

# Nieuwe ontwikkelingen in de voorlichtingskunde

*Deze bijdrage behandelt enkele nieuwe ontwikkelingen in de voorlichtingskunde. Op de eerste plaats de verschuiving van de aandacht van de interactie tussen voorlichter en cliënt naar de interactie tussen voorlichting en beleid. Op de tweede plaats de groeiende belangstelling voor de organisatorische context en de werkomgeving van de voorlichter. Diverse factoren zorgen ervoor dat de voorlichter sterk op deze eigen omgeving gericht is in plaats van op de (omgeving van de) cliënt. Op de derde plaats komt er meer ruimte voor de studie van het werk van voorlichters 'zoals dat zich in de realiteit voordoet' in plaats van de constructie van (weer nieuwe) normatieve modellen die de voorlichter voorschrijven hoe men moet werken.*

## Ter introductie

In deze bijdrage refereer ik aan een artikel uit 1981, verschenen in de negende jaargang van het tijdschrift *Massacommunicatie*, onder de titel 'De factor creativiteit in de schriftelijke voorlichting'<sup>1</sup>. Dit artikel is interessant referentiemateriaal, omdat het een periode markeert waarin de voorlichtingskunde vooral oog had voor de interactie tussen voorlichter en cliënt. Met enige overdrijving zou men de voorlichtingskunde in die dagen dus als een methodenleer kunnen beschouwen. Dit zegt overigens niets over het wetenschappelijk karakter. Methoden kunnen zeer wel met theorie en onderzoek onderbouwd worden.

Veel wat in het artikel staat geldt nog steeds. Zo wordt gesteld dat theorie vertaald moet worden naar 'een manier van werken'. Dit is een respectabel uitgangspunt voor een kunde die de praktijk wil omvormen, zodat die effectiever opereren kan. Ook het karakter van het artikel, de multidisciplinaire inslag, is nog steeds actueel. Waar het maar kan en met een grenzeloos opportunisme, plukt de voorlichtingskunde uit de sociale wetenschappen die elementen, die dienstbaar zijn aan de besluitvorming van voorlichters.

Anderzijds zien we grote verschillen tussen toen en nu. De voorlichtingskunde is aanzienlijk uitgebreid met nieuwe modellen en theorie. Ik noem de toepassing van de systeemtheorie op de problematiek van de kennisproductie<sup>2</sup>. Of het onderzoek in voorlichtingsorganisaties<sup>3</sup>, het onderzoek naar de toepassing van informatietechnologie<sup>4</sup>, de experimenten op het gebied van de persuasieve voorlichting<sup>5</sup> en het onderzoek naar intermediaire kaders<sup>6</sup>.

Ik wil geen poging doen om deze ontwikkeling in kaart te brengen, mede om-

dat dit vrij recent al is gebeurd<sup>7</sup>. Daarentegen wil ik wel een drietal thema's selecteren, die gerelateerd zijn aan de onderwerpen uit het referentie-artikel. Ze zijn niet representatief voor de onderzoeksagenda van de voorlichtingskunde nu, maar op zichzelf mijns inziens belangrijk genoeg.

Het eerste thema is de strategische benadering in de voorlichtingskunde. In het referentie-artikel wordt uitgegaan van een werkplan op het niveau van de voorlichtingsactiviteit. Dit is – met alle respect – het laagste niveau waarop een voorlichter bezig kan zijn. Op dit moment is de aandacht veel meer gericht op hogere niveaus, met name het niveau waarop beslist wordt of voorlichting wel een interessante activiteit is en hoe zich dit dan verhoudt tot andere interventies.

Daarvoor is nodig dat behalve de interactie voorlichter-ontvanger ook de interactie tussen beleid en voorlichting wordt geproblematiseerd. Voorlichting is al snel in de jaren tachtig gezien als een beleidsinstrument<sup>8</sup>. Dit denken is met name gedurende de laatste jaren sterk geëvolueerd.

Het tweede thema betreft zender-onderzoeker, met name de publieksgerichtheid bij zenders. In het referentie-artikel is gesteld dat creativiteit op verschillende manieren te bestuderen valt. We kunnen ons richten op de creatieve persoon, op het creatieve proces (het artikel volgt deze lijn), op het creatieve produkt en op de creatieve omgeving. Met name het laatste punt, de omgeving van de voorlichter, is voor een goed zicht op het totale voorlichtingsproces van buitengewoon belang. Hier liggen de voorwaarden voor effectieve voorlichting, inclusief de mogelijkheden voor een creatief proces en – uiteindelijk – een creatief produkt. De door de voorlichtingskunde aangedragen methoden, gebaseerd op een consequente publieksgerichtheid, zijn pas interessant in een werkomgeving die het produceren van voorlichtingsmateriaal via deze methoden beloont.

Het derde thema, in het verlengde liggend van het tweede, gaat over de relatie tussen de normatieve en de empirische benadering. In de voorlichtingskunde bestaat een onuitroeibare neiging om de praktijk te voorzien van modellen die – normatief – als leidraad moeten dienen voor het gedrag en de besluitvorming van voorlichters. Het merkwaardige is dat de voorlichtingskunde veel aandacht schenkt aan de wereld van de ontvanger die uiteindelijk beïnvloed moet worden, maar de wereld van de voorlichter zelf, die ook zijn gedrag en besluitvorming moet veranderen, nauwelijks serieus neemt. Nogal eens gaat men uit van de fictie dat een normatief model vanzelfsprekend en met dankbaarheid door de praktijk ontvangen wordt, terwijl een voorlichtingsboodschap juist nooit zomaar wordt geaccepteerd. In het referentie-artikel behandelde ik afwijkingen van bestaande modellen van het creatieve proces, die ik eerst als irrationeel zag en pas later adequaat kon interpreteren, door een beter inzicht in de empirische realiteit van een voorlichter die aan het werk is. Dit zelfde verschijnsel – een herdefiniëring van geconstateerde afwijkingen van het normatieve model – valt op veel meer voorlichtingskundige stof toe te passen. We moeten daarvoor de alledaagse realiteit van voorlichters in hun organisatorische context leren onderzoeken.

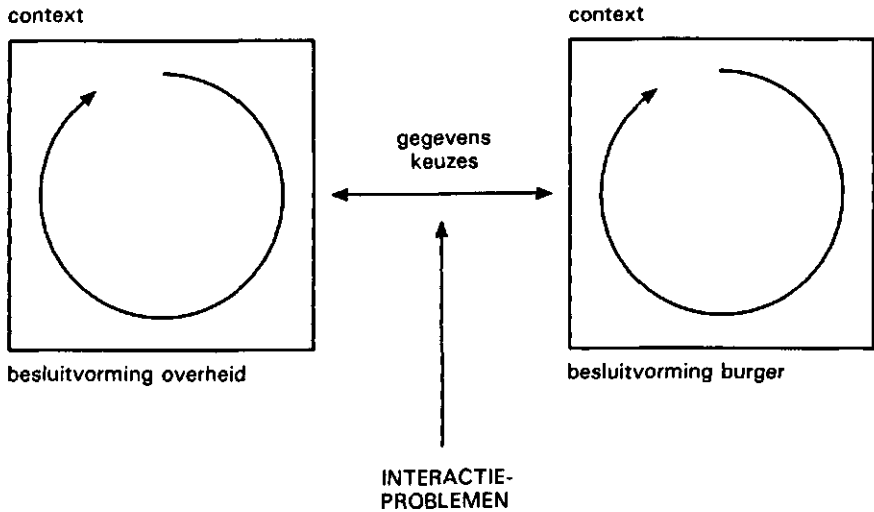
## De strategische benadering

Sinds enige jaren gaat de voorlichtingskunde uit van een planningsmodel met een drietal niveaus. Op het hoogste niveau moet onderzocht worden of voorlichting wel een interessant beleidsinstrument is en wat dan de relatie moet zijn met andere beleidsinstrumenten. Voor deze keuzes kan aangesloten worden bij de instrumentenleer die in de bestuurswetenschappen is ontwikkeld<sup>9</sup>. Een andere vruchtbare ingang is de sociale psychologie met haar modellen van gedragsbeïnvloeding (gedrag, determinanten van gedrag, mogelijke interventies, waaronder voorlichting)<sup>10</sup>.

Voorlichting kan paarsgewijze vergeleken worden met instrumenten als regelgeving of het economische sturingsmiddel (subsidies, heffingen). Uit deze vergelijking volgt doorgaans dat voorlichting op zichzelf niet het enige of belangrijkste instrument is, al zijn er uitzonderingen, zoals bij het AIDS-probleem. Dit betekent echter geenszins dat voorlichting dan als beleidsinstrument weinig voorstelt. De effectiviteit van deze andere instrumenten berust juist vaak voor een belangrijk deel op voorlichting, zij het dat voorlichting over deze instrumenten informeert, de acceptatie vergroot of in de toepassing, als het ware procesbegeleidend, de efficiëntie verhoogt.

Overigens is het ook belangrijk te constateren dat de andere instrumenten eveneens signalen uitzenden, die communicatief van grote betekenis kunnen zijn. Elke wet definieert onbedoeld de relatie tussen een overheid en groepen van onderdanen en is daarmee van invloed op de interactie tussen beide partijen. Een voorbeeld: het Natuurbeleidsplan heeft de impliciete boodschap dat de overheid moet interveniëren in de ruimtelijke ordening van het landelijke gebied, omdat agrariërs onvoldoende oog voor de natuur hebben. De overheid corrigeert het handelen van een beroepsgroep (gedrag), maar verstrekt hen tegelijk een brevet van onvermogen ('communicatie'). De gedefinieerde relatie, het betrekingsaspect van communicatie, is er een van ongelijkwaardigheid (de natuuropvatting van boeren doet niet ter zake) en machtsongelijkheid. Evenzo 'communiceren' bepaalde faciliteiten, zoals wachtkamers in ziekenhuizen of loktruimtes bij de Sociale Dienst, enzovoort. Dit alles vraagt om een communicatiemanagement dat verder gaat dan voorlichting. De voorlichtingskunde beweegt zich hiermee op een veel breder vlak en wordt een wetenschap die in het algemeen organisatie-omgevingsvraagstukken op communicatieve merites beoordeelt. Een onderdeel hiervan is de theorie en het onderzoek over beeldvorming<sup>11</sup>.

Op het tweede niveau vinden we de klassieke elementen van het voorlichtingsplan, dat wil zeggen doel- en doelgroepbepaling, de media- en thema-keuze en organisatievraagstukken met betrekking tot de implementatie. De voorlichtingskunde heeft hier een hoeveelheid praktische theorie te bieden, geselecteerd uit omringende disciplines. Zo is de themakeuze te relateren aan bepaalde predisposities (informatieve behoefte, voorkennis en houding) waarbij diverse (sociaal-)psychologische theorieën argumenten leveren voor een bepaalde afstemming. Bovendien zijn onderzoeksmogelijkheden geïnventari-



Figuur 1 Een model voor de interactie bij overheidscommunicatie.

seerd en geëvalueerd om de beslissingen over de elementen van het plan in een bepaalde situatie te ondersteunen. Dit onderzoek is opgenomen in een werkplan<sup>12</sup>.

Het derde niveau is een concrete uitwerking van het voorlichtingsplan voor één bepaalde voorlichtingsactiviteit via een medium, bijvoorbeeld een folder of een videoprogramma, of via directe, interpersoonlijke communicatie (het twee- of groeps gesprek). Dit niveau is uiteraard niet interessant voor de praktijk van het universitaire onderwijs, omdat aldus zelden of nooit met het hoger beroepsonderwijs geconcurrereerd kan worden, maar wel voor het onderzoek ten behoeve van de uitvoerende praktijk. Het referentie-artikel zit op dit niveau.

De voorlichtingskunde is op dit moment vooral op het hoogste niveau actief. Dit beantwoordt aan de emancipatie van de voorlichtingspraktijk, die ook op dit zelfde niveau met vragen worstelt<sup>13</sup>. Recentelijk zijn door de Rekenkamer vraagtekens gezet bij de effectiviteit van overheidsvoorlichting, althans met betrekking tot campagnes. Hoe zit het met de effectiviteit van de andere instrumenten, naast en in combinatie met voorlichting? Op dit niveau liggen ook wetenschappelijk zeer interessante uitdagingen, zoals de intrigerende verhouding tussen een op dwang en een op communicatie berustende sturing. Dit fundamentele vraagstuk kan zowel vanuit de psychologie als vanuit de sociologie worden bestudeerd. We moeten mijns inziens verder gaan dan wat de instrumentenleer, zoals die in de bestuurskunde wordt ontwikkeld, tot nu toe te bieden heeft.

In de huidige benadering van de voorlichtingskunde wordt afgestapt van de eenzijdig-instrumentele opvatting van voorlichting. Niet alleen aan de overheid, maar ook aan de burger moet in principe een actief besluitvormingsmo-

del inzake de oplossing van maatschappelijke problemen worden toegekend. Het uitgangspunt is een dubbele rationaliteit: die van de overheid en die van de burger. Door middel van interactie kunnen beide rationaliteiten samenkomen. Dit betekent, praktisch gezien, dat bij onderzoek en bij de ontwikkeling van voorlichtingscampagnes niet alleen de vraag centraal staat hoe de burger bij het overheidsbeleid te betrekken is, maar evengoed andersom: hoe de overheid kan worden betrokken bij de burger. In figuur 1 is een en ander grafisch weergegeven. We praten niet alleen over weerstanden bij de burger, maar – neutraler – over interactieproblemen.

Over de vraag waarom een overheid niet steeds op de burger is gericht zijn meerdere antwoorden mogelijk en onder andere in de bestuurskunde ook theoretisch uitgediept. Ik wil één – pragmatische – verklaring geven. Op vele gebieden zien we beleid dat tot stand komt onder druk van (georganiseerde) groepen staatsburgers, die opereren in een gunstig klimaat met betrekking tot de publieke opinie. We zien dit bijvoorbeeld op het gebied van natuur en milieu. Het beleid is echter vaak op andere groepen gericht, op de burger in zijn rol van onderdaan. Hoe deze groepen het beleid 'ondergaan' wordt veelal pas onderzocht als het beleid politiek geaccordeerd en vastgesteld is. Het gevolg hiervan is een reeks van acceptatieproblemen.

Acceptatie van beleid is een mentaal proces, dat onderverdeeld kan worden in een aantal stadia. We spreken dan van de 'acceptatieladder'. In onze ogen kan deze bestaan uit:

- 1 de acceptatie van de ernst van een bepaalde situatie (bijvoorbeeld een milieuprobleem, zoals de gevolgen van overbesteding);
- 2 de acceptatie van het ingrijpen door de overheid en wel nu;
- 3 de acceptatie van de hoofdlijnen van het beleid;
- 4 de acceptatie van de regels zelf en wel in de mate waarin deze:
  - a effectief zijn voor de oplossing van het probleem;
  - b realistisch zijn, inpasbaar in de dagelijkse routine of in concrete situaties;
  - c rechtvaardig zijn, gezien ook de lasten die anderen moeten dragen.

Men kan hypothetisch stellen dat acceptatiebevordering moeilijk wordt als burgers, in hun rol als onderdaan, niet deze stadia hebben doorlopen. Een en ander vraagt een zorgvuldig communicatiebeleid, dat vanaf het begin, in de stadia van beleidsontwikkeling, de burger (en ook als 'onderdaan') bij het beleid betreft en vice versa. Zonder inzicht in de rationaliteit van de groep onderdanen zal een beleidsoplossing, ook al is deze politiek probleemloos, uiteindelijk niet voldoen.

Enerzijds is hier een inhoudelijke dimensie te onderscheiden: hoe de regels er feitelijk uitzien. Anderzijds is er de relationele dimensie. Een overheid die zich via haar beleid en de wijze van beleidsvorming vervreemdt van groepen van onderdanen krijgt steeds grotere implementatieproblemen. Een dergelijk proces dreigt bijvoorbeeld voor de agrarische sector.

Bruikbare theoretische aanzetten om het hele interactieproces te besturen vinden we onder andere in de autopoiesis-theorie<sup>14</sup>. Kern van deze theorie is dat

sociale systemen uit zijn op zelfhandhaving en daarom in principe gesloten zijn, zelf-referentieel, of – sterk uitgedrukt – autistisch. Gebeurtenissen in de omgeving kunnen in de vorm van stoornissen het systeem tot verandering aanzetten, maar de gevoelde verstoring wordt niet door het storend systeem bepaald, maar door de interne operaties van het gestoorde systeem.

De vraagstelling 'hoe de overheid bij de burger betrokken kan worden' richt de aandacht op de publieksgerichtheid van overheidsvoorlichtingsorganisaties. Dit is het onderwerp van het tweede thema.

### Zender-onderzoek: publieksgerichtheid

Het voorlichtingskundig opereren op alle niveaus veronderstelt een voorlichter of een voorlichtingskundige die geïnteresseerd is in enig publiekseffect. Dit lijkt een vanzelfsprekendheid, maar zulks is allesbehalve het geval. Zelfs valt de theorie te verdedigen dat voorlichters slechts in bijzondere omstandigheden werkelijk publieksgericht opereren, met name bij de massamediale voorlichting.

De voorlichtingskundige is zich met dit thema bezig gaan houden toen bleek dat voorlichters hun werkzaamheden nauwelijks veranderden nadat ze methodisch waren geschoold. Was het de ingesleten routine, waardoor nieuwe werkmethoden niet opgepakt worden? Of was het de geringe mate van strategisch bewustzijn, wat leidt tot een berg werk, waarbij alles even belangrijk is en dus haastig op produktie en niet op effect wordt gemikt? Of was het een tekort aan evaluatie-onderzoek, zodat op effect gerichte pogingen niet tot een zichtbaar resultaat leidden? Deze redenen zullen alle hun betekenis hebben. Ik denk dat daarnaast sterk meespeelt de invloed van de directe omgeving van de voorlichter. Ik wil dat illustreren aan de hand van drie klassieke theorieën, die ten behoeve van onderzoek naar de voorlichtingspraktijk geconcretiseerd en geactualiseerd zouden moeten worden.

De eerste theorie gaat ervan uit dat mensen in hun denken refereren aan anderen. Althans voor veel overpeinzingen geldt dat men een bepaald afstemmingspunt in het hoofd heeft. Ons denken is daarmee, in de termen van Cooley, op te vatten als een interne dialoog. Deze vindt plaats als gevolg van een bestaande interactie of daarop vooruitlopend, anticiperend<sup>15</sup>.

Voorlichters die met hun werk bezig zijn, op welk niveau dan ook, stemmen dit af op werkelijke gesprekken over dit werk. Deze gesprekken vinden doorgaans wel plaats met collega's, superieuren of kennisbronnen en zelden met leden uit het publiek. De personen uit de werkomgeving van voorlichters zijn dan ook zeer levendig aanwezig als bestaand 'Leitbild' in het hoofd van voorlichters, terwijl van het publiek vaak slechts een stereotiepe en vaag beeld bestaat. In de journalistiek zijn dergelijke processen vroeger al eens onderzocht<sup>16</sup>. Het zou gewenst zijn dat voorlichters ook op deze wijze werden doorgelicht.

Een tweede theorie gaat ervan uit dat mensen behoefte hebben aan een evalua-

tie van wat ze doen. Ze willen een maatstaf voor goed en slecht gedrag. Voor voorlichters is dit bij absentie van continu effectonderzoek nogal een probleem. Daarbij treedt het verschijnsel op dat men normen gaat ontwikkelen in de eigen kring, die als maatstaf dienen<sup>17</sup>. Deze normen kunnen aan de ontvanger getoetst zijn, maar dit is veelal niet het geval. Ze leiden een eigen leven. Het zou goed zijn deze normen, gebaseerd op bepaalde veronderstellingen, te onderzoeken en ze te vergelijken met wèl aan de empirie getoetste normen.

Een derde theorie gaat uit van het gegeven dat mensen datgene doen wat de meeste beloning oplevert<sup>18</sup>. Mensen optimaliseren in hun contacten met anderen de verhouding baten en lasten, ook voorlichters. Zien we naar de werkomgeving van de voorlichter, dan zijn collega's en superieuren doorgaans goed voorzien van beloningsmiddelen. Collega's kunnen prestige verlenen, schaarse, informeel vergaarde informatie wel of niet uitwisselen en een medewerker sociaal opnemen dan wel isoleren. Superieuren kunnen iemand bevorderen of niet of bepaalde faciliteiten toekennen, zoals budgetten of internationale reizen. Ook kennisbronnen hebben diverse mogelijkheden om hun invloed te doen gelden. Het publiek kan alleen ingezonden brieven sturen of reageren op niet door henzelf geformuleerde enquêtevragen. Het staat uitgesproken zwak in het veld van invloedrijke actoren.

Ik ben ervan overtuigd dat dergelijke mechanismen mede verklaren waarom, zoals wij veronderstellen, vele voorlichtingsorganisaties (overigens niet alleen zij) zelf-referentieel opereren en niet echt vanuit de omgeving van de ontvanger naar zichzelf kijken. Het zou gewenst zijn dit nader te onderzoeken.

### Normatief en empirisch

Bovenstaande gedachtengang leidt tot een bredere bezinning op de empirische werkelijkheid van voorlichters, die nogal kan afwijken van de veronderstellingen die impliciet achter onze normatieve modellen schuilgaan. Voorlichting verloopt zelden volgens het boekje. De geringe ontvangergerichtheid is hier slechts een van de symptomen van.

Het lijkt mij gewenst om op meerdere manieren studie te maken van de voorlichtingspraktijk 'zoals deze is'. Dezelfde invalshoek lijkt mij overigens zinvol voor de reclamewereld, de wereld van de PR of de wereld van programmamakers bij radio en tv.

Wat we in de praktijk waarnemen als afwijking van 'wat zou moeten' dienen we aldus redenerend niet af te schilderen als 'amateuristisch gedrag', 'achterhaalde routines' of 'opportunistisch gedoe'. Het heeft ook geen zin om, zoals keer op keer gebeurt, de praktijk op deze wijze aan te vallen. Ieder weet hoe onvruchtbaar dergelijke confrontaties zijn. In plaats van te denken dat de praktijk nog niet toe is aan wat de huidige voorlichtingskunde te bieden heeft lijkt een andere opstelling veel meer op zijn plaats: de voorlichtingskunde is nog niet toe aan een goed begrip van wat in de praktijk speelt.

Laat ik twee vrij praktische voorbeelden noemen van verschijnselen die nader verklaard dienen te worden. Nogal eens zien we een kloof tussen bestaande, ordelijke voorlichtingsplannen en de implementatie daarvan. Men gedraagt zich niet volgens de afspraken. In het referentie-artikel is afwijkend gedrag ten opzichte van schrijfgeregels verklaard vanuit de creativiteitstheorie en het door mij geformuleerde onderscheid tussen actie- en denkcreativiteit. Ook hier wachten de afwijkingen op een antwoord. Waarom voert men een plan niet uit?

Eén van de redenen is dat plannen vaak niet alleen dienen om het werk te richten, maar ook om een budget te verwerven. Aan de instroom van geld wordt door de voorlichtingskunde opmerkelijk weinig aandacht geschonken, hoewel bij concrete projecten de financiële afhankelijkheid groot is en eerder groter dan kleiner wordt. Een plan is dan een poging om aan geld te komen en wordt gesteld in termen die bij de geldverschaffer, het hogere beleidskader, de juiste reacties oplevert. Het zal duidelijk zijn dat motieven uit de bestuurlijke/politieke context in zo'n plan een plaats moeten krijgen, eventueel ten koste van communicatieve overwegingen met betrekking tot de werkelijke doelgroep. Dat deze plannen niet goed worden uitgevoerd is daarom volstrekt rationeel.

Het is me niet duidelijk in welke mate dit verschijnsel zich voordoet en in hoeverre de geschetste financiële afhankelijkheid daaraan ten grondslag ligt. Dit zal nader onderzoek moeten uitwijzen.

Een tweede voorbeeld is de in de praktijk vaak waar te nemen tendens om veel aandacht te schenken aan de mediakeuze en aan een (liefst opmerkelijk) mediagebruik. Dit verschijnsel, door mij eerder 'mediatitis' genoemd, kan geïdentificeerd worden als een primitief aanbodgericht denken, waarbij 'krachtige' en 'opvallende' media automatisch zorgdragen voor krachtige, opvallende effecten.

De aandacht voor deze media valt echter ook anders te begrijpen. Voorlichters worden door organisaties zelden alleen ingezet om zeer specifieke (gedrags)effecten te realiseren. Ze dienen ook als onderdeel te fungeren van een imago-strategie, waarbij onder andere naambekendheid en een actieve uitstraling belangrijke aspecten zijn. Dure, opvallende media zijn voorlichtingskundig vaak niet te verdedigen, maar passen mogelijk zeer wel in een ruimere communicatiestrategie. Dergelijke media symboliseren dynamiek en innovativiteit, los van de werkelijke voorlichtingseffecten. Ik zeg niet dat deze keuze ook vanuit een ruimer communicatiemanagement bij uitstek de beste is, maar enige rationaliteit kan men niet bij voorbaat ontkennen.

Met deze simpele en wellicht banaal ogende voorbeelden wil ik aangeven dat in de praktijk vaak meer en andere motieven aanwezig zijn dan de voorlichtingskundige handboeken onderkennen en dat een goed begrip hiervan nodig is om als wetenschap met enige geloofwaardigheid op te kunnen treden. De normatieve benadering verdient het mijns inziens aangevuld te worden met onderzoek naar wat er werkelijk gebeurt en waarom dit zo is. Mogelijk kan men op dit punt ook tot nieuwe theorievorming komen. De organisatiesociologie, met de variant die de cultuur in organisaties bestudeert, kan hier wellicht goede diensten bewijzen.



Een veelbelovende benadering in dit verband is te vinden bij de discours analysis, zoals geformuleerd door Potter en Wetherell<sup>19</sup> en de 'rhetoric approach to social psychology'<sup>20</sup>. Toegepast op voorlichtingsorganisaties rijzen dan vragen als: hoe rechtvaardigen voorlichters hun probleemdefinities ten opzichte van de (heel) verschillende groepen waarmee ze te maken krijgen? En: welke functie heeft een bepaalde versie in dergelijke gesprekken? Dit onderzoek geeft een dieper inzicht in de alledaagse werkelijkheid van een voorlichtingsorganisatie 'zoals deze is', een belangrijke basis voor normatieve modellen en theorie over 'hoe deze moet worden'<sup>21</sup>.

## Besluit

Aanhakend bij het referentie-artikel heb ik enkele thema's aan de orde gesteld die onderzoekswaardig lijken. Een belangrijk thema leek mij het onderzoek naar de zender, met speciale aandacht voor de publieksgerichtheid en haar achtergronden (thema's) en meer in het algemeen voor 'afwijkingen' van in handboeken gestelde normen, die interpretatie behoeven vanuit de denkwereld van de voorlichters zelf (thema 3). Deze 'afwijkingen' zijn pas goed te onderkennen en te begrijpen als de rationaliteit van de voorlichtingsorganisatie als uitgangspunt wordt genomen.

Dit onderzoek kan ertoe leiden dat in bepaalde gevallen niet de routines in de praktijk worden geproblematiseerd, maar de voorlichtingskundige norm. Met andere woorden: dit onderzoek heeft een kritische betekenis voor de voorlichtingskundige zelf, met zijn vele modellen.

Geen enkele verstandige voorlichtingskundige zal in het geval dat cliënten een vernieuwing niet accepteren slechts denken in termen van efficiëntere overdrachtstechnieken. Non-adoptie, zo weten we, heeft vaak zeer rationele gronden, die te maken kunnen hebben met de inhoud van de voorlichtingsboodschap en hoe deze in een bepaalde realiteit functioneel is. Hetzelfde geldt voor de voorlichtingskundige boodschap, bedoeld voor voorlichters.

Er valt iets voor te zeggen om een tijdlang in het onderzoek consequent de omgekeerde blikrichting te volgen: van de praktijk uit. Wat is de daar vigerende rationaliteit? Hoe is deze te verklaren? Wat voor verklaringen geven voorlichters zelf? Hoe kijken zij aan tegen de voorlichtingskundige modellen die op hen afkomen? Speciale aandacht kunnen die voorlichtingskundige suggesties krijgen die volgens de praktijk niet realistisch zijn, onjuist, of zelfs schadelijk.

Het is een poging om een voorlichtingskunde te ontwerpen die in haar toepassingsgerichtheid werkelijk adequaat is, doordat het ontvangersysteem (de voorlichtingsorganisatie) erin is verdisconteerd. Precies datgene wat we de voorlichter zelf ten opzichte van zijn ontvanger voorhouden.

## Noten

1. Van Woerkum (1981).
2. Röling (1988).

3. Zuurbier (1984); Wagemans (1987).
4. Blokker (1984).
5. Kok, Wilke & Meertens (1987); Koelen (1988).
6. Van Riel (1986).
7. Van Woerkum (1990).
8. Van Woerkum (1982).
9. Bressers & Klok (1987).
10. Kok, Wilke & Meertens (1987).
11. Van Woerkum, Janmaat & Benthum (1992).
12. Van Woerkum (1982).
13. Aarts & Van Woerkum (1992).
14. Van Twist & Schaap (1991).
15. Cooley (1956).
16. Breed (1960).
17. Festinger (1954).
18. Thibaut & Kelly (1959).
19. Porter & Wetherell (1987).
20. Billing (1987).
21. Molder & Van Woerkum (1992).