

Algemeen

VOORLICHTINGSKUNDE

Prof. dr. ir. A. W. van den Ban – Landbouwhogeschool Wageningen

In het tijdschrift 'Volksopvoeding' (maart 1970) geeft professor van den Ban, hoogleraar in de voorlichtingskunde aan de Landbouwhogeschool, een overzicht van de wetenschappelijke achtergronden van het voorlichtingswerk. Voorlichting geven is gericht op het beïnvloeden van het menselijk gedrag. Verscheidene methoden kunnen tot het doel leiden. De vraag is: hoe doen we het en waarom. De wetenschappelijke theorieën kunnen derhalve de voorlichter tot steun zijn bij zijn werk. Met instemming van de auteur en van de redactie van 'Volksopvoeding' ontleen we het volgende aan het artikel van prof. van den Ban.

Red.

De voorlichtingskunde bestudeert de wijze waarop de voorlichting wordt gegeven en niet de inhoud van de voorlichting. Natuurlijk is het van veel belang, dat een voorlichter de inhoud van zijn voorlichting grondig beheerst, want door een onjuist advies te geven zal hij dikwijls het vertrouwen van zijn cliënten verliezen. In dit artikel zullen we hier echter geen aandacht aan schenken.

Taak van de voorlichter

De voorlichter tracht zijn cliënten te helpen bij het nemen van hun beslissingen, zodat zij deze beslissingen tijdig nemen en de te verwachten consequenties hiervan zo goed mogelijk overzien. Om zijn cliënten te helpen deze consequenties te zien zal de voorlichter gewoonlijk informatie verstrekken. In sommige gevallen beschikt de cliënt zelf wel over deze informatie, maar kan de voorlichter hem helpen deze informatie systematisch te ordenen.

In het algemeen streeft men er bij voorlichting naar om de belangen van de cliënt zo goed mogelijk te behartigen, maar het is niet altijd geheel duidelijk wie bepaalt wat het belang van de cliënt is. In het algemeen heeft de voorlichter meer kennis van het onderwerp waarover hij voorlichting geeft dan de cliënt. Daardoor gaat hij er niet zelden min of meer onbewust

van uit dat hij ook beter dan de cliënt kan beoordelen wat het belang van deze cliënt is. Hiermee neemt de voorlichter een grote verantwoordelijkheid op zich voor de consequenties van de genomen beslissing met de daaraan verbonden risico's. Deze verantwoordelijkheid kan hij gewoonlijk niet dragen. Bovendien streeft een mens gewoonlijk naar verschillende doeleinden tegelijkertijd, b.v. naar een goed inkomen en een redelijke hoeveelheid vrije tijd. Misschien kan de voorlichter wel aangeven wat de consequenties van een bepaalde beslissing voor elk van deze doeleinden zullen zijn, maar hij beschikt vrijwel nooit over een maatstaf om ze tegen elkaar af te kunnen wegen. Dat kan alleen de cliënt zelf. Dit punt is vooral van belang omdat bij de argumenten die voor of tegen een bepaalde beslissing pleiten, gevoelens een grote rol spelen. Tenslotte zal een cliënt gewoonlijk meer gemotiveerd zijn om een beslissing uit te voeren, die hij zelf heeft genomen, dan een beslissing die de voorlichter voor hem heeft genomen.

Een moeilijkheid bij het nemen van beslissingen is niet zelden dat een cliënt tegelijkertijd naar verschillende doeleinden streeft, die niet tegelijkertijd verwezenlijkt kunnen worden. Een boer kan er b.v. naar streven om boer te blijven en een inkomen te verdienen dat hoger is dan dat van een landarbeider, terwijl hij niet over het kapitaal en/of de ondernemerskwaliteiten beschikt om dit te realiseren. De voorlichter zal dan trachten hem tot het inzicht te brengen dat hij een keuze moet maken uit deze beide doeleinden.

Een andere moeilijkheid is dat menige cliënt zich niet bewust is dat hij op dit moment kan voorkomen, dat hij in de toekomst voor een moeilijk oplosbaar probleem komt te staan. Het komt b.v. wel voor dat een boer met zijn zoon samenwerkt op zijn bedrijf en behoorlijk tevreden is over het inkomen dat zij behalen, zonder zich te realiseren dat zij niet voldoende

kunnen sparen om deze zoon te zijner tijd boer te kunnen maken op een bedrijf waar tegenwoordig vaak meer dan een kwart miljoen gulden in geïnvesteerd moet worden. In deze situatie heeft het weinig zin informatie te geven over de wijze waarop dit probleem voorkomen kan worden, omdat de cliënt hier toch weinig aandacht aan zal schenken. De voorlichter zal hem eerst moeten helpen zich bewust te worden dat hij voor een probleem komt te staan.

Zo kan het ook voorkomen dat de cliënt zich wel bewust is dat hij een probleem heeft, maar de oorzaken hiervan niet juist onderkent. Informatie over de wijze waarop de voorlichter meent dat het probleem opgelost kan worden, heeft dan weinig zin, zolang hij het niet eerst met zijn cliënt eens is geworden over de werkelijke oorzaken. Om dit te bereiken kan de voorlichter zijn cliënt helpen de werkelijke oorzaken te onderkennen, maar dat de voorlichter met hulp van de cliënt zijn mening moet herzien is ook zeker geen uitzondering.

Als een voorlichter een cliënt helpt bij het nemen van een beslissing, zal hij dit veelal niet alleen doen in de hoop dat hierdoor een betere beslissing wordt genomen, maar ook dat hij hiermee bijdraagt tot de ontwikkeling van zijn cliënt. Hierdoor kan deze in het vervolg ook andere beslissingen beter nemen.

Keuze van de beïnvloedingsmethode

Uiteraard zijn er tal van methoden om het menselijk gedrag te beïnvloeden. Men kan o.a. kiezen uit: dwang, ruil, leiderschap, advies, bewuste beïnvloeding van kennis en houding, manipulatie, verschaffing van middelen en dienstverlening. Als men voorlichting geeft, zal men vooral gebruik maken van 'advies' en 'bewuste beïnvloeding van kennis en houding'. Voor advies is vereist de bereidheid om de ander te helpen met de oplossing van zijn problemen, maar ook om te accepteren dat hij een andere oplossing kiest dan de adviseur wenselijk acht. De adviseur moet hiervoor ook beschikken over kennis van de situatie van de cliënt en over door wetenschap en praktijk getoetste kennis waarmee het probleem van de cliënt opgelost kan worden. De adviseur zal deze methode alleen toepassen als hij de cliënt

in staat acht zelf te beslissen of en hoe hij het gegeven advies zal opvolgen. Bovendien is het nodig dat de cliënt vertrouwt dat de adviseur deze motieven heeft en over deze kennis beschikt. Tevens moet de cliënt over de middelen beschikken om het advies uit te kunnen voeren.

Van bewuste beïnvloeding van kennis en houding kan men gebruik maken als men meent dat de kennis van de ander onvolledig of onjuist is, of zijn houding niet (meer) in overeenstemming is met zijn eigen doeleinden en als men bereid is de ander te helpen dit te corrigeren. Men zal hiervoor over kennis en vertrouwen moeten beschikken en didactische methoden moeten kunnen hanteren, die deze beïnvloeding mogelijk maken, b.v. een methodiek van gespreksvoering. De ander moet bereid zijn en in staat zijn of gemaakt kunnen worden actief mee te werken aan deze verandering in kennis en houding.

In de meeste landen wordt in de landbouw vrij veel gebruik gemaakt van voorlichting. In Nederland, bijvoorbeeld, werkt op plaatselijk niveau één voorlichter op omstreeks 500 bedrijven, die gesteund wordt door een groot aantal specialisten op regionaal en nationaal niveau. Men gaat er, mijns inziens terecht, van uit dat veel ondernemers hun bedrijf graag op een efficiënte wijze willen voeren en dat het een landsbelang is dat zij dit doen. Om dit te bereiken beschikken de ondernemers echter niet over de kennis waar het achthonderdtal landbouwkundige onderzoekers in Nederland gezamenlijk over beschikt. Alleen via een efficiënt georganiseerde landbouwvoorlichtingsdienst kan deze kennis hen bereiken.

Wetenschappelijke achtergronden

Als men de voorlichtingskunde als een universitair studievak aanvaardt, houdt dit in dat men ervan overtuigd is dat wetenschappelijk onderzoek kan helpen om de problemen van de voorlichters op te lossen. In overeenstemming met de Wageningse traditie zoeken we de wetenschappelijke theorieën die hierbij benut worden niet binnen een bepaalde discipline, maar zijn in principe bereid gebruik te maken van elke discipline die een bijdrage tot

de oplossing van de problemen van de voorlichters kan leveren. Een praktische beperking is uiteraard dat niemand in staat is al deze wetenschappelijke disciplines te beheersen. In het volgende zullen we enkele wetenschappelijke theorieën die o.i. van nut kunnen zijn bij het oplossen van de problemen van voorlichters, in het kort bespreken.

Diffusie theorie

Vaak wordt voorlichting gegeven om te bevorderen dat resultaten van wetenschappelijk onderzoek zo snel mogelijk worden toegepast. Nu zijn er de laatste 20 jaar meer dan 1500 onderzoeken gepubliceerd over de verspreiding van nieuwe ideeën. Deze onderzoeken hebben tal van resultaten opgeleverd, die voor voorlichters van belang zijn. Zij laten b.v. zien dat een nieuw idee gewoonlijk niet direct wordt toegepast door iedereen die hiervoor in aanmerking komt. De meeste mensen hebben er nog niet van gehoord of ze kijken eerst nog eens even de kat uit de boom, maar enkele vernieuwers durven er al snel een proef mee te wagen. Dit zijn gewoonlijk mensen die veel contacten hebben buiten hun eigen kring (niet zelden rechtstreeks met onderzoekers), die over een goede financiële positie beschikken (zodat zij een risico kunnen nemen), die een goede ontwikkeling hebben (zodat zij de resultaten van het onderzoek gemakkelijk kunnen begrijpen) en die voortdurend uitkijken naar veranderingen die mogelijk verbeteringen kunnen blijken te zijn. Nadat zij hebben laten zien dat dit nieuwe idee in de praktijk goed werkt, gaan anderen geleidelijk hun voorbeeld volgen.

In het algemeen heeft de voorlichtingsdienst vooral contact met diegenen die hier objectief gezien het minst behoefte aan hebben, omdat zij al veel nieuwe methoden toepassen en hier goed over geïnformeerd zijn. Ten dele komt dit omdat dit ook degenen zijn die het meest advies vragen aan de voorlichters, ten dele ook omdat de voorlichters hopen via hen nieuwe ideeën bij anderen te introduceren, soms ook omdat het voor een voorlichter plezieriger is te werken met cliënten die belangstelling hebben voor voorlichting dan met cliënten wier belangstelling eerst nog gewekt

moet worden. Uiteraard is dit laatste vaak geen bewuste, maar wel een begrijpelijke reactie.

In het kader van deze theorie is ook aandacht besteed aan de wijze waarop individuen tot de beslissing komen een nieuw idee toe te passen. Daarbij blijkt dat moderne mensen vaak pas enkele jaren nadat zij van het bestaan van een belangrijk nieuw idee hebben gehoord, beslissen dit zelf toe te passen. In landen waar de meeste mensen kunnen lezen en over een radio- of televisietoestel beschikken, hoort men gewoonlijk via de massa-media voor het eerst van het bestaan van dit idee, maar de meeste mensen passen belangrijke ideeën niet zelf toe voordat zij hierover hebben gesproken met mensen die zij kennen en vertrouwen. Voor de voorlichter betekent dit o.a. dat hij het meeste zal bereiken als hij met een zorgvuldig opgebouwd voorlichtingsprogramma werkt, waarin de massa-media en voorlichting via persoonlijke gesprekken en groepsdiscussies bewust gecombineerd worden.

Effect massacommunicatie

Bij veel voorlichting wordt gebruik gemaakt van pers, radio en televisie. Over het effect van deze methode is veel onderzoek gedaan, met name ten behoeve van verkiezingscampagnes. De resultaten hiervan vertonen een duidelijke overeenkomst met die van het onderzoek naar de verspreiding van nieuwe ideeën. Deze media blijken in het algemeen weinig geschikt te zijn om menselijk gedrag te veranderen, maar wel om bestaande meningen te versterken en op gang zijnde veranderingen te versnellen. Ook kan men met deze media wel nieuwe meningen vestigen op gebieden waar het publiek tot dusverre weinig of niet over nadacht. Dat het moeilijk is om met de massa-media mening of gedrag te veranderen komt o.a. door een aantal selectieve processen:

- a selectieve kennisname – Men leest gewoonlijk slechts een deel van wat er in de krant geschreven is en wel vooral datgene wat de eigen meningen bevestigt;
- b selectieve interpretatie – Datgene wat men leest, legt men vaak op een zodanige wijze uit dat het de eigen mening bevestigt;
- c selectief onthouden – Datgene wat past in

het eigen denkpatroon heeft meer kans onthouden te worden dan datgene wat ermee in strijd is;

d selectief aanvaarden – Als men al eens van iets kennisneemt wat met de eigen mening in strijd is, is de kans vrij groot dat het als onjuist wordt afgewezen.

De wijze waarop men op massa-communicatie reageert, blijkt in sterke mate beïnvloed te worden door de gesprekken met vrienden en kennissen, die naar aanleiding van deze communicatie worden gehouden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dan ook dat een combinatie van de massa-media met groepsdiscussies en een terugkoppeling van deze discussies naar de programmamakers een bijzonder effectieve voorlichtingsmethode kan zijn.

Over het effect van de wijze waarop de boodschap gepresenteerd wordt is veel minder bekend. Wel kan men met behulp van de formule Flesch-Douma (zie decembernummer *Bedrijfsontwikkeling* 1970, pag. 31 en 32) redelijk voorspellen of een bepaalde tekst door de cliënten, gezien hun ontwikkelingsniveau, goed begrepen kan worden. Bij het reclameonderzoek wordt vooral aandacht besteed aan het beeld dat de potentiële klanten van het betrokken produkt hebben, teneinde de boodschap hierop af te kunnen stemmen, maar men is slechts tot weinig generalisaties gekomen over de betekenis van de wijze van presentatie van de advertentieboodschap voor de verandering van dit beeld.

Opinieleaderschap

Als deze onderlinge gesprekken in vriendengroepen zo'n grote invloed hebben op de wijze waarop men op een voorlichtingsboodschap reageert, zal een goede voorlichter trachten invloed uit te oefenen op deze gesprekken. Dit kan hij doen via de opinieleaders, die op het verloop van deze gesprekken een grote invloed hebben. Talrijke onderzoekers hebben daarom nagegaan wie dit zijn. In het algemeen blijkt dat diegenen de leiding in een groep krijgen, die bereid en in staat zijn de andere groepsleden te helpen met de problemen die zij belangrijk vinden. Wie opinieleider wordt hangt dus af van de situatie. Vaak zal dit iemand zijn die zich gedraagt in overeenstemming met de

normen van de groep, maar in sommige gevallen juist degene die het initiatief neemt tot een verandering van deze normen. Interessant is ook dat deze opinieleaders niet alle informatie doorgeven die zij ontvangen, maar juist datgene waaraan naar hun mening bij andere groepsleden behoefte bestaat. Dit proces zou men selectieve transmissie kunnen noemen.

Leerpsychologie

Vaak zal een voorlichter trachten zijn cliënten nieuwe feiten of nieuwe wijzen van denken bij te brengen. Recente ontwikkelingen op het gebied van de leerpsychologie lijken hiervoor boeiende nieuwe mogelijkheden te openen. Bruner gaat ervan uit dat het onderwijs de leerlingen in de eerste plaats moet leren nieuwe problemen op te lossen, die zij in de loop van hun leven ongetwijfeld tegen zullen komen en niet hen te leren hoe men in het verleden problemen heeft opgelost. Hij laat zien dat lagere-schoolkinderen al in staat zijn oplossingen te vinden voor wetenschappelijke problemen waar men zich in het verleden pas aan de universiteit mee bezighield. De grondgedachte van deze methoden lijkt ook bruikbaar te zijn voor een voorlichter die zijn cliënten wil leren beslissingen te nemen. Dit zou een hulpmiddel kunnen zijn om te bereiken dat de cliënt niet omkomt in de steeds groeiende hoeveelheid informatie die beschikbaar is. Voor zover mij bekend zijn deze gedachten echter nog niet toegepast.

Attitude-verandering

In andere gevallen is het leren van nieuwe informatie voor de voorlichting van minder belang dan de verandering van houdingen. Deze houdingen, die veelal samenhangen met de heersende cultuur, zijn immers niet altijd aangepast aan de huidige omstandigheden. Op dit gebied kan de voorlichter gebruik maken van theorie over de verandering van attitudes, die zich de laatste jaren snel ontwikkelt. Volgens Festinger's cognitieve dissonantie-theorie en een aantal dergelijke theorieën streeft de mens ernaar zijn houdingen op verschillende gebieden tot een samenhangend en consistent geheel te vormen. Deze theorieën kunnen de voorlichter helpen om te

voorspellen hoe zijn cliënten op zijn voorlichting zullen reageren. Wel is het hiervoor nodig, dat de voorlichter de wijze van denken van zijn cliënten goed kent.

Evenals de diffusietheorie laten ook de theorieën over attitudeverandering zien dat houding en gedrag van een mens in sterke mate wordt bepaald door de normen van de groepen waartoe hij behoort. In veel gevallen zal het gemakkelijker zijn om deze groepsnormen te wijzigen dan om een individu te laten handelen in strijd met de normen van zijn groep. Een dergelijke wijziging in groepsnormen zal de voorlichter vooral kunnen beïnvloeden als hij gebruik maakt van groepsmethoden.

Cultuur

Binnen elke groep ontstaat na enige tijd een eigen cultuur, een geheel van normen en opvattingen dat afwijkt van die van andere groepen. Niet zelden zijn de groepsleden geneigd om hun eigen cultuur veel beter te achten dan die van alle andere groepen. Dit kan de communicatie tussen de voorlichter en zijn cliënt moeilijk maken, als de voorlichter afkomstig is uit een groep met een andere cultuur dan die van zijn cliënten.

Sociale technologie

Als een voorlichter planmatig individuen en groepen tracht te helpen bij het nemen van beslissingen over hun gedrag en hun normen, kan hij een dankbaar gebruik maken van de gedachten die zijn ontwikkeld op het gebied van de sociale technologie. In het proces van de begeleide sociale verandering onderscheidt Van Beugen b.v. de volgende fasen:

1 het peilen resp. ontwikkelen van de behoefte aan verandering – Cliënten zullen alleen aan een veranderingsproces meewerken als zij hier zelf de behoefte toe voelen. Blijkt deze behoefte nog niet gevoeld te worden, terwijl er naar de overtuiging van de voorlichter toch veranderingen moeten komen, dan kan deze trachten een dergelijke behoefte bij zijn cliënten te ontwikkelen;

2 de doelbepaling en het stellen van een diagnose – Een planmatige verandering is onmogelijk zonder een duidelijk doel. Om een dergelijk doel te kunnen formuleren is het

noodzakelijk eerst een diagnose te stellen op basis waarvan voorlichter en cliënt gezamenlijk een doel kunnen formuleren;

3 de strategiebepaling; de bepaling dus van de wijze waarop men dit doel denkt te bereiken;

4 het induceren van de gewenste verandering; de uitvoering van deze strategie;

5 generalisatie en stabilisatie, opdat de cliënt niet na enige tijd terugvalt naar de begintoestand;

6 evaluatie om te bepalen of men inderdaad geslaagd is met deze veranderingsstrategie het doel te bereiken. Door de voortdurend veranderende situatie zal dit vaak de behoefte doen ontstaan aan een nieuw veranderingsproces.

In deze sfeer is ook veel aandacht besteed aan de voor- en nadelen van het directief of non-directief optreden van de voorlichters. Niet zelden verwacht de cliënt van zijn voorlichter een concreet advies. Als de voorlichter aan deze verwachting voldoet, ontnemt hij hiermee zijn cliënt de mogelijkheid om te leren hoe hij in het vervolg dergelijke beslissingen zelfstandig kan nemen. Dit kan verstandig zijn bij zeldzaam voorkomende beslissingen of bij beslissingen die een technische kennis vragen, waarvan men niet kan verwachten dat de cliënt hierover zal gaan beschikken. De indruk bestaat echter dat men vaak ook in veel andere gevallen van de voorlichter een concreet advies verwacht.

Organisatieleer

De organisatieleer lijkt om twee redenen voor de voorlichting van belang te zijn. In de eerste plaats is een voorlichtingsdienst een organisatie, waarvoor men evenals voor elke andere organisatie tal van vragen kan stellen ten aanzien van de organisatiestructuur en de wijze van leiding geven. Het staat zeker niet vast dat de talrijke onderzoekingen in industriële ondernemingen zonder meer toegepast kunnen worden op voorlichtingsdiensten, gezien de bijzondere taak van deze diensten. Bij een voorlichtingsdienst zal zeer veel aandacht besteed moeten worden aan de motivatie van de staf, omdat het bijzonder moeilijk is om

toezicht uit te oefenen op hun werk, en aan de interne communicatie, omdat communicatie hier niet een hulpmiddel is voor het functioneren van de organisatie, zoals in een fabriek, maar het doel van een organisatie. Bovendien is de wijze waarop leiding wordt gegeven binnen een voorlichtingsdienst waarschijnlijk van veel belang voor de wijze waarop de voorlichters hun cliënten benaderen. Het valt dan ook te betreuren dat er slechts weinig onderzoek is gedaan over de organisatie van het overheidsapparaat in het algemeen en over die van de voorlichtingsdiensten in het bijzonder. In de tweede plaats is de organisatieleer van belang voor de voorlichting wegens de overeenkomst in problematiek. Vele bekwame sociaal-wetenschappelijke onderzoekers hebben zich binnen het kader van de organisatieleer bezig gehouden met de beïnvloeding van het menselijk gedrag. Vooral hun onderzoek over de verandering van organisaties grenst zeer dicht aan het werk van de voorlichters. Ook uit dit onderzoek blijkt de grote invloed van de groepsnormen op het menselijk gedrag. Daarnaast is van belang dat veel mensen sterker gemotiveerd blijken te zijn een beslissing uit te voeren die zij zelf hebben genomen dan een beslissing die een ander voor hen heeft genomen.

Behoeftte aan integratie

Uiteraard kan het niet de taak van de voorlichtingskunde zijn om al dergelijke theorieën tot ontwikkeling te brengen. Dit ligt meer op de weg van basiswetenschappen, als sociologie en sociale psychologie. Wel is het de taak van de voorlichtingskunde om aan te geven hoe problemen van voorlichters met behulp van een combinatie van dergelijke theorieën opgelost kunnen worden. Men kan dit vergelijken met de medische wetenschap, die gebruik moet maken van o.a. biologische en biochemische theorieën om aan te geven hoe ziekten voorkomen of genezen kunnen worden.

Om praktische problemen tot een oplossing te brengen zal men dikwijls niet kunnen volstaan met de toepassing van één theorie, maar zal men moeten komen tot een integratie van verschillende theorieën. Uit de korte aanduiding van de verschillende theorieën die we

gegeven hebben, is al gebleken dat er vaak een duidelijke overeenstemming is in theorieën die op geheel verschillende gebieden ontstaan zijn. Zo wordt een aanzet tot een procesmatige benadering van de voorlichting zowel gegeven in de diffusie-theorie als bij de sociale technologie en de leerpsychologie. De grote betekenis van de normen van de groepen waar men toe behoort, kwam naar voren bij de diffusie-theorie, het effect van massa-media, opinieleiderschap, de cultuur en bij de organisatieleer.

Als een voorlichter boeren wil helpen, bijvoorbeeld met de problemen die ontstaan doordat in de komende jaren hun kosten ongetwijfeld veel sneller zullen stijgen dan de prijzen van hun produkten, dan komt hij niet klaar met één van deze theorieën. Vermoedelijk zal hij ze allemaal moeten benutten en misschien zelfs nog wel enkele andere om zo goed mogelijk hulp te kunnen bieden. Voor de hierbij noodzakelijke analyse van de situatie zal men vaak gebruik moeten maken van sociaalwetenschappelijke onderzoeksmethoden.

Met de toepassing van deze theorieën op het gebied van de voorlichting staan we nog slechts aan het begin. Hierdoor kunnen de voorlichters tal van beslissingen alleen nemen op grond van gezond verstand en ervaring en niet op grond van wetenschappelijk onderzoek. We kunnen ook niet verwachten dat het in de toekomst voor onderzoekers mogelijk zal worden de voorlichters precies te vertellen hoe zij het meest effectief kunnen werken. Altijd zal er een grote mate van creativiteit voor nodig zijn de algemene theorieën in een concrete situatie toe te passen. Wel lijkt het mogelijk om met behulp van dit onderzoek de grote onzekerheid die nu inherent is aan het nemen van beslissingen op het gebied van de voorlichting enigszins te verminderen.

Literatuur

Zie over de in dit artikel genoemde cognitieve dissonantietheorie: L. Festinger, *The Theory of Cognitive Dissonance*, in W. Schramm ed., *The Science of Human Communication*. Basic Books, New York, 1963, blz. 17-28.