderzoek naar het *effect* van voorlichting via de massa media is het meten van de omvang van het bereikte publiek. Iets moeilijker wordt het als men ook wil weten met welke intensiteit dit publiek bereikt is. Dit is vooral van belang voor de radio, omdat luisteren naar de radio vaak gecombineerd wordt met andere activiteiten, bijv. eten. De waardering van het publiek voor de publikatie of uitzending is ook een veel gebruikte maatstaf, die nuttig kan zijn, zolang men hier geen overdreven betekenis aan toekent. Als blijkt, dat het publiek de uitzending van een voetbalwedstrijd waarin de favoriete club gewonnen heeft veel meer waardeert dan een film waarin op indringende wijze op de problemen van hartziekten wordt gewezen, dan hoeft dit geen reden te zijn om de uitzendingen over hartziekten te beëindigen.

Bij de bepaling van het effect is het uiteraard ook van veel belang veranderingen in kennis, houding en gedrag te meten. Dit is echter niet gemakkelijk, omdat hier naast de boodschap via het massa medium gewoonlijk ook allerlei andere invloeden op inwerken.

Het is niet gebruikelijk om te meten in hoeverre een publikatie of uitzending aanleiding geeft tot gesprekken over dit onderwerp. Toch zal dit in het kader van een voorlichtingsprogramma vaak het doel moeten zijn, zoals bleek uit het onderzoek naar de verspreiding van vernieuwingen (tabel 5.1.).

6.1.4 Verschillen tussen massa media

Het onderzoek naar de verschillen in de wijze waarop verschillende media gebruikt worden en naar de verschillen in hun werking begint de laatste tijd meer aandacht te krijgen. Eén van de onderzochte vragen hierbij is de tijd gedurende welke de verschillende media gebruikt worden (tabel 6.1).

Tabel 6.1: eigen schatting van de gemiddelde gebruiksduur van een medium per dag door de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder

radio	3 uur 15 minuten
televisie	2 uur 10 minuten
krant	0 uur 35 minuten
geïllustreerde bladen	0 uur 11 minuten

BRON: *Luisteren en Kijken 1971/'72*, Hilversum, Afd. Kijk- en Luisteronderzoek NOS, p. 12.

In andere landen, waar de gehele dag televisieprogramma's worden uitgezonden worden veel hogere cijfers gevonden voor het kijken naar de televisie.

Een volgende vraag is wie gebruik maken van de verschillende media. De opiniebladen en de dagbladen worden vooral gebruikt door mensen met een goede ontwikkeling¹⁷, terwijl naar televisie en radio vooral wordt gekeken en geluisterd door mensen met een geringere ontwikkeling. Enige gegevens voor de televisie geeft tabel 6.2.

Tabel 6.2: kijkdichtheid naar Nederland 1 + 2 van subgroepen in indexcijfers (100 = 24 % = gemiddelde kijkdichtheid bevolking 12 jaar en ouder) 1e kwartaal 1972

		Index
onderwijs:	lager	108
	lager beroeps	102
	ulo	92
	middelbaar	82
sociale status:	laag	110
	vrij laag	94
	hoog en vrij hoog	71
leeftijd:	15-19 jaar	84
	35-49 jaar	98
	65 jaar en ouder	116

BRON: *Luisteren en Kijken 1971/'72*, Hilversum, NOS, p. 62.

Tabel 6.3: beoordeling van media naar enkele aspecten

	radio	tv	dagblad	geïll. bladen	geen mening/ antwoord	totaal
voor u het meest belangrijk	27 %	38 %	28 %	3 %	4 %	100 %
brenkt nieuws en informatie het meest betrouwbaar	27 %	43 %	16 %	1 %	13 %	100 %
het moeilijkst kunnen missen	32 %	37 %	23 %	2 %	6 %	100 %
verschafft het laatste nieuws het snelst	62 %	26 %	7 %	—	5 %	100 %

BRON: *Luisteren en Kijken 1971/'72*, Hilversum, NOS, p. 13.

Van belang is ook de beoordeling van de betekenis van de verschillende media (tabel 6.3).

Voor de voorlichting is naast bovengenoemde media die vooral nieuws en amusement leveren ook de vakpers van veel belang, waarmee men een geselecteerde doelgroep kan bereiken met tamelijk technische informatie. Tussen de lezer en zijn vakblad kan een vrij sterke band groeien.

Ook gestencilde voorlichtingsbrieven kunnen voor ons een zeer nuttige rol vervullen, als we beschikken over een goed adressensysteem, zodat we ons bijv. kunnen richten op echtparen, die kortgeleden hun eerste kind hebben gekregen, met informatie die specifiek voor hen van belang is.

In een interessante nieuwe ontwikkeling van het onderzoek maakt men gebruik van metingen van hersengolven (EEG) om enige informatie te krijgen over hetgeen er binnen de hersenen gebeurt. Daarbij blijkt dat de hersenen bij het kijken naar gedrukte advertenties een veel grotere activiteit ontwikkelen dan bij het kijken naar TV-advertenties. Via de gedrukte media neemt men vermoedelijk veel minder informatie op dan via de TV, maar beoordeelt men deze informatie wel veel kritischer¹⁸.

Bij het vormen van een oordeel over de werking van de verschillende massa media zal men er rekening mee moeten houden dat ook binnen één soort massa medium, bijv. tijdschriften, grote verschillen kunnen bestaan. Men kan bijv. weinig zeggen van de radio in zijn algemeenheid, omdat er belangrijke verschillen bestaan tussen nationale radiozenders, zoals we die in Nederland kennen en de plaatselijke FM zenders uit veel andere landen. Voor een bepaald voorbeeld is hier wel iets van te zeggen. Op grond van de subjectieve indrukken van de schrijver is tabel 6.4 (p. 112) ingevuld voor een voorlichtingscampagne van de Nederlandse Hartstichting over de gevaren die ontstaan voor hartziekten als men te zwaar is. De eigenschappen van de media, die in deze tabel zijn gebruikt, komen voor een groot deel overeen met de eigenschappen die in het eind van paragraaf 5.2 (p. 63) zijn genoemd. Voor de keuze van de media in een voorlichtingscampagne lijkt het ons in het algemeen wenselijk, dat men eerst een dergelijk schema tracht in te vullen.

Tabel 6.4: enkele eigenschappen van een aantal massa media

	tv	radio	damesblad	landelijk dagblad	vlugschrift	voorlichtingsbrief
eigen interpretatie boodschap door ontvanger	xx	xxxx	xxx	xxx	xx	x
mate van terugkoppeling	x	x	x	x	xx	xxx
beïnvloeding ontvanger door zijn groep	xxx	x	xx	x	xx	xxx
eigen activiteit ontvanger	x	xx	xx	xx	xxx	xxx
omvang publiek	xxxx	xxx	xxx	xx	xx	x
ontwikkeling publiek	x	x	xx	xxx	xxx	xxx
kosten per bericht	xxx	x	xx	xx	xx	x
kosten betaald door voorlichtingsdienst	x	x	x	x	xxx	xxx
kans op vertrouwen in de persoon van de zender	xxx	xx	xx	xx	xxx	xxxx

Verklaring:

- xxxx medium heeft de betrokken eigenschap in zeer sterke mate
- xxx medium heeft de betrokken eigenschap in vrij sterke mate
- xx medium heeft de betrokken eigenschap in vrij geringe mate
- x medium heeft de betrokken eigenschap in zeer geringe mate

Tabel 6.5: verschillen tussen massa communicatie media en interpersoonlijke communicatie

massa media

eenrichtingsverkeer
 zender weinig indruk bereikte effect
 bereikt velen tegelijk
 moeilijk aan te passen aan individuele ontvanger
 goedkoop per bereikte persoon
 kan door ontvanger gemakkelijk worden afgedraaid
 of weggelegd
 sterke selectie door ontvanger
 effect vooral bewustwording
 boodschap kan in korte tijd iedereen bereiken
 ieder ontvangt gelijkluidende boodschap

interpersoonlijke communicatie

tweerichtingsverkeer (directe terugkoppeling)
 zender vrij goede indruk bereikte effect
 bereikt weinigen tegelijk
 vrij gemakkelijk aan te passen aan individuele ontvanger
 duur per bereikte persoon
 uitschakeling moeilijk
 minder sterke selectie
 effect ook beïnvloeding gedrag
 boodschap bereikt pas na lange tijd iedereen
 sterke vertekening boodschap mogelijk

6.1.5 Een vergelijking tussen massa media en interpersoonlijke communicatie

Om een goed inzicht te krijgen in de voor- en nadelen van een bepaald medium is het gewenst dit medium te vergelijken met een ander medium. In Tabel 6.5 (p. 113) geven we daarom een vergelijking tussen de massacommunicatie media en interpersoonlijke communicatie. Hierbij is het uiteraard noodzakelijk de verschillen te negeren, die er bestaan tussen de verschillende massa media onderling, evenals die tussen de verschillende methoden van interpersoonlijke communicatie. We geven hiermee in zekere zin een samenvatting van dit hoofdstuk.

Literatuur

J. G. Stappers, *Massacommunicatie, een inleiding*, Amsterdam, Wetenschappelijke Uitgeverij, 1973.

K. van Woerkum, *Achtergronden van schriftelijke voorlichting*, Wageningen, Vakgroep Voorlichtingskunde Landbouwhogeschool, 1975.

E. J. Robinson, *Communication and Public Relations*, Columbus, Ohio, Merrill, 1966.

6.2 Groepsmethoden

Een voordeel van de groepsmethoden voor de voorlichting in vergelijking met de massa media is de betere terugkoppeling. Dit maakt het mogelijk om een deel van de misverstanden, die er ontstaan in de communicatie tussen de voorlichter en zijn cliënten op te heffen. Een ander voordeel kan de grotere interactie tussen de cliënten zijn, waardoor het mogelijk wordt invloed uit te oefenen op het gedrag van de cliënten en hun groepsnormen. De verschillende groepsmethoden verschillen onderling vrij sterk in de mate waarin deze terugkoppeling mogelijk is en deze interactie bevordert wordt.

Een nadeel van de groepsmethoden is, dat de kosten per cliënt gewoonlijk aanmerkelijk hoger liggen dan bij de massa media. Dit geldt vooral als met kleine groepen gewerkt wordt. Het lijkt dan ook alleen verantwoord om gebruik te maken van groepsmethoden als de terugkoppeling naar de voorlichter en de interactie tussen de cliënten bewust gebruikt worden om doelen te bereiken, die met de massa media niet bereikt kunnen worden.

Van de groepsmethoden bespreken we hier de lezingen, demonstraties, excursies en groepsdiscussies. De meeste aandacht geven we hierbij aan de groepsdiscussies, omdat daarmee de specifieke mogelijkheden van de groepsmethoden het beste gerealiseerd kunnen worden. Bij elk van de besproken methoden kan gebruik gemaakt worden van audio-visuele hulpmiddelen, zodat we deze tot slot zullen bespreken.

6.2.1 Lezingen

Funcitie – Bij voorlichting wordt veel gebruik gemaakt van lezingen. Evenals de massa media dienen zij vooral voor informatie-overdracht. In vergelijking met de massa media hebben de lezingen het nadeel, dat het veel meer kost om op deze wijze ettelijke duizenden mensen te bereiken. Hier staat echter tegenover, dat met een lezing:

- 1 – de spreker veel beter aan kan sluiten zowel bij de problemen, die voor de toehoorders belangrijk zijn, als bij hun ontwikkelingsniveau,
- 2 – de spreker reeds tijdens de lezing iets ziet van de reacties van de toehoorders en daar op in kan haken, en
- 3 – het publiek de persoon van de spreker beter leert kennen en een indruk kan krijgen van zijn gevoelens t.a.v. het behandelde probleem o.a. doordat hij gebruik maakt van gebaren en gelaats-expressies (dit laatste is bij TV ook wel enigszins mogelijk),
- 4 – de lezing gevolgd kan worden door vragen van de toehoorders en door discussie.

In vergelijking met publikaties kunnen lezingen het nadeel hebben, dat men van het luisteren naar een boodschap in het algemeen minder onthoudt dan van het lezen hiervan. Dit komt mede doordat bij een lezing veelal na een minuut of 15 de aandacht van veel toehoorders begint te verslappen en hun gedachten beginnen af te dwalen naar allerlei zaken, die met het onderwerp van de lezing niets te maken hebben. Publikaties kan men nog eens herlezen, als iets niet direct duidelijk is, maar bij een lezing raakt men hierdoor direct de draad kwijt. Vooral minder intelligente mensen leren, mede hierdoor, weinig van een lezing.

Een lezing is evenals de massa media in het algemeen weinig geschikt om te leren hoe men de verkregen informatie kan toepas-

sen. Als men dit doel wil bereiken zal men de lezing moeten combineren met andere voorlichtingsmethoden, bijv. groepsdiscussies of demonstraties.

Een lezing wordt gewoonlijk gevolgd door een discussie. Dikwijls worden dan enkele vragen ter verheldering of uit beleefdheid aan de spreker gesteld. Het is echter ook mogelijk een lezing met discussie zeer bewust te gebruiken als middel om het publiek over een bepaald probleem aan het denken te zetten. In zijn lezing zal de spreker dan meer vragen stellen dan informatie geven. Over deze vragen kan dan in de discussie gesproken worden. Bij een lezing voor een wat grotere groep is het dan wenselijk het publiek hiervoor op te delen in kleinere discussiegroepen, opdat iedereen meedenkt en niet alleen degenen die voor een grote groep het woord durven voeren. Een belangrijk deel van zijn informatie zal de spreker bij deze aanpak pas geven op het moment dat zijn toehoorders hier behoefte aan blijken te voelen in de plenaire discussie waarbij de gehele groep na de groepsdiscussie weer bijeenkomt.

Methode – Om een goede lezing te kunnen houden is een goede voorbereiding uiteraard noodzakelijk. Deze voorbereiding bestaat uit:

- (1) zich verdiepen in het onderwerp door literatuurstudie e.d. De kunst is dan om niet alles wat men weet te vertellen, maar alleen enkele hoofdpunten. Als men teveel details geeft, komen de hoofdpunten niet over.
- (2) zich verdiepen in het publiek. Voor welke problemen hebben zij belangstelling? Wat weten zij hier al van? Als men kan aansluiten bij hun belangstelling en bij hun ervaring, komt de informatie veel beter over, omdat zij dit dan in hun gedachtenkader kunnen plaatsen. Landbouwvoorlichters die als spreker een goede naam hebben, gaan vaak de middag voordat zij in een dorp een lezing moeten houden hier al heen om enige indruk te krijgen van de plaatselijke problematiek en om plaatselijke voorbeelden te kunnen geven.
- (3) bedenken hoe men zijn verhaal systematisch kan opbouwen. Er is enig verschil van mening hoe dit het beste kan. Sommigen menen, dat men een logische gedachtengang veel gemakkelijker

onthoudt dan een verhaal met veel gedachtensprongen. Als men eerst in grote lijnen aangeeft waar men over gaat praten is de gedachtengang gemakkelijker te vatten. In verband met het afdwalen van gedachten is het daarnaast nodig de hoofdpunten te herhalen, bijv. door hier verschillende illustraties van te geven. Van veel belang is ook een duidelijke samenvatting op het eind. Anderen stellen daarentegen dat tijdens een lezing de gedachten zo vaak afdwalen, dat men toch niet in staat is het gehele betoog te onthouden. Daarom is het in hun ogen beter alleen enkele losse gedachten te geven, waar het publiek over door kan gaan denken. Empirisch onderzoek over de gevolgen van beide benaderingen is er nog nauwelijks.

Bij de presentatie is het in het algemeen ongewenst om de tekst voor te lezen. Vooral bij de radio is de ervaring dat als een spreker enige moeite heeft om zijn gedachten goed te formuleren en zo nu en dan naar het juiste woord zoekt, zijn lezing hierdoor beter overkomt. Dit activeert het publiek namelijk om zelf mee te denken. Voor iemand die weinig ervaring heeft met het houden van lezingen kan het wel verstandig zijn de lezing eerst uit te schrijven, zodat hij zeker weet dat hij in de beschikbare tijd een afgerond verhaal kan houden. Een voorwaarde is dan echter, dat hij tijdens zijn lezing afwijkt van zijn tekst en deze tekst alleen als een geheugensteun gebruikt. Nog beter is het in het algemeen alleen de hoofdpunten op papier te zetten. Dit vraagt wel dat men de stof beter beheerst dan bij een geschreven tekst. Voor het publiek wordt het gemakkelijker de spreker te volgen, als hij deze hoofdpunten ook aan hen uitreikt.

Als het publiek bij een lezing niet alleen passief luistert, maar zelf ook actief meedenkt, wordt de informatie gewoonlijk beter onthouden en wordt de kans groter dat de informatie het gedrag van dit publiek in de toekomst zal beïnvloeden. Hiertoe kan men lezingen op verschillende manieren combineren met andere voorlichtingsmethoden.

Het publiek kan in discussiegroepen over een bepaald onderwerp discussiëren, voordat de lezing komt, opdat zij zich goed bewust worden van het probleem. In zijn lezing kan de spreker dan aansluiten op de vraagpunten die uit de discussiegroepen naar voren zijn gekomen of kan de spreker duidelijk maken waarom hij het al

dan niet eens is met de conclusies van de discussiegroepen. Een dergelijke procedure vergroot dikwijls de belangstelling bij het publiek voor de informatie van de spreker. Het kan echter ook tot gevolg hebben dat zij hun vooraf ingenomen standpunt trachten te verdedigen. Uiteraard stelt het hoge eisen aan de deskundigheid van de spreker, opdat hij zonder een gedetailleerde voorbereiding in kan gaan op de discussiepunten, die uit de groepen naar voren zijn gekomen.

Na afloop van de lezing kan men het publiek ook in een aantal discussiegroepen opdelen om over de lezing te discussiëren. Dit gaat vaak het beste aan de hand van een aantal concrete discussievragen, die zowel bij de lezing als bij de problemen van het publiek aansluiten. Tijdens de lezing heeft dit minder invloed op de motivatie om te leren dan de vorige procedure, maar voor de verwerking van de nieuw verworven kennis kan dit zeer nuttig zijn.

Het gebruik van quizzes neemt de laatste tijd toe. Hierbij laat men een aantal groepen in competitie met elkaar verschillende vragen beantwoorden. Door de identificatie van het publiek met de strijdende teams denken zij vaak actief over de vragen mee. Men kan hierbij alleen vragen stellen, waarbij de antwoorden duidelijk als juist of onjuist beoordeeld kunnen worden en dit is met veel van de belangrijkste vragen niet het geval.

Literatuur

Er is een groot aantal praktische handleidingen voor het houden van lezingen, zoals L. Tonckens, *Spelregels voor sprekers*, Rotterdamse Universitaire Pers, 1969.

Een goede samenvatting van het onderzoek op dit gebied geeft: C. Verner and G. Dickinson, *The lecture, An Analysis and Review of Research*, *Adult Education* XVII (1967) 85-100.

Van het schaarse onderzoek over hoorcolleges en lezingen is gebruik gemaakt in: Donald A. Bligh, *What's the use of lectures?* Harmondsworth, 1972.

6.2.2 Demonstraties

Funcie en werking – Demonstraties kunnen soms de proefneming door de cliënt zelf vervangen, soms hem stimuleren zelf eens een proef te wagen. Zij kunnen de cliënt ook zonder gecompliceerde

theoretische beschouwingen laten zien wat de diagnose is voor zijn probleem en welk recept hier een oplossing voor geeft. Dit geldt vooral voor een demonstratie die het *effect* van een bepaalde handeling laat zien, bijv. een kookdemonstratie, waarmee men aantoonst dat cholesterolarme voeding lekker kan zijn. Daarnaast kennen we de *methodedemonstratie*, waar mensen die al wel overtuigd zijn dat zij een bepaalde methode zouden moeten toepassen, gedemonstreerd wordt hoe zij dit kunnen doen, bijv. het wassen van een baby bij een moederschapskursus.

In die landen, waar de massamedia nog geen grote rol spelen, zijn demonstraties vaak ook van belang om de mensen bewust te maken van het bestaan van nieuwe methoden.

Een groot voordeel van demonstraties is dat men hierbij de werking van de nieuwe methode in de praktijk kan zien. Hierdoor wordt het effect niet sterk beïnvloed door het bestaan van een vertrouwensrelatie tussen voorlichter en cliënt. Bovendien is het hierbij niet noodzakelijk de vernieuwing eerst in woorden te encoderen en het daarna weer te decoderen. Vooral bij mensen die niet geleerd hebben abstract te denken, komt het idee hierdoor dikwijls beter over. Tevens ligt hierin echter een beperking van de mogelijkheden van demonstraties. Alleen datgene wat zich visueel laat overbrengen kan men goed demonstreren. Een verband tussen oorzaak en gevolg valt hier gewoonlijk niet onder.

De wijze waarop een mens een verschijnsel waarneemt wordt beïnvloed door zijn verwachtingen en behoeften en door zijn wijze van denken. Hierdoor kunnen ook demonstraties voor verschillende uitleg vatbaar zijn. Dit kan tot gevolg hebben, dat de informatie die de voorlichter wilde geven niet overkomt. Zo nam een bedrijfsvoorlichter uit een traditionele streek in Drente enige jaren geleden de leiding over van het bedrijf van zijn schoonvader, die plotseling was overleden. Hij had zijn boeren altijd aangeraden veel meer in hun bedrijf te investeren, dan zij verantwoord achtten. Met Argusogen letten ze er dus op wat hij zelf ging doen. Inderdaad ging hij zelf flink investeren en tot hun verwondering moesten de boeren wel toegeven dat het bedrijf vooruitging. Hoe dit mogelijk was begrepen ze niet, totdat hij na twee jaar weer terugging naar de Rijkslandbouwvoorlichtingsdienst, waarvan hij verlof buiten bezwaar van Rijks schatkist had gehad. 'Zie je wel, hij kon het zo

ook niet volhouden', was de reactie van veel boeren. In feite waren de bedrijfsresultaten goed, maar was zijn zwager inmiddels oud genoeg geworden om het bedrijf over te nemen en kon zijn vrouw lichamelijk het zware werk van een boerin moeilijk aan.

Door het geven van demonstraties kan een psychologisch moeilijke situatie ontstaan, vooral als men deze demonstraties de naam geeft van 'voorbeeld'. Men zegt hierbij degenen aan wie dit voorbeeld wordt gegeven: 'Als jullie je werk maar even goed hadden gedaan als in dit voorbeeld wordt getoond, hadden jullie veel betere resultaten verkregen'. Het is begrijpelijk, dat dit weerstanden opwekt en dat men naar een andere verklaring gaat zoeken. Deze verklaring kan zijn dat de omstandigheden waaronder de demonstratie wordt gegeven afwijkt van de eigen situatie. Een dergelijke verklaring is heel gemakkelijk te accepteren als degenen die het voorbeeld geeft hiervoor subsidie krijgt, bijv. in de vorm van gratis kunstmest.

Een demonstratie kan ook een ingreep betekenen in de sociale structuur van een dorp. In een dorp genieten in het algemeen de beste boeren het hoogste aanzien. Neemt men nu een van de minder vooraanstaande boeren als voorbeeldsbedrijfhouder, bijv. omdat dit een goed ontwikkelde jonge boer is, die graag met de voorlichtingsdienst wil samenwerken, dan kan dit gevoeld worden als een poging om in te grijpen in de bestaande sociale structuur. Dit wekt uiteraard weerstanden op.

Wijze van gebruik – In de landbouw is een demonstratie heel vaak een proefveldje, waarop de gewassen op een nieuwe wijze verzorgd worden of waar nieuwe rassen verbouwd worden naast de traditionele methode. Men kan echter ook werken met een heel bedrijf als demonstratiebedrijf. Daarnaast kan men een bepaalde bewerking demonstreren als methodedemonstratie.

Demonstratieveldjes werken vaak goed, mits inderdaad duidelijke verschillen te zien zijn en zij goed zijn ingebouwd in het voorlichtingsprogramma. In ontwikkelingslanden waar veel voorlichters het beneden hun stand vinden om lichamelijk werk te doen en de voorziening met kunstmest en andere hulpmiddelen niet altijd goed is georganiseerd, is een mislukking van de demonstratie geen uitzondering. Een dergelijke mislukking kan het voor lange tijd moeilijk maken de vernieuwing in te voeren, mede door bovengenoemde

psychologische weerstanden tegen demonstraties. Om dergelijke weerstanden te overwinnen lijkt het mogelijk te zijn in een studieclub of een andere discussiegroep af te spreken dat één van de leden een vernieuwing, waar men in theorie over gehoord heeft, eens ten behoeve van de andere leden zal proberen. Dan kan men ook organiseren dat de anderen het verloop van deze proef regelmatig waarnemen.

Op demonstratiebedrijven en -scholen worden niet zelden zaken gedemonstreerd, die zich heel moeilijk laten waarnemen, bijv. dat men met andere onderwijsmethoden de leerlingen beter leert kritisch te denken. Als de leraren zelf deze resultaten wel kunnen waarnemen en hun collega's vertrouwen dat zij hen hierover eerlijk en openlijk informeren, kan dit wel goed werken.

De methodedemonstratie heeft vooral zin als de methode niet alleen wordt gedemonstreerd, maar als er ook gelegenheid is om deze methode zelf te oefenen.

Bij alle demonstraties is het van veel belang, dat de omstandigheden waaronder de demonstratie wordt gegeven niet teveel afwijken van de omstandigheden waaronder men hoopt dat de resultaten toegepast zullen worden. Vaak zijn de omstandigheden waaronder de demonstratie wordt gegeven aanzienlijk gunstiger. Juist dit verschil in omstandigheden, maakt het gemakkelijk om te zeggen: 'Ja, dat werkt daar nu wel, maar bij mij kan dit nooit'.

Literatuur

E. Hruschka and H. Rheinwald, The Effectiveness of German Pilot Farms, *Sociologia Ruralis*, V (1965) 101-111.

R. Krishan, *Agricultural Demonstration and Extension Communication*, Bombay, Asia Publishing House, 1965.

H. M. Brickell, State Organization for Educational Change: A Case Study and a Proposal, in M. B. Miles, ed., *Innovation in Education*, New York, Bureau of Publications, Teachers College, Columbia University, 1964.

6.2.3 Excursies

Excursies komen in hun werking vrij sterk overeen met demonstraties. Een belangrijk verschilpunt is dat degene die hier vernieuwingen laat zien, niet hoort tot de sociale groep van de kijkers.

Waarschijnlijk geeft dit minder weerstanden om de getoonde vernieuwing te aanvaarden. Tegelijkertijd maakt dit het moeilijker om de resultaten van de toepassing van de vernieuwing over langere tijd te volgen en zijn de omstandigheden waaronder dit idee wordt getoond vaak sterker verschillend. Dit laatste wordt nog versterkt doordat de excursieobjecten vaak heel sterk van het gemiddelde van een streek afwijken.

Meer dan bij demonstraties kunnen excursies de deelnemers bewust maken van het bestaan van vernieuwingen. Doordat een excursie vaak tegelijkertijd een gezellig uitje is, gaan hier ook mensen mee die weinig vakbladen lezen en vergaderingen bezoeken.

Een excursie kan sterk aan geloofwaardigheid winnen, als de praktikus zelf zijn ervaringen vertelt en de plaatselijke voorlichter dit niet voor hem doet. Niet zelden moeten de deelnemers aan een excursie eerst enige achtergrondinformatie ontvangen, voordat zij het getoonde in het juiste verband kunnen plaatsen. Tijdens de excursie en na afloop is het van veel belang dat de deelnemers gestimuleerd worden tot systematisch nadenken over wat zij in hun eigen situatie kunnen toepassen van hetgeen zij gezien hebben. Anders blijft het effect gewoonlijk beperkt tot een interessante dag.

6.2.4 Groepsdiscussies

Functie – In onze samenleving worden groepsdiscussies voor tal van verschillende doeleinden gebruikt. In een bestuursvergadering kan men een groepsdiscussie voeren om gezamenlijk tot een besluit te komen. In het vormingswerk wordt veel gebruik gemaakt van groepsdiscussies om de deelnemers te helpen een standpunt in te nemen t.o.v. een bepaald maatschappelijk verschijnsel en om hen te helpen hun eigen levenshouding te bepalen. In de voorlichting worden groepsdiscussies vooral gebruikt om de deelnemers te helpen een standpunt in te nemen t.o.v. vernieuwingen; het gaat dan meestal om hulp bij het nemen van individuele beslissingen. In dit hoofdstuk spreken we alleen over dit laatste type groepsdiscussies.

Groepsdiscussies kunnen een zeer belangrijke voorlichtingsmethode zijn, omdat zij een grote invloed uit kunnen oefenen op het gedrag

van de deelnemers. In een dergelijke discussie vervult de voorlichter een heel andere rol dan bij een lezing. Bij een lezing is hij gewoonlijk de deskundige, die van het onderwerp veel meer weet dan zijn publiek en daardoor tegenover het publiek komt te staan. Bij een discussie is hij veel meer één van de groepsleden, die dankzij zijn deskundigheid een belangrijke rol kan spelen bij het oplossen van de problemen van de groep, doch die er niet zonder meer van uitgaat, dat hij de enige is, die dat kan.

De groepsdiscussie is een geschikt hulpmiddel om in een voorlichtingsprogramma de volgende zeven functies te vervullen.

(1) Mensen te helpen zich *bewust te worden van problemen*, waarvoor zij staan, maar die zij trachten te verdringen omdat zij bang zijn voor de onaangename consequenties. Als een voorlichter bijv. meent dat in een bepaald dorp over 10 jaar nog slechts voor de helft van de huidige boeren een bestaan gevonden kan worden, terwijl veel van deze boeren menen dat zij wel boer kunnen blijven dan zal een lezing gemakkelijk grote weerstanden oproepen. Stelt men echter in een groepsdiscussie de vraag hoe men de ontwikkeling van de bedrijven in de komende 10 jaar kan zien, dan is het niet onmogelijk dat verschillende deelnemers zelf ontdekken wat de voorlichter hen had willen vertellen. Deze ontdekking heeft dan ook een veel grotere invloed op hun gedrag dan het luisteren naar een voorlichter zou hebben, zelfs als men zijn mening nog wel juist acht. Uiteraard is het voor de voorlichter niet gemakkelijk een discussie goed te leiden als hij van tevoren al weet, wat naar zijn mening de conclusie van deze discussie moet zijn. Hij kan dan gemakkelijk weerstanden opwekken, doordat hij bij de deelnemers de indruk vestigt dat hij hen zijn mening op wil dringen. Mede hierom is het vaak wenselijk de rol van discussieleider door een ander te laten vervullen dan de deskundige informant (zie 'wijze van gebruik'). Hierdoor krijgen de discussianten een grotere vrijheid om hun probleem anders te zien dan de deskundige.

(2) Omzetten van een *vaag gevoel van onrust in een concreet geformuleerd probleem*, waar men een oplossing voor gaat zoeken. Vooral in een situatie, die voor de betrokkenen bedreigend is, kan een dergelijke formulering van het probleem door een groep waar zij zelf actief aan meewerken, veel gemakkelijker als juist geaccepteerd worden dan een formulering door een deskundige.

(3) *Wijziging van groepsnormen.* Bij de bespreking van de verspreiding van vernieuwingen wezen we er al op dat de groepsnormen een grote invloed hebben op het menselijk gedrag (vooral p. 75 en 87). Wijziging van deze groepsnormen via de massamedia of via individuele voorlichting is niet goed mogelijk. Wel kan men met individuele voorlichting trachten iemand te laten afwijken van de normen van zijn groep, maar dit is vaak moeilijker dan de wijziging van de groepsnormen door middel van groepsdiscussies. Zo nam Lewin proeven over de beste wijze om moeders te leren hun babies levertraan te geven¹⁹. Hiervoor werd aan groepen van jonge moeders met verschillende methoden dit advies gegeven. Vier weken later gaf 55 % van de moeders die individuele voorlichting hadden gehad hun babies levertraan tegen 85 % van de moeders die deel hadden genomen aan een groepsdiscussie, waarin men aan het eind het besluit had genomen, dat iedereen levertraan zou gaan geven. Vermoedelijk is hierbij behalve de discussie ook het beeld dat men heeft gekregen van de groepsnormen van grote betekenis. Uiteraard is het niet zeker dat dit beeld altijd overeenkomt met wat de voorlichter zelf wenselijk vindt.

Een groepsdiscussie kan vooral tot een verandering van de groepsnormen leiden als verschillende deelnemers privé al wel tot een nieuwe mening zijn gekomen, maar ten onrechte menen dat de anderen er nog op de traditionele wijze over denken. Zo kon enkele jaren geleden een groepsdiscussie een belangrijke invloed hebben op de houding van Nederlandse Katholieken t.o.v. geboorteregeling. In het begin van de jaren '50 zou een dergelijke discussie op het platteland in Z.O. Nederland waarschijnlijk alleen de norm versterkt hebben dat veel vormen van geboorteregeling ongeoorloofd zijn.

In veel gevallen zal de individuele beslissing niet tijdens de groepsdiscussie genomen worden, maar pas na afloop omdat de individuele situatie van de groepsleden onderling te sterk verschilt. Men kan in een oude wijk wel in een groepsdiscussie tot de conclusie komen dat het een goed idee is de huizen te moderniseren, maar hoe dit precies gedaan kan worden en of dit te financieren valt, zal waarschijnlijk ieder voor zich willen beslissen. In zo'n situatie zal een groepsdiscussie tot gevolg hebben dat er zeer veel individuele voorlichting gevraagd wordt. Als men dit niet kan opvangen, is

het bezwaarlijk voor een voorlichter met groepsdiscussies te beginnen.

(4) *Benutting van de kennis en ervaring van alle groepsleden.* Deze benutting is uiteraard vooral van belang op gebieden waar de groepsleden over relevante informatie beschikken, die de voorlichter mist. Bij voorlichting over voorkómen van kinderziekten is om deze reden een groepsdiscussie minder op zijn plaats dan bij voorlichting over de rol van straf bij de opvoeding van kinderen. De ervaring van elke deelnemer met deze opvoedingsproblemen en van zijn eigen gevoelens hierbij zijn immers essentieel om zijn problemen op te kunnen lossen. Bovendien is het mogelijk, dat de ervaringen van andere deelnemers aan de discussie van meer belang worden geacht dan de mening van de voorlichter, die vaak qua levensomstandigheden vrij ver van zijn cliënten afstaat.

(5) Bevorderen dat *de voorlichter op het niveau van de deelnemers* praat. Ook als de voorlichter vrijwel alle relevante informatie heeft voor een technisch advies, kan het verstandig zijn gebruik te maken van groepsdiscussies. Hierdoor kan de voorlichter er nl. toe komen om te praten op het niveau van de deelnemers en kan hij ook direct op hun vragen ingaan. Juist als de voorlichter bijzonder deskundig is, is hij heel gemakkelijk geneigd over de hoofden van zijn cliënten heen te praten.

(6) De cliënten helpen zich *bewust te worden van gevoelens*, die een rol spelen bij het nemen van een beslissing. In een goed geleide groepsdiscussie kan men veel van deze gevoelens openlijk bespreken, zodat men zich bewust kan worden van de rol die deze gevoelens spelen bij beslissingen. Veel voorlichters zijn bang dat zij dergelijke gevoelens in de discussie niet kunnen hanteren en trachten de discussie daarom zakelijk te houden. Het gevolg is dat vaak de meest wezenlijke aspecten van het probleem niet besproken worden. We kunnen niet ontkennen, dat een emotionele discussie onder ondeskundige leiding gevaarlijk voor de betrokkenen kan opleveren, maar een discussie over gevoelens hoeft geen emotionele discussie te zijn.

(7) Vooral in het vormingswerk wordt heel veel gebruik gemaakt van groepsdiscussies mede omdat men aan deze discussies op zichzelf een *vormende waarde* toeschrijft. Het is waarschijnlijk, dat zij belangrijk kunnen bijdragen tot de ontwikkeling van verbale vaar-

digheden. Maar ook voor de ontplooiing van de menselijke persoonlijkheid is contact met medemensen essentieel. Alleen in dit contact kan men leren tussen medemensen te functioneren. Vooral wat minder oppervlakkige contacten zijn belangrijk voor de persoonlijkheidsontplooiing. Groepsdiscussies kunnen de mogelijkheid geven tot zulk diepgaand contact. Er is echter geen garantie dat persoonlijkheidsontplooiing altijd als resultaat van een groepsdiscussie tot stand komt. We weten niet precies van welke voorwaarden het afhangt of dit resultaat bereikt wordt. Vermoedelijk is een van de belangrijkste voorwaarden dat in de groep een klimaat van onderlinge genegenheid heerst, waarin ieder groepslid als mens aanvaard wordt. Op basis van deze onderlinge genegenheid kan men dan laten merken welke aspecten van het gedrag van de anderen waardeert en welke men afkeurt.

Met een discussie bereikt men gewoonlijk minder kennisoverdracht dan met een lezing, doordat in een goede lezing de informatie in een logischer samenhang gegeven kan worden dan in een discussie, men bij een lezing het aantal onderwerpen, dat wordt aangeroerd sterker kan beperken dan bij een groepsdiscussie, en in een discussie gewoonlijk niet alle sprekers even deskundig zijn als bij een lezing. Wel is het bij een groepsdiscussie beter mogelijk dan bij een lezing om bij de aanwezigen de behoefte te wekken om kennis te nemen van deze informatie. Bovendien is er verschil in de aard van de kennis, die met lezingen en met groepsdiscussies wordt overgedragen. Lezingen zijn vooral geschikt om theoretische kennis over te dragen. Discussies meer om deze af te stemmen op het publiek en hen te helpen deze kennis in hun eigen situatie toe te passen. In een voorlichtingsprogramma zijn groepsdiscussies dus vooral op hun plaats, als eerst via andere voorlichtingsmethoden enige informatieoverdracht heeft plaatsgevonden.

Wijze van gebruik ²⁰ – Als men regels leest over de wijze waarop een discussie goed geleid kan worden, dan lijken deze vaak zo vanzelfsprekend dat het eigenlijk niet nodig is om ze te geven. Toch houdt men zich hier in de praktijk vaak niet aan. Als de groep zelf deze regels maakt op basis van een analyse van hun eigen ervaring waarbij deze regels nodig en nuttig bleken te zijn, worden ze voor degenen, die ze mee ontwikkeld hebben van zeer

wezenlijke betekenis. Het verdient daarom aanbeveling deel te nemen aan een training in gespreksvoering, waarbij men de gelegenheid krijgt vanuit de eigen ervaring te leren hoe men goed in discussies kan functioneren en deze eventueel kan leiden.

In een groepsdiscussie kan een directieve of een non-directieve voorlichtingsmethode worden toegepast. Bij een directieve methode vertelt de voorlichter wat hij als probleem voor de groepsleden ziet en hoe hij dit zou oplossen. Bij een non-directieve methode zal hij hen helpen zelf hun probleem te formuleren, te analyseren en er een oplossing voor te vinden. De voorlichter kan dan nog wel een deel van de informatie waarover hij beschikt in de discussie inbrengen, maar alleen nadat gebleken is dat de groep er behoefte aan heeft en de andere groepsleden deze informatie niet kunnen geven. In het algemeen verdient deze laatste, non-directieve methode de voorkeur²¹. Weliswaar is een directieve voorlichtingsmethode in sommige gevallen beter dan een non-directieve, maar dan is er weinig reden om gebruik te maken van groepsdiscussies. Men kan het verschil in functie van de directieve en de nondirectieve wijze van het leiden van een discussiegroep ook als volgt aangeven. Als het alleen gaat om het vinden van de beste oplossing voor het besproken probleem, dus om de taak van de groep, dan kan een directieve leiding goed werken, mits de voorlichter eerst van de andere groepsleden voldoende informatie heeft verkregen om het probleem juist te kunnen stellen, mits hij zeer deskundig is en het volledige vertrouwen van de groep heeft. Gaat het daarentegen ook om het verwerken van de gevoelens, die het vinden van een juiste oplossing beïnvloeden, dus om de emotionele kant van het groepsproces, dan is een non-directieve benadering noodzakelijk om een aanvaardbare oplossing te kunnen vinden. Mede op grond van deze gevoelens kan de groep beslissen een andere oplossing te kiezen dan de voorlichter in deze situatie voor zichzelf zou kiezen.

Bovendien blijft bij een directieve benadering de cliënt afhankelijk van de voorlichter. Een volgende keer zal hij bij een dergelijk probleem weer de hulp van de voorlichter nodig hebben. Dit is niet ernstig als het gaat om een eenmalig probleem, voor velen bv. het bouwen van een huis. Voor een regelmatig terugkerend probleem verdient het veelal aanbeveling de cliënten te leren hun eigen keuze

te maken door op een non-directieve wijze voorlichting te geven. Een voorlichter, die dankzij een goede vaktechnische scholing snel doorziet waar de problemen van zijn cliënten liggen en hoe deze opgelost kunnen worden, is vaak geneigd zo snel mogelijk in de discussie met deze informatie te komen, teneinde het probleem vlot op te lossen. Hij hoopt er tijd mee te besparen en daarnaast te voldoen aan de verwachtingen die hij van zichzelf en die anderen van hem hebben, nl. oplossingen te geven. Bovendien kan het zich gedragen als expert ook het gevoel van eigenwaarde van de voorlichter en zijn aanzien bij zijn cliënten versterken. Er zijn dus zakelijke, sociale en psychologische redenen voor de voorlichter om snel met informatie te komen, om bijv. blij te zijn als een groepslid een vraag stelt, die hem de gelegenheid biedt om zijn informatie te spuien. Een bezwaar hiervan is, dat de cliënten hun probleem dan voor zichzelf nog niet duidelijk geformuleerd hebben en nog niet zien dat zij de informatie van de voorlichter nodig hebben om hun probleem op te kunnen lossen. Hierdoor kunnen zij heel weinig doen met deze informatie, en vaak is deze al weer verloren op het moment dat zij de noodzaak ervan wel gaan inzien.

Op grond van bovenstaande overwegingen kan de taak van de discussieleider als volgt worden omschreven. Hij zal moeten bevorderen dat:

- 1 – ieder groepslid zijn informatie in kan brengen en zijn gevoelens kan uiten, zonder dat hij anderen hindert, kortom: dat ieder tot zijn recht komt,
- 2 – het gesprek zodanig gestructureerd wordt dat zonder veel tijdverlies een goede oplossing gevonden wordt voor het probleem van de groep,
- 3 – de groepsleden gestimuleerd worden deel te nemen aan het proces dat tot de oplossing leidt,
- 4 – goede onderlinge relaties in de groep tot stand komen,
- 5 – juiste informatie aangedragen wordt op het juiste moment, ofwel door de groepsleden ofwel door hemzelf,
- 6 – indien onjuiste informatie wordt ingebracht, deze gecorrigeerd wordt, bij voorkeur door andere groepsleden.

Deze opsomming laat al uitkomen dat discussieleiden geen eenvoudige zaak is. Zoals al eerder gezegd is, verdient het aanbeveling

het werk over twee personen te verdelen: de deskundige en de discussieleider. Als dit twee voorlichters zijn, maakt dit de kosten van de groepsdiscussie uiteraard belangrijk hoger. Door de grotere ontwikkeling van het publiek wordt het echter in toenemende mate mogelijk één van hen als discussieleider te trainen. Dit kan bv. een voorzitter zijn van een vereniging waarmee de voorlichtingsdienst vaak samenwerkt of een andere plaatselijke leider.

We zullen nu de genoemde taken wat verder uitwerken en voorzien van nadere aanbevelingen voor het gedrag van de discussieleider.

1 – Het tot zijn recht laten komen van de individuele deelnemers:

– Het probleem van elke deelnemer dient zoveel mogelijk aan de orde te komen. Inventariseer deze problemen aan het begin van het gesprek, leg ze vast op een bord of flipover, en bepaal samen met de deelnemers doel en inhoud van het gesprek.

– Iedere deelnemer dient de kans te hebben aan het woord te komen als hij daar behoefte aan voelt, overigens zonder anderen te hinderen. Let op hoe elke deelnemer de discussie meemaakt en geef hem het woord als hij daaraan behoefte lijkt te hebben. Dit is vaak zichtbaar aan: vooroverleunen, het diep ademen om iets te gaan zeggen. Soms is het ook mogelijk om iemand die weinig spreekt tot deelname te stimuleren door aan te sluiten bij zijn interesse of ervaring (als de discussieleider daarmee bekend is). Probeer een evenwichtige verdeling van spreektijd te bereiken door veelpratende deelnemers wat af te remmen.

– Iedere deelnemer dient zoveel mogelijk te profiteren van wat er in de groep gebeurt. Help de deelnemers zonodig in hun communicatie met anderen, door om verduidelijking van hun mening te vragen en ervoor te zorgen dat vragen beantwoord worden. In het algemeen is het van groot belang dat opmerkingen of vragen van deelnemers aansluiten op elkaar en op het gespreksonderwerp. De discussieleider kan dit thema aan de orde stellen als de spraakverwarring te groot wordt.

2 en 3 – Het structureren van het probleemoplossende gesprek en het stimuleren van de participatie van de deelnemers hierin:

– Optimale deelname voor de groepsleden vraagt niet alleen bo-

Schema 6.2: het structureren van het probleemoplossende groepsgesprek

<i>fase in het probleem-oplossingsproces</i>	<i>het leiden</i>	<i>het voorbereiden</i>
<i>fase van informatie, leider of door hem gevraagde groepsleden staan centraal</i>	stel <i>onderwerp</i> vast in overleg met groep en wat de groep met dit onderwerp beoogt (meningsuitwisseling, informatie-uitwisseling, probleem-oplossing); houd korte <i>inleiding</i> (of vraag een goed geïnformeerd groeps-lid dit te doen), welke het onderwerp omgrenst, verstrek of vraag om gegevens, stel <i>openingsvraag</i> (kort en duidelijk), wacht na de vraag rustig af	peil belangstelling van deelnemers, wat zijn hun belangen, wat is hun kennis en ervaring; verzamel informatie op het probleemgebied, bereid voorbeelden en evt. audiovisuele presentatie voor
<i>fase van probleem-verheldering, inventarisatie van probleemaspecten, groepsleden en deskundige centraal</i>	laat de <i>discussie</i> tot ontwikkeling komen, zorg voor <i>algemene deelname</i> , houd <i>draad</i> van het gesprek vast, <i>vat af en toe samen</i> , voorkom voortijdige <i>standpuntinname</i> , <i>verduidelijk</i> , bewaar <i>evenwicht</i> in de groep, geef aanvullende <i>informatie</i> of vraag erom	welke aspecten van het probleem zijn voor deze groep relevant, welke groepstechniek evt. te gebruiken, welke hulpmiddelen?
<i>fase van standpunt-inname, groep staat nog meer centraal, nu informatie groeps eigendom is</i>	geef discussie vorm zoals hierboven omschreven, <i>peil meningen</i> , voorkom of corrigeer <i>het zich vast bijten</i> in extreme standpunten, <i>vat</i> punten van overeenstemming en verschil <i>samen</i> (evt. op bord), vraag naar oplossingsmogelijkheden voor het probleem	informeer van tevoren naar te verwachten standpunten, verzamel oplossingsmogelijkheden
<i>2e fase van informatie ter voorbereiding van de probleemoplossing, verhoogde interactie, vaak spanning in groep</i>	<i>vat samen</i> : het probleem, de probleem-aspecten, meningen en oplossingsmogelijkheden voor zover genoemd en leg de laatste puntsgewijs vast op bord; <i>suggereer zelf niet genoemde oplossingen</i> ; bespreek met groep <i>consequenties van oplossingsalternatieven</i> . Vraag om <i>ervaringen</i> van groepsleden met genoemde oplossingen	voorbereiding op pro's en contra's oplossingsalternatieven en ervaringen van groepsleden of voor de groep relevante anderen hiermee
<i>fase van probleem-oplossing, met: òf nieuwe vraagstelling, òf compromis, òf ontlopen van een oplossing (commissie e.d.)</i>	kom tot zorgvuldige <i>afweging van oplossingsalternatieven</i> en alle <i>pro's en contra's</i> met de groep; kom zo mogelijk tot <i>gezamenlijke oplossing</i> ; <i>evalueer</i> of oplossing werkelijk uitvoerbaar is voor groepsleden, bespreek moeilijkheden welke bij uitvoering verwacht worden of verwijs hiervoor naar individuele voorlichting eventueel nieuwe vraag	

vingenoemde communicatiebegeleiding, maar ook een duidelijke, door de deelnemers geaccepteerde en logische indeling van het gesprek. Zie hiervoor Schema 6.2. Het kan verhelderend zijn de wijze van behandeling voor de deelnemers op het bord te zetten, zodat in geval van afdwalingen naar dit schema verwezen kan worden, of met de groep besloten kan worden van het schema af te wijken.

- Speel waar mogelijk vragen aan de groep door, vraag om oplossingen, meningen, ervaringen. Bundel bijdragen van deelnemers en leg ze puntsgewijs op bord of flipover vast, als ze van belang lijken voor de oplossing van het probleem van de groep.

4 – Het tot stand komen van goede onderlinge relaties bevorderen:

- Besteed aandacht aan de samenstelling van de groep. Voorkom zo mogelijk dat mensen die elkaar vijandig gezind zijn dan wel qua sociale positie en belangen ver van elkaar staan in één discussiegroep belanden.

- Zijn de deelnemers niet met elkaar bekend, houdt dan eerst een voorstellingsronde waarin door hen tevens verteld kan worden waarom zij belangstelling hebben voor deze voorlichtingsbijeenkomst. Zorg voor naambordjes.

- Laat de deelnemers veel met elkaar praten en neem als discussieleider de discussie alleen over als dit echt nodig is.

- Wees alert op alles wat de goede verstandhouding tussen de deelnemers kan schaden. Overmatig praten of anderszins domineren van een groepslid, bedekte onderlinge verwijten dan wel afkeurende opmerkingen moeten ofwel door de discussieleider bijgestuurd worden ofwel als zodanig aan de orde worden gesteld. De discussieleider kan ook de deelnemer die 'in de hoek' raakt, bijspringen, goed optreden van deelnemers belonen, en in ieder geval zelf het goede voorbeeld geven.

5 en 6 – Het verstrekken van informatie:

- Mits de informatie niet onjuist is, verdient informatie welke de deelnemers aan elkaar geven altijd de voorkeur boven die welke de voorlichter geeft. Alleen als de informatie uit de groep onjuist is of ontbreekt, kan de voorlichter inspringen.

- De voorlichter kan het beste alleen informatie geven op het mo-

ment dat de groep eraan toe lijkt te zijn. Zelfs een vraag om informatie van een groepsdeelnemer dient nog kritisch bekeken te worden: zijn er niet anderen in de groep die die vraag net zo goed of beter kunnen beantwoorden, is het werkelijk een vraag om informatie en geen vraag om bevestiging van de eigen mening van een groepslid?

– Als de rol van discussieleider en voorlichter in één persoon verenigd zijn, dan moet het de groep duidelijk zijn wanneer de leider voor de groep spreekt, een mening van een groepslid verduidelijkt, een samenvatting geeft, en tevens wanneer hij overstapt in de rol van informator om eigen kennis en ervaring over te dragen. Deze rollen mogen niet in elkaar vervloeien!

Discussieleiden is een kunst, omdat het erom gaat het juiste midden te vinden tussen strak en veelvuldig ingrijpen en de groep volledig zijn gang te laten gaan. De eerste, autoritaire, stijl van discussieleiden maakt de groep apathisch of beperkt de communicatie tot een discussie tussen individuele groepsleden en de voorzitter. De tweede stijl (*laissez-faire*), veroorzaakt meestal een sterke daling in produktiviteit en het uiteenvallen van de groep in sub-groepjes.

Het bepalen van de koers kan men het beste samen met de groep doen, via korte tussentijdse evaluaties. Dit kost wel enige tijd, maar het verschaft de discussieleider onvervangbare informatie en bevordert de motivatie tot deelname van de groepsleden. Bij een dergelijke evaluatie is het wel nodig dat de discussieleider de groep weet te motiveren tot onverbloemde kritiek, zich zeker niet gaat verdedigen, en tenslotte laat zien dat hij iets doet met de verkregen informatie.

Sommige voorlichtingsdiensten maken betrekkelijk weinig gebruik van groepsdiscussies, omdat het hun ervaring is dat dit gemakkelijk in gezwam kan ontaarden. Dit komt dikwijls doordat hun voorlichters niet getraind zijn in de methodiek van groepsdiscussies. Voor deze, ons inziens onontbeerlijke, training willen wij graag een lans breken, aangezien men bij een goed geleide groepsdiscussie diep kan doordringen in de voor de cliënten wezenlijke problemen, zelfs die welke zij zo moeilijk vinden dat zij ze liever niet onder ogen zien.

Methoden voor grotere groepen – Bij het bovenstaande is vooral gedacht aan discussies van voorlichters met groepen van 8 tot 15 cliënten. Een nadeel hiervan is uiteraard dat één voorlichter slechts een betrekkelijk klein aantal mensen tegelijk bereikt, zodat dit een kostbare methode is. Er zijn dan ook discussiemethoden ontwikkeld waarmee men een groter aantal cliënten tegelijk kan bereiken. Hiervan geven we een schematisch overzicht op pag. 134 en 135²².

Literatuur

Als een eerste inleiding kan dienen:

M. Dijkstra, *Het leiden van discussiegroepen. Kern en Keur Kaderreeks 73*, Den Haag, 1969.

Wat uitgebreider zijn:

H. P. Zelko, *Moderne vergadertechnieken*, Utrecht, Marka 116, 1971;

A. H. S. Stemerding, *Vergadertechniek en groepsgesprek*, Alphen, Samson, 1971.

Communicatieprocessen in groepen worden besproken in:

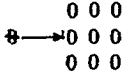
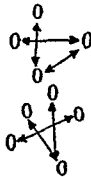
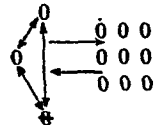
G. M. Philips and E. C. Erickson, *Interpersonal Dynamics in the Small Group*. New York, Random House, 1970.

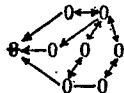
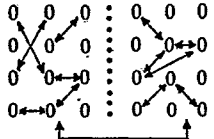
6.2.5 Audio-visuele hulpmiddelen

Bij lezingen en bij andere groepsmethoden kunnen we dankzij de moderne techniek gebruik maken van een groot aantal audio-visuele hulpmiddelen. We denken hierbij o.a. aan schoolbord, flannelbord, flipover, overheadprojector, foto's, tekeningen, grafieken, kaarten, dia's, filmstrips, films, radio, televisie, geluids- en videobanden, en leertoestellen.

De technische mogelijkheden op het gebied van de audio-visuele media maken de laatste tijd een zeer snelle ontwikkeling door. Op het moment bestaat er vooral aandacht voor de videocassettes, die naar het zich laat aanzien het boek ten dele zullen gaan vervangen. Het onderzoek over de werking en het effect van deze middelen en van de invloed van de wijze van gebruik van deze hulpmiddelen op het effect is sterk achtergebleven bij de ontwikkeling van de techniek. De meeste leerboeken op dit gebied zijn dan ook gebaseerd op praktijkervaringen van gebruikers en niet of nauwelijks

Schema 6.3: Enige methoden voor het behandelen van gespreksonderwerpen

methode	wat het bereikt	wat het niet bereikt	hoe mensen deelnemen	wat te doen
toespraak, film of demonstratie	verstrekt geordende informatie	geeft publiek geen kans tot meepraten		kies iemand die het onderwerp kent en het kan presenteren; gebruik zo mogelijk visuele hulpmiddelen; combineer vragen en groepsdiscussie om actieve deelname van het publiek te krijgen
'zoem'-groepen of kleine discussiegroepen	betrekt iedereen in de discussie; geschikt voor het verkrijgen van betrokkenheid bij actie	gaat niet diep op het onderwerp in		verdeel de grote groep in kleine groepen van 4-10 deelnemers, bij voorkeur aan tafels gezeten; stel discussieleider en rapporteur aan voor iedere groep of laat hen aanwijzen; verduidelijk het onderwerp; verzamel groepjes na 5-15 minuten; laat rapport uitbrengen; besluit met algemene discussie
rollenspel	geeft een beter begrip voor inzichten en meningen van anderen	geeft niet veel nieuwe informatie; ordent informatie niet		beschrijf kort wat voor soort persoon de spelers moeten voorstellen; 2-5 spelers; duidt hun meningen aan, maar niet precies wat ze moeten gaan zeggen; kies spelers die goed tegen kritiek kunnen; iemand moet met de spelers naar een andere ruimte gaan, instructie geven en hen in de stemming brengen; iemand anders moet de toehoorders vertellen waarop ze moeten gaan letten; stop voor een groter aantal personen het rollenspel op een punt waarop het publiek er sterk bij betrokken is; dan discussie
panel discussie	verschafft veel gezichtspunten betreffende een onderwerp	leidt niet tot geordende informatie over een gezichtspunt		benodigd: gespreksleider en 3-5 pannelleden met verschillende meningen of ervaringen betreffende het onderwerp; hou het gesprek tussen de pannelleden informeel; spreek het publiek niet toe; vraag het publiek om commentaar

symposium	geeft verschillende, en geordende, gezichtspunten	geeft geen gelegenheid tot sterke deelname door het publiek	$\begin{array}{cccc} 0 & 0 & 0 & 0 \\ \oplus \rightarrow & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 \end{array}$	gespreksleider met twee of drie symposiumleden; ieder lid presenteert staande een korte lezing; gespreksleider brengt symposiumleden met elkaar in discussie en vraagt publiek om commentaar
brainstormen	levert veel ideeën op, breekt het ijs	scheidt nuttige en onnutte ideeën niet		mensen uit het publiek brengen ideeën in over het onderwerp, welke op een bord o.i.d. worden geschreven; aanvaard ieder idee, hoe onzinnig het ook mag zijn; bespreek dan met het publiek welke ideeën de moeite waard zijn om uit te werken
gestileerde discussie	brengt groepen die het in hoge mate oneens zijn tot overleg, dat redelijke kans van slagen heeft; breekt vooroordelen af; dwingt tot zich verdiepen in het standpunt van de tegenpartij	geeft niet veel nieuwe informatie; gaat niet diep op onderwerp in		breng de partijen in aparte ruimtes; laat de groepen argumenten voor hun overtuiging op flipovervellen zetten, alsmede wat vermoedelijk de argumenten van de tegenpartij zullen zijn; beide groepen bekijken vervolgens elkaars flipovervellen; gezamenlijke zitting volgt, tijdens welke alleen verheldering van onduidelijke formuleringen gegeven mag worden; géén discussie; groepen gaan terug naar eigen ruimtes met de opdracht de redenen achter de argumenten van de tegenpartij te formuleren; de laatste opdracht is uit te maken welke verschillen van opinie werkelijk essentieel zijn en welke niet; tenslotte komen de groepen weer plenair bijeen om het eigenlijke overleg te plegen
pro-contra-rollenspel	betrekt iedereen bij het onderwerp; verschaft veel gezichtspunten	ordent informatie niet; weinig diepgang	$\begin{array}{cccc} P & P & P & : & C & C & C \\ P & P & P & : & C & C & C \\ P & P & P & : & C & C & C \\ P & \leftarrow & \oplus & \rightarrow & C \end{array}$	verdeel zaal in groep die alleen argumenten of informatie vóór een standpunt mag geven en een groep die alleen tegen mag zijn; plaats voorin zaal of in gangpad twee stoelen tegenover elkaar en laat pro tegen contra praten, waarbij de spelers elkaar snel moeten opvolgen; doe dit tot argumenten lijken op te drogen; start dan toespraak, film, demonstratie, panel discussie, of symposium over onderwerp van de pro en contra-discussie

op wetenschappelijk onderzoek.

Bij het onderzoek naar het optimale gebruik van audio-visuele media zou men aandacht moeten schenken aan de interrelaties tussen (1) de ontvanger, (2) de boodschap, (3) het medium, (4) de wijze waarop het medium gebruikt wordt en (5) de zender. Dit is helaas slechts bij weinig onderzoeken gedaan. Wel zijn er bijv. ettelijke honderden onderzoeken gedaan, waarbij hoorcolleges vergeleken zijn met colleges, die per televisie werden gegeven. In het algemeen bleek dat de studenten, die de hoorcolleges gevolgd hadden iets betere examenresultaten behaalden, maar de verschillen waren slechts gering. Hierbij is gewoonlijk niet beschreven op welke wijze de hoorcolleges zijn gegeven en op welke wijze de televisie is gebruikt. Bovendien zou het van belang zijn te onderzoeken of bepaalde groepen studenten meer van de televisie profiteren dan anderen, of bepaalde onderwerpen zich beter lenen voor behandeling per televisie dan andere en of bepaalde docenten bijzonder goede resultaten behalen met de televisie.

Door deze opzet van de verrichte onderzoeken is het niet goed mogelijk op grond van onderzoek concrete adviezen te geven over een optimaal gebruik van audio-visuele middelen. Een uitzondering is echter het gebruik van geprogrammeerde instructie. Daarbij zijn de onderzoekers vaak uitgegaan van leerpsychologische theorieën, zodat hun onderzoek wel tot praktisch bruikbare resultaten heeft geleid ²³.

Het blijkt dat het publiek meer onthoudt van een lezing die met audio-visuele hulpmiddelen geïllustreerd wordt dan van een spreker alleen. Oorzaken hiervan zijn vermoedelijk dat:

- 1 deze hulpmiddelen de aandacht van het publiek blijven boeien,
- 2 zij duidelijk kunnen laten zien wat de hoofdpunten van het betoog zijn,
- 3 iets wat via meerdere zintuigen wordt waargenomen beter onthouden wordt dan wat men alleen maar hoort en
- 4 het de mogelijkheid tot onjuiste interpretatie van abstracte begrippen beperkt.

Anderzijds kan een audio-visueel medium ook zoveel details geven, dat de aandacht van de hoofdpunten wordt afgeleid, zodat deze hoofdpunten minder goed overkomen. Een foto kan minder goed werken dan een schetstekening, omdat het meer details geeft.

Deze grotere detaillering kan ook een nadeel zijn van een kleurenfoto boven een zwart-wit foto. Naarmate een audio-visueel hulpmiddel meer informatie bevat zal men het publiek ook meer tijd moeten geven om het goed in zich op te nemen. Een spreker, die goed in zijn onderwerp zit onderschat vaak de tijd, die hiervoor nodig is.

Voor een effectief gebruik van audio-visuele hulpmiddelen is het in de eerste plaats van belang, dat de structurering van de boodschap goed doordacht is. Dan kunnen we ons afvragen hoe we deze structurering kunnen versterken of realiseren met deze hulpmiddelen.

Uiteraard zijn aan het gebruik van deze media ook nadelen verbonden. Niet zelden zijn de kosten hoog. Een voorlichtingsfilm van een half uur kost omstreeks f 60.000,-. Voor dit bedrag kan men ook een voorlichter meer dan een jaar laten werken. Hij kan zijn voorlichting veel beter aanpassen aan de problemen van de individuele cliënt dan deze films. Vaak kost het ook meer tijd om bepaalde begrippen visueel over te brengen dan verbaal. Abstracte begrippen kan men visueel heel moeilijk overbrengen.

Sommige voorstanders van het gebruik van audio-visuele middelen menen, dat het hiermee mogelijk wordt de leerlingen zonder moeite op een plezierige wijze de noodzakelijke kennis bij te brengen. Dit is vermoedelijk onjuist. De leerling leert ook met audio-visuele media alleen als hij er werkelijk moeite voor wil doen.

Literatuur

Een praktisch leerboek is:

W. O. Wittich and C. F. Schuler, *Audio-Visual Materials: Their Nature and Use*. New York, Harper, 4th ed. 1967.

Meer aandacht aan onderzoeksresultaten geven:

J. Ball and F. C. Byrnes, *Research, principles and practices in visual communication*, New York, National Education Association, 1960;

C. F. Hoban, *The State of Art of Instructional Films*, Stanford ERIC Clearinghouse on Educational Media, 1971.

De formulering van de visuele boodschap wordt besproken in:

J. M. Peters, *Theorie van de audiovisuele communicatie*, Groningen, Tjeenk Willink, 1972.

6.2.6 Samenvatting

Bij de groepsmethoden is een directe interactie mogelijk tussen de voorlichter en zijn cliënten en tussen de cliënten onderling. Hierdoor kan de informatie van de voorlichter beter worden aangepast aan de behoeften en de kennis van de cliënten dan bij de massa media. De onderlinge interactie tussen de cliënten kan van veel belang zijn bij de beslissing om een vernieuwing al dan niet toe te passen en om de groepsnormen te wijzigen.

Een lezing vertoont nog vrij veel overeenkomst met de massa media. Deze methode is vooral van belang voor informatie-overdracht, terwijl de groepsdiscussie een belangrijke rol kan spelen bij de besluitvorming van de cliënten. Demonstraties en excursies hebben het voordeel, dat de cliënten hierbij met eigen ogen de gevolgde werkwijze en/of de voor- en nadelen van de getoonde vernieuwing kunnen zien. Dit zal vooral tot een gedragsverandering leiden, als tevens van de gelegenheid gebruik wordt gemaakt om hierover te praten met de demonstrator, c.q. degenen bij wie men op excursie gaat, met de voorlichter en met andere cliënten. Al deze groepsmethoden zijn vooral van belang als zij niet op zichzelf staan, maar ingebouwd worden in een voorlichtingsprogramma, waarin ook met andere methoden wordt gewerkt.

Het effect van lezingen en andere groepsmethoden kan vergroot worden door een goed gebruik te maken van allerlei audio-visuele hulpmiddelen. Helaas is er nog slechts weinig met zekerheid van bekend wat een 'goed gebruik' is.

6.3 Individuele voorlichting ²⁴

De belangrijkste methode om individuele voorlichting te geven is het tweegesprek. Daarom zullen we ons tot de bespreking hiervan beperken. Hierbij komen we terug op het onderscheid tussen directieve en non-directieve voorlichting, dat in par. 2.4 en 6.2.4 al even aan de orde kwam.

Functie van het tweegesprek – Alhoewel het voor een voorlichtingsdienst zeer duur is om haar voorlichters met individuele cliënten te laten spreken, is dit bij een aantal voorlichtingsdiensten toch de meest gebruikte voorlichtingsmethode, o.a. bij de voorlichters van het Ministerie van Landbouw. De voornaamste reden hiervoor is dat deze gesprekken, mits goed gevoerd, de beste methode vor-

men om deze cliënten te helpen bij het nemen van moeilijke beslissingen. Ook als het gaat om betrekkelijk eenvoudige beslissingen zal de cliënt een persoonlijk gesprek vaak zeer op prijs stellen, zolang hij dit niet zelf hoeft te betalen.

De voordelen van het persoonlijk gesprek als voorlichtingsmethode zijn vooral:

1 – De voorlichter kan zich verdiepen in het probleem en de situatie van deze cliënt; voor veel adviezen kan het een belangrijk voordeel zijn deze situatie uit eigen aanschouwing te leren kennen, bijv. door bedrijfsbezoek;

2 – de voorlichter kan de cliënt persoonlijk leren kennen en een indruk krijgen van zijn gevoelens, zijn kennis en zijn capaciteiten om de verschillende oplossingen voor het probleem, die mogelijk zijn, goed uit te voeren;

3 – de voorlichter kan er naar streven de cliënt zelf de oplossing voor zijn probleem te laten ontdekken; dit kan hij doen door de cliënt alleen die relevante informatie te verstrekken, waarover de cliënt niet zelf blijkt te beschikken en door dat pas te doen op het moment, waarop de cliënt zelf de behoefte voelt aan deze informatie; de cliënt is dan gewoonlijk veel meer bereid deze oplossing uit te voeren dan wanneer hij een pasklare oplossing krijgt voorgeschoteld;

4 – de voorlichter kan duidelijk zijn belangstelling tonen voor de problemen en de situatie van de cliënt hetgeen van veel belang is om de cliënt vertrouwen te geven in deze voorlichter.

Bij de bespreking van de massa media wezen we op een aantal selectieve processen, die het moeilijk maken met deze media meningen te veranderen. Ook het tweegesprek blijkt veel vaker tot gevolg te hebben, dat de gesprekspartners een accuraat beeld krijgen van elkaars opvatting dan dat zij elkaar overtuigen. Het communicatie-onderzoek is tot dusverre in hoofdzaak gericht geweest op de factoren die beïnvloeden of men er al dan niet in slaagt de ander te overtuigen. Van de factoren, die een accurate informatie-overdracht bevorderen weten we hierdoor nog niet veel ²⁵.

De hulp van de voorlichter in het besluitvormingsproces bestaat ook bij het tweegesprek niet alleen uit het verschaffen van informatie; dat zou misschien goedkoper kunnen via een goed documentatiesysteem. Daarnaast zijn het systematisch helpen doorden-

ken van het probleem, verwerken van gevoelens en versterken van de wil een genomen besluit uit te voeren belangrijke taken voor de voorlichter. Het vervullen van deze taken is alleen mogelijk in een persoonlijke vertrouwensrelatie. Dit kan niet alleen in een tweegesprek, maar ook in een groepsdiscussie. Een gesprek is echter meer op zijn plaats als de unieke situatie van de cliënt of het unieke probleem, waar de cliënt een oplossing voor zoekt, een belangrijke rol speelt in het beslissingsproces en als de cliënt wel bereid is de informatie, die noodzakelijk is voor de oplossing van dit probleem te verstrekken aan een vertrouwde voorlichter, maar niet aan een groep. Een groepsdiscussie kan daarnaast de aangewezen voorlichtingsmethode zijn als een verandering van groepsnormen gewenst is voor de oplossing van het probleem.

De wijze waarop een voorlichter zijn cliënt kan helpen in een tweegesprek is afhankelijk van de probleemsituatie van de cliënt en van de capaciteiten van de voorlichter en de cliënt om dit probleem op te lossen. Mogelijke situaties zijn:

- 1 de cliënt is zich niet bewust van zijn probleem, maar
 - a de voorlichter meent dit probleem wel juist te zien,
 - b de voorlichter kan de cliënt helpen zijn probleem systematisch te doordenken en daarmee tot een correcte formulering van zijn probleem te komen, of
 - c ook de voorlichter ziet het probleem niet en kan zijn cliënt hier niet mee helpen;
- 2 de cliënt is zich wel bewust van zijn probleem, maar kan het niet zonder hulp oplossen, omdat hij
 - a niet over de nodige informatie beschikt,
 - b niet in staat is zelf de informatie, waarover hij beschikt, systematisch te ordenen en te verwerken,
 - c hij niet over de besluitvaardigheid, de durf e.d. beschikt om uit de beschikbare informatie de nodige consequenties te trekken, of
 - d de oplossing, die voor hem het beste zou zijn niet kan uitvoeren wegens gebrek aan middelen, de sociale controle van zijn groep e.d.

Ook in deze tweede situatie is het niet zeker dat de voorlichter wel de nodige informatie bezit of kan verwerven, de informatie wel systematische kan ordenen e.d.

Een deel van de mogelijke gesprekssituaties kunnen we classificeren in het volgende schema:

Schema 6.3: factoren, die beïnvloeden of een counsellende methode van gespreksvoering al dan niet wenselijk is

		cliënt zich van het probleem	
		bewust	niet bewust
Informatie beschikbaar bij:	voorlichter	technisch advies 1 28	4
	beiden	2	5
	cliënt	3	6
			counseling

Laten we van elk van deze situaties, die in feite slechts punten van een continuüm zijn, een voorbeeld noemen om te laten zien hoe de functie van de voorlichter in de verschillende situaties verschilt.

1 – Een man belt de informatiedienst van de spoorwegen en vraagt: 'Hoe kan ik het goedkoopst per spoor van Arnhem naar Osnabrück reizen?' Alleen door informatie te verschaffen is dit probleem opgelost.

2 – Een boer ziet dat zijn bedrijf te klein wordt en vraagt de bedrijfsvoorlichter welke investeringen hij het beste kan doen om dit te vergroten. De voorlichter kan van verschillende alternatieve begrotingen maken, maar niet zonder een deel van de informatie eerst aan de boer te vragen, bijv. over zijn vermogenspositie. Als de voorlichter de boer een kant en klare oplossing geeft, is de kans aanzienlijk kleiner dat de boer deze oplossing uitvoert, dan wanneer de voorlichter de boer helpt zelf uit te rekenen dat deze oplossing in zijn situatie het beste is.

3 – Een weduwe komt niet met haar pensioen uit. Zij vraagt de voorlichtster waarop ze moet gaan bezuinigen. De weduwe weet wel waar zij het geld aan uitgeeft. De voorlichtster kan in deze situatie niet uitmaken waarop de cliënt moet bezuinigen; dat zal voor iedereen anders liggen. Het voornaamste wat de voorlichtster kan doen, is de vrouw te helpen haar eigen doelen tegen elkaar af te wegen. Is het belangrijker om een dag uit te gaan en een paar keer eieren te eten of om biefstuk te eten en thuis te blijven? De

voorlichtster wordt hier meer een counselor, zoals we die ook in de psychiatrie kennen, dan iemand die advies geeft.

4 – Dat zijn aardappels al in augustus afsterven, komt volgens de boer van de ouderdom. In zijn ogen is hier niets aan te doen, terwijl de voorlichter weet, dat de oorzaak bij een schimmelziekte gezocht moet worden. Het verschaffen van informatie hoe deze ziekte bestreden kan worden, heeft weinig zin, zolang de boer het probleem niet ziet. Voor een technisch opgeleide voorlichter is het veel moeilijker om de boer te helpen dit probleem te ontdekken dan om de in zijn ogen voor de hand liggende informatie te verstrekken.

5 – Het fiscale inkomen van een middenstander is f 5.000,— hoger dan dat van een ongeschoolde arbeider en de man meent dat het goed gaat, maar als hij in een bedrijfseconomische boekhouding rekening zou houden met het loon van zijn vrouw die regelmatig in de winkel staat, met dat van zijn schoolgaande kinderen, die bij drukte inspringen en met rente en afschrijving, kwam hij op f 5.000,— verlies per jaar. Hierdoor is er niet voldoende kapitaal om de zoon ooit in staat te stellen het bedrijf over te nemen. Het is twijfelachtig of het verstrekken van deze informatie tot gevolg zal hebben, dat de middenstander zich bewust wordt van het probleem en bereid is aan de oplossing te werken. Deze informatie bedreigt zijn gevoel van eigenwaarde in sterke mate, zodat hij deze moeilijk zal kunnen accepteren en verwerken. Als er een goede vertrouwensrelatie is tussen de voorlichter en de middenstander, kan deze hem wel helpen het probleem zelf te ontdekken. De eerste taak van de voorlichter is dus door het stellen van de juiste vragen de middenstander te helpen zijn eigen situatie juist te analyseren. Daarna kan hij op een dergelijke wijze als bij geval 2 de cliënt helpen het probleem op te lossen.

6 – Een organisatieadviesbureau wordt door de directeur van een bedrijf te hulp geroepen, omdat zijn arbeiders weinig efficiënt werken. Het blijkt de adviseur echter, dat het voornaamste bedrijfsprobleem is, dat de directeur zelf niet efficiënt werkt. Oplossing van dit probleem is niet gemakkelijk, omdat dit niet de opdracht van het organisatieadviesbureau is en omdat de ontdekking van het probleem bedreigend is voor de directeur. Men zal moeten trachten een situatie te scheppen, waarin de directeur het probleem zelf

ontdekt.

Uit de bespreking van deze 6 situaties blijkt dat de methodiek van gespreksvoering afhankelijk moet zijn van de situatie. De situaties 2 en 5, waarbij zowel de voorlichter als de cliënt over een deel van de noodzakelijke informatie beschikt, komen in de praktijk het meeste voor. Een belangrijk onderscheid in deze gespreksmethodieken is dat tussen het diagnose-recept model en het counselings model met het participatiemodel als tussenvorm ²⁷.

Bij het *diagnose-recept* model stelt de voorlichter de cliënt een aantal vragen om inzicht te krijgen in de aard en de oorzaak van het probleem, denkt na over de oplossingsmogelijkheden en geeft dan zijn oplossing aan de cliënt. Dit is een methode, die veel door artsen wordt toegepast. Zij kan goed werken in die situaties waarin naar het inzicht van de betrokkenen alleen de voorlichter in staat is een oplossing voor het probleem te vinden terwijl de cliënt erop vertrouwt dat de voorlichter hem het juiste advies zal geven. Doordat de activiteit hier alleen wordt vervuld door de voorlichter werkt deze methode de passiviteit van de cliënt in de hand. Lang niet altijd is de cliënt bereid de door de voorlichter gekozen oplossing uit te voeren met name niet als dit voor hem belangrijke gedragsveranderingen met zich meebrengt, terwijl hij emotioneel gebonden is aan zijn oude gedrag. Het is ook geen uitzondering, dat de cliënt andere doelen heeft dan de adviseur veronderstelde bij de keuze van zijn oplossing.

Bij het *counselings* model gaat men er vanuit dat de cliënt het recht en de taak heeft voor zijn wezenlijke problemen zelf een oplossing te kiezen. In dit gesprekstype geeft de voorlichter geen informatie of waarde-oordelen, zoals bij het diagnose-recept model, maar stelt vragen die direct het gedachtenspoor van de cliënt volgen. Hij helpt daarmee de informatie waarover de cliënt beschikt te ordenen, opdat de cliënt dan in staat zal zijn een weloverwogen keuze te maken. Dit is een methode, die in de psychiatrie veel wordt toegepast, maar bij de voorlichting nog maar weinig. Toch is deze gespreksvorm ook hier op zijn plaats, als het gaat om wezenlijke problemen voor de cliënt en waarover deze zelf de informatie heeft, die voor een goede oplossing noodzakelijk is.

In veel voorlichtingssituaties heeft men te maken met een tussen-

vorm van beide bovengenoemde modellen. Een technisch juist advies, dat nooit wordt uitgevoerd, heeft minder effect dan een in de ogen van de voorlichter iets minder juist advies dat in praktijk wordt gebracht, omdat de cliënt erachter staat. Dit is veelal te bereiken met een *participatie* model. Door met dit model te werken wordt bovendien in veel gevallen de kwaliteit van het advies verbeterd, omdat zowel de kennis van de cliënt als die van de voorlichter volledig benut kan worden. Bij de formulering van het probleem zal men hierbij in hoofdzaak op counsellende wijze tewerk gaan. Bij het overzien van de oplossingsmogelijkheden zal de voorlichter, als blijkt, dat de cliënt niet over de relevante informatie beschikt, zijn informatie moeten inbrengen. De keuze van de oplossing is weer de verantwoordelijkheid van de cliënt, zodat de voorlichter dan weer een counsellende rol krijgt.

We hebben de indruk dat veel Nederlandse voorlichters niet bewust kiezen welk gespreksmodel in de gegeven situatie het meest op zijn plaats is. Zij hebben een vaktechnische opleiding gehad en zien het als hun taak hun cliënten vaktechnische informatie te geven. Het is hen nooit geleerd om met non-directieve, counsellende methoden hun cliënten te leren zoveel mogelijk zelf een oplossing te vinden. Ook in het onderwijs, waarin zijzelf hun vak-kennis hebben verworven, zijn zij gewoonlijk aan tamelijk directieve methoden van kennisoverdracht gewend geraakt. Bovendien verwacht men gewoonlijk van een deskundige, dat hij met zijn meerdere kennis problemen oplost en adviezen geeft en niet dat hij de cliënt aan het denken zet. De laatste tijd begint men echter de bijscholing van de voorlichters mede te richten op training in gespreksvoering en niet langer uitsluitend op vaktechnische kennis.

Wijze van gebruik – Ten aanzien van de in het voorafgaande genoemde counsellende benadering zijn de volgende, op onderzoek gebaseerde, bevindingen uit de school van Carl Rogers van belang²⁸. Hij stelt, dat '... in a wide variety of professional work involving relationships with people – whether as a psychotherapist, teacher, religious worker, guidance counselor, social worker, clinical psychologist – it is the quality of the interpersonal encounter with the client which is the most significant element in determining effectiveness'. In de relatie met de cliënt zijn in het bijzonder de

volgende houdingscomponenten van de adviseur van belang:

- 1 *congruentie*, waarmee bedoeld wordt, dat de adviseur zichzelf is, zonder facade; hij moet als 'echt' door zijn cliënt ervaren worden;
- 2 *empathie*, zich in kunnen leven in de gevoelens van de cliënt;
- 3 *genegenheid*, een houding waaruit duidelijk blijkt, dat de cliënt als mens aanvaard wordt;
- 4 *onvoorwaardelijkheid van deze aanvaarding*; hoe de cliënt ook is, de adviseur zal hem moeten trachten te aanvaarden zoals hij is.

Deze vier houdingscomponenten bleken in het, voornamelijk op psychotherapeutisch terrein uitgevoerde, omvangrijke onderzoek sterk samen te hangen met het effect van de behandeling. Indien de Nederlandse voorlichter zich begeeft op counselend terrein, zouden ook bovengenoemde houdingscomponenten samen kunnen hangen met het succes van zijn werk ²⁹.

Hoe deze principes in de praktijk van de gespreksvoering uitgewerkt kunnen worden kan alleen goed beschreven worden door iemand die zelf over een ruime trainingservaring op dit gebied beschikt. Daarom laten we hier een enigszins bewerkte versie volgen van een beschrijving die A. Houttuyn Pieper heeft gemaakt van de rol van de voorlichter in het tweegesprek. Zijn benadering komt het sterkst overeen met die van het participatiemodel. Het is in feite een toepassing van de gedachtengang uit par. 5.1 over besluitvorming.

Begin van het gesprek – Dit begin zal verschillend zijn, afhankelijk van de omstandigheden of de cliënt de voorlichter persoonlijk kent en de voorlichtersrol en de subrollen daarvan kent, d.w.z. weet hij welk gedragspatroon hij kan verwachten van iemand die voorlichter is. Kent hij zowel de voorlichtersrol en -subrollen als de persoon van de voorlichter dan zal de cliënt bij het zien van de voorlichter, zo hij daaraan behoefte heeft, direct inspelen op de voorlichtersrol en dan kan het voorlichtingsproces een aanvang nemen. Dit proces zal overigens verstoord worden als de voorlichter gedrag vertoont dat tegen de voorlichtersrol ingaat. Hoe beter de cliënt de voorlichter kent hoe meer hij in dit opzicht kan verdragen.

Kent de cliënt wél de voorlichtersrol maar niet de persoon van de voorlichter dan kan het voldoende zijn als de laatste zich identificeert als voorlichter door het noemen van zijn functie. Meestal echter zal de cliënt dan in het begin van het contact bewijzen willen zien dat de voorlichter inderdaad in deze rol wil en kan optreden vóór hij bereid is op deze rol geheel in te spelen, door bijv. vertrouwelijke informatie te geven. Kent de cliënt de rol van de voorlichter niet, zoals in ontwikkelingslanden nogal eens het geval is, dan zal hij geheel afgaan op het momentele gedrag van de *persoon* van de voorlichter en niet kunnen anticiperen en inspelen op de voorlichtersrol. Wil de voorlichter de boer de voorlichtersrol laten leren kennen dan zal hij een consistente en constante demonstratie van deze rol moeten geven en dit gedrag als beroepsrol moeten identificeren.

De basis van de relatie voorlichter-client ligt in de aanname door beiden dat hun uiteindelijke belangen samenvallen. Als de cliënt hiervan nog niet overtuigd is zal de voorlichter hem hiervan niet alleen met woorden moeten proberen te overtuigen, maar vooral ook door zijn optreden. Dit kan hij doen door direct aan het begin van het gesprek het belang van de cliënt, zoals deze het ziet, centraal te stellen. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is in de eerste plaats de *vraag* naar wat de cliënt wil bereiken (waarbij vooral ook naar uiteindelijke doelen gevraagd moet worden), naar de manier waarop hij dit denkt te doen en naar de moeilijkheden die hij ziet. Vervolgens is van groot belang dat de voorlichter grote *belangstelling* en *begrip* toont voor de antwoorden van de cliënt en erop doorgaat met vragen. Dit alles zal, meer dan verklaringen, de cliënt overtuigen van de bedoeling van de voorlichter om de belangen van zijn cliënt te dienen. Als de voorlichter niet werkelijk de bedoeling heeft de belangen van de cliënt te dienen, kan hij trachten de indruk te vestigen, dat dit wel het geval is. Gewoonlijk lukt het niet om een aantal cliënten langere tijd voor de gek te houden. Een poging hiertoe heeft meestal zeer ongunstige gevolgen voor het vertrouwen van de cliënten in deze voorlichter.

Ook later in het contact zal het dikwijls nog herhaaldelijk voorkomen dat er onduidelijkheid of zelfs misverstand optreedt over de rol of de subrollen van de voorlichter in relatie tot de behoeften, wensen en opvattingen van de cliënt. Hoe langer deze voort-

duren hoe meer schade zij aan de relatie en aan het voorlichtingsproces kunnen toebrengen. Het is daarom belangrijk dergelijke onduidelijkheden zo gauw mogelijk ter discussie te stellen, opdat voorlichter en cliënt tot harmoniërende visies op de rol van de voorlichter kunnen komen. Wij kunnen dit *rolverduidelijking* noemen.

Wij gaan er nu vanuit dat de situatie waarvoor de voorlichter staat *niet* zodanig is dat een directief advies mogelijk en voldoende is. De methodiek van de gespreksvoering levert bij een directief advies nl. niet zoveel moeilijkheden op. Voorwaarden voor het geven van een effectief advies zijn o.a. dat de voorlichter en de cliënt het over het probleem en de doelstelling eens zijn, dat de voorlichter voldoende met de situatie van de cliënt op de hoogte is en voldoende deskundig is, dat de voorlichter meent dat het niet mogelijk of nodig is dat de cliënt de oplossing grotendeels of geheel zelf vindt en dat tenslotte de cliënt voldoende vertrouwen heeft in de deskundigheid van de voorlichter. Als aan deze voorwaarden niet is voldaan zal de voorlichter zijn cliënt moeten stimuleren tot onderzoek van zijn uitgangspunten en conclusies en van de betekenis van zijn ervaringen en van zijn kennis. Dit vereist een grote vaardigheid in het sturen van het gesprek en van het denken van de cliënt. Verder zal de voorlichter op het geëigende moment de kennis moeten inbrengen die de cliënt mist. Wij zullen ons nu eerst bezighouden met deze aspecten van het gesprek en pas later met de problematiek in het vlak van de gevoelens.

Het kennis- en het denkaspect van het oplossen van problemen – Een veel voorkomend patroon bij het oplossen van problemen door de cliënt is het volgende:

- 1 hij wil iets bereiken;
- 2 hij ontmoet een obstakel;
- 3 hij gaat proberen dit obstakel te begrijpen, te conceptualiseren en te verklaren in termen van vroegere ervaringen (bijv.: niet hard genoeg gewerkt, de goden niet voldoende eer bewezen, niet voldoende kunstmest gestrooid);
- 4 hij gaat op grond van 3 zoeken naar een oplossing waarmee hij eerder kennis heeft gemaakt en waarvan hij meent dat ze gezien de door hem vooronderstelde oorzaken van het pro-

bleem een goed effect hebben;

- 5 (a) als zijn leven sterk door gewoonten en tradities wordt beheerst zal hij de zo gevonden oplossing, zonder veel nader onderzoek op bruikbaarheid, toepassen;
- (b) als hij rekening houdt met de mogelijkheid dat er enkele variabelen zijn veranderd waardoor hem reeds bekende oplossingen niet helemaal opgaan, dan zal hij, eventueel na een door hem ontworpen aanpassing van de oplossing, eerst deze oplossing gaan uitproberen; als hij daarbij tevreden is zal hij de oplossing toepassen.

Wat kan er gebeuren als hij in dit proces geconfronteerd wordt met de voorlichter? Als deze meent dat de doelstellingen, de probleemstelling en de oplossing van de boer ongeveer juist is, zal hij hoogstens helpen bij fase 5b. De voorlichter is echter de representant van een geheel andere wijze van denken dan die van veel cliënten, nl. de wetenschappelijke. Tot het wezen van de wetenschap behoort dat zij abstraheert door afstand te nemen van de verschijnselen en daardoor nieuwe oorzaak-gevolg relaties ontdekt, tot nieuwe probleemstellingen komt en daarop aansluitend tot nieuwe oplossingen.

De voorlichter staat nu voor de taak het denken van de cliënt zodanig te sturen dat deze al nadenkend over zijn problemen en de door hem gevonden oplossing tot het inzicht komt dat daarin lacunes voorkomen en dat hij, geconfronteerd met de inzichten en de informatie van de voorlichter, een meer adequate probleemstelling en oplossing opbouwt. Dit hoeft niet altijd de oplossing te zijn, die de voorlichter voor ogen stond.

De volgende onderdelen van het probleemoplossingsproces dienen in onderlinge relatie te worden onderzocht:

- 1 de doelstellingen (wensen),
- 2 beperkende en bevorderende condities,
- 3 de bestaande situatie,
- 4 de probleemstelling (als discrepantie tussen 1 en 3),
- 5 de oorzaken van het probleem,
- 6 criteria voor de oplossing,
- 7 mogelijke oplossingen,
- 8 testen van oplossingen t.a.v.
 - bedoelde consequenties

- onbedoelde consequenties – gewenste,
- ongewenste
- vereiste middelen en de beschikbaarheid daarvan,

9 keuze van oplossing.

Uit het voorgaande blijkt dat de gespreksvoering voor een voorlichter vooral moeilijk is bij cliënten wier leven sterk door tradities en gewoonten wordt bepaald. Bij moderne mensen, wier wijze om een probleem te analyseren sterk overeenkomt met de wetenschappelijke denkwijze van de voorlichter, zijn deze moeilijkheden veel geringer. Daar kunnen zich wel moeilijkheden voordoen bij problemen, die een cliënt niet alleen tracht op te lossen met wetenschappelijke inzichten, maar waarbij hij ook sterk door zijn gevoelens wordt beïnvloed.

Gespreksmethodiek – Met betrekking tot 1, 2, 3 en 4 kan het gewenst zijn dat de cliënt doelstellingen leert zien in hun middelrelatie tot andere van zijn wensen en uitgangspunten. Pas dan zal hij ze eventueel veranderen of opgeven. Men kan dit bereiken door vragen te stellen over uitgangspunten en uiteindelijke doelstellingen en over samenhangen en prioriteiten. Belangrijk is dikwijls dat men *door* blijft vragen in het spoor waarin de cliënt zit. Door het naar voren halen van bepaalde elementen in het denken van de cliënt kan men bevorderen dat hij ineens nieuwe samenhangen gaat zien en tot een vruchtbaardere operationele definitie van het probleem komt (vergelijk de bespreking van de theorie van Bruner in par. 5.3). De voorlichter kan de cliënt daarna helpen met deze nieuwe visie te oefenen (reinforcement).

Komt de cliënt niet zelf tot de nieuwe visie dan kan de voorlichter deze aan hem voorleggen en wel zodanig dat deze aansluit op het denken van de cliënt. De cliënt kan daarna tot plotseling inzicht komen. Doet hij dit niet dan zal hij de visie van de voorlichter op gezag moeten aannemen en er misschien, door ermee te experimenteren de waarde van gaan inzien. Hij zal echter ook afweerreacties kunnen gaan vertonen.

Wij hebben hierboven gedacht aan de volgende methoden om het denken van de cliënt te stimuleren en te sturen.

(1) *Samenvatten* hetgeen de cliënt heeft gezegd met alle eventuele consequenties en onjuistheden die daarin voorkwamen en hem

vervolgens vragen of hij dit heeft bedoeld. Dit is een methode die men wel de benaming 'spiegelen' of 'reflecteren' heeft gegeven en die vooral door de psychotherapeut Carl Rogers is ontwikkeld. Men geeft hierbij de cliënt de gelegenheid zich goed te realiseren wat hij eigenlijk heeft gezegd en zich te bezinnen op de juistheid ervan. Dit vereist van de voorlichter dat hij zeer goed luistert naar wat de cliënt eigenlijk zegt of wil zeggen. De voorlichter bevordert op deze wijze dat de cliënt terugkoppelt. Hij doet dit op een tamelijk non-directieve wijze, d.w.z. dat hij weinig van zijn eigen opvattingen en kennis inbrengt. Een zekere richting geeft hij wel door sommige punten van het door de cliënt naar voren gebrachte wat meer te benadrukken dan andere. Hij bereikt hiermee dat de cliënt juist deze punten nog eens goed overdenkt. Deze zgn. non-directieve wijze van het bevorderen van terugkoppeling heeft het voordeel dat de cliënt gestimuleerd wordt zelf actief te zijn en dat zij weinig afweer opwekt die dikwijls wél ontstaat als de voorlichter meer van zijn eigen opvattingen en kennis inbrengt. Voorwaarde is echter dat de cliënt zelf wil denken en ook iets in te brengen heeft.

(2) *Vragen stellen.* Met behulp van de vraag kan men bevorderen dat de cliënt relevante kennis waarover hij beschikt inbrengt, dat hij zich lacunes in zijn kennis en inzicht bewust wordt en tot creativiteit wordt gestimuleerd. De vraag is in zoverre directief dat er altijd iets van de uitgangspunten en het oordeel van de vragensteller in doorklinkt. Dit kan in sterke of minder sterke mate het geval zijn. Als de cliënt de uitgangspunten van de voorlichter aanvaardt of zijn vragen als blijf van belangstelling of als een positieve uitdaging aan zijn denkvermogen ervaart dan zal de vraag goed werken. Zij heeft dan het voordeel boven de eerstgenoemde methode dat men dikwijls sneller opschiet. Leidt de confrontatie met inzichten van de voorlichter welke in de vraag geïmpliceerd zijn echter tot weerstanden bij de cliënt dan kan dit de vooruitgang van het gesprek sterk vertragen.

(3) Het geven van *informatie* en het voorleggen van modellen voor oplossingen. De voorlichter draagt hier nieuwe elementen aan die de cliënt voor het probleem stellen dat hij ze moet absorberen in zijn gedachtenstroom. De cliënt zal vooral belangstelling hebben voor de informatie en de voorstellen van de voorlichter

als deze worden ingebracht op het moment dat hij er in zijn denken aan toe is. Komt de voorlichter er eerder mee dan wordt de informatie dikwijls niet opgenomen. Verder is van belang dat zij in een voor de cliënt hanteerbare vorm wordt aangeboden.

(4) Het leveren van *commentaar*. Een dergelijk commentaar is wel de meest directieve poging tot beïnvloeding. De voorlichter keurt wat de cliënt oppert af of goed vanuit zijn eigen referentiekader. Des te meer hij zijn oordeel fundeert met 'harde' feiten des te eerder zal de cliënt geneigd zijn het te aanvaarden. Als het een goedkeuring is werkt het als een extra verankering voor de bestaande mening (re-inforcement) en wel des te sterker naarmate de cliënt de voorlichter meer gezag toekent.

Is het commentaar afkeurend dan zal de reactie van de cliënt sterk verschillend kunnen zijn. Hoe onzekerder en kwetsbaarder hij zich voelt des te groter is de kans dat een dergelijk commentaar hem tot reacties van vlucht, afweer of agressie brengt, waardoor de mogelijkheid hem met voorlichting te helpen vermindert. Sommige zekere of agressieve naturen vragen om een harde confrontatie met de mening van de voorlichter en dan is het dikwijls nuttig die te geven. Kent men de cliënt niet dan doet men echter beter bij de eerste contacten deze 'harde' benadering te vermijden.

Keren wij nu terug naar de verschillende onderdelen van het probleemoplossingsproces dan kunnen wij in eerste instantie stellen dat ook bij de punten 5 t/m 9 de hierboven behandelde methoden van beïnvloeding gehanteerd kunnen worden. Het lijkt waarschijnlijk dat bij het zoeken naar oorzaken van het probleem (5) evenals bij de eraan voorafgaande punten 1 t/m 4 een weinig directieve benadering de voorkeur verdient voorzover het gaat om het mobiliseren en hergroeperen van bij de cliënt reeds aanwezige kennis en inzichten.

Bij het zoeken naar criteria voor oplossingen en het combineren daarvan tot alternatieve oplossingen zal dikwijls de inbreng van de voorlichter in de vorm van informatie en modellen groter moeten zijn. Bij het toetsen van de alternatieven is dikwijls een inbreng door zowel de cliënt (kennis van eigen situatie) als door de voorlichter (kennis van ervaring van anderen en van resultaten van de wetenschap) nodig.

De keuze dient de voorlichter aan de cliënt over te laten. Hij kan hem echter helpen door hem te stimuleren een problematisch besluit nog eens te overdenken of door hem te helpen over een verstandig besluit extra zekerheid te krijgen.

Daar waar het van groot belang is dat de cliënt zelf denkt of waar er gevaar is dat hij vlucht of agressief reageert is een weinig directe benadering te prefereren.

Het aspect van de gevoelens en emoties – Veelal wordt de cliënt bij het werken aan de oplossing van zijn probleem in zijn emoties en gevoelens beroerd. Er wordt dikwijls gesteld dat het belangrijk is dat de cliënt emotioneel betrokken is bij het onderwerp omdat dit hem motiveert bij het leren. Hiermee wordt bedoeld dat hij een gevoel van urgentie moet hebben t.a.v. het oplossen van zijn probleem. Miller³⁰ wijst er overigens op dat een zeer sterke emotionele betrokkenheid de cliënt in de weg staat bij het oplossen van zijn probleem: 'problem-solving is best carried out under conditions of moderate involvement and concern'. Dit betekent dat de voorlichter in het belang van de cliënt er goed aan doet de cliënt bij een wat al te sterke emotionele betrokkenheid te helpen tot een iets grotere mate van distantie te komen.

Gevoelens kunnen verbonden zijn aan waarden. Iemand 'houdt' van iets of heeft er een 'afkeer' van. Een dergelijke houding is meestal voor een deel gebaseerd op kenniselementen. Als de voorlichter meent dat deze kennis niet juist is kan hij deze kennis trachten te beïnvloeden. Het valt te betwijfelen of hij ook een taak heeft bij de beïnvloeding van de gevoelsbasis van de houding. Hij kan deze beter als feitelijk uitgangspunt aanvaarden.

Een andere vorm waarin de cliënt tijdens het proces van de voorlichting gevoelsmatig betrokken kan worden is het optreden van passiviteit, vlucht of agressiviteit. Deze kunnen o.a. in drie soorten relaties optreden:

- in de relatie tussen de cliënt en de voorlichter,
- in de relatie tussen de cliënt en anderen,
- in de relatie tussen de cliënt en zichzelf.

T.a.v. de voorlichter kan de cliënt zich bedreigd, onzeker of geïrriteerd voelen of sterke sympathie voelen of zich erg afhankelijk voelen. Als dit leidt tot passiviteit, vlucht of agressiviteit kan

het voor de cliënt moeilijk zijn van de hulp van de voorlichter te profiteren. De voorlichter zal dan moeten proberen deze gevoelens te veranderen.

T.a.v. anderen kan de cliënt soortgelijke gevoelens koesteren als t.a.v. de voorlichter zijn genoemd en deze kunnen eveneens tot reacties leiden die het de cliënt beletten zijn probleem op te lossen wanneer daarbij tevens bijvoorbeeld samenwerking of andere vormen van activiteit t.a.v. deze andere personen een voorwaarde is.

De voorlichter zal dan moeten proberen de cliënt te helpen de invloed der gevoelens dusdanig te verminderen dat de cliënt in ieder geval tot een rationelere overweging van het vóór en tegen van verschillende acties kan komen. Wil de cliënt proberen bepaalde gevoelens zoals angst of boosheid te overwinnen dan kan de voorlichter hem hierbij proberen te helpen.

T.a.v. zichzelf kan de cliënt gevoelens van schaamte, van minderwaardigheid of onmacht krijgen die eveneens tot passiviteit, vlucht (bijvoorbeeld in de vorm van rationalisaties) of agressiviteit leiden. Hierdoor kan hij in sterke mate gehinderd worden in zijn produktiviteit bij het oplossen van zijn problemen. Ook hier kan de voorlichter de cliënt helpen deze gevoelens op te heffen of te transformeren tot voor de cliënt nuttigere gevoelens.

Het is geenszins de bedoeling dat de voorlichter zich gaat bezighouden met psychiatrische problemen, zoals sterke angstgevoelens, extreme reacties van vlucht uit de realiteit enz. Het is ook niet de bedoeling dat hij andere technieken gebruikt dan die welke hij en zijn cliënt als normale vormen van menselijke interactie kunnen ervaren. Voor het gebruik van andere technieken zijn voorlichters niet geschoold en zij behoren ook niet tot hun rol.

Waar het om gaat is dat de cliënt zoveel mogelijk in een situatie gebracht wordt die hem in staat stelt zelf zijn gevoelens enigszins te onderkennen en er aan te gaan werken. Carl Rogers meent dat de therapeutische gesprekstechniek die hij heeft ontwikkeld juist in dit opzicht behulpzaam is. Zij heeft twee belangrijke elementen. De ene is non-directieve terugkoppeling t.a.v. gevoelens. Dit betekent dat de voorlichter moet proberen de gevoelens van de cliënt te onderkennen. Vervolgens moet hij deze waarneming aan de cliënt zo objectief mogelijk voorleggen. Dit vraagt van de voorlichter een grote mate van vermogen tot inleven in anderen, tot

de zgn. empathie. Het tweede element is een sympathieke begrippe houding, dus een zich onthouden van een beoordeling. Dit laatste is vooral moeilijk als de gevoelens en meningen van de cliënt bedreigend voor de voorlichter zijn.

De benadering van Rogers gaat uit van de vooronderstelling dat gevoelens een eigen, gevoelsgeoriënteerde benadering vragen. Natuurlijk kan men invloed op gevoelens uitoefenen door het overdragen van kennis. Iemand die bang is voor een ander zal zijn angst dikwijls verliezen als hij te weten komt dat die ander ook bang voor hem is. Daar gevoelens dikwijls in het onderbewuste wortelen mag men niet verwachten dat men ze met kennis alleen kan beïnvloeden. Men moet ze dan direct als gevoelens aanspreken. Dit doet men door de gevoelens zoals ze beleefd worden onderwerp van gesprek te maken in een sfeer waarin de cliënt zich niet bedreigd of eenzaam voelt maar ondersteund en begrepen. Hij zal dan eigen gevoelens, ook als ze bedreigend voor hem zijn met een zekere distantie kunnen gaan begrijpen en verwerken.

Samenvatting

Ondanks zijn hoge kosten is het tweegesprek voor verschillende voorlichtingsdiensten de belangrijkste voorlichtingsmethode. Deze methode is vooral van belang, omdat zij de cliënten kan helpen voor hen belangrijke problemen grondig te doordenken en op grond hiervan een besluit te nemen. Bij een aantal eenvoudige problemen kan de voorlichter volstaan met het geven van informatie of van een concreet advies. In veel gevallen heeft de voorlichter slechts een deel van de informatie, die nodig is om het probleem op te lossen; daarnaast zijn ook de doelen, de situatie en de gevoelens van de cliënt van veel belang. Dan kan de voorlichter met een participierend gespreksmodel werken, waarmee hij de cliënt kan helpen een weloverwogen besluit te nemen, dat kan afwijken van het besluit dat de voorlichter zelf in deze situatie genomen zou hebben.

Literatuur

A. Houttuyn Pieper, Het moeilijke gesprek in de voorlichting, *Landbouwkundig Tijdschrift*, 81 (1969) 10-15.

A. Houttuyn Pieper, De rol van de voorlichter in het persoonlijk

gesprek, *Volksoopvoeding*, 17 (1968) 65-78.

N. R. F. Mayer, *Het gesprek als stimulans*, Utrecht, 1966, Marka 45.

C. R. Rogers, The Characteristics of the Helping Relationship, *Personal and Guidance Journal* 37 (1958) 6-16; dit belangrijke artikel is herdrukt in vele 'readers' over counseling.

P. B. Bierkens, *Woord en communicatie, Gespreksvoering in theorie en praktijk*, Nijmegen, Dekker en van de Vegt, 1972.

6.4 Multimedia benadering

Uit het voorgaande blijkt dat elke voorlichtingsmethode zijn eigen voor- en nadelen heeft. Hierdoor heeft het weinig zin om te vragen wat de beste voorlichtingsmethode is, maar wel om te vragen welke functie elke methode in een voorlichtingsprogramma kan spelen. In een dergelijk programma verdient het in het algemeen aanbeveling de verschillende methoden bewust te combineren. Voor elke functie, die vervuld moet worden kan men dan de meest geschikte methode kiezen.

Een voorbeeld waarbij zeer systematisch met deze multimedia benadering wordt gewerkt is de Engelse Open Universiteit. Bij de eerste plannen hiervoor was het de bedoeling het universitaire onderwijs per televisie te geven. Bij de uitwerking bleek echter dat televisie lang niet altijd het meest geschikte medium is. Soms is de visualisering niet belangrijk, zodat men evengoed en veel goedkoper met de radio kan werken in plaats van met de televisie. Vaak is het belangrijk dat de student de aangeboden informatie regelmatig kan herlezen. Daarom wordt veel met leerboeken en ander schriftelijk materiaal gewerkt. Ook werkt men met bijeenkomsten om de studenten de gelegenheid te geven in het laboratorium te oefenen of groepsdiscussies te voeren e.d. Daarnaast zijn ook persoonlijke gesprekken tussen studenten en docenten nodig om de studenten te helpen met hun moeilijkheden.

Deze multimedia benadering is niet alleen van belang om elke functie die in het communicatieproces vervuld moet worden, te laten vervullen door het meest geschikte medium. Daarnaast bereikt men hiermee gewoonlijk ook een groter publiek. Zo kan men bijv. de minder ontwikkelde mensen beter via de televisie bereiken en de meer ontwikkelde beter via schriftelijke voorlichting.

Uit reclame-onderzoek blijkt bovendien dat de ontvanger die een bepaalde boodschap via meerdere media ontvangt hierdoor extra wordt geattendeerd, doordat hij iets bekends herkent in een andere context. Enigszins overdreven wordt dit wel de schok der herkenning genoemd ³¹.

Het nut van de multimedia benadering is het duidelijkste aangetoond in het onderzoek over radiofora. Bij zo'n *forum* wordt naar aanleiding van een voorlichtend radioprogramma in kleine groepen gediscussieerd, veelal zonder dat er een voorlichter bij is. De conclusies van deze discussies en de vragen waar men graag een ander antwoord op wil hebben, worden naar de programmamakers gezonden. Deze vragen worden ten dele beantwoord bij het begin van de volgende radiouitzending, ten dele schriftelijk. Uit verschillende experimenten die hiermee in ontwikkelingslanden zijn genomen, is gebleken dat men met deze methode in korte tijd grote veranderingen kan bereiken, mits het geheel goed georganiseerd is ³². Door een dergelijke combinatie van massa media met groepsdiscussies verenigt men de snelle en accurate informatieoverdracht van de massa media met de invloed van de groepsdiscussies op groepsnormen en gedrag.

Deze combinatie van massa media en groepsdiscussies kan ook op andere wijze georganiseerd worden. Via de telefoon kan een panel bijv. direct antwoorden op vragen uit discussiegroepen. Met de televisie kan men 'life' opnamen maken van discussiegroepen. Via de dagbladen kan men zowel de discussiegroepen vooraf informatie verstrekken, als hun verslagen publiceren. O.i. zijn de mogelijkheden van dergelijke combinaties van de moderne massacommunicatietechniek en de zich snel ontwikkelende methodiek van de groepsdiscussies in Nederland nog onvoldoende geëxploreerd.

In het algemeen is een groepsdiscussie vooral nuttig als de deelnemers vooraf geïnformeerd zijn over het onderwerp. In de discussie kunnen zij dan – mede door opmerkingen van anderen hierover – de verkregen informatie beter verwerken en op hun persoonlijke situatie betrekken. Dit is een reden om in een voorlichtingsprogramma het gebruik van massa media (voor het verstrekken van informatie) en van groepsdiscussies bewust te combineren.

6.5 Samenvatting

Bij wijze van samenvatting geven we in tabel 6.6 een overzicht van een aantal voor- en nadelen van de besproken voorlichtingsmethoden. Uit het voorgaande is wel gebleken dat deze voor- en nadelen niet alleen afhankelijk zijn van de keuze van de methode, maar ook van de wijze waarop de methode gebruikt wordt. Hier- van moeten we echter abstraheren om een leesbare tabel te kunnen maken. Ook aan de aard van de cliënten en de aard van de bood- schap kan in deze tabel slechts in beperkte mate aandacht worden geschonken. Het zal bovendien uit het voorgaande duidelijk zijn ge- worden, dat we deze tabel in belangrijke mate moeten baseren op indrukken en niet op vaststaande onderzoeksresultaten.

Tabel 6.6: de functies, voor- en nadelen van verschillende voorlichtings- methoden

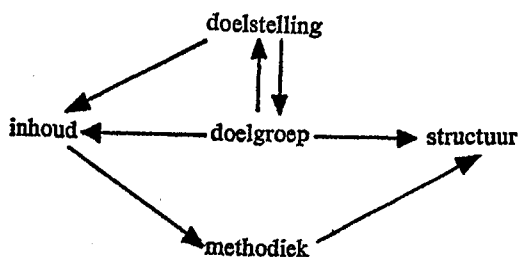
geschikt voor:	massa media	lezingen	demonstraties	excursies	groepsdiscussies	tweegesprekken
bewustmaking bestaan						
vernieuwing	xxx	xx	xx	xx	0	0
bewustmaking eigen						
problematiek	0	x	x	xx	xxx	xxx
kennisoverdracht	xxx	xx	x	x	x	xx
gedragsverandering	0	0	x	0	xxx	xx
activering leerproces cliënten	0	0	x	x	xxx	xx
informatie van cliënten en						
groepsgenoten benutten	0	0	x	x	xxx	xx
afstemmen op problematiek						
cliënten	0	x	x	x	xx	xxx
abstractieniveau informatie	xxx	xx	0	0	x	x
kosten per bereikte cliënt	0	x	x	x	xx	xxx

Verklaring: xxx = hoog resp. groot
 xx = vrij hoog, resp. vrij groot
 x = vrij laag, resp. vrij gering
 0 = laag, resp. gering

7 Het opstellen van een voorlichtingsprogramma

7.1 Inleiding

Het opstellen van een voorlichtingsprogramma is een besluitvormingsproces t.a.v. het werk van een voorlichtingsdienst. Schematisch kan men zo'n programma als volgt voorstellen ¹:



Dit schema geeft tevens de structuur aan van dit hoofdstuk. Hierin beginnen we met een bespreking van de keuze van de doelgroep, waarop men zich wenst te richten en van de doelen, d.w.z. de veranderingen in kennis, houding en gedrag, die men bij deze groep hoopt te bereiken. Vervolgens behandelen we de fasen van het voorlichtingsprogramma. Hierbij wordt iets gezegd van de methodiek van het kiezen van de inhoud van een programma, maar we richten ons in hoofdzaak op de keuze van de combinatie van voorlichtingsmethoden. Deze methoden zelf zijn in het vorige hoofdstuk besproken. Aan een zeer belangrijke fase, de evaluatie, is het volgende hoofdstuk gewijd. De structuur van de voorlichtingsdienst komt aan de orde in de paragraaf over coördinatie, waarin wordt aangegeven hoe we eensgezindheid kunnen bereiken over wie wat doet. Daarna wordt nog aandacht geschonken aan de methodiek van het opstellen van een voorlichtingsprogramma, met name aan de wijze waarop de cliënten hier invloed op kunnen uitoefenen en aan de procedures die bij de opstelling gevolgd kunnen worden. Tot slot wordt erop gewezen dat de programmering een onderdeel van de voorlichtingskunde is waarbij zeer dringend behoefte bestaat aan meer onderzoek. Dergelijk onderzoek zal waarschijnlijk tot gevolg hebben dat verschillende van de aanbevelingen, die in dit hoofdstuk worden gedaan herzien moeten worden.

In de praktijk heeft lang niet elke voorlichtingsdienst een duidelijk omschreven programma. Niet zelden antwoorden de voorlichters in hoofdzaak op de door de cliënten aan hen gestelde vragen. In

vergelijking hiermee heeft een weloverwogen voorlichtingsprogramma de volgende *voordelen*:

1 — het helpt de cliënten zich bewust te worden van en hulp te zoeken bij belangrijke problemen waar zij nog geen vragen over stellen;

2 — door systematisch af te stevenen op een nauwkeurig omschreven doel wordt de aandacht van de voorlichters niet versnipperd, maar geconcentreerd op enkele hoofdpunten;

3 — het werk van de voorlichtingsdienst kan efficiënter georganiseerd worden;

4 — het wordt mogelijk te evalueren of men de gestelde doelen bereikt heeft en of men deze met zo min mogelijk kosten bereikt heeft;

5 — het kan de motivatie van de voorlichters verhogen als zij weten wat er van hen verwacht wordt;

6 — als de cliënten hebben meegewerkt aan de opstelling van het voorlichtingsprogramma kan dit hen motiveren samen met de voorlichters hun eigen situatie te verbeteren;

7 — de bijscholing van de voorlichters kan worden gericht op de behoeften die voortvloeien uit de taak, die zij in het voorlichtingsprogramma hebben.

Geheel zonder *nadelen* is het werken met een voorlichtingsprogramma echter niet:

1 — uiteraard kost het tijd om een goed programma op te stellen; deze tijd kan men niet besteden aan het geven van voorlichting;

2 — het kan tot gevolg hebben dat men problemen, die buiten het programma vallen over het hoofd ziet; dan kan een verstarring het resultaat zijn. Voor een goed voorlichtingsprogramma vragen de opstellers zich echter grondig af of het geen tijd is geworden zich op nieuwe problemen te richten, zodat dan dit nadeel niet optreedt. Het regelmatig — bijv. ieder jaar — opstellen van een plan op korte termijn is gewenst;

3 — men kan zich zo sterk op de hoofdproblemen gaan concentreren, dat de belangen van subgroepen waarvoor andere problemen belangrijker zijn in het gedrang komen; vaak is het echter ook mogelijk speciale programma's voor deze groepen te ontwikkelen.

7.2 Keuze van de doelgroep en van de doelen

In hoofdstuk 2.4 is in algemene termen gesproken over de doelen van een voorlichtingsdienst. Hier zullen we moeten aangeven hoe men in het kader van een bepaald programma tot een concrete keuze kan komen.

Bij het kiezen van een *doelgroep* is het wenselijk een groep te kiezen van mensen die voor ongeveer dezelfde problematiek staan. Zo kan het bij de landbouwvoorlichting verstandig zijn een duidelijk onderscheid te maken tussen degenen die in de toekomst boer wensen te blijven en hun bedrijf daarvoor willen aanpassen, degenen die wachten op de opheffing van hun bedrijf als zij over een jaar of wat gaan rentenieren, degenen die overwegen een werkring buiten te landbouw te kiezen en degenen die geen duidelijk beeld hebben van de toekomst van hun bedrijf. Elk van deze groepen heeft behoefte aan hulp van de voorlichters, maar aan zeer verschillende hulp. Als men daarom voor elk van deze groepen een verschillend voorlichtingsprogramma opstelt, zal men er uiteraard wel rekening mee moeten houden dat de voorlichting aan één groep ook invloed kan hebben op de andere groepen. Men kan bijv. de voorlichting aan degenen die boer willen blijven op een zodanige wijze geven, dat dit bij degenen die overwegen een werkring buiten de landbouw te zoeken het gevoel versterkt dat zij door gebrek aan capaciteiten als boer mislukt zijn.

Gewoonlijk beschikt een voorlichtingsdienst niet over de mankracht om iedereen die voor voorlichting in aanmerking komt intensief voorlichting te kunnen geven. Men zal dan bewust moeten kiezen bijv. of men zich alleen richt op de moderne mensen die zelf voorlichting vragen of ook op de meer traditioneel denkende mensen, die in ernstige moeilijkheden dreigen te komen doordat zij zich niet voldoende snel aanpassen aan de veranderende omstandigheden. De beslissing hierover is mede afhankelijk van de doelen, die men wenst te bereiken. Streeft men naar een zo snel mogelijke produktieverhoging dan zal het gewoonlijk gewenst zijn de aandacht te richten op moderne, goed ontwikkelde, kapitaalcrachtige cliënten. Streeft men daarentegen naar een vermindering van de welvaartsverschillen dan verdient juist de tegenovergestelde groep meer aandacht.

Bij de keuze van de *doelen* zal men rekening moeten houden met

de huidige toestand, de ideaal geachte toestand en de mogelijkheden om deze idealen te verwezenlijken. Deze zijn o.a. afhankelijk van de doelgroep, die men heeft gekozen. Anderzijds kan echter ook de keuze van de doelgroep afhankelijk zijn van de doelen, die men kiest.

Over de *huidige toestand* zijn in allerlei statistieken, marktonderzoekingen en publicaties tal van gegevens beschikbaar. Door de voorlichters zouden deze goed benut kunnen worden, maar dit gebeurt lang niet altijd. Vaak gaat men nog te veel af op de indrukken, die men krijgt in persoonlijke kontakten met cliënten zonder er voldoende rekening mee te houden dat men slechts met een geselecteerde, ontwikkelde en vooruitstrevende groep van cliënten persoonlijk contact heeft.

Het uitvoeren van een voorlichtingsprogramma is een educatieve activiteit. Om dit te doen zal men in de eerste plaats moeten beschikken over gegevens over de kennis, houding en interesses van de cliënten. Deze gegevens zijn in statistieken moeilijker te vinden dan gegevens over hun bedrijven, de huishoudelijke apparatuur waarover zij beschikken, het gebruik van verschillende voedingsmiddelen e.d. Vaak zal men een steekproef van cliënten moeten ondervragen om de voor een goed voorlichtingsprogramma noodzakelijke informatie te krijgen ². In Frankrijk werkt de landbouwvoorlichtingsdienst hiervoor samen met sociaal-psychologen van een bureau voor marktonderzoek. Dit is een werkwijze, die ook elders overweging verdient, omdat dit het effect van de voorlichting belangrijk kan vergroten ³.

Bij de bepaling van de *ideale toestand*, ook wel 'Leitbild' genoemd, kan men rekening houden met de wensen van de cliënten, de mening van specialisten, de ontwikkelingen, die men in de toekomst verwacht en met politieke en filosofische overwegingen ⁴.

Men kan op verschillende wijzen argumenteren, dat de wensen van de cliënten een belangrijke rol moeten spelen bij het opstellen van een voorlichtingsprogramma. In de eerste plaats volgt dit uit onze omschrijving van het begrip voorlichting, waarbij het er immers om gaat de cliënten te helpen hun doel te realiseren. In de tweede plaats kan men het afleiden uit de leerpsychologie, die o.a. heeft aangetoond dat mensen vooral leren als zij behoefte voelen om te leren. Een derde argument is dat een voorlichter

moeilijk het vertrouwen van de cliënten kan winnen als hij geen rekening houdt met hun wensen. Tenslotte kan men nog het filosofische argument aanvoeren, dat mensen het recht hebben over hun eigen lot te beslissen en dat daarom de doelen van het voorlichtingsprogramma voor een belangrijk deel bepaald moeten worden door de cliënten. Deze opvatting is één van de grondgedachten, waar we bij de voorlichtingskunde van uitgaan.

Toch lijkt het mij niet wenselijk om alleen af te gaan op de wensen van de cliënten t.a.v. het programma. Specialisten kunnen allerlei nieuwe ontwikkelingen zien komen en nieuwe mogelijkheden om de doelen van de cliënten te realiseren waarmee in het voorlichtingsprogramma ook rekening gehouden moet worden. Een nadeel van het alleen maar rekening houden met de wensen van de cliënten kan ook zijn dat men hiermee het gevaar loopt te gaan nalichten in plaats van voor te lichten. Bij het opstellen van een voorlichtingsprogramma zal men rekening moeten houden met de ontwikkelingen, die in de komende jaren te verwachten zijn. Men zal zich moeten afvragen hoe onder veranderde economische, maatschappelijke en technische verhoudingen de cliënten hun doelen zo goed mogelijk kunnen realiseren. Op grond van deze overwegingen kan men bijv. tot de conclusie komen dat bij een voortzetting van het huidige gebruik van plantenziektenbestrijdingsmiddelen het ecologisch evenwicht ernstig verstoord dreigt te raken. Ook al voelen de boeren geen behoefte aan voorlichting over de mogelijkheden om dit te voorkomen dan kan het nog gewenst zijn in het voorlichtingsprogramma hier veel aandacht aan te schenken. Wel zal deze voorlichting alleen succes hebben als men begint met hier belangstelling voor te wekken.

Uiteindelijk wordt datgene wat men als ideale toestand ziet bepaald door filosofische en politieke opvattingen over de gewenste maatschappelijke ontwikkelingen. Een moeilijkheid hierbij is dat men niet zelden tegelijkertijd verschillende idealen nastreeft, die onderling onverenigbaar zijn. De kans hierop kan verminderd worden, als men de uiteindelijke doelen waar men naar streeft nauwkeurig specificeert. In de praktijk gebeurt dit niet vaak, mede omdat men hierdoor politiek meer kwetsbaar wordt.

Een andere moeilijkheid is dat filosofische en politieke opvattingen naar hun aard niet als juist of onjuist gekwalificeerd kunnen

worden. Als hierover verschil van mening bestaat bij de mensen, die betrokken zijn bij de opstelling van het voorlichtingsprogramma, is het hierdoor moeilijk om overeenstemming tussen hen te bereiken. Ook hierdoor laat men de uiteindelijke doelen vaak in het vage en concentreert men zich op detailzaken, waarover alle betrokkenen het wel eens kunnen worden dat zij gerealiseerd worden. Dikwijls worden deze details echter weinig of niet in verband gebracht met opvattingen over het uiteindelijke doel.

Naast de bepaling van de ideale toestand is het wenselijk zich een beeld te vormen van de mogelijkheden om deze idealen te verwezenlijken. In een aantal gevallen zal men zich moeten realiseren, dat de ideaal geachte toestand niet met een voorlichtingsprogramma bereikt kan worden. Dit kan veroorzaakt worden doordat de ontwikkeling niet in de eerste plaats belemmerd wordt door gebrek aan kennis en inzicht bij de cliënten, een faktor die in principe door voorlichting veranderd kan worden, maar door andere factoren, bijv. ongunstige prijsverhoudingen. Het kan buiten de macht van de voorlichters liggen om hier verandering in te brengen. In een dergelijke situatie zal men of zijn ideaal moeten aanpassen aan de bereikbare situatie of met andere middelen dan voorlichting moeten trachten de situatie te wijzigen ⁵.

Ook is het mogelijk dat de ideale situatie niet bereikbaar is, omdat er niet voldoende voorlichters zijn. Zo zou men als ideaal kunnen stellen dat elke leerling van het VWO een gesprek met zijn schooldecaan heeft over zijn studie- of beroepskeuze. Zolang er echter slechts één schooldecaan per school is, die voor dit werk drie uur in de week beschikbaar heeft, is een dergelijk ideaal niet bereikbaar en zal men zijn programma moeten afstemmen op minder ambitieuze idealen. Dit hoeft uiteraard geen reden te zijn om niet tegelijkertijd te streven naar een verbetering van de studie- en beroepskeuzevoorlichting op de VWO-scholen.

Niveau's van doelen – In veel voorlichtingsprogramma's worden de doelen tamelijk vaag geformuleerd, bijv. de cliënten helpen zichzelf te helpen. Met een dergelijke formulering komen we weinig verder. Alleen als zeer concreet wordt aangegeven naar welke veranderingen in kennis, houding en gedrag van de cliënten men streeft, kan men uit deze doelen afleiden welke leerervaringen in

het voorlichtingsprogramma moeten worden opgenomen om deze doelen te kunnen realiseren. Om tot een concrete formulering van de doelen te komen, kan het noodzakelijk zijn verschillende niveau's van doelen te onderscheiden.

Zo kunnen we een onderscheid maken tussen een *uiteindelijk* doel en *mediaire doelen*. Een uiteindelijk doel streeft men na om zijn intrinsieke waarde; het enige antwoord op de vraag waarom men dit doel nastreeft is: 'omdat men het wil'. Een dergelijk uiteindelijk doel is vaak vrij vaag geformuleerd, bijv. het welzijn van de melkveehouders in dit gebied bevorderen. Daarnaast zijn er *mediaire* doelen, die men nastreeft in de hoop daarmee een uiteindelijk doel te bereiken. Er kan zelfs een hele serie van mediaire doelen zijn, die elk nagestreefd worden om een doel van hogere orde te bereiken. Voor bovenstaand uiteindelijk doel zouden bijv. mediaire doelen kunnen zijn:

- 1 het verhogen van het inkomen van de melkveehouders, teneinde dit te bereiken:
- 2 het verhogen van de melkproduktie per koe, teneinde dit te bereiken:
- 3 de melkveehouders te leren bij de selectie van hun melkvee rekening te houden met de melkcontrolegegevens.

Als men de verschillende doelen op een dergelijke wijze geanalyseerd heeft wordt het mogelijk na te gaan of de doelen van lager niveau wel werkelijk bijdragen tot het realiseren van de doelen van hoger niveau en of er misschien andere doelen zijn, die dit beter zouden doen.

Wat de uiteindelijke doelen voor zijn cliënten moeten zijn kan een voorlichter uiteraard niet beslissen. Over de keuze van de mediaire doelen kan de voorlichter echter wel meepraten, omdat hij op grond van zijn vakkennis vaak kan zien of dit mediaire doel het beste middel is om het uiteindelijk doel te bereiken.

De uiteindelijke en mediaire doelen hangen veelal samen met de doelen op *lange* en op *korte termijn*. De laatsten kunnen heel wat concreter zijn dan die op langere termijn, maar toch kunnen bijdragen tot de op lange termijn gewenste veranderingen. Zo kan het doel van de studie- en beroepskeuzevoorlichting op een VWO-school zijn dat de leerlingen na het verlaten van de school een studie of een beroep kiezen, waar zij later geen spijt van krijgen.

In dit kader kan een voorlichtingsdag gehouden worden, waar beoefenaren van verschillende beroepen wat vertellen over hun werk. Hiervan zou het doel kunnen zijn: de leerlingen, die erover denken een bepaald beroep te kiezen informatie te geven over het werk en het leven van een beoefenaar van dit beroep, opdat zij zich afvragen of dit inderdaad overeenstemt met hun idealen.

Naast uiteindelijke en mediaire doelen is het ook wenselijk doelen te formuleren voor de voorlichting op *landelijk, regionaal* en *lokaal* niveau en soms zelfs voor een bepaalde cliënt. Naarmate men dichter bij de cliënt komt kan men concreter worden, maar deze doelen zullen wel moeten passen in die op landelijk niveau. Anderzijds zal men bij de formulering van de doelen op landelijk niveau rekening moeten houden met wat er bij de cliënten zelf gedaan kan en moet worden.

Als men in een voorlichtingsprogramma voor elke plaats of elke groep cliënten andere doelen kiest, heeft dit het voordeel dat deze doelen zeer goed kunnen aansluiten bij hun behoeften. Een nadeel is echter, dat de voorlichters die op landelijk of regionaal niveau werken hun aandacht dan over een groot aantal verschillende problemen moeten versnipperen. Hierdoor wordt het voor hen bijv. moeilijk om een goed voorbereide lezing met behulp van audiovisuele hulpmiddelen te houden of om met de massa media te werken. Deze voor- en nadelen zal men in elke situatie tegen elkaar af moeten wegen. Met de toenemende specialisatie en differentiatie in onze samenleving neemt de behoefte aan voorlichting die gericht is op de specifieke problemen van een bepaalde groep toe. Een voorlichtingsdienst kan zijn doelen zeer *ruim* formuleren; zoals de Amerikaanse 'Cooperative Extension Service' dit doet, die de ontwikkeling van het platteland in zijn geheel tracht te bevorderen, of zeer *eng* zoals de Hartstichting dit doet, die o.a. door voorlichting hart- en vaatziekten tracht te voorkomen. Dit laatste heeft het voordeel dat men op dit gebied over zeer deskundige voorlichters kan beschikken. Nadelen zijn o.a. dat deze voorlichters in een zodanig groot gebied moeten werken dat er nauwelijks een vertrouwensband kan ontstaan tussen hen en hun cliënten en dat zij hun cliënten niet kunnen helpen met een groot deel van hun problemen, omdat deze buiten hun doelstelling vallen.

In hoofdstuk 9 geven we aandacht aan de mogelijkheid om de

voordelen van beide benaderingswijzen zoveel mogelijk te benutten door generalisten en specialisten te laten samenspelen.

7.3 De fasen van een voorlichtingsprogramma

Daar zowel het besluitvormingsproces van de cliënten als het verspreidingsproces tussen de cliënten gewoonlijk langdurige processen zijn, zal het voorlichtingsprogramma om hier goed op in te kunnen spelen uit verschillende fasen moeten bestaan. Deze indeling in fasen wordt door verschillende schrijvers op een enigszins verschillende wijze gemaakt. Bij de indeling, die we hier volgen, wordt ervan uitgegaan dat de voorlichtingsinstantie al een globaal beeld heeft van de veranderingen die gewenst worden, dus van het doel en de doelgroep⁶. Besproken wordt daarom vooral op welke wijze beslissingen kunnen worden genomen over de inhoud van de voorlichting en over de (combinatie van) voorlichtingsmethoden⁷.

Deze fasen zijn de volgende:

(1) Nauwkeuriger *vaststellen* van de *gewenste toestand* door
a *peilen* van de *behoefte aan verandering* en de aard van die verandering,

b eventueel *ontwikkelen* van de *behoefte aan verandering*.

Zolang deze behoefte niet tenminste bij een deel van de cliënten bestaat, heeft het weinig zin met verdere acties te beginnen als voorlichter. In sommige gevallen is de meest effectieve methode om behoefte aan verandering te wekken bij alle cliënten het werken met die enkele cliënten, die al behoefte aan verandering voelen. Hun voorbeeld kan dan de anderen beïnvloeden. In deze fase zal de voorlichter niet alleen moeten peilen of zijn cliënten behoefte voelen aan verandering, maar ook aan welke veranderingen zij behoefte voelen. De behoefte aan verandering kan men zowel vergroten door de krachten die voor de verandering werken te versterken als door de krachten, die tegen verandering werken te verzwakken. Gewoonlijk is dit laatste het meest effectief, want als men de krachten voor verandering versterkt, wekt dit vaak een tegenreactie op, waardoor ook de krachten tegen verandering weer versterkt worden.

Een belangrijk aspect van het ontwikkelen van de behoefte aan verandering is het ontwikkelen van het vertrouwen, dat het pro-

bleem oplosbaar is. Dit vertrouwen wordt vooral versterkt door succes bij pogingen om bepaalde problemen op te lossen. In de beginfase kan het daarom verstandig zijn relatief gemakkelijke problemen aan te pakken, waarvan men vrij zeker is dat de cliënten deze kunnen oplossen⁸.

(2) *Bepaling van het doel van het voorlichtingsprogramma.* Dit kan aan de hand van een analyse van de belemmerende en bevorderende krachten met betrekking tot het bereiken van een optimale toestand. In de vorige paragraaf is besproken hoe men de huidige toestand en de ideaal geachte toestand kan vaststellen. Hierop kan men doorgaan door te analyseren wat de oorzaken zijn van de verschillen tussen de huidige en de ideale toestand, teneinde methoden te vinden om het ideaal dichter te benaderen. Niet zelden zal hierbij blijken dat het ideaal niet geheel gerealiseerd kan worden, zodat naar de optimale toestand gestreefd moet worden.

In sommige publicaties gaat de bepaling van het doel vooraf aan het stellen van de diagnose, in andere volgt het hierop. Deze ogenschijnlijke tegenstrijdigheid wordt opgeheven als we ons realiseren dat dit een iteratief proces moet zijn. Als we er niet enig idee van hebben in welke richting we het doel moeten zoeken, kunnen we niet beginnen de diagnose te stellen, maar de informatie die verkregen wordt door de diagnose is noodzakelijk om het doel nauwkeuriger te kunnen formuleren. Vaak zal deze afwisseling van concretisering van het doel en precisering van de diagnose enkele malen herhaald moeten worden. Een van de belangrijke factoren waaraan hierbij aandacht moet worden geschonken is de beschikbaarheid van middelen, omdat dit mede bepaalt welke doelen gerealiseerd kunnen worden.

(3) *De strategiebepaling.* Met welke combinatie van beïnvloedingsmethoden kan de voorlichter trachten het doel te helpen bereiken? Gewoonlijk zal men een aantal verschillende beïnvloedingsmethoden moeten gebruiken om het gehele besluitvormings- en verspreidingsproces goed te kunnen begeleiden. Welke combinatie optimaal is, is mede afhankelijk van de behoefte die de cliënten voelen aan de gewenste verandering, van de aard van de verandering en van de hulpbronnen waarover de voorlichtingsdienst kan beschikken.

Het kan gewenst zijn te beginnen met een non-directieve benadering om de cliënten te helpen zich bewust te worden van de problemen. Als de cliënten in staat geacht kunnen worden zelf een oplossing te vinden, is het vaak verstandig hen hierbij op een non-directieve wijze te helpen. Soms kan het echter beter zijn hen op directieve wijze een bepaalde oplossing aan te raden (vgl. par. 6.3).

Belangstelling voor een vernieuwing kan men vaak wekken met een campagne via de massa media, maar dit heeft weinig zin als men hier niet op inhaakt in persoonlijke gesprekken en/of groepsdiscussies.

Bij sommige eenvoudige vernieuwingen kan het voldoende zijn als men de opinieleiders bereikt heeft, omdat zij de informatie over deze vernieuwingen dan wel aan de anderen doorgeven. Bij moeilijker beslissingen zal men moeten trachten ieder persoonlijk te helpen bij het nemen van deze beslissing. Bij beroepskeuzevoorlichting kan men bijv. wel via de opinieleiders bereiken dat mensen gebruik gaan maken van het arbeidsbureau of dat zij over een andere categorie beroepen gaan denken. Dit is echter nog niet voldoende om hen te helpen te beslissen of zij zelf zo'n onbekend beroep wel of niet zullen kiezen.

Uit het voorgaande blijkt dat het niet zinvol is om te vragen naar de beste voorlichtingsmethode. Men kan wel vragen welke voorlichtingsmethode of combinatie van methoden het meest geschikt is om bepaalde doelen in een bepaalde situatie te bereiken. Gewoonlijk zal men daarbij het doel moeten opsplitsen in een aantal subdoelen en voor elk van deze subdoelen de meest geschikte voorlichtingsmethode kiezen.

Het is geen uitzondering dat de voorlichters andere veranderingen belangrijker vinden dan de cliënten zelf. Gewoonlijk is het dan verstandig toch te beginnen met de veranderingen die de cliënten belangrijk vinden, mits deze veranderingen realiseerbaar lijken te zijn. Als men hun vertrouwen gewonnen heeft door hen hiermee te helpen, kan men dit vertrouwen benutten door te trachten hun belangstelling te wekken voor de problemen die de voorlichter belangrijk vindt. Op dit gebied is de kortste weg tussen twee punten vaak niet een rechte lijn. Het komt bijv. voor dat een huishoudelijk voorlichtster het belangrijk vindt dat de huisvrouwen leren voor

minder geld gezonder te eten, terwijl deze huisvrouwen het belangrijk vinden de fijne keuken goed te leren kennen. Als deze voorlichtster cursussen gaat geven op het gebied dat zij belangrijk vindt, zullen deze door slechts weinig huisvrouwen gevolgd worden. Geeft zij echter goede cursussen over de fijne keuken dan kan zij trachten daarbij ook belangstelling te wekken voor de problemen die zij belangrijk vindt. Als er bijv. huisvrouwen zijn die zeggen 'Wat U ons leert koken is wel lekker, maar het is zo duur dat wij het ons eigenlijk niet kunnen veroorloven', kan zij hier gebruik van maken om belangstelling te wekken voor een goedkopere voeding. Als zij hierin slaagt, kan haar voorlichting ook op dit gebied succes hebben. Soms kan een voorlichter via een overtuigende demonstratie belangstelling wekken voor een probleem. Dan is deze omweg niet nodig.

(4) *De uitvoering van de gekozen strategie.* Men kan hele mooie plannen maken om bepaalde beïnvloedingsstrategieën toe te passen, maar het uiteindelijk effect is in sterke mate afhankelijk van de wijze waarop deze plannen worden uitgevoerd.

(5) *Generalisatie en stabilisatie van de verandering.* Als men als voorlichter zijn cliënten heeft geholpen hun gedrag op een bepaalde wijze te veranderen, is vaak de eerste tijd de kans groot dat de cliënten na de beëindiging van deze hulp weer terugvallen in hun oude gedragspatroon waarin zij zich vertrouwd en zeker zijn gaan voelen. Dit is vooral het geval als de verandering is geïntroduceerd buiten de normale werksituatie. Als men bijv. in een conferentieoord een cursus heeft gevolgd, kan deze cursus een belangrijk effect hebben gehad op de deelnemer zonder dat dit effect bekijft in zijn normale werksituatie. Om het effect te laten doorwerken zal vaak nog een begeleiding nodig zijn van hen die in eerste instantie wel tot de overtuiging waren gekomen, dat zij hun gedrag moesten veranderen.

(6) *Evaluatie van het voorlichtingsprogramma, d.w.z. een analyse van de mate waarin de gestelde doelen bereikt zijn, van eventuele andere effecten en van de vraag of de resultaten op de minst kostbare wijze behaald zijn.* Hierop komen we in het volgende hoofdstuk uitvoerig terug.

Flexibiliteit – In het voorgaande spraken we van de fasen van een

voorlichtingsprogramma. Hiermee kunnen we de indruk vestigen dat het wenselijk is star vast te houden aan eenmaal gekozen doelen en aan de gekozen strategie. Dit is natuurlijk niet wenselijk. Er treden gewoonlijk tijdens de uitvoering van het voorlichtingsprogramma wijzigingen op in de situatie, die veranderingen in het programma noodzakelijk maken. Ook zal bij de uitvoering vaak blijken dat de cliënten niet precies zo reageren als men verwacht had, bijv. dat velen van hen de artikelen, die geschreven zijn om hun belangstelling te wekken voor een vernieuwing, niet gelezen hebben. Uiteraard is het dan wenselijk het programma aan te passen aan deze nieuwe informatie.

Toch zal voor een gunstig resultaat een zekere continuïteit gewenst zijn. Vooral in veel ontwikkelingslanden is het gebruikelijk dat tijdens de uitvoering van het programma de voorlichters van functie wisselen. Hun opvolgers kunnen dan beginnen met een nieuw programma op te stellen aangepast aan hun ideeën, maar ook dit programma zal waarschijnlijk weer niet in zijn geheel uitgevoerd worden, omdat ook deze opvolgers voor die tijd al weer van functie gewisseld zijn. Dergelijke veranderingen kunnen tot gevolg hebben dat het effect van de voorlichting buitengewoon gering wordt.

7.4 Coördinatie⁹

De uitvoering van een voorlichtingsprogramma vraagt een structuur, waarin een goede coördinatie plaatsvindt zowel van het werk van verschillende medewerkers binnen deze dienst als van dit werk met dat van verschillende andere instanties. Een belangrijk onderdeel van een goed uitgewerkt voorlichtingsprogramma is dat het deze coördinatie aanzienlijk gemakkelijker maakt. Dikwijls is het immers zo dat verschillende voorlichtingsmethoden worden uitgevoerd door verschillende personen. Zo is het waarschijnlijk de specialist, die via de landelijke massamedia belangstelling wekt voor een vernieuwing, maar de plaatselijke all-round voorlichter, die hier in zijn persoonlijke gesprekken met de cliënten over spreekt. Toepassing van deze verschillende voorlichtingsmethoden heeft dus vooral zin als het werk van de voorlichters, die hier gebruik van maken, goed op elkaar is afgestemd. Dit is mogelijk als in het programma duidelijke afspraken zijn gemaakt over de na te

streven doelen en over ieders taak bij de pogingen om deze doelen te bereiken.

Deze coördinatie is niet alleen van belang binnen één voorlichtingsdienst, maar vooral ook tussen verschillende voorlichtingsdiensten en tussen deze diensten en de verenigingen van en voor cliënten, die ten behoeve van dezelfde cliënten werken. In de praktijk is het geen uitzondering als deze diensten dubbel werk doen of zelfs tegen elkaar werken. Duidelijke afspraken over doelen waar men gezamenlijk naar zal streven en over ieders taak bij dit streven kan de cliënten sterk ten goede komen. Soms maakt een prestigestrijd tussen verschillende diensten het moeilijk om tot deze coördinatie te komen.

Een schriftelijk voorlichtingsprogramma kan een hulpmiddel zijn om deze coördinatie tot stand te brengen. Men kan dan van elkaar weten wat ieder doet. Zonder persoonlijke communicatie tussen de voorlichters over het programma en onderling vertrouwen zal ook hier niet vaak een belangrijke verandering in hun werkwijze bereikt worden. In dit voorlichtingsprogramma kan een onderscheid gemaakt worden in een ontwikkelingsplan, dat de toestanden aangeeft die men hoopt te bereiken, m.a.w. de doelen, en een voorlichtingsplan, dat aangeeft met welke methoden men deze doelen hoopt te bereiken en wat de taak van iedere medewerker hierbij is. Het programma zal bovendien aangeven wat de relatie is tussen het plaatselijke programma en het regionale of landelijke.

Een probleem is vaak dat elke dienst voor een bepaald doel is ingesteld en zich daarom afvraagt hoe dit doel het beste bereikt kan worden. Niet altijd zijn deze doelen zodanig gekozen dat de belangen van de cliënten zo goed mogelijk gediend zijn. Soms zijn deze doelen zelfs met elkaar in strijd. In een Aziatisch land had bijv. één organisatie een zeer effectief programma voor de bevordering van de visteelt in sawahs, totdat een andere organisatie bij de bevordering van de teelt van hoog producerende rijstrassen een plantenziektenbestrijdingsmiddel ging toepassen, dat alle vissen doodde. Men komt een heel eind verder als men gezamenlijk wil analyseren wat de problemen van de cliënten zijn en hoe deze het best opgelost kunnen worden. Als men het hierover eens is geworden kan men de taken, die hiervoor vervuld moeten worden onderling verdelen, rekening houdend met ieders specifieke be-

kwaamheden en hulpmiddelen.

Om een goede coördinatie tot stand te brengen tussen de voorlichtingsdienst en verschillende andere diensten en vrijwillige organisaties wordt vaak gebruik gemaakt van commissies. In deze commissies kan men beslissingen voorbereiden en anderen betrekken bij het voorlichtingsprogramma in de hoop dat zij zich hiervoor mede verantwoordelijk gaan voelen. Van veel belang is ook dat men begrip en waardering leert krijgen voor elkaars standpunt en werkwijze. Deze commissies kunnen een zeer nuttige rol vervullen, maar zij doen dit zeker niet altijd.

Laten we enkele van de moeilijkheden noemen, die zich hierbij voordoen:

— het is geen uitzondering dat topfunctionarissen zoveel tijd besteden om van de ene commissievergadering naar de andere te hollen, dat zij onvoldoende tijd over houden om over de wezenlijke problemen van hun organisatie na te denken;

— als iemand in een commissievergadering zich niet tegen een bepaald voorstel heeft verzet, garandeert dit niet dat zijn organisatie ook aan de uitvoering hiervan de verwachte bijdrage zal leveren. Het is mogelijk dat deze vertegenwoordiger er zelf wel van overtuigd is dat dit een goed voorstel is, maar dat hij er niet in slaagt zijn achterban hier ook van te overtuigen. Het komt ook voor dat de vertegenwoordiger zich alleen niet tegen het voorstel heeft verzet, omdat hij de stukken voor de vergadering slechts vluchtig had doorgelezen.

Het probleem hoe men het beste coördinatie tot stand kan brengen tussen verschillende diensten en vrijwillige organisaties is nog niet opgelost.

7.5 Inspraak van de cliënten op het voorlichtingsprogramma¹⁰

Een voorlichtingsprogramma wordt dikwijls niet alleen door de voorlichters gemaakt, maar in een samenspel tussen de voorlichters en de cliënten of hun vertegenwoordigers. Een aantal vragen die zich hierbij voordoen zijn: Wat kan ieders inbreng zijn om dit proces optimaal te laten verlopen? Wie zijn goed in staat en gerechtigd om de cliënten goed te vertegenwoordigen? Welke voor- en nadelen heeft het om de cliënten inspraak te geven op het voorlichtingsprogramma?

De belangrijkste redenen om cliënten inspraak te geven op het voorlichtingsprogramma zijn:

- 1 zij hebben volgens vrij algemeen aanvaarde filosofische opvattingen het recht om zelf te beslissen welke doelen zij na willen streven;
- 2 zij beschikken over informatie die belangrijk is om een goed programma op te kunnen stellen;
- 3 zij zullen meer gemotiveerd zijn om mee te werken aan de uitvoering van het voorlichtingsprogramma, als zij zichzelf mede verantwoordelijk voelen voor de opstelling hiervan.

Dit betekent dat niet bij elk punt dat aan de orde komt bij de besluitvorming t.a.v. het voorlichtingsprogramma de inbreng van de cliënten even groot zal zijn. Voor sommige punten is een technische deskundigheid vereist, waarvan we moeten verwachten dat een goede voorlichter hierover beschikt. Bij andere punten beschikken de cliënten over waardevolle informatie en/of zijn zij gerechtigd de richting aan te geven. Hoe deze gedachte in de praktijk uitgewerkt kan worden is uiteraard mede afhankelijk van de concrete situatie. Zo zal men bij doelgroepen van enige omvang wel met vertegenwoordigers van de cliënten moeten werken, omdat het nauwelijks mogelijk is alle cliënten er intensief bij te betrekken. In Schema 7.1 geven we om de gedachten te stimuleren een overzicht van de wijze, waarop deze taakverdeling tussen voorlichters en vertegenwoordigers van de cliënten mogelijk is op grond van de verschillen in kennis en bevoegdheden.

Een aantal punten uit dit schema vragen enige nadere toelichting. De huidige situatie zal ten dele bekend zijn vanuit de ervaring van de cliënten; van hun vertegenwoordigers kunnen we bij een goede communicatie met hun achterban verwachten dat zij over deze informatie beschikken. Daarnaast zal men ook gebruik maken van statistieken en onderzoeken, die gewoonlijk aan de voorlichters beter bekend zijn. Bij het te verwachten effect van voorlichtingsmethoden en de te volgen procedures zijn we uitgegaan van de veronderstelling, dat de voorlichters op dit punt goed geschoold zijn.

Vaak zal men, zoals gezegd, met *vertegenwoordigers* moeten werken. Bij de keuze van deze vertegenwoordigers kan men rekening houden met de volgende criteria:

Het opstellen van een voorlichtingsprogramma

Schema 7.1: de verdeling van de inbreng van vertegenwoordigers van cliënten en van voorlichters bij het opstellen van een plaatselijk voorlichtingsprogramma op een aantal punten (het aantal kruisjes geeft aan van wie we de grootste inbreng verwachten)

	vertegenwoordigers van cliënten	voorlichters
1 kennis huidige situatie	xxx	x
2 kennis te verwachten veranderingen in situatie	x	xxx
3 kennis door de cliënten gevoelde problemen	xxx	x
4 kennis oplossingsmogelijkheden hiervoor	x	xxx
5 kennis gewenste situatie	xxx	x
6 beslissingsbevoegdheid gewenste situatie	xxxx	
7 kennis te verwachten effect van voorlichtings- methoden	x	xxx
8 kennis reacties op gegeven voorlichting	xxx	x
9 kennis voor voorlichting beschikbare middelen	x	xxx
10 kennis belangstelling en deskundigheid van voorlichters		xxxx
11 kennis effectieve procedures om een programma op te stellen	x	xxx

- 1 wie kan de grootste bijdrage leveren tot het voorlichtingsprogramma?
- 2 wie is gerechtigd de cliënten te vertegenwoordigen?
- 3 hoe houden we de kosten van het opstellen van een programma zo laag mogelijk?

Het is duidelijk dat deze criteria niet zelden tot tegenstrijdige conclusies zullen leiden.

De vertegenwoordigers kunnen o.a. aangewezen worden door alle cliënten bij verkiezingen, door organisaties die representatief geacht worden voor de cliënten, door het parlement of de gemeenteraad of door de voorlichters. Ook kan men belangstellenden zichzelf laten aanmelden voor deze functie. De vertegenwoordigers kunnen gekozen worden uit alle cliënten, bestuursleden van bepaalde organisaties of uit mensen die over een bepaalde ervaring

beschikken.

De praktijk is niet zelden dat de vertegenwoordigers in ontwikkeling, sociale status en economische positie ver uitsteken boven de gemiddelde cliënt. Het zijn niet zelden bekwame mensen, die belangeloos een aanzienlijk deel van hun tijd aan dit werk geven. Het is echter geen uitzondering dat zij een minder goed beeld hebben van de door de 'gewone' cliënten gevoelde problemen en behoeften dan de voorlichters. Het is de vraag of het zinvol is een voorlichtingsprogramma samen met deze vertegenwoordigers van de cliënten op te stellen. Een grotere ontwikkeling van de vertegenwoordigers hoeft op zichzelf uiteraard geen bezwaar te zijn, maar wel als deze gepaard gaat met een gebrekkige communicatie met hun achterban.

De vertegenwoordigers zullen er naar moeten streven het vertrouwen waard te zijn van de vertegenwoordigden, hun belangen te verdedigen en niet de belangen van zichzelf of van hun eigen groep. Vooral als men dicht bij de rand van het bestaansminimum staat, is de verleiding groot om elke macht die men krijgt te gebruiken om hierboven uitt e komen. In India is bijv. de inspraak van de bevolking op het Community Development programma systematisch georganiseerd via de Panchayat Raj. Bij een onderzoek in een drietal staten door het National Institute voor Community Development bleek dat van de Block Development Officers, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van dit programma in gebieden met een honderdtal dorpen (Blocks), 20 % zei dat de vertegenwoordigers waar zij mee samenwerken vooral belangstelling hebben voor de belangen van het gehele Block, 52 % vooral van hun eigen dorp en 52 % vooral van hun groep of kaste (er kwamen dubbeltellingen voor).

Deze ongunstige cijfers kunnen op twee wijzen verklaard worden. In de eerste plaats gelooft menig een in deze gebieden dat de totale hoeveelheid goederen beperkt is, zodat hij zijn eigen positie vooral kan verbeteren door een groter deel van de koek te krijgen, maar niet door mee te werken aan het vergroten van de totale koek¹¹. De voornaamste taak van de leider is er voor te zorgen dat zijn volgelingen een zo groot mogelijk deel van de koek krijgen. De vertegenwoordiger zal alleen herkozen worden als hij aan deze verwachting voldoet.

Een andere verklaring is, dat met dit nieuwe systeem van inspraak de ambtenaren opdrachten moesten gaan aanvaarden van politieke leiders, die een veel lagere ontwikkeling hebben dan zichzelf. In de Indiase cultuur met zijn sterk statusbewustzijn en gevoel voor hiërarchie, is het moeilijk te aanvaarden dat een dergelijke verandering een verbetering is. De ambtenaren zoeken daarom naar bewijzen dat deze vertegenwoordigers hun werk niet goed doen¹². Vermoedelijk zijn beide verklaringen ten dele juist.

Als men vertegenwoordigers van de bevolking inspraak geeft op het voorlichtingsprogramma, valt het niet te verwachten dat zij deze nieuwe taak direct goed aankunnen. Zij zullen hier eerst voor opgeleid moeten worden. Het is geen uitzondering dat voorlichters, die enkele maanden hebben gewerkt aan het opstellen van een nieuw programma een volledig uitgewerkt programma voorleggen aan vertegenwoordigers van hun cliënten en dan teleurgesteld zijn dat deze vertegenwoordigers niet direct in de eerste vergadering met suggesties komen voor wezenlijke verbeteringen in dit programma. De vertegenwoordigers kunnen wel een bijdrage leveren aan het besluitvormingsproces, als zij meedenken met de voornaamste keuzen die gemaakt moeten worden. Daarvoor kunnen de voorlichters hen verschillende alternatieven voorleggen, met hen doorpraten welke consequenties van elk van deze alternatieven te verwachten vallen en met hen samen de beste keuze maken. Als de vertegenwoordigers beter ingewerkt raken, kan men geleidelijk aan verwachten dat zij ook met eigen alternatieven komen, waar de voorlichters nog niet aan gedacht hebben¹³.

Een moeilijkheid bij de samenwerking tussen voorlichters en vertegenwoordigers van de cliënten over de opstelling van een voorlichtingsprogramma kan ook zijn dat er geen overeenstemming bestaat over ieders bijdrage tot dit besluitvormingsproces. Het verdient ook aanbeveling om uitdrukkelijk de vraag ter discussie te stellen hoe ieder het beste kan bijdragen tot een goed voorlichtingsprogramma. Daarbij kan schema 7.1 als basis dienen.

Dat inspraak van de cliënten een gunstig effect kan hebben bleek al 30 jaar geleden in Kansas, waar de opkomst op vergaderingen van de voorlichtingsdienst in counties waar meer dan 30 personen hadden deelgenomen aan de planning hiervan 3.8 keer zo groot

was als in counties waar dit door minder dan 10 personen was gedaan ¹⁴.

Toch zal men zich ook moeten realiseren dat het bezwaren kan hebben de beslissingen over het voorlichtingsprogramma te sterk aan de cliënten over te laten. Een van de bezwaren kan zijn dat veel cliënten meer vragen om dienstverlening door de voorlichters dan om hulp bij het nemen van beslissingen over wezenlijke verandering in hun eigen gedrag. Veranderen is voor ons vaak zo moeilijk, dat het een natuurlijke neiging van mensen is om niet de noodzaak onder ogen te zien dat zijzelf hun eigen gedrag belangrijk moeten veranderen. Om hulp hierbij, die voor hen heel belangrijk zou kunnen zijn, zullen zij dan ook niet vragen. Zo kan men zich afvragen of het feit dat de rijkslandbouwvoorlichtingsdienst zo laat aandacht is gaan schenken aan de noodzaak voor een deel van de boeren om een ander beroep te kiezen niet ten dele komt, doordat vertegenwoordigers van hun cliënten vrij veel inspraak hebben op hun voorlichtingsprogramma.

Een ander bezwaar van de inspraak waar we al eerder op wezen kan zijn, dat dit de aandacht van de voorlichters te sterk versnipperd, omdat elke kleine groep voorlichting gaat vragen over andere problemen. Als de voorlichters zich deze bezwaren realiseren en ze zo nodig openlijk met hun cliënten bespreken, lijkt het mogelijk de voordelen van de inspraak te benutten zonder ernstig belemmerd te worden door deze bezwaren.

7.6 Procedure

Voor het opstellen en uitvoeren van een voorlichtingsprogramma zijn verschillende procedures denkbaar. Een uit India afkomstig voorbeeld hiervan is ¹⁵:

- 1 een organisatie vormen, waarin het programma gemaakt kan worden, bijvoorbeeld een voorlichtingsraad;
- 2 eensgezindheid bereiken over:
 - a te volgen procedure,
 - b de rol die ieder hierbij zal vervullen,
 - c het tijdschema;
- 3 feiten omtrent de situatie analyseren, verzamelen en waarderen; dit zowel t.a.v. de huidige situatie als t.a.v. de verbeteringsmogelijkheden;

- 4 de doelstellingen vaststellen, gebaseerd op de behoeften en de belangstelling van de mensen;
- 5 vaststellen op welke problemen men zich zal richten en welke oplossingen men hiervoor tracht aan te geven;
- 6 prioriteiten aangeven bij deze problemen;
- 7 een werkplan opstellen;
- 8 zorgen dat men tijdig de beschikking krijgt over de nodige hulpmiddelen en bijstand van specialisten;
- 9 het vastgestelde programma bekend maken aan de voorlichters en het publiek;
- 10 het werkplan systematisch op een gecoördineerde wijze uitvoeren;
- 11 de bereikte resultaten evalueren.

Het bleek deze onderzoekers dat een belangrijk deel van de voorlichters niet al deze stappen had gevolgd. Vermoedelijk zou in andere landen hetzelfde zijn gebleken. In een dergelijke situatie is het natuurlijk niet verantwoord om deze procedure als heilig te beschouwen en de conclusie te trekken dat het voorlichtingsprogramma niet op de juiste wijze is opgesteld. Wel kan er reden zijn om er eens serieus over na te denken of een andere procedure niet effectiever zou zijn geweest.

Bovenstaande procedure is uiteraard niet in alle situaties optimaal. Als men bijv. het programma opstelt samen met vertegenwoordigers van de bevolking, maar de communicatie tussen deze vertegenwoordigers en hun achterban is moeilijk, dan kan men hen ook op dit punt helpen door eerst een voorlopig programma te publiceren. Discussies hierover kunnen de communicatie tussen de vertegenwoordigers en hun achterban verbeteren mits men bereid is terdege rekening te houden met deze discussies en het programma hieraan aan te passen.

7.7 Behoeftte aan onderzoek

Het opstellen van voorlichtingsprogramma's is een van de onderdelen van de voorlichtingskunde, waar het minste onderzoek over is gedaan ¹⁶. Dit maakt het voorgaande helaas in verschillende opzichten weinig bevredigend. Er bestaat o.a. behoefte aan (1) beschrijvingen van de wijze waarop een voorlichtingsprogramma tot stand is gekomen en de rol, die verschillende functionarissen van

de voorlichtingsdienst, vertegenwoordigers van cliënten en van samenwerkende organisaties hierbij hebben gehad, (2) analyses van de mate van overeenstemming die er tussen deze personen bestaat over de doelen van de voorlichtingsdienst, de wijze waarop deze doelen het beste gerealiseerd kunnen worden en de rol die ieder van hen zou moeten spelen bij de formulering van het voorlichtingsprogramma, (3) vergelijkingen tussen het geformuleerde programma en de uitvoering hiervan, (4) de effecten die bereikt worden met de combinatie van verschillende voorlichtingsmethoden, (5) de mate waarin en de wijze waarop er coördinatie tot stand komt tussen het werk van een voorlichtingsdienst en van verschillende andere diensten en vrijwillige organisaties en (6) de gevolgen die de inspraak van de cliënten heeft op de formulering en de uitvoering van voorlichtingsprogramma's.

In de industriële bedrijfskunde is de laatste jaren een belangrijke vooruitgang geboekt met behulp van operationeel onderzoek, systeem analyse, netwerkplanning en dergelijke methoden die vooral door de komst van computers mogelijk zijn geworden¹⁷. Het lijkt niet onwaarschijnlijk, dat dergelijke methoden in de toekomst ook de programmering van de voorlichting zullen kunnen verbeteren. De toepassing van deze methoden wordt op het moment nog bemoeilijkt, doordat de doelen van de voorlichting zelden scherp genoeg geformuleerd zijn, en niet precies bekend is welke resultaten men kan verwachten van elk van de verschillende wegen naar deze doelen en van de kosten van elk van deze wegen.

7.8 Samenvatting

Door het werk van een voorlichtingsdienst bewust te programmeren tracht men te bereiken dat:

- 1 – de aandacht geconcentreerd wordt op de problemen die voor de toekomst van de cliënten het belangrijkste zijn en die hen aanpakken,
- 2 – een combinatie van voorlichtingsmethoden wordt gebruikt, waarmee het grootst mogelijke effect wordt bereikt,
- 3 – het werk van de voorlichters goed op elkaar wordt afgestemd en zo effectief mogelijk wordt georganiseerd en
- 4 – de bijscholing van de voorlichters wordt gericht op de voornaamste ontwikkelingen in hun taak.

Hiervoor is het nodig dat men een duidelijk beeld heeft van het doel dat de voorlichtingsdienst tracht te bereiken. Om dit te kunnen bereiken moet men beschikken over informatie over de huidige situatie, die situatie die als ideaal gezien wordt en de mogelijkheden die men gezien de beschikbare hulpbronnen heeft om in deze richting te veranderen. Daar het niet mogelijk is alle idealen tegelijk te verwezenlijken zal men een keuze moeten maken zowel over wat men op langere termijn hoopt te bereiken, als waar men op korte termijn naar zal streven.

Het veranderen van de cliënten is een langdurig proces, waarbij de voorlichters van een combinatie van verschillende voorlichtingsmethoden gebruik maken, die elk hun specifieke doel hebben. Vaak zal men de massa media gebruiken om de aandacht te vestigen op nieuwe mogelijkheden om de problemen van de cliënten op te lossen en van een meer persoonlijke benadering om hen te helpen te beslissen hoe zijzelf van deze mogelijkheden gebruik kunnen maken en hen bewust te maken van de wenselijkheid om te komen tot verandering van houding en gedrag.

Om effectief te kunnen werken is het noodzakelijk dat duidelijke afspraken worden gemaakt over de coördinatie van de werkzaamheden van de verschillende voorlichters en voorlichtingsinstanties. Het betrekken van vertegenwoordigers van de cliënten bij het opstellen van een voorlichtingsprogramma kan dit programma verbeteren, doordat het hierdoor gebaseerd wordt op betere informatie, meer afgestemd wordt op de problemen van de cliënten en doordat hun vertegenwoordigers zich meer betrokken voelen bij hun eigen programma. Of deze voordelen gerealiseerd worden is mede afhankelijk van de wijze waarop deze inspraak is georganiseerd en van de keuze van de vertegenwoordigers van de cliënten.

Literatuur

Vrijwel elk leerboek over voorlichtingskunde bevat een hoofdstuk over programmering. Interessant hiervan zijn o.a.:

J. Ritchie, Planning, development and evaluation of applied programmes to improve nutrition, in: *Learning Better Nutrition*, Rome, FAO, 2nd ed., 1967, 74-101, en

P. Chantran, *La vulgarisation agricole en Afrique et à Madagascar*,

Paris, Maisonneuve et Larose, 1972, 193-204.

Een wat diepgaandere behandeling geven: R. G. Havelock, *The Change Agent's Guide to Innovation in Education*, Englewood Cliffs, Educational Technology Publications, 1973, en

E. J. Boone a.o., Programming in the Cooperative Extension Service, A Conceptual Scheme, *North Carolina Agricultural Extension Service, Miscellaneous Extension Publ. 72*, Raleigh, 1971.

Ph. Kotler, The Elements of Social Action, in G. Zaltman, Ph. Kotler and I. Kaufman, eds., *Creating Social Change*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1972, 173-185.

8.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is al gewezen op de noodzaak van evaluatie van voorlichtingsprogramma's. Het toegepast sociaal-wetenschappelijk onderzoek bestaat voor een belangrijk deel uit de evaluatie van actieprogramma's. Het is daarom van belang dat een aanzienlijk deel van de sociologen goed geschoold is in evaluatiemethodieken.

Er bestaat geen eensgezindheid over de betekenis van het begrip evaluatie. Kruyer vat het begrip ruim op. Hij verstaat onder evaluatie-onderzoek die vorm van wetenschappelijk onderzoek, welke tot doel heeft de werking van een sociaal systeem te beoordelen¹. Vele anderen hebben er een wat beperktere opvatting van en verstaan onder evaluatie de bepaling van de mate waarin een veranderingsprogramma zijn doelen bereikt heeft, of de resultaten heeft bereikt, die redelijkerwijs verwacht hadden mogen worden. Dit kan niet alleen gedaan worden door middel van wetenschappelijk onderzoek; de meeste voorlichtingsprogramma's moeten door de voorlichters zelf geëvalueerd worden, omdat de kosten en de beschikbare mankracht het onmogelijk maken overal onderzoekers in te zetten. Vaak zal de voorlichter zich hierbij beperken tot systematisering van de observaties die hij in de loop van zijn werk doet; soms zal hij met vragenlijsten e.d. speciale gegevens voor evaluatie kunnen verzamelen.

Evaluatie kan in de voorlichting op verschillende wijzen worden gebruikt. In het algemeen is het doel niet de voorlichters een klopje op hun schouder te geven als zij het goed gedaan hebben en te bestraffen als zij het slecht gedaan hebben. Wel kan het de voorlichters motiveren als zij enig inzicht hebben in de resultaten van hun werk. Belangrijker is vaak de verbetering van het programma dat geëvalueerd wordt. De evaluatie vervult dan voor het voorlichtingsprogramma dezelfde rol als de terugkoppeling in het communicatieproces. Als bijv. bij evaluatie blijkt dat de artikelen in de kranten niet de verwachte belangstelling voor een bepaalde verandering hebben gewerkt, zal men het programma aan deze nieuwe informatie moeten aanpassen. Zonder een dergelijke evaluatie handelt een voorlichter als een blinde, die niet kan zien of hij nog wel op de juiste weg is.

Bij de opzet van een nieuw voorlichtingsprogramma is het uiter-

mate moeilijk te bepalen welke combinatie van voorlichtingsmethoden het beste zal werken. Wel kan men op kleine schaal beginnen met een proefprogramma (pilot project), dit grondig evalueren, zodat men op het moment dat men dit programma op grote schaal gaat beginnen veel doelgerichter kan werken. Van veel belang is ook de tussentijdse evaluatie van programma's; van de hierbij verkregen informatie kan gebruik gemaakt worden om het lopende voorlichtingsprogramma bij te stellen.

Als een voltooid programma wordt geëvalueerd, kan men dit programma niet meer verbeteren, maar voor volgende programma's kan men wel leren van deze ervaringen. Daarnaast wordt evaluatie ook wel gebruikt om de financiers, het Ministerie van Financiën e.d., ervan te overtuigen dat het nuttig is geld te investeren in dit programma. Gewoonlijk is het niet mogelijk al deze doelen tegelijk te bereiken. In het vervolg zullen we ons vooral richten op evaluatie als middel om voorlichting op een betere manier te geven.

Een moeilijkheid bij evaluatie is dat het vaak door de voorlichters als een bedreiging wordt ervaren, vooral als zij toch al over weinig zelfvertrouwen beschikken of als zij er niet van overtuigd zijn dat hun chef hun werk waardeert. Om met overtuiging te kunnen praten moet een goede voorlichter er niet aan twijfelen dat zijn werk nuttig is, maar een evaluator zal als nulhypothese moeten stellen dat de voorlichting geen enkel effect heeft gehad en dan kijken of hij deze hypothese al dan niet kan verwerpen. Dit gevoel van bedreiging maakt het voor een voorlichter moeilijk met de resultaten van het evaluatieonderzoek te werken. De evaluator zal dit dan ook moeten trachten te voorkomen door de voorlichter niet het gevoel te geven dat hij gecontroleerd wordt, maar dat hij geholpen wordt om zijn werk zo goed mogelijk te doen. Hiervoor is het o.a. van belang dat de voorlichter helpt de vragen te formuleren, die onderzocht zullen worden.

Men kan voorlichtingsprogramma's niet alleen trachten te verbeteren met behulp van evaluatie, maar ook met actieonderzoek. Over de eerste methode bestaat een uitgebreide literatuur, over de tweede nog slechts weinig², alhoewel er aanwijzingen zijn, dat het actieonderzoek vaak de grootste bijdrage levert tot een vergroting van het effect van de voorlichting. Bij actieonderzoek werkt de

onderzoeker samen met de voorlichters om hen te helpen hun beslissingen te nemen op grond van een goed doordachte probleemstelling en zo volledig en nauwkeurig mogelijke informatie. Veelal streeft de onderzoeker er hierbij tegelijkertijd ook naar om de sociale wetenschappen vanuit de maatschappelijke realiteit te ontwikkelen.

Vaak is het nodig om eerst duidelijkheid en overeenstemming te krijgen over de rol van de onderzoeker en zijn relatie met de voorlichters. Dan wordt het mogelijk de voorlichters te helpen hun doelen duidelijk te formuleren en de voor de verdere programmering nodige informatie te verzamelen. Dikwijls worden de voorlichters ingeschakeld bij de verzameling van deze gegevens, opdat zij een duidelijk beeld krijgen van de betekenis hiervan en eventueel zelf ontdekken, dat zij sommige van hun opvattingen moeten herzien. Bij de uitvoering van het programma zal niet zelden blijken, dat de doelen herzien moeten worden, omdat de omstandigheden veranderen, nieuwe onderzoeksresultaten beschikbaar komen of toch is gebleken, dat de informatie en de veronderstellingen waarop het programma gebaseerd was, niet geheel juist zijn. Bij dit actieonderzoek is het dus niet mogelijk vooraf het onderzoek op langere termijn te plannen, maar in de samenwerkingsrelatie tussen de onderzoeker en de voorlichters zal men zich regelmatig afvragen welke beslissingen genomen moeten worden en hoe deze zo verantwoord mogelijk genomen kunnen worden. Het besluitvormingsmodel, dat in par. 5.1 is besproken voor de relatie tussen de cliënten en de voorlichter kan hier op een vergelijkbare wijze toegepast worden voor de relatie tussen de voorlichters en de onderzoeker. De onderzoeker zal hierbij op grond van zijn kennis van onderzoeksmethodiek gegevens kunnen inbrengen over de mogelijkheden en de kosten om bepaalde informatie te verkrijgen; op grond van zijn voorlichtingskundige en sociaal-wetenschappelijke kennis zal hij hypothesen kunnen geven over de meest doelmatige voorlichtingsstrategie en -tactiek.

Doordat de methodiek van het actieonderzoek nog onvoldoende is uitgewerkt, zullen we in dit hoofdstuk in hoofdzaak over evaluatie moeten spreken. Alleen daar waar duidelijke verschillen bestaan met het actieonderzoek zullen we hierop wijzen. Veel van de problemen, die we bij evaluatie tegenkomen, spelen bij het

actieonderzoek evengoed een rol. De grens tussen een evaluatieonderzoek en een actieonderzoek is ook niet altijd scherp te trekken. Ook bij evaluatieonderzoek zal men zich vooraf moeten afvragen voor welke beslissingen de resultaten gebruikt kunnen worden om hier het onderzoeksontwerp op af te stemmen. Het maakt bijv. verschil of men de resultaten wil gebruiken bij de voortzetting van hetzelfde voorlichtingsprogramma, bij een herhaling van dit programma in een volgend jaar of voor een ander 'vergelijkbaar' programma.

Bij de evaluatie van een voorlichtingscampagne zal men in het algemeen de bereikte resultaten beschouwen in relatie tot de gegeven voorlichting. Voor de beoordeling van deze resultaten zal men gebruik moeten maken van enig criterium. In dit hoofdstuk zullen we eerst bespreken welke criteria bij evaluatie gehanteerd kunnen worden en wat de voor- en nadelen zijn van verschillende criteria. Vervolgens komt de wijze waarop de voor evaluatie benodigde gegevens verzameld kunnen worden aan de orde. Moeilijkheden zitten hierbij vooral in de isolatie van de gevolgen van de voorlichting van veranderingen die door andere factoren veroorzaakt kunnen zijn en in de vage en veranderende doelomschrijvingen van veel voorlichtingsprogramma's. Tot slot geven we aandacht aan de vraag wie de evaluatie moet uitvoeren, omdat dit enerzijds invloed heeft op de kwaliteit van de verkregen gegevens en anderzijds ook op de bereidheid om met de resultaten te werken.

8.2 Criteria voor de beoordeling van de voorlichting

Bij evaluatie wordt in de praktijk gebruik gemaakt van verschillende criteria. De voornaamste hiervan zijn:

- 1 de mate waarin de doelen van het voorlichtingsprogramma gerealiseerd zijn,
- 2 de bereikte veranderingen getoetst aan normen van wat redelijkerwijs met de beschikbare middelen bereikt had kunnen worden,
- 3 de juistheid van de gevolgde procedure en de daaraan ten grondslag liggende veronderstellingen volgens het inzicht van de evaluator,
- 4 de opinie van de cliënten over de gegeven voorlichting.

Elk van deze criteria heeft voor- en nadelen zodat het gewenst is tegelijkertijd met verschillende criteria te werken.

(1) Uiteraard is het van veel belang om te weten of de *doelen gerealiseerd* zijn. Hiermee krijgen we niet alleen onmisbare informatie voor een volgend voorlichtingsprogramma, maar als de doelen gerealiseerd zijn, is dit bovendien een aanwijzing dat de veronderstellingen, waar dit programma op gebaseerd was, juist waren en dat we een volgende keer hier weer mee kunnen werken. Zijn de doelen niet gerealiseerd dan zullen we ons moeten afvragen wat de oorzaak hiervan kan zijn. Als het evaluatieonderzoek er alleen op gericht is om te meten of de doelen bereikt zijn, heeft men vaak niet voldoende gegevens om inzicht te krijgen in de oorzaken van de (gedeeltelijke) mislukking. Hiervoor is het niet alleen nodig om het effect te weten van het programma in zijn geheel, maar ook van elk van de methoden, die hierbij is toegepast. Dit maakt het uitvoeren van dergelijk evaluatieonderzoek moeilijk en kostbaar.

In par. 7.2 bespraken we dat in een voorlichtingsprogramma gewoonlijk gewerkt wordt met een hiërarchie van doelen. Nu is het dikwijls niet mogelijk om te meten of het uiteindelijke doel bereikt is en volstaat men daarom met het meten van de mediaire doelen. Zo is het gewoonlijk moeilijk om te meten wat de invloed van een advertentie is op de verkoop van het geadverteerde produkt. Mediaire doelen zijn echter dat deze advertentie gelezen en begrepen werd. Het meten hiervan is veel gemakkelijker, zodat men bij een groot deel van reclameonderzoek volstaat met deze en dergelijke maatstaven³. De evaluator doet zeer nuttig werk als hij de veronderstelling kan toetsen, waarop deze hiërarchie van doelen is gebaseerd. Als men in het voorbeeld van par. 7.2 de boeren leert de selectie van hun rundvee te baseren op melkcontrolegegevens, verhoogt dit dan inderdaad de melkproduktie per koe en zo ja verhoogt dit dan het inkomen van de boeren of gaat het misschien gepaard met veel hogere kosten?

Als men de mate waarin de doelen bereikt zijn als criterium wil hanteren, is de grootste moeilijkheid daarbij gewoonlijk de bepaling van het doel. Dit criterium kan immers alleen gehanteerd worden als het doel in concreet meetbare termen geformuleerd is. Bij veel voorlichtingsprogramma's is dit niet het geval. Het is dan

ook geen toeval dat de duidelijkste formulering die ik ken, van het doel van een Nederlandse voorlichtingsdienst te vinden is in een evaluatierapport ⁴. De evaluator zal de voorlichters vaak moeten helpen om hun doel scherp te formuleren. Een dergelijke doel-formulering op zich kan al een belangrijk resultaat van de evaluatie zijn. Een moeilijkheid hierbij is wel dat in de loop van een langer lopend programma de doelen vaak aangepast moeten worden aan de veranderde omstandigheden.

(2) Als men de bereikte veranderingen vergelijkt met *wat* met de beschikbare middelen redelijkerwijs *bereikt had kunnen worden*, heeft dit het voordeel dat men hiermee ook de gekozen doelen enigermate evalueert. De moeilijkheid is echter dat er vaak geen betrouwbare normen zijn voor wat bereikt had kunnen worden. Deze kunnen er wel zijn bij reclameonderzoek, waarbij men weet welk deel van het publiek vergelijkbare advertenties heeft gelezen. Bij de voorlichting kan men ook dergelijke normen ontwikkelen voor de belangstelling voor verschillende bijeenkomsten, maar voorlopig nauwelijks voor de wezenlijke veranderingen in kennis, houding en gedrag van de cliënten. Daarvoor worden deze veranderingen te sterk beïnvloed door een groot aantal omstandigheden. Een gevaar van dit criterium kan ook zijn, dat men zich te snel tevreden stelt met matige resultaten.

Evenals bij het vorige criterium is ook hier het meten van de bereikte veranderingen een moeilijk punt.

(3) In een aantal gevallen kan men uit de voorlichtingskundige theorie regels afleiden voor een *procedure*, die gevolgd had moeten worden. In par. 7.6 bespraken we bijv. al dat Sandhu en Sohal hun regels voor het opstellen van een voorlichtingsprogramma vergeleken met de procedures, die door de voorlichters in de praktijk gevolgd werden. Bij afwijkingen is hun veronderstelling dat de voorlichters niet de juiste procedure hebben gevolgd. Deze veronderstelling hoeft niet altijd juist te zijn, maar er kan wel reden zijn om zich dan eens kritisch af te vragen wat de voor- en nadelen zijn van de gevolgde procedure in vergelijking met de aanbevolen procedure.

Op een dergelijke wijze kan men bijv. de leesbaarheid van een publikatie vergelijken met de normen van Flesch-Douma (par. 6.1.2). Zo bleek enige tijd geleden dat het voorlichtingsboekje dat

de Landbouwhogeschool uitgeeft voor leerlingen van het VWO, die overwegen in Wageningen te gaan studeren, en hun ouders, ongeveer even moeilijk was geschreven als artikelen in een wetenschappelijk tijdschrift. Dit was een reden om dit boekje te laten herschrijven door een journalist.

Dit criterium heeft het voordeel dat het onze aandacht richt op het gedrag van de voorlichter en daarmee duidelijke aanwijzingen kan geven voor de verbetering van het voorlichtingsprogramma. De moeilijkheid is echter dat bij de huidige stand van de voorlichtingskundige theorie het moeilijk is om goede regels te geven over de wijze, waarop de voorlichting in een bepaalde situatie gegeven zou moeten worden.

(4) Als laatste criterium noemen we het *oordeel van de cliënten* over de gegeven voorlichting. Vinden zij dat de voorlichter hen zo goed mogelijk geholpen heeft? Hebben zij suggesties om de wijze waarop de voorlichting gegeven werd te verbeteren? Hoe waarderen zij een lezing op het continuüm van saai naar boeiend enz.? Dit criterium heeft het voordeel dat het duidelijke aanwijzingen kan geven voor de verbetering van het voorlichtingsprogramma mits de cliënten bereid zijn eerlijk hun mening te geven. De mate waarin aan hun verwachtingen is voldaan, hun tevredenheid over de aanpak en de waardering van het bereikte resultaat geven belangrijke aanwijzingen over mogelijke punten van kritiek en dus over mogelijkheden van verbetering. Als anoniem naar hun mening gevraagd wordt zijn zij vaak eerder bereid eerlijk hun mening te geven dan wanneer de evaluator ook hun naam vraagt of een aantal andere gegevens, waaruit hij hun naam kan afleiden. Een nadeel hiervan is echter dat het dan moeilijker wordt om de gegevens te verzamelen die nodig zijn om het voorlichtingsprogramma goed te kunnen afstemmen op verschillende subgroepen, of om gegevens uit deze enquête te kunnen correleren met die uit andere informatiebronnen.

Uit onderwijskundig onderzoek blijkt, dat een gunstig oordeel van de leerlingen over het onderwijs niet altijd samengaat met goede examenresultaten. Vermoedelijk zal dit ook bij de voorlichting zo zijn. Niet altijd zullen de cliënten bijv. het op prijs stellen als de voorlichter hen op belangrijke, maar onaangename feiten wijst. Als echter de cliënten afwijzend staan tegenover de voorlichting

is de kans klein dat deze invloed kan hebben op hun houding en gedrag.

8.3 Verzamelen van de voor evaluatie benodigde gegevens

Uit het voorgaande volgt dat we bij evaluatie zowel gegevens moeten verzamelen over de omvang en de aard van de bereikte veranderingen, als over het verloop van het veranderingsproces. Het is hierbij noodzakelijk een inzicht te hebben in de doeleinden, die worden nagestreefd, de methoden, waarmee getracht is deze doeleinden te bereiken en de resultaten die men hier redelijkerwijs van kan verwachten.

In het *veranderingsproces* kunnen we inzicht krijgen door te analyseren op welke wijze de voorlichting gegeven is, door niet alleen de begin- en eindtoestand te meten, maar ook allerlei tussenstadia en door de opinie van de cliënten over de gegeven voorlichting te vragen. Actieonderzoek kan ons inzicht in dit proces belangrijk vergroten.

Als we van dit voorlichtingsprogramma willen leren om volgende voorlichtingsprogramma's te kunnen verbeteren, zullen we uiteraard eerst moeten weten hoe de voorlichting in dit programma is gegeven. Het is daarom merkwaardig dat hieraan bij veel evaluaties weinig aandacht wordt geschonken. In par. 6.2.5 (p. 136) hebben we er bijv. al op gewezen dat de paar honderd onderzoeken waarbij hoorcolleges zijn vergeleken met colleges, die per televisie werden gegeven, nauwelijks enig resultaat hebben gehad voor de verbetering van het onderwijs, omdat hierbij geen aandacht is geschonken aan de wijze waarop deze colleges werden gegeven.

Het schriftelijk voorlichtingsprogramma kan wel enig inzicht geven in de wijze waarop de voorlichting is gegeven, maar men moet rekening houden met het feit dat gewoonlijk van de plannen wordt afgeweken. Veel gegevens kan men ook krijgen door de voorlichters te vragen een dagboek bij te houden van de wijze waarop zij te werk gaan. Dit kan men aanvullen met observaties⁵, bandopnamen van lezingen, analyse van publikaties e.d. Ook interviews, zowel met voorlichters als met hun cliënten kunnen aanvullende gegevens verschaffen.

Om inzicht te krijgen in de veranderingsprocessen is het niet alleen van belang om te weten welke activiteiten de voorlichters hebben

ondernomen om dit proces te beïnvloeden, maar ook om te analyseren op welke wijze het veranderingsproces bij de cliënten verloopt. Daarvoor is het niet voldoende alleen de begin- en eindtoestand te meten. Op zichzelf is dit wel belangrijk, met name als men ook analyseert welke cliënten op welke wijze veranderd zijn. Daarnaast is het echter ook van belang om informatie te krijgen over de tussenstadia en om de cliënten te vragen waarom zij al dan niet veranderd zijn. Deze informatie over de tussenstadia kan, meteen als deze verkregen is, ook gebruikt worden om het proces bij te sturen, als het, zoals gewoonlijk, niet geheel volgens de verwachtingen verloopt.

Uiteraard moet men selectief te werk gaan bij het verzamelen van deze gegevens. De selectie zal vooral gebaseerd zijn op de veronderstellingen die men heeft over de mogelijkheden om de gegevens voorlichting te verbeteren. Het inzicht, waarop deze veronderstellingen gebaseerd zijn, bepaalt dus ook in sterke mate de waarde van het evaluatieonderzoek.

Het meten van de *omvang en de aard van de bereikte veranderingen* is niet altijd gemakkelijk, omdat niet zelden de belangrijkste veranderingen plaats vinden op terreinen die moeilijk meetbaar zijn en omdat veranderingen niet alleen veroorzaakt worden door het voorlichtingsprogramma, maar ook door allerlei andere factoren, zodat het vaak niet eenvoudig is te bepalen welke rol de voorlichting heeft gespeeld in dit veranderingsproces.

Het doel van de voorlichting is niet alleen om veranderingen te bereiken in het gedrag van de mensen, maar vooral ook in hun kennis, hun houding en bijv. hun 'efficacy' (par. 5.5). De methodiek van het sociaal-wetenschappelijk onderzoek ontwikkelt vrij snel betere methoden om dit soort variabelen te meten, maar nog altijd blijven deze metingen slechts een benadering van de werkelijkheid. Bovendien zijn de meetmethoden soms te ingewikkeld om in praktisch onderzoek toegepast te kunnen worden. Sommige belangrijke variabelen kunnen hierdoor in evaluatieonderzoek niet goed gemeten worden. Dit hoeft geen reden te zijn om niet te meten wat we wel kunnen meten, teneinde de onzekerheid in onze beslissingen zoveel mogelijk te reduceren. Wel moeten we ons dan goed realiseren, dat we bepaalde veranderingen niet hebben gemeten. Dit kan bijv. van belang zijn als we twee voorlichtings-

methoden vergelijken, waarbij de een op korte termijn een geringere verandering geeft in het gedrag van de cliënten dan de andere, maar een grotere verandering in de ontwikkeling van de cliënten, terwijl de andere op korte termijn een grotere gedragsverandering bereikt, maar weinig of niet bijdraagt tot de ontwikkeling van de cliënten. Als we nu bij de evaluatie alleen de gedragsveranderingen op korte termijn meten en niet de moeilijker meetbare veranderingen in ontwikkeling dan kunnen we hieruit onjuiste conclusies trekken, tenzij we ons goed realiseren wat de beperkingen zijn van ons onderzoek.

Ook als we de veranderingen zelf niet kunnen meten, is het vaak wel mogelijk hiervoor meetbare indicaties te vinden. Het doel van bedrijfseconomische voorlichting kan bijv. niet alleen zijn, dat de ondernemer een hoger inkomen bereikt, maar ook dat hij beter leert zijn bedrijf te analyseren. Dit laatste is moeilijk direct meetbaar, maar het is wel te bepalen of hij een bedrijfseconomische boekhouding heeft, op welke kengetallen hij vooral let bij de bestudering van zijn boekhouding, in welke mate hij bekend is met bedrijfseconomische begrippen, hoe zijn boekhouder oordeelt over zijn analytisch vermogen, hoe zijn houding is tegenover het gebruik van krediet e.d. Bij dergelijke vragen zal men zich steeds moeten afvragen of zij inderdaad een indicatie geven voor hetgeen men eigenlijk wil meten.

Verschillen tussen begin- en eindtoestand zijn uiteraard niet alleen een gevolg van de gegeven voorlichting, maar ook van allerlei andere zaken. Als de gezondheidsvoorlichter er bijv. naar streeft het gebruik van drugs te verminderen dan verandert dit gebruik niet alleen door zijn activiteiten, maar bijv. ook door de activiteiten van de politie, de handelaren, de massa-media, de tijd van het jaar e.d. Men kan trachten de invloed van de voorlichting of de onderzochte voorlichtingsmethode te isoleren met een experimentele opzet van het evaluatieonderzoek:

	proefgebied	controlegebied
begintoestand		
eindtoestand		
verschil		

Als het verschil tussen begin- en eindtoestand in het proefgebied groter is dan in het controlegebied dan schrijft men dit toe aan de voorlichting, die in het proefgebied wel en in het controlegebied niet is gegeven ⁶.

Tegen dergelijke experimenten worden wel eens bezwaren gemaakt, omdat het niet verantwoord zou zijn experimenten met mensen te nemen. Dit bezwaar lijkt mij niet gegrond. Door voorlichters worden immers regelmatig nieuwe voorlichtingsmethoden geprobeerd. Daarmee worden in feite experimenten genomen, waarvan echter gewoonlijk de resultaten niet worden waargenomen. Door deze resultaten wel waar te gaan nemen kan men de beste voorlichtingsmethode vinden en daardoor voorkomen dat er minder goed voorlichting wordt gegeven als mogelijk zou zijn.

Dit neemt niet weg dat een dergelijk experiment tal van moeilijkheden met zich meebrengt. In de eerste plaats is het vinden van werkelijk vergelijkbare groepen van cliënten moeilijk. In de tweede plaats wordt het resultaat van een voorlichtingscampagne in sterke mate bepaald door de kwaliteit van de voorlichters, die de campagne uitvoeren. Als men deze factor ook constant wil houden, moet men de experimentele groep zo groot maken, dat er een vrij groot aantal voorlichters meewerkt. Dit maakt het experiment kostbaar en ingewikkeld.

Een ander probleem zit in de duur van het experiment. Als men deze te kort kiest, hebben veel veranderingen nog niet de tijd gehad om door te werken. Dit hoeft niet in dezelfde mate het geval te zijn bij elke voorlichtingsmethode. Denk bijv. aan een experiment waarbij men voorlichting via de radio vergelijkt met schriftelijke voorlichting, die wordt vooraf gegaan door een cursus ter bestrijding van het analfabetisme. Als men de duur van het experiment te lang kiest, is de kans vrij groot dat in deze periode de doelen van de voorlichting zijn aangepast aan de veranderde omstandigheden. Ten aanzien van de nieuwe doelen is dan de begin-toestand niet gemeten, zodat men niet kan bepalen welke veranderingen in dit opzicht zijn bereikt.

Een volgend probleem bij deze experimenten is dat de situatie bij het experiment soms vrij sterk afwijkt van de situatie, die buiten het experiment is te verwachten. Zo zijn de gunstige resultaten, die bij experimenten met radio-forums zijn behaald ten dele een

gevolg van het feit, dat in de experimentele dorpen de radio's tijdig werden gerepareerd en van nieuwe batterijen voorzien. Dit is niet de normale situatie in veel ontwikkelingslanden. Een ander voorbeeld is een onderzoek in de Verenigde Staten, waarbij men één voorlichter per 100 boeren aanstelde i.p.v. één per 1000 boeren. Dit bleek een zeer rendabele investering te zijn⁷. Als men dit echter niet bij wijze van proef in vijf dorpen zou doen, maar in een hele staat, was het onmogelijk voorlichters van dezelfde kwaliteit te vinden. Het is bovendien mogelijk dat de voorlichters, omdat zij weten dat zij deel uitmaken van een experiment, beter werken dan zij normaal zouden doen.

Ook bij 'pilot projects' in ontwikkelingslanden wordt vaak een zo dure opzet gekozen, met name ten aanzien van de schaarse beschikbare voorlichters en onderzoekers, dat generalisatie van de resultaten al bij voorbaat uitgesloten moet worden geacht. Deze projecten kunnen hierdoor wel een bijdrage geven tot onze wetenschappelijke kennis van veranderingsprocessen, maar zij zullen door een ander type 'pilot project' gevolgd moeten worden voor wij weten hoe het in de praktijk mogelijk is veranderingen in grote gebieden in te voeren.

Bij experimenten kunnen ook moeilijkheden ontstaan, doordat de controlegroep door de experimentele groep 'besmet' wordt. Het bleek immers dat gesprekken tussen cliënten onderling een grote invloed hebben op de verandering van hun gedrag (par. 5.4.3).

Uit het voorgaande zal gebleken zijn dat het niet gemakkelijk is om een goed experiment op te zetten, maar dat dit toch een evaluatiemethode is die wel degelijk de aandacht verdient van de onderzoekers. Op kleine schaal kan dit ook wel gebeuren door de voorlichters zelf.

Een voorbeeld hiervan werd mij verteld door Mike Duff, een voorlichter uit Kentucky, die eenmaal per week een radiopraatje moest houden. Op een goede dag kwam op het moment dat hij naar de studio moest, een boer zijn kantoor binnen, die hem de vraag stelde, waar hij juist over wilde gaan praten. Hij ging daarom samen met deze boer naar de studio, waar het gesprek werd uitgezonden. Toen hij 's middags het veld in ging, complimenteerden verschillende boeren hem met het goede, levendige praatje. Zo kreeg hij de indruk dat hij een betere voorlichtingsmethode had ontdekt.

Om deze hypothese te toetsen hield hij het volgende half jaar om de

week een lezing en een gesprek met een boer. Zijn secretaresse kreeg opdracht om iedereen die opbelde of het kantoor bezocht eerst te vragen of hij het radiopraatje van deze week beluisterd had. Daarbij bleek dat er naar de gesprekken door driemaal zoveel ondervraagden werd geluisterd dan naar de lezingen. Deze cijfers stelden Duff in staat verschillende van zijn collega's te overtuigen van de waarde van zijn ontdekking, zodat zij ook gesprekken gingen voeren i.p.v. lezingen te houden. In het algemeen ben ik van mening dat voorlichters door de waarnemingen, die zij in de loop van hun werk doen meer te systematiseren, hun werk belangrijk kunnen verbeteren.

In veel gevallen is het bij evaluatieonderzoek niet mogelijk om met een experiment te werken. Men moet zich dan beperken tot een vergelijking van de begin- en de eindtoestand in één gebied of bij het meten van de eindtoestand tevens aan de cliënten vragen wat er in een bepaalde periode bij hen veranderd is.

Bij evaluatieonderzoek moet ook gelet worden op de *onbedoelde veranderingen* die een voorlichtingsprogramma vaak veroorzaakt naast de bedoelde veranderingen. Er is bijv. al op gewezen dat het bij een voorlichtingsprogramma verstandig kan zijn om te werken via de opinieleiders. Dit kan echter tot gevolg hebben dat de opinieleiders meer van de voorlichting profiteren dan hun volgelingen, doordat zij de nieuwe methoden snel toepassen op het moment dat de prijzen nog niet zijn aangepast aan de nieuwe produktietechnieken. Doordat de opinieleiders toch dikwijls al mensen zijn, die een relatief hoog inkomen hebben, kan een onbedoeld gevolg van deze voorlichtingsmethode zijn, dat de inkomens-verschillen onder de cliënten groter worden.

Uiteraard is het voor een evaluator moeilijk om de onbedoelde gevolgen te vinden, omdat hij vaak niet weet waar hij op moet letten. Soms ziet hij op grond van zijn sociaal-wetenschappelijke kennis mogelijke effecten, waar de voorlichters niet aan hebben gedacht. Soms ook kan hij door naar zijn cliënten te luisteren tijdens participatie en vrije interviews aanwijzingen krijgen voor bepaalde veranderingen. Ik denk bijv. aan de boer, die nadat de voorlichter gedurende 2½ uur zijn bedrijfseconomische boekhouding met hem had besproken, zei: 'Het is bijzonder jammer, dat mijn zoon nu hij van de middelbare landbouwschool komt eerst in militaire dienst moet. Anders zou hij de leiding van het bedrijf op zich kunnen nemen, want de ingewikkelde manier, waarop dit tegenwoordig

moet, kan ik toch niet meer leren'. Een evaluator die een dergelijke opmerking hoort, zou kunnen gaan onderzoeken of het vaak voorkomt dat het geven van bedrijfseconomische voorlichting het zelfvertrouwen van de boeren ernstig ondermijnt. Dit is zeker niet het doel van deze voorlichting.

Vaak zullen de gegevens voor evaluatie verzameld moeten worden door middel van interviews. Voor de methoden, die hierbij toegepast kunnen worden, verwijzen we naar de leerboeken over de methodiek van het sociaal-wetenschappelijk onderzoek ⁸. Wel moeten we er op wijzen dat het bij evaluatieonderzoek nog moeilijker is dan bij ander onderzoek om te bereiken dat de respondenten eerlijk antwoorden op de gestelde vragen. Soms zullen de respondenten het zien als een controle op hun voorlichter, die zij niet graag in de steek willen laten of misschien juist graag een hak willen zetten. Vrij vaak hebben zij in de loop van de voorlichtingscampagne wel geleerd hoe men iets 'hoort' te doen of welke mening men 'hoort' te hebben. Teneinde niet dom te lijken of om de interviewer een plezier te doen zullen zij deze antwoorden dan ook vaak geven. De beste methode om eerlijke antwoorden te krijgen is vermoedelijk hen duidelijk te maken dat het eigenbelang van de respondenten hier het beste door gediend wordt. Hierin zal men zelden slagen, als men hier niet zelf van overtuigd is. Ook is het voor de onafhankelijke onderzoeker gewenst de respondenten te overtuigen van hun anonimiteit t.o.v. de voorlichters.

8.4 Wie moet evalueren? ⁹

Evaluatie kan gedaan worden door de voorlichter zelf, door een evaluatiespecialist binnen de voorlichtingsdienst of door een van de voorlichtingsdienst onafhankelijke onderzoeker. Elk van hen heeft zijn voor- en nadelen.

De voorlichter heeft het voordeel, dat hij een grote bereidheid zal vertonen om de resultaten van zijn eigen evaluaties te gebruiken in zijn voorlichting. Nadelen zijn dat hij gewoonlijk niet geschoold is in de methodiek van het evaluatie-onderzoek en dat hij hier weinig tijd voor heeft. Een voorlichter kan zich wel afvragen of hij onderdelen van zijn werk kan verbeteren, maar moeilijk of zijn werk in zijn geheel wel zin heeft. Deze nadelen kunnen ten dele opgevangen worden als een evaluatiespecialist hem helpt de beste

evaluatiemethode te vinden en als de routineberekeningen in het kantoor van deze specialist uitgevoerd kunnen worden.

De evaluatiespecialist binnen de voorlichtingsdienst kan wel over voldoende deskundigheid beschikken. Hij kan ook gegevens verzamelen van verschillende voorlichters, die verschillende voorlichtingsmethoden gebruiken, en hun cliënten. De resultaten kan hij ook betrekkelijk gemakkelijk doorgeven aan zijn collega's binnen de voorlichtingsdienst, als hij hen ervan kan overtuigen dat zijn informatie bedoeld is om hen te helpen en niet om hen te bekritisseren. De kans is vrij groot dat men een bekwame evaluatiespecialist zo sterk bij het voorlichtingsbeleid en de opleiding van voorlichters betreft dat hij geen tijd meer heeft om te evalueren. Gewoonlijk is het moeilijk voor een evaluatiespecialist binnen een dienst om erg kritische vragen te stellen over het werk van deze dienst in zijn geheel of over de beslissingen die de directeur genomen heeft. Bovendien is iemand, die binnen een bepaalde dienst werkt, vaak zo sterk beïnvloed door de daar gebruikelijke benadering van de problemen, dat hij moeilijk met een fundamenteel nieuwe vraagstelling kan komen.

Een onafhankelijk onderzoeker kan dergelijke fundamentele vragen wel stellen en daarmee vaak een zeer nuttige functie vervullen. Dikwijls wordt hij zelfs gevraagd een onderzoek te doen, omdat sommige staffunctionarissen van de dienst twijfelen aan de juistheid van beslissingen van hun directeur. Zij hebben echter liever dat een buitenstaander deze twijfel openlijk uitspreekt dan dat zij dit zelf doen. Een onafhankelijk onderzoeker heeft ook geen last van bedrijfsblindheid, die bij de staf van de dienst wel kan bestaan. Daar staat tegenover dat hij de situatie en de menselijke verhoudingen binnen de dienst vaak onvoldoende kent om zijn onderzoek op optimale wijze aan te pakken.

De communicatie van de resultaten van de onafhankelijk onderzoeker naar de staf van de voorlichtingsdienst is vaak ook een moeilijk probleem. Dit probleem kan aanmerkelijk beperkt worden, als de onderzoeker zijn probleemstelling opstelt in overleg met de betrokken voorlichters en zijn resultaten samen met hen interpreteert. De voorlichters zullen de onderzoeker dan veel meer gaan zien als iemand die bereid is hen te helpen met hun problemen en veel minder als iemand die hen op hun fouten komt

wijzen.

Evenals bij het opstellen van een voorlichtingsprogramma zal men hier vaak het beste in slagen, als de evaluator begint de voorlichters te helpen met de problemen, die zij belangrijk vinden. Het vertrouwen dat men hiermee wint en de informatie, die men in deze tijd verkrijgt, kan men dan indien nodig gebruiken om de belangstelling van de voorlichters te wekken voor de problemen, die de evaluator essentieel lijken, maar die door de voorlichters niet zo zeer als een probleem worden gevoeld.

Niet altijd zal de onafhankelijke onderzoeker er in kunnen slagen om het vertrouwen van de voorlichters te winnen. Dit kan met name niet als de evaluatie in strijd met het belang van de voorlichters is, bijv. omdat zij lui of corrupt zijn en niet tot een andere houding gemotiveerd kunnen worden. Dan heeft zijn onderzoek weinig zin, als hij er ook niet in slaagt het vertrouwen van hun superieuren te winnen. Als de voorlichters wél het belang van de verandering inzien, maar de superieuren geen medewerking willen verlenen, zal het resultaat van de evaluatie waarschijnlijk ook minimaal zijn.

Zoals gezegd, wordt er bij actieonderzoek gestreefd naar een samenwerkingrelatie tussen de voorlichters en de onderzoeker(s). Als hierbij een groot aantal voorlichters betrokken zijn, doen zich dergelijke problemen voor als in het vorige hoofdstuk besproken zijn t.a.v. de inspraak van de cliënten op het voorlichtingsprogramma. Men zal in de regel moeten werken met een stuurgroep uit de voorlichters, omdat het moeilijk is regelmatig met bijv. 100 voorlichters te overleggen.

Dikwijls gaat het initiatief tot het inschakelen van de onderzoeker uit van de leiding van de voorlichtingsdienst. Een goede relatie tussen de onderzoeker en deze leiding is niet voldoende voor effectief actieonderzoek. Regelmatig overleg met voorlichters, die op verschillende niveau's in de dienst werkzaam zijn, is hiervoor wenselijk. Zij allen hebben een deel van de informatie, die nodig is om goede beslissingen te kunnen nemen. Bovendien wordt het gevaar, dat het onderzoeksrapport in een la verdwijnt, zonder dat er mee gewerkt wordt, aanzienlijk kleiner wanneer er een goede vertrouwensrelatie bestaat tussen de onderzoeker en alle voorlichters. Een goede communicatie tussen de stuurgroep en haar achterban

is hiervoor uiteraard van veel belang.

8.5 Samenvatting

Evaluatie is een belangrijk middel om voorlichtingsprogramma's te kunnen bijstellen. Men moet weten welke effecten men bereikt, wil het geven van voorlichting geen schot in het duister zijn. Deze evaluatie kan zowel gedaan worden door de voorlichters, door onderzoekers binnen de voorlichtingsdienst, als door onafhankelijke onderzoekers. Elk van hen heeft zijn eigen voor- en nadelen. Bij evaluatie trachten we te bepalen of de voorlichtingscampagne de gestelde doelen bereikt heeft en of men door de voorlichting op een andere wijze te geven de doelen beter of met minder kosten had kunnen bereiken. Moeilijkheden zijn hierbij o.a. de nauwkeurige bepaling van de doelen, de bepaling van de veranderingen die tot stand zijn gekomen en de bepaling van de invloed die de gegeven voorlichting hierop heeft gehad.

Bij actieonderzoek tracht de onderzoeker in samenwerking met de voorlichter te bevorderen, dat bij de besluitvorming over de voorlichting een goed gebruik wordt gemaakt van sociaal-wetenschappelijke inzichten en van alle relevante informatie, die verkregen kan worden. Met deze informatie tracht men het voorlichtingsprogramma regelmatig bij te sturen.

Literatuur

Een goed overzicht van de literatuur over evaluatie geeft:

H. H. Hyman and C. R. Wright, *Evaluating Social Action Programs*, in F. G. Caro, ed., *Readings in Evaluation Research*, New York, Russell Sage Foundation, 1971, 185-220.

Er zijn verschillende leerboeken over evaluatiemethodiek, zoals: C. H. Weiss, *Evaluation Research, Methods for Assessing Program Effectiveness*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1972 en

P. Warr, M. Bird and N. Rackham, *Evaluation of Management Training*, London, Gower Press, 1970, o.a. van belang door zijn praktische voorbeelden.

De wijze waarop de leider van een voorlichtingsdienst evaluatie kan gebruiken, bespreekt T. Tripodi, Ph. Fellin and I. Epstein, *Social Program Evaluation, Guidelines for Health, Education and Welfare Administrators*, Itasca, Ill., Peacock, 1971.

Als praktische voorbeelden zijn o.a. van belang:

C. P. M. van der Haak, *Bekend maken en bekend raken, Evaluatie van de eerste vijf jaar overheidsvoorlichting over de Algemene Bijstandswet (1962-1967)*, Den Haag, Staatsdrukkerij, 1972 en W. F. M. de Haes en J. H. Schuurman, *Drugvoorlichtingsproject*, Rotterdam, Afd. Gezondheidsvoorlichting en -Opvoeding, G.G. en G.D., 1974.

9.1 Inleiding

Van de kant van de F.A.O. is er onlangs op gewezen, dat de oorzaken van mislukkingen in landbouwkundige ontwikkelingsprogramma's dikwijls gezocht moeten worden in het ontbreken van efficiënt werkende overheidsdiensten, die deze ontwikkeling moeten ondersteunen¹. De voorlichtingsdienst speelt hierbij uiteraard een belangrijke rol.

Een dergelijke weinig efficiënte organisatie komt niet alleen voor bij landbouwvoorlichtingsdiensten in ontwikkelingslanden, maar ook bij voorlichtingsdiensten in ontwikkelde landen. Eén van de oorzaken hiervan is dat de leiders van deze diensten gewoonlijk voor deze functie gekozen zijn op grond van hun vaktechnische kennis en hun organisatorische kwaliteiten, maar dat zij nooit grondig kennis hebben gemaakt met organisatieleer of getraind zijn in methoden om leiding te geven².

Bij de bespreking van dit onderwerp zullen we eerst aandacht besteden aan de voorwaarden waaraan een voorlichtingsdienst moet voldoen om goed te kunnen werken. We zijn van mening dat de tussenmenselijke verhoudingen hierbij belangrijker zijn dan de structuur, al beïnvloeden zij elkaar natuurlijk wederzijds. Daarom geven we vrij veel aandacht aan de stijl van leiding geven en de betekenis hiervan voor de ontwikkeling van de medewerkers. Er bestaat natuurlijk een duidelijke samenhang met de personeelsbeoordeling en het promotiebeleid.

Een aspect van de structuur dat we bespreken is de relatie tussen generalisten en specialisten, zowel bij het samenspel tussen verschillende diensten als binnen één dienst. Dit wordt ook geïllustreerd met het voorbeeld van de structuur van de voorlichting aan de Nederlandse boeren.

Tot slot wijzen we op de dringende behoefte aan meer onderzoek op dit gebied.

9.2 Voorwaarden voor de organisatie van een voorlichtingsdienst

De optimale organisatiestructuur van een voorlichtingsdienst of van welke andere organisatie dan ook is voor een belangrijk deel afhankelijk van de taak van deze organisatie. Voor een voorlichtingsdienst is deze structuur dan ook heel anders dan voor een fabriek waar een gestandariseerd produkt aan de lopende band

geproduceerd wordt ³.

Kenmerkend voor een voorlichtingsdienst is dat de voorlichters werken met hun cliënten; vaak om te trachten hen te helpen met hun problemen, soms om hen te stimuleren hun gedrag te veranderen overeenkomstig een nationaal of regionaal plan. In veel mindere mate dan bij een fabriek, waar aan de lopende band geproduceerd wordt, kan de leiding hier beslissen wat ieder doen moet; in veel sterkere mate moet de voorlichter dit zelf in de gegeven situatie kunnen beslissen. De taak van de leiding is minder om de voorlichters precies te vertellen wat zij moeten doen en hoe zij dat moeten doen en meer om hen in staat te stellen hun werk goed te doen door hen van de nodige kennis en andere hulpbronnen te voorzien en hen hierin te stimuleren. Dit is alleen mogelijk als de leiding van een voorlichtingsdienst goed weet welke problemen de voorlichters in hun werk tegen komen, m.a.w. als er in deze dienst een *goede communicatie is van beneden naar boven*.

De voorlichters werken gewoonlijk verspreid over een groot gebied. Dit maakt het voor de leiding moeilijk om te controleren of hun medewerkers hard werken en of zij dit goed doen. Bij een voorlichtingsdienst worden dus hoge eisen gesteld aan de *motivatie van de medewerkers*. Deze motivatie wordt in het algemeen verhoogd als de voorlichters geen bevelen krijgen, maar zelf meebeslissen wat het doel van hun dienst moet zijn en hoe dit doel het beste gerealiseerd kan worden. In een dergelijke situatie van overleg met zijn superieuren ontstaan veel minder misverstanden dan wanneer opdrachten aan de voorlichters worden gegeven. Bovendien kan een voorlichter die begrijpt, waarom een bepaalde beslissing is genomen, hier een keer van afwijken, wanneer daar in bijzondere omstandigheden aanleiding voor is.

De taak van een voorlichter bestaat voor een belangrijk deel uit het doorgeven van onderzoeksresultaten naar de cliënten. Om dit te kunnen doen moet er ook *goede communicatie zijn tussen de onderzoekers en de voorlichters*, die het dagelijks contact met de cliënten hebben. Het gaat hierbij niet alleen om communicatie van de onderzoekers naar de voorlichters, maar zeker ook in omgekeerde richting. Het is nl. van veel belang dat de onderzoekers hun onderzoek richten op de werkelijke problemen van de cliënten en niet alleen op het ontwikkelen van de wetenschappelijke theorie.

Het effect van een voorlichtingsdienst is in sterke mate afhankelijk van het *vertrouwen* dat de *cliënten* in de voorlichters hebben. Deskundigheid is een belangrijke factor voor dit vertrouwen. Behalve door ondeskundigheid kan dit vertrouwen snel verloren gaan als de dienst die voorlichting geeft daarnaast ook taken heeft waarvoor de voorlichters in strijd met de belangen van de cliënten moeten handelen, bijv. door controle uit te oefenen op de uitvoering van overheidsmaatregelen.

Een voorlichtingsdienst moet *voorlichten* en niet *nalichten*. Daarom zal zij zich steeds op nieuwe problemen moeten richten. Hiervoor worden hoge eisen gesteld, niet alleen aan de communicatie van de onderzoeksresultaten, maar ook aan de *flexibiliteit* van de voorlichtingsdienst. Dit vraagt o.a. dat er voortdurend en systematisch wordt gewerkt aan de ontwikkeling van de organisatie van de dienst ⁴.

9.3 Stijl van leiding geven

Uit het voorgaande volgt dat een structuur, zoals Max Weber indertijd ideaal-typisch beschreven heeft voor een rationeel werken: de bureaucratie, weinig geschikt is voor een voorlichtingsdienst, die o.a. de invoering van veranderingen moet stimuleren. In zo'n bureaucratie

- 1 is door schriftelijke regels nauwkeurig omschreven welke beslissing elke ambtenaar in een gegeven situatie nemen moet,
- 2 is elke ambtenaar voor zijn werk ondergeschikt aan één chef,
- 3 heeft elke ambtenaar een omschreven gebied waarop hij het recht heeft beslissingen te nemen; dit gebied is niet afhankelijk van de persoon, maar alleen van de functie die hij bekleedt,
- 4 iedere ambtenaar moet voor een bepaalde functie over een diploma beschikken, waaruit blijkt dat hij de regels op de juiste wijze kan toepassen ⁵.

In verschillende landen, waar het traditioneel de taak is van de overheid om recht en orde te handhaven, komt de structuur van het overheidsapparaat vrij sterk overeen met deze typologie. Bij het ontstaan van nieuwe diensten, die als taak kregen veranderingen te bevorderen, heeft men zich niet altijd voldoende gerealiseerd, dat men ook de structuur van de organisatie moet aanpassen aan de andere taak. De oude structuur werkt niet goed voor

een voorlichtingsdienst omdat (1) het niet mogelijk is de regels snel genoeg aan te passen aan veranderde omstandigheden en taken, (2) de voorlichters niet voldoende gestimuleerd worden initiatief te ontplooiën, (3) ieders specifieke bekwaamheid niet voldoende tot zijn recht kan komen en (4) de hiervoor noodzakelijke controle in een voorlichtingsdienst moeilijk uitvoerbaar is. De veronderstelling, dat de baas beter kan beoordelen wat er moet gebeuren dan de ondergeschikte past niet meer in een moderne voorlichtingsdienst, waar menige ondergeschikte op bepaalde gebieden over meer kennis van de situatie en/of meer vakbekwaamheid beschikt dan zijn chef.

Voor een voorlichtingsdienst past meer een systeem van leidinggeven zoals Likert dit heeft beschreven⁶. Dit is gebaseerd op deelneming van alle medewerkers, waarbij in groepsbeslissingen wordt uitgemaakt naar welk doel een groep voorlichters zal streven en wat ieders taak zal zijn om dit doel te bereiken. De voorzitter van deze groep kan de groep dan vertegenwoordigen in een groep van hogere orde, waar op dezelfde wijze beslissingen worden genomen. Op deze wijze kan een hecht team ontstaan, dat in onderlinge samenwerking tracht de problemen op te lossen waar men gezamenlijk voor staat en waarbinnen een zeer open communicatie plaats vindt. Voor speciale problemen kan men dan een werkgroep vormen, waarvan de leden normaal deel uitmaken van een aantal andere groepen. In de landbouwvoorlichtingsdienst kan men bijv. een groep vormen, die de problemen van de kalvermesterij tracht op te lossen. De deelnemers van deze groep kunnen gekozen worden uit verschillende regionale consulentschappen, specialistische consulentschappen voor veevoeding, boerderijbouw, bedrijfseconomie e.d. en eventueel ook van boerenorganisaties of van de kalvermelkindustrie, of de instituten voor onderzoek op dit gebied.

De optimale stijl van leiding geven binnen een voorlichtingsdienst is mede afhankelijk van haar taak en van de verwachtingen van de medewerkers. Als bijv. een voorlichtingsdienst werkt aan problemen, die een non-directieve benadering van de cliënten vragen, zoals hun ontwikkeling tot mensen, die zelfstandig besluiten kunnen nemen, is dit niet goed mogelijk als aan de voorlichters op een autoritaire wijze leiding wordt gegeven. Een voorlichter, die

concrete orders krijgt, zal geneigd zijn deze ook aan zijn cliënten door te geven i.p.v. hen te helpen zelf een oplossing voor hun problemen te vinden. Als het gaat om het doorgeven van een zeer nauwkeurig omschreven pakket van vernieuwingen naar de cliënten, teneinde hun bedrijfsvoering te veranderen, kan een iets meer autoritaire wijze van leiding geven op zijn plaats zijn.

In Nederland vindt de laatste jaren een verandering in de cultuur plaats, waarbij van de chef een minder autoritaire stijl van leiding geven wordt verwacht dan voor de oorlog gebruikelijk was. Dit hangt o.a. samen met de grotere ontwikkeling van de werknemers. In verschillende ontwikkelingslanden voelt de werknemer zich erg onzeker, wanneer zijn chef van hem verlangt dat hij zelf, al naar de omstandigheden, de beste oplossing voor zijn problemen tracht te vinden. Als men daar dezelfde stijl van leiding geven gaat toepassen, die in Nederland goed werkt, kunnen er vermoedelijk ernstige moeilijkheden ontstaan. Ook daar blijkt echter een werknemer het zeer op prijs te stellen als zijn chef hem als mens weet te waarderen en niet behandelt als een werktuig. Dit betekent o.a. dat de informatie, waarover de medewerkers beschikken, benut wordt in de besluitvorming.

Enkele onderzoeken op Malakka en de Philippijnen geven aanwijzingen omtrent de invloed van het gedrag van de leiding. In dit geval was het doel van de voorlichting de nationale economische groei te bevorderen door de bedrijfsvoering van de boeren te veranderen. Hiervoor heeft men niet gewerkt met een Weberiaanse bureaucratie, maar evenmin met een democratische overlegstructuur, zoals Likert die voorstaat. De gekozen tussenweg was in deze situatie waarschijnlijk het meest op zijn plaats. In die omstandigheden lijken een voorlichtingsdienst en de daarmee samenwerkende overheidsdiensten een zeer gunstige invloed op de landbouwproductie te kunnen hebben mits:

- 1 - de leiding duidelijk geïnteresseerd is in de produktie zelf en niet in het schrijven van rapporten of in de naleving van bureaucratische regels,
- 2 - ieder een duidelijk beeld heeft van de doelen die nagestreefd worden,
- 3 - de leiding in staat en bereid is zonder enige vertraging de noodzakelijke beslissingen te nemen,

4 – de hoogste leiders zelf regelmatig het veld in gaan om te kijken hoe het werk daar loopt,

5 – de staf het vertrouwen heeft dat geen willekeurige beslissingen worden getroffen, maar dat zij beloond zullen worden als zij alles doen wat zij kunnen om de doelen van het programma te bereiken en gestraft zullen worden voor nalatigheid of laksheid,

6 – de leiding de politieke macht heeft om het werk van verschillende diensten en verschillende ministeries goed te coördineren⁷. Het lijkt waarschijnlijk dat er ook in andere omstandigheden een gunstige invloed van uit gaat als aan zulke voorwaarden voldaan is. In verschillende situaties zijn echter verschillende voorwaarden bepalend voor de mogelijkheid tot succes.

9.4 Personeelsontwikkeling⁸

De voornaamste hulpbron waar een voorlichtingsdienst over beschikt, wordt gevormd door haar medewerkers. Daarom is het van belang dat de leiding er naar streeft de kwaliteit van deze hulpbron zoveel mogelijk te vergroten. Als de stafleden eenmaal zijn aangenomen, kan dit door leiding te geven op een wijze die hun ontplooiing bevordert, door ze te motiveren zich in te zetten voor de ontwikkeling van hun cliënten en door een systematisch georganiseerde bijscholing.

Over de stijl van leiding geven is in de vorige paragraaf reeds gesproken. De daar besproken participerende stijl van leiding geven is er vooral op gericht de ontwikkeling en de motivatie van de staf te vergroten. Zoals een voorlichter op non-directieve wijze zijn cliënten helpt een oplossing te vinden voor hun problemen, zo kan een voorzitter van een werkgroep dit trachten te doen met zijn medewerkers. Dit kan hun ontplooiing bevorderen, zodat zij in het vervolg zelfstandig in staat zijn een oplossing te vinden voor dergelijke problemen.

De motivatie kan ook bevorderd worden door toepassing van hetgeen we over leren schreven. Daar bleek het van belang te zijn consistent beloningen te geven voor het gewenste gedrag, terwijl straffen voor ongewenst gedrag minder effect had. Bij beloningen moeten we niet alleen denken aan een salarisverhoging of een promotie. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat de meeste mensen zeker zo sterk beloond worden door immateriële

factoren. Zo wordt de overtuiging een nuttige bijdrage te hebben geleverd tot een belangrijk doel of het met succes volbrengen van een taak, die men vroeger niet aan kon, ook vaak als een beloning ervaren. De meeste voorlichters hebben er dan ook behoefte aan om regelmatig met iemand door te praten hoe zij hun werk gedaan hebben, wat zij goed deden, wat misschien beter zou kunnen, hoe zij dit laatste kunnen leren e.d. Deze behoefte is bij voorlichters sterker dan bij vele andere werknemers, omdat het voor hen moeilijker is zelf een goed oordeel te vormen over de kwaliteit van hun werk. Voor een metselaar is het veel gemakkelijker om de kwantiteit en de kwaliteit van zijn werk zelf te beoordelen. Ook een leraar is dikwijls in staat de examenresultaten van zijn leerlingen te vergelijken met die van andere leraren.

Er zijn drie methoden die toegepast kunnen worden om aan deze behoefte aan terugkoppeling van de voorlichters te voldoen. Een deskundige kan met hem meegaan om zijn werkwijze te observeren en na afloop als counseler met hem door te praten of er mogelijkheden zouden zijn om een betere werkwijze te vinden. Ook kan een voorlichter in een groep collega's een beschrijving geven van een probleem dat hij in zijn werk is tegengekomen, waarna men hier gezamenlijk, eventueel door middel van rollenspel, een oplossing voor gaat zoeken. Tenslotte kan men de werkbegeleidingsmethoden toepassen, die in het maatschappelijk werk ontwikkeld zijn. Daarvoor maakt de maatschappelijk werker een zo nauwkeurig mogelijk verslag van een moeilijk gesprek dat hij heeft gevoerd. Dit verslag wordt door zijn begeleider bestudeerd en daarna grondig doorgepraat met de maatschappelijk werker.

Als men op een dergelijke wijze effectief wil meewerken aan de ontplooiing van zijn medewerkers, moet men veel meer de rol vervullen van een helper dan die van een controleur. Mijn indruk is dat in veel voorlichtingsdiensten de chef geen van beide rollen vervult, maar het aan zijn medewerkers overlaat om zelf een goede voorlichtingsmethodiek te vinden. Vermoedelijk wordt dit mede veroorzaakt doordat de chef zelf nooit heeft geleerd op een dergelijke wijze leiding te geven.

9.5 Personeelsbeoordeling en promotiebeleid

Het doel van de personeelsbeoordeling en het promotiebeleid is

niet alleen dat de juiste man op de juiste plaats komt te werken, maar vooral ook om de ontplooiing van de medewerkers van de organisatie te bevorderen en hen te stimuleren zich in te zetten voor de realisatie van de doelen van de organisatie. Hiervoor is het uiteraard van belang dat zij ervaren dat zij beloond worden als zij goed werk doen.

In het verleden is de beoordeling gewoonlijk gemaakt door de chef(s) van de medewerker. De laatste tijd gaat men er echter meer en meer toe over om dit te doen in overleg met de beoordeelde medewerker. Juist als hij in een gesprek met zijn superieuren een helder beeld krijgt van zijn sterke en zwakke kanten, is hij gemotiveerd om zich zodanig te ontwikkelen, dat hij beter kan gaan functioneren in de organisatie. Met een bijscholingscursus waar bij zelf om gevraagd heeft, wordt bijv. veel meer bereikt dan met een cursus, die hij in opdracht van zijn chef moet volgen. Ook wat dit betreft zijn voorlichters niet anders dan hun cliënten: het zijn mensen.

Voor een systematische personeelsbeoordeling zijn tal van systemen ontwikkeld, die hier niet besproken kunnen worden⁹. Een moeilijkheid bij al deze systemen ligt in het feit dat de chef nooit volledig op de hoogte kan zijn van de wijze waarop zijn medewerkers hun taak verrichten. Hierover kan hij informatie verkrijgen uit:

1 - De *rapporten* die de voorlichters over hun werk schrijven. Doordat papier erg geduldig is, is deze wijze van beoordeling gewoonlijk niet erg betrouwbaar. Het gebruik van deze rapporten voor personeelsbeoordeling heeft bovendien het nadeel, dat de voorlichters hun moeilijkheden en fouten niet meer openlijk vermelden. Hierdoor worden deze rapporten minder nuttig als informatiebron voor de chef over de gang van zijn zaken in zijn dienst en als basis voor een gesprek met de voorlichter over de wijze, waarop hij zijn moeilijkheden zo goed mogelijk kan oplossen.

2 - Het *optreden* van de voorlichters op *stafbesprekingen*. Ook hier is het voor de voorlichters mogelijk om zich mooier voor te doen dan zij hun werk doen. Dit is echter moeilijker dan bij schriftelijke rapportering, omdat de chef een beter beeld kan krijgen van hun enthousiasme, waarmee zij over hun werk spreken en over hun houding t.o.v. hun cliënten. Ook kan men in geval van

twijfel gemakkelijker nog eens wat doorvragen.

3 – *Opmerkingen van cliënten* over de voorlichters. Hieraan kleven dezelfde bezwaren als aan evaluatie op grond van de opinie van de cliënten. Bovendien hebben de chefs gewoonlijk slechts met een selectie van de cliënten contact. Toch is deze informatie van zeker zoveel belang als die van de voorlichters zelf.

4 – *Waarneming* van de wijze waarop de voorlichters hun *werk* doen. Dit is de meest bruikbare en betrouwbare wijze om de nodige informatie te krijgen voor personeelsbeoordeling. Toch zitten ook hier nog wel moeilijkheden aan. Bepaalde werkzaamheden zijn gemakkelijker waarneembaar dan andere; publikaties bijv. gemakkelijker dan persoonlijke gesprekken. Sommige publikaties worden dan ook vooral geschreven om een goede indruk te maken bij de chef en niet om de cliënten te helpen. Als de medewerker weet dat zijn chef zijn werk waarneemt om hem te kunnen beoordelen, kan dit zijn werkwijze sterk beïnvloeden, zowel in een gunstige als in een ongunstige richting. De betekenis van de waarneming van het werk van de medewerkers is bovendien sterk afhankelijk van de beoordelingsmaatstaven, die de chef aanlegt. Let hij vooral op de correcte kleding van zijn medewerker of op factoren die van wezenlijk belang zijn voor het effect van zijn werk, zoals zijn deskundigheid, zijn bereidheid naar zijn cliënten te luisteren en zich voor hen in te zetten?

5 – De bereikte *veranderingen* in het *gedrag* en de *ontwikkeling* van de *cliënten*. Dit is een belangrijke maatstaf voor personeelsbeoordeling, maar zij is slechts zelden beschikbaar. Bovendien blijkt hieruit nog niet direct hoe de resultaten verbeterd kunnen worden.

De beoordeling van de voorlichters wordt bovendien nog bemoeilijkt, doordat de voorlichters in het veld een tussenpositie innemen tussen de cliënten en de leiding van de voorlichtingsdienst. Als zij zich werkelijk willen inzetten voor hun cliënten, zullen zij geneigd zijn hun chefs te pressen om hen zoveel mogelijk hulp te bieden. Het is lang niet zeker dat deze chefs dit appreciëren.

Mede omdat de beoordeling van het werk van de voorlichters zo moeilijk is, is hun salariëring vooral afhankelijk van de anciënniteit en functie. Als hun chef een medewerker, die naar zijn overtuiging zijn werk goed doet, een hoger salaris wil geven, zal hij

hem dus naar een andere functie moeten overplaatsen. Dit is niet altijd in het belang van het werk; het kan zijn dat de man in deze nieuwe functie minder goed op zijn plaats is, maar het toch accepteert wegens het aantrekkelijke salaris. Dit is bijv. wel een reden geweest om generalisten, die goed het vertrouwen konden winnen van hun cliënten over te plaatsen naar een specialistische functie, waar zij veel minder intensief contact hadden met de cliënten.

In Nederland zijn de mogelijkheden voor promotie vrij nauwkeurig omschreven. Voor een uitstekende voorlichter zonder academische opleiding is het uitermate moeilijk een functie te bereiken, die normaal is voorbehouden aan academici. In sommige andere landen is dit in mindere mate het geval of kunnen zij gemakkelijker op latere leeftijd op kosten van de dienst een academische opleiding voltooien.

Het is wenselijk, maar niet altijd gemakkelijk, om de bevorderingen en overplaatsingen te gebruiken als middel om de medewerkers, die hun taak goed verrichten, te belonen. Soms worden deze methoden gebruikt om iemand op een bepaalde post kwijt te raken. Dit kan het werk op deze post ten goede komen, maar het kan elders ernstige repercussies hebben. Het gevolg kan zelfs zijn dat de medewerkers leren, dat zij door hun werk slecht te doen een meer aantrekkelijke positie kunnen krijgen. Het is bijv. wel voorgekomen dat in een ontwikkelingsland een corrupte voorlichter naar het hoofdkantoor werd overgeplaatst, omdat men hem daar beter kon controleren en ontslag in verband met de rechtspositie van ambtenaren niet mogelijk was. Overplaatsing naar de hoofdplaats met al zijn voorzieningen is daar iets waar vrijwel elke voorlichter naar streeft. Deze voorlichter kon corrupt zijn, doordat hij in een vooruitstrevend gebied werkte, waar veel meer kunstmest werd gevraagd door de boeren dan hij binnen kreeg. Men had hem beter kunnen straffen door hem naar een conservatief gebied te sturen, waar hij de mensen eerst nog moest overtuigen van het nut van de kunstmest, voordat zij bereid zouden zijn hier een zwarte prijs voor te betalen.

9.6 De combinatie van verschillende taken binnen een voorlichtingsorganisatie

De taak van de organisatie, die voorlichting geeft, is vaak aanzien-

lijk ruimer dan het geven van voorlichting. Deze organisatie kan een vereniging zijn, die tegelijk ook de belangen van haar leden behartigt, bijv. de Consumentenbond. Het kan een commercieel bedrijf zijn, waar men graag ziet dat zijn klanten de produkten van dit bedrijf goed gebruiken. Vaak is het een overheidsdienst die omdat het veelal de enige dienst van het Ministerie is, met vertakkingen in het hele land, ook allerlei andere taken krijgt toegeschoven. Er is nog weinig met zekerheid van bekend welke combinatie van taken gunstig en welke ongunstig is voor de voorlichting.

Een kernvraag bij beslissingen over de combinatie van verschillende taken is of dit een gunstige of een ongunstige invloed zal hebben op het *vertrouwen van de cliënten in de voorlichters* en op het contact met hen. Om deze reden is de combinatie van voorlichting met een controlerende taak in het algemeen ongewenst. In Frankrijk bijv. heeft de landbouwvoorlichtingsdienst enige tijd tevens de controle gehad op de naleving van allerlei overheidsmaatregelen t.a.v. de landbouw. Een gevolg is geweest dat de boerenorganisaties hiernaast hun eigen voorlichtingsdienst hebben opgericht, die inmiddels met overheidssubsidie de oorspronkelijke voorlichtingsdienst vrijwel geheel heeft verdrongen.

In veel ontwikkelingslanden is het voor de landbouwkundige ontwikkeling nodig dat niet alleen voorlichting wordt gegeven, maar ook krediet wordt verschaft en zaaizaad, kunstmest, plantenziektebestrijdingsmiddelen e.a. aan de boeren geleverd worden. Als dit door de voorlichtingsdienst gedaan wordt, heeft dit het voordeel dat de coördinatie tussen de voorlichting en de distributie van produktiemiddelen gemakkelijker wordt.

Een nadeel is echter dat de boeren traditioneel weinig vertrouwen hebben in geldschieters en handelaren. Bovendien werkt een overheidsdienst niet altijd zeer efficiënt als handelaar, zodat men de gedane toezeggingen niet altijd kan nakomen en daarmee het vertrouwen van de boeren gemakkelijk verliest. Dit vertrouwen in de voorlichters kan ook verloren gaan als onvoldoende kunstmest e.d. beschikbaar is om iedereen die hierom vraagt wat te kunnen verkopen. Het is moeilijk om dan niet de indruk te vestigen dat vriendjespolitiek of corruptie bepaalt wie dit wel zal krijgen. Een bezwaar van kredietverschaffing door de voorlichters is bovendien, dat de voorlichters hun cliënten vaak niet onder druk durven

te zetten om dit krediet op de afgesproken tijd terug te krijgen. Hiermee zouden zij het vertrouwen van de cliënten gemakkelijk verliezen. De beste oplossing is misschien dat speciale functionarissen binnen de voorlichtingsdienst met deze taken belast worden. Een gering vertrouwen zal dan niet direct terugslaan op de voorlichters, terwijl coördinatie mogelijk blijft.

9.7 Specialisten en generalisten

Cliënten hebben gewoonlijk behoefte aan voorlichting op verschillende gebieden. Dit kan men door één dienst of door een aantal gespecialiseerde diensten laten verzorgen. De voor- en nadelen van beide systemen zijn besproken bij de programmering van de voorlichting (par. 7.2).

Als een voorlichtingsdienst een vrij omvangrijke taak heeft, kan men niet van één man verwachten dat hij dit hele taakgebied grondig beheerst. Ten behoeve van de Nederlandse landbouw werken bijv. omstreeks 800 onderzoekers (middelbare hulpkrachten niet meegerekend). Men kan niet van één bedrijfsvoorlichter met middelbare landbouwschool-opleiding verwachten dat hij alles weet wat al deze onderzoekers gezamenlijk weten. Wel moet een organisatiestructuur geschapen worden, waardoor hij als generalist in staat is zo nodig de kennis van deze onderzoekers in te schakelen. Dit kan gewoonlijk het beste via specialisten binnen de voorlichtingsdienst, die zowel op de hoogte zijn met de resultaten van het onderzoek op hun vakgebied, als met de problemen van de cliënten. Daardoor zijn zij in staat om aan te geven hoe dit onderzoek gebruikt kan worden om deze problemen op te lossen. Een moeilijkheid is wel dat voor de oplossing van menig probleem een aantal specialisten moet samenwerken. Deze samenwerking wordt moeilijk als elke specialist aan zijn specialisme een relatief te grote betekenis toekent.

Zoals een bedrijfsvoorlichter van de landbouwvoorlichtingsdienst een generalist is, is ook de wijkverpleegster dit bij de kruisvereniging. Zij wordt gesteund door verschillende specialisten: artsen met een aantal specialisaties, diëtisten, e.d.

De taak van een *specialist* binnen een voorlichtingsdienst (landbouw, gezondheidszorg of anderszins) is:

1 – de generalisten op de hoogte te houden met de ontwikkeling

van hun specialisme, zowel door incidentele publikaties, lezingen e.d., als door systematische bijscholing;

2 – de generalisten bij te staan bij het oplossen van moeilijke problemen; dit kan tevens een vorm van bijscholing van de generalisten zijn; het kan ook bij zeldzame, moeilijke problemen een dienstverlening aan de generalist zijn door deze problemen voor hem op te lossen;

3 – de onderzoekers op de hoogte te houden van praktijkproblemen binnen zijn specialisme, die om een oplossing vragen;

4 – de kennis van verschillende onderzoekers te integreren tot een praktijkadvies;

5 – de opsteller van het voorlichtingsprogramma bewust te maken van de problemen van de cliënten, die door zijn specialisme opgelost kunnen worden;

6 – in het kader van het voorlichtingsprogramma mee te werken aan de voorlichting van cliënten via de massa-media, lezingen e.d. De *generalisten* hebben bij de samenwerking met specialisten tot taak:

1 – het integreren van de kennis van verschillende specialismen tot een praktijkadvies;

2 – het inschakelen van de juiste specialist(en) bij de oplossing van een praktijkprobleem;

3 – het waken voor overdrijving door een specialist;

4 – het op de hoogte houden c.q. brengen van de specialisten met de praktijkproblemen die om een oplossing vragen.

Een boer in Nederland, die behoefte heeft aan voorlichting, zal zich gewoonlijk wenden tot zijn bedrijfsvoorlichter. Deze voorlichter kan zo nodig verschillende andere specialisten inschakelen, die werkzaam zijn binnen het Ministerie van Landbouw en Visserij. Daarnaast werkt er in de landbouw nog een beperkt aantal andere organisaties, die voorlichting geven.

Aspecten van gezondheidsvoorlichting daarentegen worden binnen Nederland verzorgd door meer dan 30 verschillende organisaties, die zich rechtstreeks tot de gezinnen richten. We kennen o.a. de kruisverenigingen, de Hartstichting, de Nierstichting en het Voorlichtingsbureau voor de Voeding. Daarnaast spelen uiteraard ook de in een vrij beroep werkzame artsen en tandartsen een belangrijke rol bij deze voorlichting. Men kan zich afvragen hoe het

mogelijk is bij een dergelijke versnipperde opstelling te komen tot de noodzakelijke integratie van het gebruik van de massa-media en interpersoonlijke communicatie (zie hoofdstuk 5 en 6) en tot het opstellen van een voorlichtingsprogramma, waarbij wordt uitgegaan van de door de cliënten gevoelde behoeften (zie hoofdstuk 7). De kans is groot dat de cliënten in verwarring raken als zij door zoveel verschillende instanties worden benaderd. Bovendien wordt het hierdoor moeilijker voor de cliënten om het verband te zien met hun eigen doelen. Bij verschillende gezondheidsvraagstukken gaat het niet alleen om de beïnvloeding van het gedrag van individuen, maar ook van de maatschappelijke structuren, die dit gedrag beïnvloeden. Wat kunnen een groot aantal naast elkaar werkende organisaties doen om deze structuren te beïnvloeden?

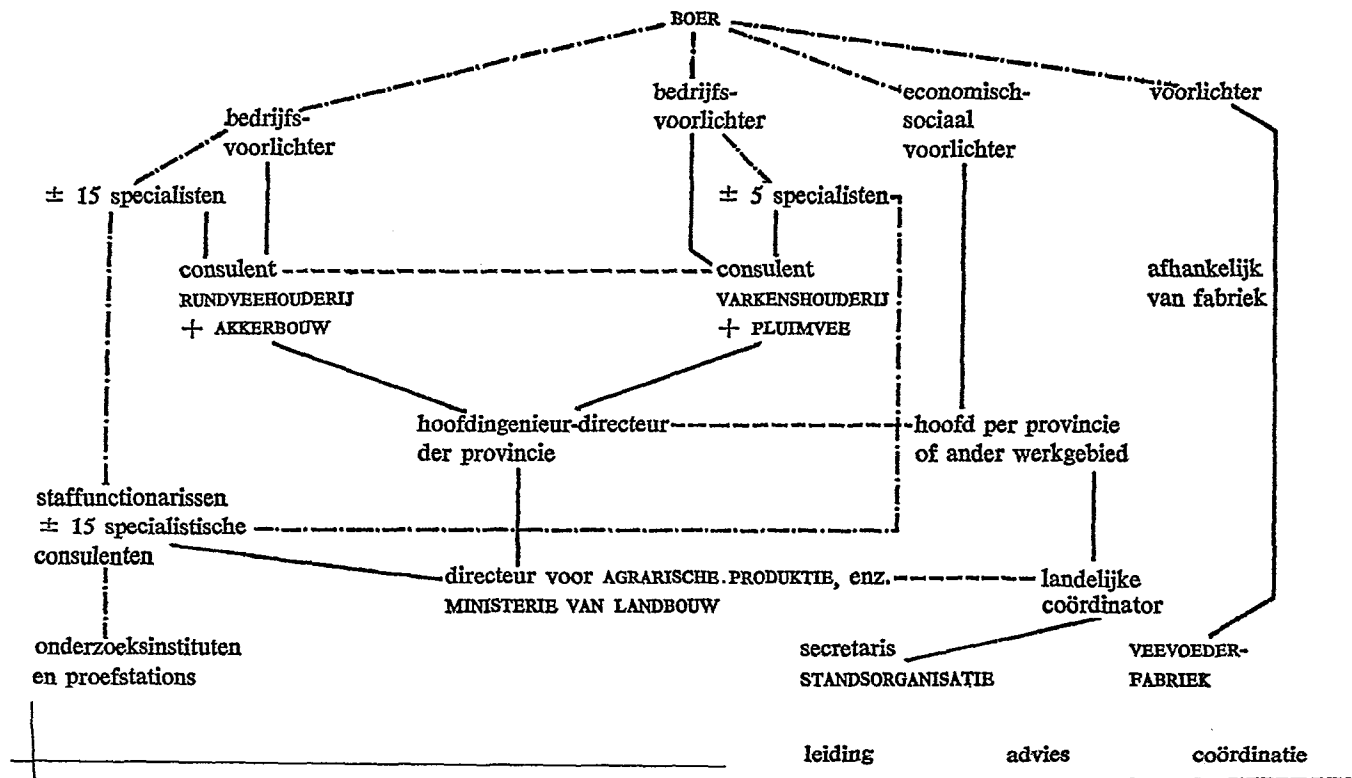
Niettemin zijn er voor het ontstaan van deze structuur van gezondheidsvoorlichting belangrijke redenen aan te geven. Een voordeel van de specialistische organisaties is, dat zij op hun gebied over een grote deskundigheid beschikken, hun medewerkers zich inzetten voor hun specialistisch doel, dat in een algemene gezondheidsvoorlichtingsorganisatie misschien nauwelijks de aandacht zou krijgen en het publiek een duidelijker beeld kan krijgen van hun taak. De vraag rijst dan ook hoe men de waarde van het specialisme van elk der instanties kan behouden bij coördinatie van de werkzaamheden. Ondanks de snelle vooruitgang van de medische wetenschappen daalt de laatste tijd de levensverwachting voor mannen in Nederland. We vragen ons af of het mogelijk is deze tendens om te buigen door een andere aanpak van de gezondheidsvoorlichting. Wel moet men zich realiseren, dat het veranderen van een bestaande organisatiestructuur niet gemakkelijk is.

9.8 Voorbeeld

Bij wijze van voorbeeld geeft onderstaand organisatieschema een wat vereenvoudigd beeld van de organisatie van de voorlichting aan de Nederlandse boeren (schema 9.1).

De Nederlandse boeren krijgen zowel voorlichting vanuit het Ministerie van Landbouw, als vanuit hun eigen standsorganisatie (vooral sociaal-economische voorlichting) en hun leveranciers en afnemers, vooral de veevoederfabrieken. De voorlichtingsdienst van elk van deze instanties heeft zijn eigen structuur. Binnen het

Schema 9.1: organisatie van de voorlichting aan de Nederlandse boeren (vereenvoudigd)



Ministerie van Landbouw loopt de communicatie van de onderzoeksresultaten via de specialistische consulent in algemene dienst, die vaak in het onderzoeksinstituut op zijn gebied gehuisvest is, naar de specialist in het consulentschap en vandaar naar de bedrijfsvoorlichter. Mijn indruk is dat deze structuur vrij goed werkt, behalve op die gebieden waar landelijk wel maar in de consulentschappen geen specialist aanwezig is, bijv. hakvruchtenteelt. De communicatie van de onderzoeksresultaten naar de consulenten laat echter wel eens wat te wensen over, mede omdat men in Nederland middelbare krachten wel kan verplichten cursussen te volgen, maar de traditie is dat men van een 'afgestudeerde' academicus niet kan eisen, dat hij nog cursussen volgt. Hierdoor zijn de consulenten niet altijd voldoende op de hoogte met nieuwe wetenschappelijke ontwikkelingen.

De coördinatie is minder duidelijk geregeld. De Hoofdingenieur-Directeur kan de coördinatie van het werk van de ruim 100 voorlichters in zijn provincie bevorderen. Bovendien is hij secretaris van de Provinciale Raad voor Bedrijfsontwikkeling, via welke de standsorganisaties inspraak hebben op zijn beleid en de programmering van de voorlichting. Daar kan ook de coördinatie met de voorlichting van de standsorganisaties bevorderd worden. Of op lager niveau ook een goede coördinatie plaats vindt is vooral afhankelijk van de persoonlijke verhoudingen. Op de stafvergadering van het consulentschap voor de akkerbouw en de rundveehouderij is vaak ook een vertegenwoordiger van het consulentschap voor de varkens- en pluimveehouderij. Soms zijn hier ook de voorlichters van de standsorganisaties. Op lager niveau komen soms kringen van voorlichters bij elkaar om gezamenlijk hun problemen te bespreken. In verschillende ruilverkavelingen e.d. gebeurt dit in een georganiseerd verband. De enige coördinatie, die er bestaat met de voorlichters van de veevoederindustrie is gewoonlijk gebaseerd op persoonlijke contacten die er soms bestaan tussen hen en de voorlichters van de standsorganisaties en het rijk.

9.9 Behoeftte aan onderzoek

Het organisatieonderzoek neemt op allerlei gebieden snel toe. Voor de laatste wereldoorlog is dit onderzoek vooral gedaan in fabrieken. De laatste tijd neemt organisatieonderzoek ook snel toe bij

ziekenhuizen, onderzoeksinstituten en allerlei dienstverlenende bedrijven. Bij voorlichtingsdiensten is op dit gebied echter slechts heel weinig onderzoek gedaan, ondanks het feit dat de gebrekkige organisatie van deze diensten niet zelden een knelpunt lijkt te zijn voor de ontwikkeling. Het is daarom moeilijk om concreet aan te geven hoe deze organisatie verbeterd kan worden.

Problemen die om een oplossing vragen zijn o.a.:

- 1 hoe is de optimale structuur van de organisatie afhankelijk van de taak van de voorlichtingsdienst?
- 2 hoe kan de interne communicatie het beste georganiseerd worden?
- 3 welke taken kunnen goed in één organisatie gecombineerd worden en welke niet?
- 4 welke mate van specialisatie is gewenst? hoe kan een deskundige inbreng van specialistische kennis gecombineerd worden met een optimale coördinatie van werkzaamheden?

9.10 Samenvatting

Een bureaucratische structuur is weinig geschikt voor een voorlichtingsdienst. Men zal moeten zoeken naar een structuur en een stijl van leiding geven, waarin teamwerk ontstaat, onderling overlegd wordt hoe men zijn cliënten het beste kan helpen en hoe elke medewerker hiertoe een zo groot mogelijke bijdrage kan leveren. De taak van de leiding is vooral de veldwerkers de gelegenheid te bieden en te stimuleren hun werk zo goed mogelijk te doen. Dit is alleen mogelijk als de leiding grondig op de hoogte is, mede uit eigen waarneming, van de problemen, die zich in het veld voordoen. De ontplooiing van de medewerkers kan bevorderd worden door met hen te overleggen wat de beste werkwijze is.

Vaak wordt het geven van voorlichting en andere taken in één dienst gecombineerd. De wenselijkheid van een dergelijke combinatie wordt vooral bepaald door de invloed die dit heeft op het vertrouwen van de cliënten in de voorlichters.

Meestal is het wenselijk het directe contact met de cliënten te laten verzorgen door voorlichters, die een groot deel van de problematiek van deze cliënten kunnen overzien. Zij moeten dan gesteund worden door specialisten, die goed bekend zijn met het onderzoek op een bepaald vakgebied.

Literatuur

M. A. Frohman and R. G. Havelock, The organizational context of dissemination and utilization, in R. G. Havelock o.a. *Planning for Innovation through the Dissemination and Utilization of Knowledge*, Ann Arbor, Center for Research on the Utilization of Scientific Knowledge, University of Michigan, 1969, Ch. 6.

F. van Harten, *Organisatie en leidinggeven in de maatschappelijke dienstverlening*, Alphen, Samson, 1974.

C. Argyris, Personality and Organization Theory Revisted, *Administrative Science Quarterly* 18 (1973) 141-167.

Een boeiende analyse van onderzoek, dat voor dit onderwerp van belang is, geeft: A. P. Verkaik, *Verkenning van de doelstelling en participatie problematiek in arbeidsorganisaties*, Nationale Raad voor het Landbouwkundig Onderzoek TNO, Research Management Studies 9.

A. H. Bos, Leiding geven aan voorlichters, *Landbouwkundig Tijdschrift*, 87 (1975).

In veel voorgaande hoofdstukken zijn de rol en de taak van de voorlichter al ter sprake gekomen. Dit hoofdstuk bestaat dan ook voor een belangrijk deel uit een samenvatting van de hoofdpunten uit het voorgaande.

Een voorlichter is in het algemeen een man van het midden, die aan de ene kant moet trachten te voldoen aan de verwachtingen van de leiding van de voorlichtingsdienst en aan de andere kant aan de verwachtingen van zijn cliënten. Als deze verwachtingen met elkaar in strijd zijn, kan hij in moeilijkheden komen. Vermoedelijk komen deze conflicten vrij veel voor als:

1 – de leiding van de voorlichtingsdienst verwacht dat de voorlichters meewerken aan de uitwerking van een ontwikkelingsplan, dat niet gebaseerd is op de verlangens van de cliënten, maar bijv. op de behoefte aan een vermindering van het tekort aan deviezen voor het land;

2 – de cliënten verwachten dat de voorlichter voor hen een dienstverlenende rol vervult i.p.v. een educatieve, zonder dat zij bereid zijn zelf voor deze dienstverlening te betalen.

De voornaamste taak van de voorlichters is in het algemeen hun cliënten te helpen met het nemen van besluiten, waarmee zij hun eigen doelen zo goed mogelijk realiseren. Bij een gedragsverandering, die tengevolge van voorlichting optreedt, zal de cliënt er van overtuigd moeten zijn, dat deze verandering in zijn belang is. Beïnvloeding van deze overtuiging is immers in de regel het enige 'machtsmiddel' waarover de voorlichter beschikt. Deze wijze van gedragsverandering wordt wel internalisering genoemd. De basis voor de verandering ligt hier in de wil van de cliënt om zijn lot te verbeteren en in zijn – onder invloed van de voorlichting ontstane – nieuwe visie op zijn problemen. Voor het ontstaan van deze nieuwe visie zijn het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van de voorlichter essentieel. Er zijn ook andere redenen om ons gedrag te veranderen, met name de hoop hierdoor straf te ontlopen of beloning te ontvangen van de beïnvloeder en het verlangen om zo te zijn als de beïnvloeder en er bij te horen (= identificatie)¹. Dan treden andere wijzen van gedragsverandering in werking; deze spelen in het maatschappelijk leven een belangrijke rol. Straffen en beloningen maken een belangrijk deel uit van allerlei wettelijke regelingen, maar worden ook door veel opvoeders gebruikt

als een onderdeel van het opvoedingsproces. Identificatie speelt eveneens een belangrijke rol bij de beïnvloeding van kinderen door hun ouders en bij de beïnvloeding van de ene sociale laag door de andere. Ook in de reclame wordt hier veel gebruik van gemaakt. Er zijn verschillende redenen waarom een voorlichter in het algemeen de voorkeur geeft aan verandering door internalisering. Als de cliënt op grond van eigen overtuiging tot het inzicht komt dat hij zijn gedrag moet veranderen, vergroot dit zijn capaciteiten om zelf besluiten te nemen. Een volgende keer heeft hij bij een dergelijk probleem de hulp van een voorlichter niet meer nodig. Als hij zijn gedrag verandert op grond van een verwachte beloning of straf, zal hij dit een volgende keer weer doen als hij weer een dergelijke beloning of straf kan verwachten. Hierdoor vraagt deze beïnvloedingsmethode vaak veel tijd van de beïnvloeder. Bovendien zal de cliënt dan dikwijls geneigd zijn te trachten te beloning te krijgen of de straf te ontlopen zonder over te gaan tot de gewenste gedragsverandering. Identificatie met de beïnvloeder vergroot ook de afhankelijkheid van de cliënt van deze beïnvloeder. De beïnvloeder kan dit plezierig vinden, maar het vergroot niet de ontplooiing van de cliënt tot iemand, die zelf over zijn eigen lot beslist. Bovendien zijn er niet veel voorlichters wier optreden zo geïdealiseerd wordt door de cliënten, dat de voorlichters in staat zijn deze beïnvloedingsmethode toe te passen.

Door verschillende voorlichtingsdiensten, o.a. de Nederlandse landbouwvoorlichtingsdienst, wordt niet alleen voorlichting gegeven, maar worden ook andere beïnvloedingsmethoden toegepast, zoals het geven van subsidie voor bedrijfsverbetering, het verstrekken van krediet e.d. Als men dergelijke verschillende taken in één dienst verenigt, moet men zich wel goed afvragen welke gevolgen dit heeft voor de ontplooiing van de cliënten, en voor het vertrouwen van de cliënten in de voorlichters.

De voorlichter zal zijn cliënten in het algemeen helpen om besluiten te nemen t.a.v. hun relatie met hun fysieke omgeving. Deze besluiten zijn vooral gericht op een zodanige beheersing van hun omgeving dat zij voor zover mogelijk in een door hen gewenste situatie komen te leven. Andere personen die een helpende rol vervullen, zoals de psychiater en de maatschappelijk werker, zijn meer gericht op de oplossing van persoonlijke problemen of con-

flicten in de relaties met medemensen.

Bij de bespreking van de besluitvorming is er op gewezen dat wordt begonnen met een probleemstelling te vormen door de huidige situatie te analyseren en deze te vergelijken met de gewenste situatie. De rol die de voorlichter in deze fase vervult, komt sterk overeen met de rol, die andere helpers vervullen als zij hun cliënten helpen hun problemen op te lossen zonder hiervoor nieuwe kennis aan te dragen; de z.g. 'Counselers'. Over de relatie tussen voorlichter en cliënt is merkwaardig weinig onderzoek gedaan. Er is echter wel onderzoek gedaan over de relatie tussen de psychiater en zijn patiënt. Dit onderzoek lijkt dan ook van belang voor de beginfase van het voorlichtingsproces. Niet gepubliceerd onderzoek van F. R. Oomkes laat inderdaad zien dat de scoring van voorlichtingsgesprekken op voor psychiatrische gesprekken ontwikkelde schalen duidelijk samenhangt met het oordeel van praktische voorlichters over de kwaliteit van deze gesprekken. Daarna komt echter meestal een fase, waarin het de rol van de voorlichter is om kennis en ervaring over te dragen. Wegens gebrek aan onderzoek kunnen we weinig definitiefs zeggen over de rol van de voorlichter in deze fase.

Bij het nemen van besluiten t.a.v. de omgeving zal de voorlichter zijn cliënten vooral helpen om beter te zien welke alternatieven er voor hen openstaan en welke consequenties zij van elk van deze alternatieven kunnen verwachten. Hiermee kan bereikt worden dat de cliënt ziet, dat hij beter dan hij vroeger dacht, in staat is zijn eigen doelen te realiseren.

Bij de realisatie van dit streven zijn verschillende punten, die in de vorige hoofdstukken zijn besproken van belang. De voornaamste hiervan worden hierna kort samengevat.

(1) Een voorlichter zal zich moeten afvragen in welke omstandigheden hij andere mensen mag beïnvloeden en in welke omstandigheden hij dit moet doen. Een eenvoudige oplossing voor dit probleem is: 'De voorlichter mag en moet zijn cliënten helpen hun eigen doelen zo goed mogelijk te realiseren'. Deze oplossing lijkt ons te eenvoudig, omdat

- a de cliënt hiermede schade kan berokkenen aan anderen;
- b het mogelijk is, dat de doelen van verschillende cliënten met elkaar in strijd zijn, zodat de voorlichter niet al deze doelen

kan helpen realiseren;

- c deze oplossing gebaseerd is op de veronderstellingen, dat de cliënt altijd geholpen kan worden om conflicterende doelen tegen elkaar af te wegen en bereid is hieruit een keuze te maken als niet al zijn doelen tegelijk gerealiseerd blijken te kunnen worden, en dat de consequenties van de oplossing die hij kiest voor zijn probleem goed te overzien zijn; deze veronderstellingen lijken niet altijd gerechtvaardigd;
- d de voorlichter door de voorlichtingsdienst waarvoor hij werkt beperkt kan worden in de oplossingsmogelijkheden die hij de cliënt aanbiedt voor zijn probleem.

(2) Een essentiële voorwaarde voor een goede voorlichting is het vertrouwen van de cliënten in hun voorlichter. Om dit vertrouwen te verwerven, is het noodzakelijk, dat de cliënten ervan overtuigd zijn, dat de voorlichter hun belangen tracht te dienen, dat hij zich weet in te leven in zijn cliënten en dat hij deskundig is.

De voorlichter zal er in het algemeen beter in slagen dit vertrouwen te winnen als hij zijn cliënten in hun eigen milieu opzoekt, dan wanneer hij afwacht tot zij hem in zijn bureau wat komen vragen. In hun milieu kan de voorlichter tonen, dat hij wezenlijk in hun problemen geïnteresseerd is en dat hij over de deskundigheid beschikt om bij te dragen tot de oplossing van hun problemen.

(3) De gedragsmogelijkheden van ieder mens worden uiteraard begrensd door de situatie waarin hij verkeert. De voorlichter zal zich daarom moeten afvragen of hij zijn cliënten moet helpen binnen deze situatie hun mogelijkheden beter te benutten of dat hij meer effect kan verwachten door (hen te helpen) deze situatie te beïnvloeden. Wat moet hij doen als naar zijn overtuiging de voorlichting pas werkelijk zin heeft in een veranderde situatie, terwijl hij zich niet in staat acht deze veranderingen tot stand te brengen?

(4) Om zijn cliënt te kunnen helpen zal een voorlichter uit moeten gaan van de cliënt, van de wijze waarop deze het probleem ziet, van zijn doelen, van de kennis waar hij over beschikt en van het taalgebruik van de cliënt. Veelal verdient het hierbij aanbeveling de cliënt te helpen de wijze waarop zijn gevoelens zijn gedrag beïnvloeden zo goed mogelijk te verwoorden, zodat deze openlijk besproken kunnen worden. Het heeft geen zin een wetenschappe-

lijk verantwoorde oplossing voor een probleem te geven, zolang de cliënt zich niet bewust is van dit probleem. De voorlichter kan de cliënt pas goed helpen zich bewust te worden van zijn problemen, als hij zich goed inleeft in de wijze van denken van de cliënt. Het geven van informatie is alleen effectief, als dit gebeurt op een wijze, die aansluit bij het besluitvormingsproces en bij de wijze van denken en het taalgebruik van de cliënt. Voor een voorlichter is het dus belangrijker om goed te kunnen luisteren dan goed te kunnen praten.

(5) Als een cliënt zelf een oplossing vindt voor een probleem, heeft dit belangrijke voordelen boven de oplossing, die de voorlichter voor hem vindt. De cliënt zal veel meer gemotiveerd zijn een oplossing goed uit te voeren die hij zelf gevonden heeft dan een oplossing van een ander. Hij zal zich dan ook zelf verantwoordelijk voelen voor de genomen beslissing. Vooral als deze oplossing succesvol blijkt te zijn zal dit de ontplooiing van de cliënt bevorderen. In de eerste plaats vergroot het zijn zelfvertrouwen en ten tweede kan het hem leren hoe problemen opgelost kunnen worden (vergelijk de bespreking van 'efficacy' in par. 5.5).

(6) Het gedrag van ieder mens wordt in sterke mate beïnvloed door kennis en inzichten, die hij in het verleden als juist heeft leren kennen en door de normen van de groep, waartoe hij behoort of graag zou willen behoren. Als deze kennis en inzichten uit het verleden in deze tijd niet meer juist zijn, zullen de cliënten minder geneigd zijn hun gedrag te veranderen als de voorlichter hen dit vertelt, dan wanneer zij dit zelf ontdekken. In dit laatste geval wordt deze nieuwe kennis veel beter verwerkt en geïnternaliseerd.

Vaak is het gemakkelijker om de normen van een groep in hun geheel te veranderen dan om een individu af te laten wijken van de normen van zijn groep. Om tot een dergelijke verandering van groepsnormen te komen, zal de groep zelf moeten ontdekken, dat een dergelijke verandering noodzakelijk is.

(7) Binnen een groep zijn niet alle mensen even snel geneigd een vernieuwing toe te passen. De minder vernieuwingsgezinden worden bij de toepassing van vernieuwingen vaak niet rechtstreeks door de voorlichters beïnvloed maar indirect o.a. via de opinieleiders.

(8) Bij het opstellen van een voorlichtingsprogramma zal men beslissingen moeten nemen over:

- a de doelgroep, die men tracht te bereiken,
- b het doel, dus de aard van de veranderingen, die men bij hen tracht te bereiken,
- c de inhoud van de voorlichting, waarmee men deze veranderingen hoopt te bereiken,
- d de communicatiekanalen en -methoden, die men hierbij gaat gebruiken en
- e de structuren, personen en instanties, waarmee men hoopt dit te bereiken, dus wie gaat wat doen en hoe worden alle activiteiten op elkaar afgestemd,
- f de tijd die is uitgetrokken voor het opstellen en uitvoeren van het voorlichtingsprogramma.

Wat betreft de communicatiekanalen zijn de massa media vaak zeer geschikt om accurate informatie te verschaffen, maar tot een werkelijke verandering in hun gedrag komen mensen gewoonlijk pas, nadat zij hierover gesproken hebben met iemand die zij kennen en vertrouwen.

(9) Effectieve communicatie is buitengewoon moeilijk bereikbaar, zolang de communicator geen terugkoppeling krijgt over de wijze, waarop de ontvanger zijn bericht interpreteert. Bij massacommunicatie is dit te bereiken door 'pretesting' van het bericht of door systematisch te streven naar tweezijdige communicatie, zoals dit b.v. bij de radioforums gebeurt. Ook bij mondelinge communicatie is het van veel belang, dat de voorlichter tijdens het gesprek, de groepsdiscussie of de lezing aandacht schenkt aan de reacties van zijn cliënten. Ook hier zal een eenzijdige communicatie moeilijk effectief kunnen zijn.

(10) De voorlichter kan via systematische evaluatie informatie ontvangen over het effect van de gegeven voorlichting, de waardering hiervoor en de achtergronden van deze resultaten. Hij heeft deze terugkoppeling nodig om effectief te kunnen werken.

De voorlichter kan bovenomschreven rol en taak alleen vervullen als hij zelf aan *bepaalde eisen voldoet*. In de eerste plaats zal hij over de technische kennis moeten beschikken, die nodig is om de problemen van zijn cliënten op te lossen c.q. in staat moeten zijn

deze kennis tijdig te verwerven. De beste wijze om het vertrouwen van zijn cliënten te verliezen is immers het geven van een onjuist advies, vooral in situaties waarin het wel mogelijk was een juist advies te geven.

In de tweede plaats is het van veel belang, dat hij een *relatie met zijn cliënten* opbouwt, die gunstig is voor hun ontplooiing. Dit lukt niet als de voorlichter op grond van zijn eigen psychische problemen behoefte heeft aan afhankelijkheid. Iemand, die in sterke mate afhankelijk is van anderen en daardoor er behoefte aan heeft dat anderen afhankelijk zijn van hem, zal zijn cliënten moeilijk kunnen helpen zich te ontplooien tot zelfstandige persoonlijkheden. De mate waarin een voorlichter in staat is zijn cliënten te helpen hun eigen gevoelens te verwerken wordt mede bepaald door de wijze waarop en de mate waarin de voorlichter zelf zijn eigen gevoelens verwerkt. Wat dit betreft is het voorbeeld dat de voorlichter geeft waarschijnlijk ook van veel belang voor het effect dat hij bereikt. Uiteraard hebben niet alle voorlichters in dezelfde mate te maken met de gevoelens van hun cliënten. Voor een beroepskeuzevoorlichter is dit meer het geval dan voor een specialist voor plantenziekten binnen een landbouwvoorlichtingsdienst. Vooral voor eerstgenoemde is daarom de wijze waarop en de mate waarin hij zijn eigen gevoelens verwerkt van veel belang ².

Men kan zich afvragen op grond waarvan een voorlichter het recht heeft de ontplooiing van zijn cliënten doelbewust te beïnvloeden. Als deze beïnvloeding mede plaats vindt, omdat de voorlichter op grond van zijn persoonlijke problemen behoefte heeft aan een relatie met zijn cliënten, zijn er goede gronden voor deze twijfel. Als de voorlichter streeft naar een groei van de zelfstandigheid van zijn cliënten en beschikt over de capaciteiten om deze groei daadwerkelijk te bevorderen, kan men dit echter als een deel van zijn taak zien en dus aanvaarden dat de voorlichter dit recht heeft.

Een niet onbelangrijk deel van de voorlichters en van de cliënten ziet de rol van de voorlichter minder ruim als wij in dit hoofdstuk hebben geschetst. Zij zien deze rol veel meer als het zo goed mogelijk verschaffen van de informatie, waar hun cliënten om vragen, dan als het bevorderen van hun ontplooiing en hun zelfstandigheid. Bij een dergelijke rolopvatting worden minder hoge eisen

gesteld aan de voorlichters persoonlijk, omdat de veranderingen die zij in deze opvatting bij hun cliënten trachten te bereiken veel minder ingrijpend zijn.

Samenvatting – De rol van de voorlichter t.o.v. zijn cliënten is vooral hen te helpen bij het nemen van hun besluiten. Menigeen is van mening dat dit bij voorkeur moet geschieden op een wijze, die hun ontplooiing stimuleert tot zelfstandige mensen, die zelf over hun eigen lot beslissen. Of een voorlichter hen kan helpen bij hun ontplooiing in deze richting is mede afhankelijk van de mate waarin zijn eigen psychische problemen hem toelaten zichzelf overbodig te maken door zijn cliënten te leren zelf hun problemen op te lossen.

Bij de realisatie van deze rol speelt een groot aantal factoren een rol, die in voorgaande hoofdstukken zijn besproken en die hier kort herhaald zijn.

Literatuur

Dit hoofdstuk geeft niet de enige mogelijke benadering van de rol van een voorlichter. Belangrijke andere benaderingen zijn:

Abt. Kommunikationsforschung und Abt. Angewandte Psychologie, Universität Hohenheim, *Beiträge zur Methodik der Beratung*, Bonn, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten, 1972;

R. G. and M. C. Havelock, *Training for Change Agents, A Guide to the Design of Training Programs in Education and other Fields*, Ann Arbor, Center for Research on the Utilization of Scientific Knowledge, 1973;

R. Chin and K. D. Benne, General Strategies for Effecting Change in Human Systems, in W. G. Bennis, K. D. Benne and R. Chin, *The Planning of Change*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 2nd ed., 1969.

Wij stellen het bijzonder op prijs als u het evaluatieformulier op de laatste pagina van dit boek wilt insturen.

Hoofdstuk 2

- 1 Zie voor een systematische analyse van dit begrip: B. van Gent, Voorlichting een poging tot plaatsbepaling, in *Andragologie en Voorlichting*, Meppel, Boom, 1973, 109-126.
- 2 Met het woord 'cliënt' duiden we de persoon aan die de voorlichter tracht te helpen bij het nemen van beslissingen.
- 3 Een boeiende beschouwing over het onderscheid tussen decisie en conclusie gerichte wetenschappen geeft C. J. Zwart, *Gericht veranderen van organisaties*, Rotterdam, Lemniscaat 1972, vooral hoofdstuk 7.2 p. 298-311.
- 4 Zie hiervoor bijv. J. C. McCroskey, C. E. Larson and M. L. Knapp, *An Introduction to Interpersonal Communication*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1971 en het *Journal of Communication*.
- 5 Zie: B. van Gent, *Andragologie en voorlichting*, Meppel, Boom, 1973.
- 6 Een beeld van de andragologie in Nederland geven o.a.: B. van Gent en T. T. ten Have, (red.) *Andragologie, een bundel artikelen*, Alphen a/d Rijn, Samson, 1972, en het *Tijdschrift voor Agologie*. Aan het aspect van kennisoverdracht wordt wel aandacht geschonken door: R. G. Havelock a.o., *Planning for Innovation through the Dissemination and Utilization of Knowledge*, Ann Arbor, Center for Research on the Utilization of Scientific Knowledge, 1969, en H. Löwe, *Einführung in die Lernpsychologie des Erwachsenenalters*, Berlijn, V.E.B. Deutscher Verlag der Wissenschaften, 1971.
- 7 Zie hiervoor bijv. W. G. Bennis, K. D. Benne and R. Chin, *The Planning of Change, Readings in the Applied Behavioral Sciences*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 2e dr. 1969, en G. Zaltman, P. Kotler and I. Kaufman, *Creating Social Change*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1972.
- 8 De grondgedachten van deze paragraaf zijn nader uitgewerkt in: N. G. Röling, *The Evolution of Civilization: A Theoretic Approach to the Diffusion of Innovations with Special Reference to Modernization*. Ph.D. Dissersation, Department of Communication, Michigan State University, East Lansing, 1970.
- 9 Voorbeelden van de wijze, waarop dit mogelijk is, geven: C. Eugster, Field Education in West Heights: Equipping a Deprived Community to Help Itself, *Human Organization*, 23 (1964) 235-244 en C. R. Rogers, *Freedom to Learn*, Columbus, Merrill, 1969.
- 10 Een goede analyse van beide andere benaderingen geeft: T. R. Batten, *The Non-directive Approach in Group and Community Work*, London, Oxford University Press, 1967. We komen hierop terug bij de bespreking van groepsdiscussies en van het persoonlijk gesprek in hoofdstuk 6.
- 11 A. H. Maslow, *Motivatatie en persoonlijkheid*, Rotterdam, Lemniscaat, 1972.
- 12 Deze situatie kan veel invloed hebben op de mate waarin men zich in staat acht zijn lot te verbeteren door nieuwe informatie te benut-

- ten en daardoor op het gebruik van verschillende communicatiekanalen. Een onderzoek waaruit dit blijkt, is J. E. Grunig, *Communication and Economic Decision-making Processes of Columbian Peasants, Economic Development and Cultural Change*, 19 (1971) 580-597.
- 13 Zie bijv.: D. Meadows, *Rapport van de Club van Rome, De grenzen aan onze groei*, Utrecht, Aula 500, 1972.
 - 14 Zie bijv.: Th. W. Schultz, *Investment in Human Capital*, New York, Free Press, 1971.
 - 15 Enkele andere voorwaarden voor de oprichting van een voorlichtingsdienst zijn besproken in: A. T. Mosher, *Getting Agriculture Moving*, New York, Praeger, 1968.
 - 16 Eén van de vereenvoudigingen is dat we alleen aandacht hebben geschonken aan de wijze, waarop de voorlichters kennis verwerven van de voorlichtingsboodschap, maar niet aan de wijze waarop zij kennis verwerven van hun publiek. Toch is dit voor een effectieve voorlichting even goed belangrijk.
 - 17 Een bespreking van de factoren die bepalen of een onderzoeker toegepast of fundamenteel onderzoek zal doen is te vinden in: M. A. Straus, *Social-psychological Aspects of Extension Research Organisation, National Extension Research Seminar*, Division of Extension Research and Training U.S. Dept. of Agriculture, Washington, 1962, pp. 193-217.

Hoofdstuk 3

- 1 S. O. van Poelje, Het milieurecht en zijn toepassing, *Bouwrecht*, 9 (1972) 395.

Hoofdstuk 4

- 1 Zie: L. F. Jens, *Beroepsethiek en code van de maatschappelijk werker*, Arnhem, Van Loghum Slaterus, 1967.
- 2 De beroepscodes van de cultureel werkers, *Volksopvoeding*, 21 (1972) 280-288.
- 3 De bespreking van deze codes, die zijn opgesteld door de Vereniging van Sociaal Wetenschappelijk Onderzoekers en het Nederlands Instituut voor Psychologen, hoort thuis in leerboeken over de methodiek van het sociaal-wetenschappelijk onderzoek.
- 4 Zie voor een theoretische grondslag van deze benadering: F. Goble, *De derde weg, De psychologie van Maslow*, Rotterdam, Lemniscaat, 1972.
- 5 A. Etzioni, 'Shortcuts' to Social Change? in G. Zaltman, Ph. Kotter and I. Kaufman, eds, *Creating Social Change*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1972, 541-549.
- 6 Voorbeelden hiervan worden besproken in E. W. Hofstee, *Milieubedrijf en milieubeheersing als maatschappelijke verschijnselen*, Amsterdam, Noord-Hollandse Uitgeversmaatschappij, 1972, o.a. Algemene gevolgen van de welvaartsverhoging voor het milieu, p. 13.

- 7 G. T. Castillio, The new rice technology and patterns of rural life in the Philippines, in *Rice, Science and Man*, Manilla, International Rice Research Institute, 1972.

Hoofdstuk 5

- 1 Een uitstekende samenvatting van veel van dit onderzoek is: R. G. Havelock a.o., *Planning for Innovation through the Dissemination and Utilization of Knowledge*, Report for the U.S. Office of Education, Ann Arbor, Center for Research on the Utilization of Scientific Knowledge, University of Michigan, 1969. Deze samenvatting is gebaseerd op een 4000 publicaties.
Voor ons is daarnaast ook van belang het meer op praktische toepassing gerichte: R. G. Havelock, *The Change of Agents Guide to Innovation in Education*, Englewood Cliffs, Educational Technology Publications, 1973.
- 2 Wij baseren ons vrij sterk op: B. van der Ploeg en A. W. van den Ban, Onderkennen en oplossen van bedrijfsproblemen door boeren, *Tijdschrift voor Agologie* 1 (1972) 62-73.
- 3 C. Vlek, *Psychological studies in probability and decision making*, dissertatie, Leiden, 1973.
- 4 Deze zin hadden we ook kunnen formuleren als: 'In dit proces worden de volgende fasen onderscheiden'. Dit hebben we niet gedaan, omdat het niet altijd op elkaar volgende fasen zijn (vergelijk par. 5.4.1).
- 5 L. Festinger, The Theory of Cognitive Dissonance, in W. Schramm, ed., *The Science of Human Communication*, New York, Basic Books, 1963, 17-27.
- 6 Deze paragraaf is grotendeels van de hand van N. G. Röling.
- 7 D. K. Berlo, *The Process of Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1962. Er is ook een groot aantal andere communicatiemodellen.
- 8 Aangehaald uit: N. G. Frijda, *Kunnen mensen denken?*, inaugurele rede, G.U. Amsterdam, 18 oktober 1965.
- 9 E. M. Rogers and F. F. Shoemaker, *Communication of Innovations*, New York, Collier MacMillan, 1971.
- 10 Bij de bespreking van de massa media zullen we er iets van zeggen hoe het reclameonderzoek hier wel aandacht aan besteedt.
- 11 L. Halász, Psychological Reflections on McLuhan's Communication Theory. *Radio and Television Review*, Budapest, Hungarian Radio and Television Mass Communication Research Center, 1970, 49-59.
- 12 B. F. Skinner, *The Technology of Teaching*, New York, 1968 en J. H. Kunkel, *Society and Economic Growth; A Behavioral Perspective of Social Change*, London, Oxford University Press, 1970.
- 13 Zie bijv.: J. S. Bruner, *Towards a Theory of Instruction*, Cambridge, Harvard University Press, 1966, 176 p.
- 14 L. Festinger, Behavioral Support for Opinion Change, *Public Opi-*

- nion Quarterly, XXVIII (1964) 404-417 en
R. Brannon a.o., Attitude and Action: A Field Experiment Joined to a General Population Survey, *American Sociological Review*, 38 (1973) 625-636.
- 15 Een goede samenvatting hiervan geeft: E. M. Rogers and F. Shoemaker, *Communication of Innovations*, New York, Collier MacMillan, 1971. Hieraan is bovenstaande definitie van 'vernieuwing' ontleend (p. 17).
Een kritische analyse van deze onderzoekstraditie en een bespreking van de toepassingsmogelijkheden in de voorlichting geeft: H. Albracht, *Innovationsprozesse in der Landwirtschaft*, Saarbrücken, Breitenbach, 1969, 362 p.
 - 16 Zie: R. G. Havelock, *Planning for Innovation*, Ann Arbor, 1969. Met name het samenvattende slothoofdstuk
en R. Chin and K. D. Benne, General Strategies for Effecting Change in Human Systems, in W. G. Bennis, K. D. Benne and R. Chin, eds., *The Planning of Change*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1969, 33-59.
 - 17 De eerste druk heette: 'Diffusion of Innovations'.
 - 18 Zie bijv. G. M. Beal and E. M. Rogers, Informal Sources in the Adoption of New Fabrics, *Journal of Home Economics* 49 (1957) 630-634.
 - 19 o.a. M. M. Sawhney, Farm Practice Adoption and the Use of Information Sources and Media in a Rural Community in India, *Rural Sociology*, 32 (1967) 310-313.
 - 20 G. S. Day, Attitude Change, Media and Word of Mouth, *Journal of Advertising Research*, 11 (1971) 6 (dec.) 31-40.
 - 21 Een betere, maar ook meer gecompliceerde methode is beschreven in: U. Pareek and S. N. Chattopadhyay, Adoption quotient - A Measure for Multipractice Adoption Behaviour, *Journal of Applied Behavioural Science* (1966) 95-108. Een van de voordelen van hun methode is, dat zij niet alleen rekening houden met het aantal toegepaste methoden, maar ook met het tijdstip waarop deze zijn toegepast.
 - 22 Ontleend aan: E. M. Rogers with L. Svenning, *Modernization among Peasants, The Impact of Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1969, p. 102.
 - 23 Het kwadraat van de correlatiecoëfficiënt geeft immers aan welk deel van de spreiding in de afhankelijke variabele samengaat met de spreiding in de onafhankelijke variabele. Zie: T. R. Anderson and M. Zelditch, *A Basic Course in Statistics with Sociological Applications*, 2nd ed., New York, Holt, Rinehart and Winston, 1968, p. 126/7.
 - 24 Een goed overzicht hiervan geeft: T. S. Robertson, *Innovative Behaviour and Communication*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1971.

- 25 J. E. Grunig, Information and Decision-making in Economic Development. *Journalism Quarterly* 46 (1969) 565-575.
- 25 Een voorbeeld hiervan wordt besproken in: J. Ascroft, N. G. Röling a.o., Extension and the Forgotten Farmer; First Report of a Field Experiment. *Bulletin 37, Afdelingen voor Sociale Wetenschappen aan de Landbouwhogeschool, Wageningen*, 1973.
- 26 A. W. van den Ban, Interpersonal Communication and the Diffusion of Innovations, *Sociologia Ruralis* X, (1970) 199-220.
- 27 Een andere, iets gecompliceerdere methode die in dit soort situaties zeker overweging verdient, geeft C. M. J. van Woerkom, De selectie van opinieleiders, *Sociologische Gids*, 19 (1972) 15-26.
- 28 Zo bleek bij een onderzoek in de Verenigde Staten dat artsen, die een grote invloed uitoefenen op de toepassing van nieuwe medicijnen door hun collega's:
 - 1 vaker aan een goede universiteit hebben gestudeerd,
 - 2 dikwijls contact hebben met medische centra buiten hun woonplaats,
 - 3 veel op vergaderingen van medici komen,
 - 4 deelnemen in een groepspraktijk,
 - 5 veel vaktijdschriften, maar weinig tijdschriften van de farmaceutische industrie, lezen,
 - 6 matig conservatief zijn t.a.v. nieuwe therapieën e.d.Zie J. S. Coleman, E. Katz and H. Menzel: *Medical Innovation, A Diffusion Study*, Indianapolis, Bobbs-Merrill, 1966, 147-156.
- 29 G. C. Homans, *Social Behavior, Its Elementary Forms*, New York, Harcourt, Brace and World, 1961.
- 30 Nan Lin, *The Study of Human Communication*, Indianapolis, Bobbs-Merrill, 1973.
- 31 Bijv. A. W. van den Ban, *Boer en Landbouwvoorlichting, De communicatie van nieuwe landbouwmethoden*, Assen, Van Gorcum, 1963, 175-190.
- 32 Zie G. C. Homans, *Social Behavior*, New York, Harcourt, Brace and World, 1961.
- 33 E. M. Rogers and R. J. Burdge, Community Norms, Opinion Leadership and Innovativeness among Truck Growers, *Wooster, Ohio Agricultural Experiment Station Research Bulletin* 912, 1962.
- 34 E. M. Rogers, *Where we are in Understanding Innovation*, Honolulu, East-West Communication Institute, 1975.
- 35 R. Dubin and T. C. Taveggia, *The Teaching-Learning Paradox, A Comparative Analysis of College Teaching Methods*, Eugene, Center for Advanced Study of Educational Administration, University of Oregon, 1968, 78 p.
- 36 Zie bijv. G. Zaltman, *Marketing, Contributions from the Behavioral Sciences*, New York, Harcourt, Brace and World, vooral p. 107-116.
- 37 Een goed voorbeeld van de wijze waarop dit kan gebeuren, is: G.

- Bareiss, E. Hruschka und H. Rheinwald, *Probleme des Beispielsbetriebes*. Stuttgart, Ulmer, 1962.
- 38 Een theoretisch model, dat bruikbaar lijkt te zijn om de interactie tussen voorlichter en cliënt te bestuderen, geeft:
J. M. McLeod and S. H. Chaffee, *Interpersonal Approaches to Communication Research*, *American Behavioral Scientist*, 16 (1973) 469-499.
- 39 Zie bijv. P. Roy a.o., *The Impact of Communication on Rural Development, An Investigation in Costa Rica and India*, Paris, UNESCO, 1969.
- 40 Literatuur op dit gebied is schaars. Er is wel veel literatuur over sociale verandering, maar niet veel over de vraag hoe men kan ingrijpen om iets te veranderen. Van belang is o.a.: W. G. Bennis, *Changing Organizations*, New York, Mc Graw-Hill, 1966.
- 41 Zie voor de modernisering van gehele maatschappijen bijv.: S. N. Eisenstadt, *Modernisation: Protest and Change*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1966.
- 42 Een goede, beknopte samenvatting van het Wageningse onderzoek geeft: A. T. J. Nooy, *De Boerenpartij, Desoriëntatie en radikalisme onder de boeren*, Meppel, Boom, 1969, 71-79. Van het buitenlands onderzoek noemen we: A. Inkeles, *Making Men Modern: On the Causes and Consequences of Individual Change in Six Developing Countries*, *American Journal of Sociology*, 75 (1969), 208-225; D. C. McClelland, *The Achievement Motive in Economic Growth*, in B. F. Hoselitz and W. E. Moore, *Industrialization and Society*, Paris, UNESCO, 1963, 74-96 en E. M. Rogers, *Modernization among Peasants*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1969, vooral Ch 2, *The Subculture of Peasantry*, 19-41 en Ch 14, *The Web of Modernization*, 316-342.
- 43 Zie bijv. C. M. Coughenour and J. B. Stephenson, *Measures of Individual Modernity, Review and Commentary*, *International Journal of Comparative Sociology*, XIII (1972) 81-98 en M. Armer and R. Schnaiberg, *Measuring Individual Modernity: A near Myth*, *American Sociological Review*, 37 (1972) 301-316.
- 44 Een voorbeeld hiervan heeft: J. P. A. van den Ban, *De houding van de traditionele boer*, *Landbouwvoorlichting* 18 (1961) 706-710.
- 45 A. J. Constandse, *Boer en toekomstbeeld; enkele beschouwingen naar aanleiding van een terreinverkenning in de N.O. polder*, *Bull. 24, Afdeling Sociologie en Sociografie, Landbouwhogeschool, Wageningen*, 1964.
- 46 B. F. Galjart, *Old habits and new practices in a Brazilian land settlement*, Wageningen, PUDOC, 1968.
- 47 B. F. Galjart, *Rural Development and Sociological Concepts, A Critique*, *Rural Sociology*, 36 (1971) 31-41.
- 48 N. G. Röling, *The Evolution of Civilization: A Theoretic Approach to the Diffusion of Innovations with Special Reference to Moder-*

- nization, Ph.D. Dissertation, Dept. of Communication, MSU, East Lansing, 1970.
- 49 G. T. Castillio, The new rice technology and patterns of rural life in the Philippines, *Rice, Science and Man*, Manila, International Rice Research Institute, 1972.
- 50 A. H. Maslow, *Motivatie en persoonlijkheid*, Rotterdam, Lemniscaat, 1972.

Hoofdstuk 6

- 1 Een groot aantal voorlichtingsmethoden, ook verschillende, die wij niet noemen, wordt besproken in: H. C. Sanders, a.o., eds., *The Cooperative Extension Service*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 111-250.
- 2 Zie vooral: W. Schramm, *Men, Messages and Media*, New York, Harper and Row, 1973 en F. Dröge, R. Weizenborn und H. Haft, *Wirkungen der Massenkommunikation*, Münster, Regensburg, 1969.
- 3 P. Vinke, *De maatschappelijke plaats en herkomst der directeurs en commissarissen van de open en daarmee vergelijkbare besloten Naamloze Vennootschappen*, Leiden, Steenfert Kroese, 1961.
- 4 C. F. Cannel and J. C. MacDonald, The Impact of Health News on Attitudes and Behavior, *Journalism Quarterly*, 53 (1956) 315-323. Zie ook: E. Katz, On Reopening the Question of Selectivity in Exposure to Mass Communication. In: L. L. Barker and R. J. Kibler, eds., *Speech Communication Behavior, Perspectives and Principles*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1971, 182-193.
- 5 Zie: R. G. Havelock, *Planning for Innovation through Dissemination and Utilization of Knowledge*, Ann Arbor, Center for Research on Utilization of Knowledge, University of Michigan, 1969, Ch. 4 The Individual, vooral pp. 4-20 tot 4-22.
- 6 J. Stapel, *Reclameresultaten meten voor marketing*, Alphen, Samson, 1972, p. 13.
- 7 Zie o.a. C. M. J. van Woerkum, *Schriftelijke voorlichting*, Wageningen, Vakgroep Voorlichtingskunde Landbouwhogeschool, 1972.
- 8 Zie bijv. J. Stapel, *Reclameresultaten meten voor de marketing*, Alphen, Samson, 1972.
- 9 Een samenvatting geeft: P. van Hauwermeiren, *Het leesbaarheids-onderzoek*, Groningen, Tjeenk Willink, 1975. Enkele andere generalisaties over de wijze van presentatie worden besproken in: F. Dröge, R. Weizenborn und H. Haft, *Wirkungen der Massenkommunikation*, Münster, Regensburg, 1969, Die Aussage, 83-108.
- 10 Pogingen in deze richting worden gedaan door: G. R. Funkhauser and N. Maccoby, Communicating Specialized Science Information to a Lay Audience, *Journal of Communication*, 21 (1971) 58-71.
- 11 Een beknopte samenvatting van dit onderzoek geeft: N. Maccoby, The new scientific rethoric, in W. Schramm ed. *The Science of*

- Human Communication*, New York, Basic Books, 1963, Ch. 3, 41-53.
- 12 J. Peeck, *Plaatjes en leerprocessen, Experimenteel-psychologisch onderzoek naar de werking van natuurgetrouwe plaatjes*. Utrecht, Elinkwijk, 1972.
- 13 We kunnen hier uiteraard niet diep op de onderzoeksmethoden ingaan. Een uitvoeriger behandeling vindt men o.a. bij: W. A. Belson, *The Impact of Television, Methods and Findings in Program Research*, London, Crosby Lockwood, 1967. Zie ook: H. Felstehausen, *Onderzoek over Landbouwbladen en -publicaties, Landbouwkundig Tijdschrift* 76 (1964), 78-90.
- 14 *Nationaal Onderzoek Persmedia*, 1972, Amsterdam, 1973, 10 delen.
- 15 M. C. Scheers en J. P. Schravendijk, *Kwalitatief media-onderzoek*, Den Haag, NIVE, 1968.
- 16 J. A. de Vries, *Ontbreekt en herschreven: Een experimenteel lezers-onderzoek, Landbouwkundig Tijdschrift* 80, (1968) 276-280.
- 17 Zie o.a. *Nationaal Onderzoek Persmedia*, 1972.
- 18 H. E. Krugman, Brain waves measures of media involvement, *Journal of Advertising Research* 11 (1971) 1 (Febr.) 3-9.
- 19 K. Lewin, *Studies in Group Decision*, in D. Cartwright and A. Zander, *Group Dynamics, Research and Theory*. Evanston, Row, Peterson Cy, 1953, 287-301.
- 20 Door F. R. Oomkes, die hiervoor o.a. een niet gepubliceerd manuscript van A. Houttuyn Pieper gebruik heeft.
- 21 Zie voor een goede vergelijking tussen directieve en non-directieve methoden van het leiden van groepen: T. R. Batten, *The Non-directive Approach in Group- and Community Work*, London, Oxford University Press, 1967.
- 22 Dit overzicht is ontleend aan: Ch. Freeman, *Your Road to Better Meetings, Circular Pennsylvania Cooperative Extension Service 514*, University Park, en met twee methoden uitgebreid door drs. F. R. Oomkes. Op dit gebied is ook van belang: W. L. Carpenter, *24 Group Methods and Techniques in Adult Education, Agricultural Communications Leaflet no. 7*, Raleigh, North Carolina State University, 1968 en: G. M. Beal, J. M. Bohlen and J. N. Raudabagh, *Leadership and Dynamic Group Action*, Ames, Iowa State University Press, 1962.
- 23 W. H. Allen, *Instructional Media Research: Past, Present and Future, AV Communications Review* 19 (1971) 5-18.
- 24 Ook bij deze paragraaf is dankbaar gebruik gemaakt van de suggesties van F. R. Oomkes.
- 25 D. B. Wackman, *Interpersonal Communication and Coorientation, American Behavioral Scientist*, 16 (1973) 537-550.
- 26 De cijfers verwijzen naar de hierop volgende bespreking.
- 27 We baseren ons bij de bespreking hiervan op A. Vrolijk, M. F. Dijkema en G. Timmerman, *Gespreksmodellen, Een geprogrammeerde*

instructie, Alphen, Samson, 1971, met name 215-244. Dit boek is een belangrijk hulpmiddel bij de opleiding in gespreksvoering.

- 28 C. R. Rogers, *The interpersonal relationship: the core of guidance*, *Harvard Educational Review* 32, (1962), 416-429.
- 29 Niet gepubliceerd onderzoek van F. R. Oomkes geeft hier aanwijzingen voor.
- 30 H. L. Miller: *Teaching and Learning in Adult Education*, New York, Mc Millan, 1964, 70-71.
- 31 L. Bogart, *Strategy in Advertising*, New York, Harcourt, Brace and World, 1967.
- 32 Bijv.: J. C. Marthur en P. Neurath, *An Indian Experiment in Farm Radio Forums*, Paris, UNESCO, 1959.

Hoofdstuk 7

- 1 I. C. M. Royen, Gezondheidsagogiek, *Bulletin gezondheidsvoorlichting en -opvoeding*, 1 (1972) 4, 1-6.
- 2 In het volgende hoofdstuk noemen we verschillende boeken, waarin deze onderzoeksmethodiek wordt behandeld.
- 3 Zie o.a.: A. Levesque, Sociologie, politique agricole et développement rurale, *Paper for the working group 10 of the 7th Congress of the Europeans Society for Rural Sociology*. Münster, 1970.
- 4 Zie voor een nadere uitwerking: R. W. Tyler, *Basic Principles of Curriculum and Instruction*, University of Chicago Press, 1949, 29th printing 1969, 3-43.
- 5 Met dit voorbeeld willen we uiteraard niet zeggen dat ongunstige prijsverhoudingen nooit door voorlichting beïnvloed kunnen worden. Gebrek aan inzicht bij de cliënten in de mogelijkheden om zich effectief te organiseren is hiervan vooral in ontwikkelingslanden niet zelden de oorzaak. Ook de overheid kan onvoldoende inzicht hebben in de situatie, die zij met haar prijsbeleid tracht te beïnvloeden of in de indirecte gevolgen van de inflatie. In dergelijke situaties kan voorlichting één van de middelen zijn om de prijsverhoudingen te verbeteren.
- 6 M. van Beugen, *Sociale technologie en het instrumentale aspect van de agogische actie*, Assen, Van Gorcum, 1963, Hoofdstuk 5. Zie ook: B. van Gent, Voorlichtingswerk en fasentheorie, in *Andragologie en voorlichting*, Meppel, Boom, 1973, 174-199.
- 7 Een goed overzicht van de verschillende methoden voor de vorming van volwassenen en van de wijzen waarop zij gecombineerd kunnen worden geeft: H. T. Jüchter, *Programmierte Erwachsenenbildung, Informationen und Entwürfe zur Pädagogische Technologie*, Braunschweig, Westermann, 1970.
- 8 Een goed voorbeeld van deze benadering beschrijft: C. Eugster, *Field Education in West Heights*, *Human Organization*, 23 (1964), 235-244.
- 9 Zie o.a. M. C. Latham, *Planning and Evaluation of Applied Nutri-*

- tion Programmes, Rome, FAO, 1972.
- 10 Een analyse van de kernvragen hierbij geeft: B. Z. Palmer a.o., Community Participation in the Planning Process, in Consumer Participation in Health Planning, *Health Education Monographs*, 32 (1972) 5-21.
 - 11 G. M. Foster, Peasant Society and the Image of Limited Good, *American Anthropologist*, 67 (1965) 293-315.
 - 12 Een uitstekende analyse van deze problemen geeft: R. P. Taub, *Bureaucrats under Stress, Administrators and Administration in an Indian State*, Berkeley and Los Angeles, University of California Press, 1969.
 - 13 Zie: J. P. A. van den Ban, Het werken met commissies en besturen, *Landbouwvoorlichting*, 19 (1962) 131-135.
 - 14 Zie: E. de S. Brunner a.o., *An Overview of Adult Education Research*, Chicago, Adult Education Association, 1959, p. 132.
 - 15 Ontleend aan: A. S. Sandhu and T. S. Sohal, Procedures being followed in planning agricultural extension programmes at the Block level in the Punjab, *Indian Journal of Extension Education* II (1966) 66-71.
 - 16 Nederlandse onderzoek ontbreekt praktisch volledig. In het buitenland is wel wat gedaan, zoals: E. A. Wilkening, Consensus in Role Definition of County Extension Agents between Agents and Local Sponsoring Committee Members, *Rural Sociology* 23 (1958) 184-197 and G. M. Beal e.a., *Social Action and Interaction in Program Planning*, Ames, Iowa State University Press, 1966.
 - 17 Zie bijv. G. C. Kelleher, ed., *The Challenge to Systems Analysis, Public Policy and Social Change*, Publications in Operations Research 20, New York, Wiley, 1970.

Hoofdstuk 8

- 1 G. J. Kruyer, *Organiseren en evalueren, De rol van de wetenschappelijk adviseur in beleidsprocessen*, Meppel, Boom, 1969, p. 135.
- 2 Zie: P. A. Clark, *Action Research and Organizational Change*, London, Harper & Row, 1972.
- 3 Zie bijv. D. B. Lucas and S. H. Britt, *Het effect van de reclame*, Utrecht, Marka 44, 1966. De oorspronkelijke titel 'Measuring Advertising Effectiveness' geeft een beeld van de inhoud van dit boek.
- 4 J. de Jonge, *De agrarisch-sociale voorlichting in Epe-Heerde, Verslag van een evaluatieonderzoek*, diss. Vrije Universiteit, Amsterdam 1973.
- 5 Een voorbeeld van methoden, die in het onderwijs worden gebruikt, maar ook voor de voorlichting nuttig lijken te zijn geeft J. van Bergeyk, *Didaktisch handelen; Een terreinverkenning i.v.m. de praktische scholing van aanstaande leraren*, Mededelingen Landbouwhogeschool 71.5, Wageningen, Veenman, 1971.
- 6 Zie voor een beschrijving van een dergelijke proef bijv.: E. M. Rogers, J. R. Ascroft and N. G. Röling, *Diffusion of Innovations in*

- Brazil, Nigeria and India*, East Lansing, Dept. of Communications Michigan State University, 1970, Ch. 7, Field Experiments on Communication and Modernization.
- 7 J. Nielson, *The Change Agent and the Process of Change*, *Research Bull. 17 AES*, Mich. State University, East Lansing, 1967.
 - 8 Eenvoudige inleidingen zijn: Yang, H. P., *Fact Finding With Rural People*, Rome, FAO, 1955 en G. J. Ayelts Averink en P. E. V. de Bruin, *Reclame Research*, Den Haag, Nederlands Instituut voor Efficiency, 1965.
- Een goed boek voor de gevorderde lezer is: F. N. Kerlinger, *Foundations of Behavioral Research, Educational and Psychological Inquiry*, New York, Rinehart and Winston, 1965.
- 9 Zie ook: A. W. van den Ban, *The Organization of Extension Evaluation*, *Sociologia Ruralis* III (1963) 281-292 en A. W. van den Ban, *Relationship between Theory and Practice in Rural Sociology*, *Paper for the 7th Congress of the European Society for Rural Sociology*, Münster, 1970.

Hoofdstuk 9

- 1 *Provisional World Plan For Agricultural Development*, Rome, F.A.O., 1969, vooral 378-380.
- 2 Dit geldt niet voor de Verenigde Staten en enkele andere landen, waar deze mensen voor hun benoeming in een topfunctie in de voorlichtingsdienst gewoonlijk eerst één tot drie jaar naar de universiteit terug gaan om zich hier ook theoretisch op voor te bereiden.
- 3 Een goede analyse van de samenhang tussen taak en optimale organisatiestructuur geeft: J. D. Thompson, *Organizations in Action, Social Science Bases of Administrative Theory*, New York, McGraw-Hill, 1967.
- 4 Een goede beschrijving van de methoden die hierbij kunnen worden toegepast geeft: C. J. Zwart, *Gericht veranderen van organisaties*, Rotterdam, Lemniscaat, 1972.
- 5 M. Weber, *Wirtschaft und Gesellschaft*, Tübingen, Mohr, 4te Aufl., 1956, 125-130.
- 6 Dit systeem van leiding geven is nader uitgewerkt in: R. Likert, *The Human Organization; Its Management and Value*, New York, McGraw-Hill, 1967.
- 7 Dit is nader uitgewerkt in: A. W. van den Ban and C. A. Muntjewerff, *Goals, Organization and Strategies of Change Agencies*, *Paper for the 7th World Congress of Sociology*, Varna, 1970.
- 8 Een goede bespreking van dit onderwerp vindt men bij: S. W. Gellerman, *Arbeidsproductiviteit*, Utrecht, Marka 53, 1966.
- 9 Zie b.v.: A. C. Johnson and R. D. Cassell, *Appraising Personnel in the Cooperative Extension Service*, Madison, Wis., National Agricultural Extension Center for Advanced Study, 1962.

Hoofdstuk 10

- 1 Deze gedachten zijn nader uitgewerkt bij H. H. Kelman, *Processes of Opinion Change*, *Public Opinion Quarterly*, XXV (1961) 57-78 o.a. herdruk: in W. G. Bennis, K. D. Benne and R. Chin, *The Planning of Change*, New York, Holt, Rinehart & Winston, 2nd ed., 1969, 222-230.
- 2 Zie R. R. Carkhuff, *Helping and Human Relations*, New York, Holt, Rinehart and Winston, 1969, vooral p. xi-xiv en C. R. Rogers, *Freedom to Learn*, Columbus, Merrill, 1969.

Deze lijst geeft verklaringen en definities van een aantal sociaal-wetenschappelijke begrippen, die in dit boek en in de voorlichtingskunde in het algemeen gebruikt worden.

Een moeilijkheid is, dat veel begrippen in de sociale wetenschappen in verschillende betekenissen worden gebruikt. In het algemeen hebben we alleen de betekenis gegeven, waarin het begrip in dit boek is gebruikt. Bij de samenstelling van deze lijst is veel gebruik gemaakt van G. A. and A. G. Theodorson, *Modern Dictionary of Sociology, The Concepts of Sociology and Related Disciplines*, New York, Cowell, 1969, 469 p. In dit woordenboek vindt men van veel van de genoemde begrippen en van een groot aantal andere begrippen uitvoeriger verklaringen dan hier zijn gegeven. Het ontwerp van deze begrippenlijst is gemaakt door E. Damsma-Nijland.

Achter elk begrip zijn tussen haakjes de paragrafen van dit boek vermeld, waarin vooral aandacht is gegeven aan dit begrip.

Aanvaarden (5.4.1)	(van een vernieuwing) – besluiten tot toepassing, resp. opname in gedragspatroon
Aanvaardingsproces (5.4.1)	datgene wat met een zekere wetmatigheid plaats vindt vanaf het moment dat een individu of een groep een vernieuwing leert kennen tot de aanvaarding, resp. verwerping, van de vernieuwing en de beschouwing van het resultaat van dit besluit (evaluatie)
Adoptie (5.4.1)	aanvaarding; toepassing, resp. opname in gedragspatroon
Adoptiecategorie (5.4.2)	categorie van mensen, die vernieuwingen toepassen met een snelheid, die binnen een bepaald meetgebied ligt
Adoptie-index (5.4.2)	1 – schaalgrootheid, die aangeeft in welke mate en hoe snel een individu vernieuwingen – in het algemeen of op een bepaald gebied – toepast; 2 – schaal, waarop dit verschijnsel wordt gemeten
Adoptie-onderzoek (5.4)	onderzoek, dat de verspreiding van vernieuwingen bestudeert door studie van het adoptie-gedrag (zie aanvaardingsproces) van betrokkenen
Adoptieproces	zie Aanvaardingsproces
Agologie (2.3)	de wetenschap van de hulpverlening aan en de vorming van mensen
Andragogie (2.3)	deskundige hulpverlening aan en vorming van volwassenen; uitvoerende andragogische arbeid
Andragogiek (2.3)	samenvatting van de stelselmatige opvattingen en denkbelden die aan de andragogie ten