
Voorlichting en voorlichtingskunde

A.W. VAN DEN BAN

● <i>Voorlichting</i>	26
● <i>Voorlichtingskunde</i>	28
● <i>De keuze van het doel van de voorlichting</i>	29
● <i>Plaats van de voorlichting naast andere beïnvloedingsmethoden</i>	33
● <i>Voorlichting als verbindingsschakel tussen informatiebronnen en gebruikers</i>	34
● <i>Literatuur</i>	38

In deze bijdrage bespreken we de betekenis van de begrippen 'voorlichting' en 'voorlichtingskunde' en gaan we in op een aantal van de vragen, waarop de voorlichtingskunde helpt een antwoord te vinden. Wegens de beperkte ruimte zullen we weinig aandacht schenken aan voorlichtingsmethoden en -strategieën. In de aan het slot genoemde literatuur wordt hier wel uitvoerig op ingegaan, omdat daar de kern van de voorlichtingskunde ligt.

Een aantal vragen waarop we een antwoord moeten trachten te vinden bij het geven van voorlichting kunnen we illustreren aan het voorbeeld van de erfelijkheidsvoorlichting. Medici en genetici hebben methoden ontwikkeld waarmee zij al in een vroeg stadium van de zwangerschap kunnen voorspellen of een kind aan bepaalde handicaps zal lijden, bij voorbeeld een open rug. Zij menen dat over deze methoden voorlichting gegeven moet worden, omdat op deze wijze veel menselijk leed voorkomen kan worden en omdat de kosten van het onderzoek veel lager zijn dan die van de verzorging van de gehandicapte kinderen. Door dit wetenschappelijk onderzoek wordt onze macht groter om ons lot te beïnvloeden, maar daarmee ook onze verantwoordelijkheid voor de wijze waarop we van deze macht gebruik maken. Als we besluiten over dit onderzoek voorlichting te gaan geven, moet dit dan gedaan worden door wetenschapsvoorlichters, die dicht bij de onderzoekers staan of door counselors, die dicht bij de ouders staan of misschien door een combinatie van beiden? Moet het doel van deze voorlichting zijn dat zoveel mogelijk zwangere vrouwen zich laten onderzoeken opdat zo min mogelijk ernstig gehandicapte kinderen geboren worden of dat de ouders weloverwogen en op basis van een zo goed

mogelijk inzicht in de te verwachten gevolgen beslissen of zij dit onderzoek laten verrichten en/of zij hun kind laten aborteren, als de deskundige voorspelt dat het gehandicapt zal zijn?

Welke maatschappelijke gevolgen kunnen we van dit onderzoek en deze voorlichting verwachten? De voorlichting die indertijd gegeven is over het gebruik van de pil, heeft werkloosheid onder leraren veroorzaakt. Daar is toen nauwelijks aan gedacht, alhoewel het wel te voorspellen was geweest. Krijgen we nu ook dergelijke onverwachte gevolgen? Zou dit genetisch onderzoek en de voorlichting hierover het bij voorbeeld voor de ouders van gehandicapte kinderen moeilijker maken om vrede te hebben met hun lot?

Dit voorbeeld maakt duidelijk dat we bij het geven van voorlichting moeten trachten een antwoord te vinden op een aantal fundamentele vragen. Deze bijdrage tracht bij het zoeken daarnaar enige hulp te bieden.

Als didactisch hulpmiddel zal daarbij gebruik worden gemaakt van verschillende voorbeelden. Aan deze voorbeelden zitten steeds tal van aspecten die in dit kader niet besproken kunnen worden. Ook bij de erfelijkheidsvoorlichting was dat het geval. Voordat we op deze vragen kunnen ingaan, moeten we echter eerst duidelijk maken wat we onder voorlichting en voorlichtingskunde verstaan.

Voorlichting

De moeilijkheid met het woord 'voorlichting' is dat het in het Nederlands in een aantal verschillende betekenissen wordt gebruikt. Dat maakt het noodzakelijk om hier enige voorlichting over te bedrijven. Deze meervoudige betekenis blijkt duidelijk als we voorlichting in het Duits trachten te vertalen. Dan hebben we aan vier woorden nog niet genoeg.

Een medewerker van de Rijksvoorlichtingsdienst zal uitgaan van het woord 'Information' of misschien van 'Öffentlichkeitsarbeit'. Hij ziet zijn taak vooral als openbaarmaking, verklaring en toelichting van het overheidsbeleid. Hij zal vaak tevreden zijn als de Nederlanders weten welk beleid wordt gevoerd en waarom dit wordt gevoerd. Op grond hiervan kunnen zij zich dan een gefundeerde mening vormen of zij het al dan niet eens zijn met dit beleid. Daarnaast krijgt hij de laatste tijd ook een taak bij de inspraak in het overheidsbeleid. Hiervoor is het noodzakelijk de betrokkenen bekend te maken met de beleidsvoornemens, de te verwachten gevolgen hiervan, de voornaamste beleidsalternatieven en de mogelijkheden de keuze hiervan door inspraak te beïnvloeden.

Een beroepskeuzevoorlichter en een landbouwvoorlichter zullen hun werk in het Duits aangeven als 'Beratung'. Zij zien hun taak als hulp bij de besluitvorming van hun cliënten, zodat deze hun doelen beter kunnen realiseren. Als de landbouwvoorlichter zich niet tot een Duits, maar tot een Oostenrijks publiek richt, zal hij spreken van 'Förderung': het bevorderen van gewenst geachte ontwikkeling. Het is duidelijk dat dit ook een belangrijk aspect is van de voorlichting over energiebesparing.

Bij gezondheidsvoorlichting spreekt men in het Duits van 'Aufklärung' of ook wel van 'Erziehung'. Hierbij denkt men vooral aan een grotere bewustwording van de achtergronden van ons eigen gedrag en een beter inzicht in de te verwachten gevolgen hiervan. Vooral bij 'Erziehung' gaat het daarnaast ook om het ontwikkelen van de bereidheid om moeite te doen om gezond te blijven of te worden. Naast deze woorden kan men ook nog spreken van 'Auskunft' als het gaat om het verstrekken van feitelijke inlichtingen.

In discussies over voorlichting ontstaat vaak verwarring, doordat de deelnemers een verschillende betekenis toekennen aan dit woord. Dit neemt niet weg dat er ook wel overeenkomst is in de betekenis die men hecht aan het woord voorlichting. Men denkt hierbij steeds aan *bewust gegeven hulp bij menings- of besluitvorming door middel van communicatie*. Of de cliënt dit bij alle soorten voorlichting ook steeds als 'hulp' ervaart, is echter de vraag. Het woord *hulp* in deze definitie houdt in dat we uitgaan van het belang van de cliënt, dat is van degene op wie de voorlichting is gericht. Dit sluit natuurlijk niet uit dat bij deze voorlichting ook tegelijkertijd uitgegaan kan worden van andere belangen, want belangen zijn niet altijd strijdig. Het komt regelmatig voor dat voorlichting niet alleen wordt gegeven om het belang van de cliënten te dienen, maar ook de belangen van anderen, zoals de voorlichters of hun financiers.

In de praktijk wordt het woord voorlichting ook wel gebruikt als men alleen het belang van de organisatie die de voorlichting geeft of betaalt tracht te dienen. Dit zien we als oneigenlijk gebruik van het woord voorlichting. Het is een poging om te verhullen, dat men bezig is met propaganda, reclame of public relations in de hoop dat deze beïnvloeding effectiever zal zijn, wanneer men het de objectief klinkende naam 'voorlichting' geeft.

Ook het woord *communicatie* houdt een beperking in, want dit betekent dat allerlei op zich heel zinvolle vormen van hulp geen voorlichting zijn, bij voorbeeld het geven van subsidies en het invullen van formulieren voor de cliënt. *Hulp bij menings- of besluitvorming* wordt nodig als de huidige mening en/of het huidige gedrag niet in overeenstemming zijn met het belang van de cliënt, omdat zij gebaseerd zijn op onvoldoende of onjuiste kennis en/of inzicht. Alleen als de voorlichter wel over deze kennis en dit inzicht beschikt of die (samen met zijn cliënt) kan verwerven, kan voorlichting hierin verbetering brengen. Dit betekent ook dat voorlichting geen oplossing biedt voor alle maatschappelijke problemen. Zo zal voorlichting problemen die ontstaan zijn door gebrek aan macht alleen kunnen oplossen, als deze gebreken veroorzaakt zijn door gebrek aan middelen of gebrek aan kennis of inzicht in de wijze waarop men deze middelen of deze macht kan verwerven.

Aan het einde van de vorige eeuw hebben handelaren in kunstmest en dergelijke misbruik gemaakt van hun machtspositie ten opzichte van de boeren. In die tijd hebben voorlichters de boeren helpen ontdekken dat de bestaande machtsverhoudingen in strijd met hun belang waren en dat zij deze konden veranderen door de oprichting van coöperaties. Thans horen heel wat van deze coöperaties tot de grootste en de machtigste ondernemingen van ons land.

Bovenstaande opvatting van voorlichting houdt in dat de grens tussen voorlichting en vorming van volwassenen wat vaag is; beide houden zich namelijk bezig met vergroting van kennis en inzicht. In de Verenigde Staten ziet men voorlichting (= 'extension education') zelfs gewoonlijk als een vorm van 'adult education'. In het algemeen zal bij voorlichting het accent echter wat meer liggen op concrete problemen en wat minder op de achtergronden hiervan dan bij vorming van volwassenen. Voorlichting over verkiezingen zal minder aandacht schenken aan de staatsrechtelijke achtergronden hiervan dan vorming op dit gebied.

Wel gaat het bij voorlichting niet alleen om inzicht in de alternatieven en de te verwachten gevolgen hiervan, maar ook om hulp bij de bewustwording van eigen doelen en wensen, waardoor de overeenkomst met vorming van volwassenen weer groter wordt. Aan deze bewustwording wordt door de ene vorm van voorlichting veel meer aandacht geschonken dan door de andere. Een beroepskeuzevoorlichter ziet dit vaak als zijn belangrijkste taak, omdat veel jongeren geen duidelijk beeld hebben van hun doelen en/of verschillende doelen hebben die niet tegelijkertijd gerealiseerd kunnen worden. Als hun cliënt eenmaal een duidelijk en consistent beeld heeft van zijn doelen, wordt het verstrekken van informatie over de verschillende beroepen een relatief eenvoudige zaak. Wel blijft er dan nog het probleem hoe de voorlichter zijn cliënten een reëel inzicht kan geven in hun eigen capaciteiten. Een medewerker van de Rijksvoorlichtingsdienst zal het nauwelijks als zijn taak zien de Nederlanders te helpen hun doelen bij voorbeeld ten aanzien van welzijn en welvaart te verhelderen. Dit valt buiten zijn taakopvatting, die gericht is op informatieverschaffing. Door deze taakopvatting is het voor deze overheidsvoorlichters moeilijk om inspraakprocessen goed te begeleiden, want om deel te kunnen nemen aan een inspraakproces is een bewustwording van de eigen doelen wel noodzakelijk. Hiervoor wordt dan vaak samengewerkt met anderen, bij voorbeeld met opbouwwerkers.

Voorlichtingskunde

Om goed voorlichting te kunnen geven moet men beschikken over twee typen deskundigheid:

1. *een inhoudelijke;*
2. *een methodische.*

ad 1. De *inhoudelijke* deskundigheid is van veel betekenis, want het geven van een onjuist advies is de beste manier om het vertrouwen van de cliënten te verliezen. Zonder dit vertrouwen kan de voorlichter weinig of geen effect bereiken. Hiervoor zal een voedingsvoorlichter goed op de hoogte moeten zijn met voedingsleer, weten wat hij daarvan niet weet en, voor zover mogelijk, hoe hij de ontbrekende, maar wel beschikbare kennis verwerven kan.

ad 2. Evenals bij het onderwijs is deze inhoudelijke kennis echter niet voldoende. Daarnaast moet de voorlichter ook beschikken over inzicht en vaardigheid op het

gebied van de voorlichtings*methodiek* en *-strategie* en inzicht in de organisatie van een voorlichtingsdienst. Om deze inzichten te verwerven en over te dragen aan (toekomstige) voorlichters is in 1964 aan de Landbouwhogeschool (tegenwoordig Landbouwniversiteit Wageningen) een leerstoel Voorlichtingskunde ingesteld. Thans wordt het onderwijs van deze vakgroep gevolgd door ongeveer 1600 studenten, terwijl ook aan andere instellingen van wetenschappelijk en hoger beroepsonderwijs opleidingsmogelijkheden op dit gebied zijn gekomen.

De voorlichtingskunde tracht voorlichters dus te helpen met het nemen van beslissingen over de wijze waarop de voorlichting wordt gegeven en georganiseerd. Het is vooral *decisiegerichte* wetenschap, die steunt op verschillende meer 'conclusiegerichte' sociale wetenschappen, zoals de psychologie en de sociologie. Evenals bij de geneeskunde ligt het kenmerkende van deze wetenschap in het bestudeerde object en niet in de wijze waarop het bestudeerd wordt. De geneeskunde maakt zowel gebruik van psychologie als van electronica indien blijkt dat deze wetenschapsgebieden kunnen helpen om patiënten te genezen. De voorlichtingskunde is evenmin kieskeurig in de hulpwetenschappen, waarop zij steunt om de methodische en organisatorische problemen van voorlichters te helpen oplossen.

Bij het onderwijs kennen we een aparte vakdidactiek voor bij voorbeeld scheikunde en economie. Bij de voorlichting is iets dergelijks minder duidelijk ontwikkeld. Dit neemt niet weg dat er verschil is tussen de voorlichting op diverse gebieden. Zo onderscheidt de gezondheidsvoorlichting zich op verschillende manieren van de landbouwvoorlichting. De problemen van ziekte en sterfte zijn sterk emotioneel geladen. Het verband tussen oorzaak en gevolg is bij gezondheidsproblemen vaak minder duidelijk te zien dan bij landbouwproblemen. Landbouwvoorlichters hebben het geven van voorlichting gewoonlijk als hoofdtaak, terwijl tandartsen en allerlei andere werkers in de gezondheidszorg het geven van voorlichting als een neven-taak hebben. Ten slotte is de gezondheidsvoorlichting in Nederland versnipperd over een veel groter aantal organisaties dan de landbouwvoorlichting.

Dit soort verschillen maakt enerzijds enige specialisatie onder voorlichtingskundigen wel wenselijk. Anderzijds kan het stimulerend werken om zich niet te beperken tot één bepaalde tak van voorlichting. Overal is de wijze waarop de voorlichting wordt gegeven en georganiseerd voor een belangrijk deel gebaseerd op traditie en historisch gegroeide organisatievormen. Als men kennis heeft genomen van verschillende takken van voorlichting, krijgt men hierdoor een duidelijker beeld van de mogelijkheden om voorlichting te verbeteren.

De keuze van het doel van de voorlichting

Voorlichting tracht het denken en handelen van mensen te beïnvloeden. Het is dan ook van veel belang dat we ons afvragen in welke richting deze beïnvloeding moet plaatsvinden. Het is duidelijk dat deze vraag samenhangt met twee vragen die voortvloeien uit onze opvatting over het begrip voorlichting, maar die we niet hebben

genoemd toen we dat begrip bespraken. Als we willen uitgaan van het belang van de cliënt kunnen we de vraag niet omzeilen: *wie en op grond van welke criteria beslist wat dit belang is?*

Evengoed stuiten we op de vraag wie en op grond van welke criteria beslist *of het gedrag van de cliënt gebaseerd is op onvoldoende of onjuiste kennis en/of inzicht.*

Bij de bepaling van de richting waarin de voorlichting de cliënten beïnvloedt, kunnen we uitgaan van:

- de door de cliënten gewenst geachte veranderingen;
- de door de voorlichters gewenst geachte veranderingen;
- de door de organisatie die de voorlichting financiert, gewenst geachte veranderingen;
- onderzoeksresultaten over de oorzaken van bepaalde maatschappelijke problemen;
- de samenleving waartoe zowel cliënten als voorlichters behoren.

Vooraf vanuit andragologische hoek wordt nogal eens gesteld dat de doelen van de voorlichting gebaseerd moeten zijn op de door de *cliënten* gewenst geachte veranderingen. Hiervoor pleiten inderdaad zowel *ethische* als *effectiviteitsoverwegingen*. De ethische overweging is vooral de wenselijkheid dat mensen een zo groot mogelijke invloed hebben op hun eigen lot en zo min mogelijk afhankelijk zijn van anderen. Wel dienen we er rekening mee te houden dat cliënten deze vrijheid om hun eigen lot te bepalen, kunnen benutten om de vrijheid van anderen om dit te doen te beperken. In de inleiding hebben we er op gewezen dat de erfelijkheidsvoorlichting de vrijheid van de ouders kan vergroten om hun eigen lot te bepalen, doordat zij in staat worden gesteld ten aanzien van eigen nageslacht beslissingen te nemen. Tegelijkertijd kan dit de vrijheid van het kind om te leven beperken.

De effectiviteitsoverweging is dat voorlichting eigenlijk alleen een geschikte beïnvloedingsmethode is om doelen te bereiken die de cliënten zelf ook willen bereiken. Anders zal een voorlichter er niet in slagen het noodzakelijke vertrouwen van zijn cliënten te verwerven. Het vertrouwen van de cliënten dat hun voorlichter bereid en in staat is hun belang te dienen, is immers het enige machtsmiddel waarover een voorlichter beschikt.

Omgekeerd is de voorlichting ook gebaseerd op het vertrouwen dat de cliënten in staat en bereid zijn verstandige beslissingen te nemen. Wij hebben in Nederland het gebruik van een valhelm op een bromfietst verplicht gesteld, omdat we niet vertrouwden dat zonder deze verplichting iedere bromfietser een helm zou dragen, terwijl dat volgens onze normen toch een verstandig gedrag is.

Toch lijkt het ons niet realistisch om geen betekenis toe te kennen aan de wensen van de *voorlichters en hun financiers*. Als de voorlichters zelf op grond van hun waardeoordelen of belangen het bereiken van het doel van de voorlichting ongewenst achten, kan men moeilijk verwachten dat zij met enthousiasme aan de realisering van dit doel zullen werken. Zonder een dergelijk enthousiasme zal de voorlichting weinig kunnen bereiken.

Zo is in het kader van een Nederlands ontwikkelingsproject voedingsvoorlichting gegeven aan moeders van jonge kinderen. De voorlichtsters vertelden de moeders precies wat de Nederlandse arts gezegd had dat ze moesten vertellen, maar zij pasten dit niet toe bij de voeding van hun eigen kinderen. Hun gaven ze het traditionele, eiwitarme eten, zodat hun voorlichting weinig effect had, want de moeders voelden goed aan dat de voorlichtsters zelf niet achter hun boodschap stonden. Een deel van de voorlichting wordt betaald door de cliënten zelf, zoals bij de Consumentenbond, maar het grootste deel wordt betaald door de overheid. Soms gebeurt dit door voorlichters in overheidsdienst te nemen, onder andere bij de arbeidsbureaus, soms door organisaties die voorlichting geven te subsidiëren, zoals de Stichting Natuur en Milieu. Ook leveranciers geven voorlichting aan hun afnemers over het gebruik van hun produkten, bij voorbeeld de elektriciteitsmaatschappijen. Voor de overheid is voorlichting een beleidsinstrument, waarmee zij bepaalde doelen goedkoper en/of effectiever kan bereiken dan met andere beleidsinstrumenten. Van de voorlichter wordt dan wel verwacht dat hij meewerkt aan de realisering van het gekozen doel. Een studiekeuzeadviseur kan het met zijn cliënt eens zijn dat de keuze van een goede huwelijkspartner belangrijker is dan de keuze van een goed studievak. Toch zal hij bij deze eerste keuze vermoedelijk geen hulp bieden, omdat dit buiten zijn taakomschrijving valt. Bovendien mist hij hiervoor vermoedelijk de deskundigheid. Zolang de cliënt zich maar goed bewust is van deze beperkingen van zijn voorlichter, lijkt ons dit geen bezwaar. Volker (1983) heeft echter laten zien dat men hierover ook anders kan denken.

Het bovenstaande betekent dat voorlichting alleen goed mogelijk is ten aanzien van veranderingen die zowel door de cliënt, door de voorlichter als door de voorlichtingsorganisatie gewenst worden geacht. De praktijk leert dat situaties waarin deze drie wensen samengaan beslist geen uitzondering vormen. Denk aan de gezondheidsvoorlichting waarbij er in de regel eensgezindheid bestaat over de wenselijkheid om ziekten te voorkomen. Deze eensgezindheid is ook mogelijk doordat veel voorlichters en voorlichtingsorganisaties het wenselijk vinden dat hun cliënt een weloverwogen beslissing neemt, maar niet dat hij dezelfde beslissing neemt die de voorlichter zelf in deze situatie genomen zou hebben. Een beroepskeuzevoorlichter die overtuigd pacifist is, zal het niet als zijn taak zien om te voorkomen dat sommigen van zijn cliënten beroepsmilitair worden. Wel zal deze pacifist vermoedelijk meer dan een voorlichter die zelf ook wel beroepsmilitair had willen worden, stimuleren dat zijn cliënt er goed over nadenkt of hij wel achter het doel van het leger kan staan.

Een voorlichter kan in moeilijkheden komen als de door zijn cliënten gewenste veranderingen in strijd zijn met de veranderingen die hij zelf wenselijk acht of waarvan zijn superieuren vinden dat hij die moet bevorderen. Deze moeilijkheden zijn waarschijnlijk betrekkelijk klein, als de cliënt en de voorlichter bereid zijn met elkaar te discussiëren over de juistheid van de keuze van de door hen gewenste veranderingen. Persoonlijk acht ik bij voorbeeld het ideaal van veel Zuid-Molukkers om met Nederlandse hulp te komen tot een onafhankelijke republiek Zuid-Molukken een

niet te realiseren ideaal, zodat het in hun belang is als zij dit ideaal opgeven. Alleen als ik in discussie met hen bereid ben mijn mening te herzien, denk ik dat ik een kleine kans heb hen van de juistheid van mijn gezichtspunt te overtuigen. De moeilijkheden tussen een voorlichter en zijn superieuren zullen kleiner worden als deze superieuren hun voorlichters een grote mate van vrijheid geven, omdat zij vertrouwen hebben in hun professionele deskundigheid of als het door de gebrekkige verbanden moeilijk is de voorlichter nauwkeuriger te controleren.

Als vierde punt stelden we dat ook de *onderzoeksresultaten* over de oorzaken van bepaalde maatschappelijke problemen van invloed zijn op de keuze van de doelen van de voorlichting. In de regel zullen deze resultaten weinig invloed hebben op het uiteindelijke doel van de voorlichting, bij voorbeeld òf het doel van de voorlichting moet zijn het bevorderen van de gezondheid, òf het verhogen van het inkomen van de cliënten. Wel zullen deze onderzoeksresultaten invloed hebben op de keuze van de mediaire doelen, zoals de wijze waarop de gezondheid bevorderd kan worden. Zo voelen in Nederland veel beleidsbepalers een veel grotere behoefte aan voorlichting over het gebruik van drugs dan aan voorlichting over het roken, alhoewel onderzoeksresultaten laten zien dat aan roken meer dan vijftig keer zoveel mensen sterven als aan drugs. Dan lijkt het op zijn minst noodzakelijk de beleidsbepalers te confronteren met dit feit. Dit kan de beleidsbepalers stimuleren nog eens goed na te denken over waardeoordelen, waarop zij hun voorkeur voor drugsvoorlichting baseren.

Kennis van onderzoeksresultaten is voor veel voorlichters, vooral gezondheidsvoorlichters, een reden om te denken dat zij beter in staat zijn te beoordelen wat het belang van de cliënt is dan de cliënt zelf. Zo'n voorlichter gaat er vanuit dat het ongewenst is dat mensen aan een hartaanval sterven. Als hij dan weet dat mannen van vijftig jaar tien keer zoveel kans hebben op een hartaanval wanneer zij twee pakjes sigaretten per dag roken, dan wanneer zij twee jaar geleden met roken zijn gestopt, kan hij als doel van zijn voorlichting zien het roken te beperken. Daarbij staat hij dan meteen voor een belangrijke keuze: moet hij zich richten op individuen of op beleidsbepalers? Dit hangt samen met zijn analyse van de situatie en van de mogelijkheden om deze situatie te beïnvloeden. Roken mensen omdat zij de nadelen van het roken onderschatten en de voordelen overschatten? Of roken zij, omdat zij niet bewust nadenken over de gevolgen van dit gedrag? Of roken zij, omdat er in Nederland een sociaal klimaat bestaat dat het roken bevordert? Is het misschien zo dat mensen roken, omdat dit hen helpt in spannende situaties hun angstgevoelens te beheersen? Wat maakt hen dan angstig? Hangt dit ook samen met de samenleving waarin zij leven? De voorlichter kan constateren dat de overheid het roken en daarmee het sterven van mensen bevordert door mee te werken aan reclame voor het roken op stations en gemeentelijke reclamezuilen, door belastingen aan rookwaren te besteden voor recepties, vergaderingen en dergelijke. Als hij vermoedt dat dit uit onnadenkendheid gebeurt, zou hij zijn voorlichting kunnen richten op beleidsbepalers, die op deze wijze het roken stimuleren. In het verleden heeft men wel gedacht dat toepassing van de resultaten van weten-

schappelijk onderzoek tot verbetering zou leiden. Men zag dat mede hierdoor onze levensduur belangrijk is verlengd. Later is men, onder andere door milieuproblemen, gaan zien dat deze toepassing ook tot ongewenste veranderingen kan leiden. Nu zijn er zelfs wel conservatief denkende mensen die menen dat elke toepassing van de resultaten van wetenschappelijk onderzoek ongewenst is. Het idee 'terug naar de natuur' begint weer enige opgang te maken. Deze opvatting lijkt ons te extreem, evengoed als de opvatting dat alles wat wetenschappelijk mogelijk is ook gerealiseerd moet worden. In elke situatie zullen we ons goed moeten afvragen welke voordelen en welke nadelen er te verwachten zijn van toepassing van bepaalde resultaten van wetenschappelijk onderzoek.

Hierbij gaat het zowel om een voorspelling van de te verwachten gevolgen waarbij we ernaar kunnen streven dit op een objectieve wijze te doen, als om een subjectieve waardering van deze gevolgen. Op grond daarvan kunnen we dan kiezen welke veranderingen we wel en welke we niet wensen te bevorderen. Dit blijkt natuurlijk uiteindelijk een politieke keuze, die echter alleen verantwoord genomen kan worden op grond van een zo goed mogelijk inzicht in de te verwachten gevolgen.

Op de achtergrond spelen bij het bepalen van de doelen van de voorlichting natuurlijk ook de in de *samenleving* gangbare opvattingen over gewenste veranderingen een rol. Zo werd rond 1950 in Nederland economische groei veel belangrijker geacht dan rond 1980 en spreiding van inkomen, kennis en macht veel minder belangrijk.

Lange tijd is er in Nederland een vrij grote eensgezindheid geweest over de gewenste maatschappelijke veranderingen, maar daarna begonnen hierover felle conflicten te ontstaan. Deze conflicten zullen ook aan voorlichtingsorganisaties niet voorbij gaan, want zij oefenen invloed uit op maatschappelijke ontwikkelingen.

Plaats van de voorlichting naast andere beïnvloedingsmethoden

Uit onze bespreking van het 'voorlichting' begrip volgt dat voorlichting één van de methoden is die we kunnen hanteren om bepaalde maatschappelijke problemen te verminderen. Daarnaast zijn er natuurlijk ook allerlei andere methoden. Als we verkeersongelukken ongewenst vinden, kunnen we voorlichting geven over verkeersveiligheid, maar ook verkeersonderwijs, voorts verkeersregels vaststellen en de naleving hiervan controleren, veiliger wegen bouwen, eisen stellen aan de veiligheid van voertuigen en dergelijke.

In het kader van een dergelijk beleid kan voorlichting vooral de volgende drie functies vervullen:

- Het kan de cliënten helpen hun eigen doelen te realiseren, voor zover de realisatie hiervan bijdraagt tot de oplossing van het maatschappelijk probleem. Door een goede verlichting van fietsen zal bij voorbeeld het aantal verkeersongelukken verminderen.

- Voorlichting kan het beter mogelijk maken andere beleidsmaatregelen in te voeren. Zo is er een campagne gevoerd om op de bromfiets veiligheidshelmen te dragen, omdat dit het aantal ernstige letsels belangrijk kan verminderen. Deze voorlichting heeft velen overtuigd van de wenselijkheid van de later ingevoerde verplichting om een valhelm te dragen.
- Voorlichting kan dwangmaatregelen, zoals de verplichting om een valhelm te dragen, bekend maken. Als er tegelijkertijd een behoorlijke controle is op de naleving van deze verplichting, zal een dergelijke voorlichting ook bijdragen tot de vermindering van het probleem.

Een andere mogelijkheid is een verandering van de maatschappelijke structuur, die in dit geval kan leiden tot een drastische vermindering van het autogebruik. Voorlichting kan stimuleren dat de mensen gaan nadenken over de voor- en nadelen van een dergelijke verandering en dat de voorstanders zich gaan organiseren om deze verandering te bevorderen. Toch lijkt ons op dit gebied het effect van voorlichting vaak beperkt, omdat veel mensen een aanzienlijk belang hebben bij de handhaving van de huidige structuur. In dit voorbeeld zullen lang niet alle mensen die de laatste twintig jaar door het toegenomen autogebruik vanuit de grote stad naar een kleine plaats verder van hun werk en van het openbaar vervoer zijn getrokken, graag teruggaan naar de stad.

Voorlichting als verbindingsschakel tussen informatiebronnen en gebruikers

De informatie die noodzakelijk is voor een goede menings- of besluitvorming, is gewoonlijk ten dele beschikbaar bij de cliënten en ten dele bij de externe informatiebronnen, zoals onderzoekers, ambtenaren en politici, die een belangrijke rol spelen bij de vorming van het overheidsbeleid. De cliënten zelf beschikken in de regel over gedetailleerde informatie over hun eigen situatie, over de veranderingen hierin in het verleden en over hun eigen doelen en waarden. De onderzoekers hebben soms zeer belangrijke informatie over nieuwe mogelijkheden om de doelen van de cliënten te bereiken en de te verwachten gevolgen hiervan. De ambtenaren en politici beschikken over informatie over het gevoerde en voorgenomen beleid van de overheid en de achtergronden van dit beleid.

We kunnen ook een onderscheid maken tussen informatie die gebaseerd is op natuurwetenschappelijk onderzoek en informatie over maatschappelijke processen en mogelijkheden om deze te beïnvloeden. Het natuurwetenschappelijk onderzoek kan vaak met een relatief grote mate van zekerheid zeggen welke informatie juist is en welke niet. Deze informatie is ook niet sterk waardegebonden, al kan het wel van waardeoordelen afhangen welke problemen onderzocht worden. De informatie over maatschappelijke processen kan ook voor de voorlichting van veel betekenis zijn, bij voorbeeld als de cliënten hun macht ten opzichte van andere maatschappelijke groepen willen versterken. De zekerheid, waarmee op dit gebied voorspeld kan worden: 'Als je A doet, zal B het gevolg zijn', is echter veel geringer,

mede omdat het gevolg afhankelijk is van reacties van andere maatschappelijke groepen op het handelen van de cliënten. In het denken over voorlichting wordt tegenwoordig een aanzienlijk grotere betekenis toegekend aan de kennis van cliënten en een kleinere aan de kennis van onderzoekers dan dertig jaar geleden. Dit blijkt heel duidelijk als we de eerste en de laatste druk van het boek van Rogers (1983) over verspreiding van vernieuwingen vergelijken. Deze kennis van cliënten is voor voorlichters ook van belang, omdat zij hiermee andere cliënten kunnen helpen bij het vinden van oplossingen voor hun problemen, bij voorbeeld bij de opvoeding van hun kinderen.

Voor een goede menings- of besluitvorming zal de informatie vanuit deze verschillende informatiebronnen geïntegreerd moeten worden. De voorlichting kan hierbij een belangrijke functie vervullen door een verbindingsschakel te vormen tussen deze externe informatiebronnen en de potentiële cliënten. Een dergelijke afzonderlijke verbindingsschakel is vooral nodig als er een groot aantal gebruikers is of als de informatie voor leken moeilijk toegankelijk is.

In de Nederlandse landbouw wordt al ruim honderd jaar op een georganiseerde wijze voorlichting gegeven, terwijl de industriële innovatie nog steeds slechts in tamelijk geringe mate door voorlichting wordt ondersteund. In de landbouw kennen we een groot aantal bedrijven, waarvan slechts enkele meer dan tien medewerkers hebben, zodat ze veel te klein zijn om zelf onderzoekers te kunnen betalen. In de industrie zijn de meest invloedrijke bedrijven groot genoeg om hun eigen onderzoek te kunnen betalen, zodat de communicatie tussen onderzoekers en gebruikers van onderzoeksresultaten voor een groot deel binnen deze bedrijven georganiseerd kan worden. Om de ontwikkeling van de landbouw te bevorderen is de overheid al in de vorige eeuw begonnen met de oprichting van drie instituties die nog steeds een belangrijke rol spelen in deze ontwikkeling, namelijk het landbouwkundig onderzoek, het landbouwonderwijs en de landbouwvoorlichting.

Deze voorlichting heeft enerzijds als taak om de onderzoeksresultaten te verspreiden onder de boeren en tuinders voor wie deze van belang kunnen zijn en anderzijds om de problemen van de boeren en tuinders waar de voorlichters geen oplossing weten, door te geven aan de onderzoekers opdat die naar een oplossing gaan zoeken. Daarnaast geven deze voorlichters ook ervaringen van boeren door aan hun collega's, zodat hun voorlichting gebaseerd is op een integratie van wetenschappelijke inzichten en praktijkervaring. Op kosten van de overheid werkt bij deze voorlichting thans ongeveer één voorlichter per honderd land- en tuinbouwbedrijven, maar binnenkort zal het landbouwbedrijfsleven een belangrijk deel van deze kosten voor zijn rekening moeten nemen. Er bestaat weinig verschil van mening over dat deze voorlichting een belangrijke oorzaak is van de snelle stijging van de arbeidsproductiviteit in de landbouw. Wel begint men zich meer en meer te realiseren dat deze stijging niet alleen gunstige effecten heeft. Een probleem is bij voorbeeld dat, als bij een deel van de boeren de arbeidsproductiviteit stijgt, dit andere boeren kan noodzaken een ander beroep te kiezen. We hebben ons niet altijd voldoende gerealiseerd dat er belangentegenstellingen kunnen bestaan tus-

sen de verschillende groepen cliënten. Door deze tegenstellingen komt de voorlichter voor de moeilijke vraag te staan aan het belang van welke cliënten hij de voorrang wil geven.

Voor de kleinere industriële en middenstandsbedrijven zou een dergelijke verbindingsschakel met het onderzoek waarschijnlijk ook een nuttige rol kunnen spelen bij het bevorderen van de innovatie. Ook deze bedrijven zijn immers te klein om zelf onderzoekers aan te kunnen stellen. De politieke krachten die nodig zijn om een dergelijk onderzoeks- en voorlichtingsapparaat tot ontwikkeling te kunnen brengen, zijn echter nog betrekkelijk zwak. In de ondernemingsorganisaties spelen de grote bedrijven die een dergelijk apparaat zelf kunnen bekostigen een belangrijke rol.

Organisatorisch kan men de verbindingsschakel tussen de informatiebronnen en de gebruikers zowel dichtbij deze bronnen als dichtbij de gebruikers plaatsen. De keuze van deze plaats is ook van belang voor de keuze van de voorlichtingsstrategie. Bij deze voorlichtingsstrategieën kunnen we een onderscheid maken tussen het werken *aan* de cliënten, *voor* de cliënten en *met* de cliënten.

Bij het werken aan de cliënten tracht men veranderingen te bereiken die door de voorlichters in het belang van deze cliënten worden geacht. Hierbij wordt dan vooral gebruik gemaakt van 'persuasieve' technieken. Bij het werken voor de cliënten of de sociale marketingstrategie tracht men een verbinding te leggen tussen de door de voorlichters gewenst geachte veranderingen en de behoeften van de cliënten. Bij het werken met de cliënten of de probleemoplossingsstrategie trachten de voorlichters de cliënten te helpen een oplossing te vinden voor de door hen als belangrijk gevoelde problemen. In de bijdrage van Bakker en Oomkes aan dit boek wordt dit onderscheid in verschillende voorlichtingsstrategieën nader uitgewerkt. Een voorlichting die dicht bij de informatiebronnen is geplaatst, zal zelf gewoonlijk over veel wetenschappelijke of beleidsinformatie beschikken, maar slechts een beperkt inzicht hebben in de problemen van de gebruikers. Daarom zal hij geneigd zijn gebruik te maken van een strategie die vooral gebaseerd is op verspreiding van informatie via massamedia. Hiermee kan hij een groot aantal gebruikers bereiken, maar de kans bestaat dat zij weinig met deze informatie doen, omdat deze niet aansluit bij de door hen gevoelde informatiebehoeften of omdat zij niet goed in staat zijn deze informatie te verwerken in hun besluitvorming. Deze kans is vooral groot als de voorlichter kiest voor het werken aan de cliënten in plaats van voor de cliënten. Deze laatste strategie vereist een betere informatie over de behoeften van de cliënten, die onder andere door marktonderzoek verkregen kan worden. Dat het niet altijd ongewenst is de voorlichters dicht bij de informatiebronnen en tamelijk ver van de gebruikers te plaatsen, kunnen we zien bij de Consumentenbond. Deze geeft vooral voorlichting over tamelijk eenvoudige problemen, waarvoor een kostbare voorlichting niet verantwoord is. In voorlichting over de keuze van een ijskast kan minder geïnvesteerd worden dan in voorlichting over de keuze van een beroep. Over het resultaat van de voorlichting van de Consumentenbond zijn velen tevreden, maar deze voorlichting heeft slechts een beperkt effect bij de minst ontwikkelde consumenten.

Als de voorlichter dicht bij de cliënten wordt geplaatst, biedt dit een mogelijkheid om samen met hen een oplossing te zoeken voor de door hen gevoelde problemen. Een eerste probleem hierbij is dat dit een veel groter aantal voorlichters vraagt dan de vorige oplossing en daarmee aanmerkelijk hogere kosten. Een tweede probleem kan liggen bij de deskundigheid van de voorlichter, die op deze wijze minder gemakkelijk toegang heeft tot de nodige informatiebronnen. De fysieke en vaak ook de psychische afstand tot de informatiebronnen wordt hierdoor immers groter.

Een ander gevolg van deze opstelling van de voorlichters en van de door hen gekozen probleemoplossingsstrategie is dat zij de mogelijkheden die de massamedia bieden vaak slechts ten dele benutten. Hun aandacht is vaak gericht op het unieke probleem van de cliënt met wie zij samen een oplossing zoeken voor dit probleem. Daardoor realiseren zij zich niet altijd dat veel andere cliënten met een zelfde of een sterk verwant probleem kampen. Bovendien is de samenwerking tussen de voorlichters, die verspreid in het land aan hetzelfde type problemen werken, dikwijls gebrekkig georganiseerd.

We zien deze vorm van voorlichting onder andere bij de schooldecanen van de VWO-scholen. Zij werken op een gebied waarover weinig onderzoek is gedaan en waar het van veel belang is de cliënten te helpen een helder beeld te krijgen van hun doelen. Als er op dit gebied meer onderzoek was gedaan, als we bij voorbeeld konden beschikken over een goed vergelijkend onderzoek naar de kwaliteit van het onderwijs in verschillende onderwijsinstellingen, dan zou dit een bijdrage kunnen leveren tot een meer verantwoorde studiekeuze. De informatie van de cliënt zelf over zijn doelen en capaciteiten blijft hier echter van grote betekenis voor een verantwoorde keuze. Daarom moet in dit geval de voorlichter in belangrijke mate een procesbegeleider zijn. Een andere factor die hier een rol speelt, is de aard van de informatie die de voorlichter inbrengt. We maakten al eerder een onderscheid tussen informatie gebaseerd op natuurwetenschappelijk onderzoek en informatie over maatschappelijke processen en de mogelijkheden om deze te beïnvloeden. Als de voorlichter vooral werkt met het laatste type informatie zal hij in het algemeen dichterbij de cliënt moeten staan dan wanneer hij vooral werkt met informatie uit natuurwetenschappelijk onderzoek. Hiervoor zijn de volgende drie redenen te geven:

- Een goede voorlichter zal zijn cliënten een beeld geven van de betrouwbaarheid van de informatie die hij aandraagt. Bij de informatie over maatschappelijke processen is deze betrouwbaarheid, zoals gezegd, vaak niet zo erg groot. Hoe groot deze dan wel is, kan men moeilijk via de massamedia duidelijk maken.
- De cliënten beschikken zelf vaak over onmisbare informatie over de mogelijkheden om maatschappelijke processen in hun eigen omgeving te beïnvloeden. In ieder geval is informatie over hun motivatie om zich in te zetten voor deze veranderingen en zich hier opofferingen voor te getroosten essentieel.
- Deze motivatie zal in het algemeen groter zijn, als de cliënten zelf ontdekt hebben dat het noodzakelijk en mogelijk is om maatschappelijke processen te beïnvloeden dan wanneer hun dit door een deskundige is verteld. Wel kan deze

deskundige dan zijn informatie over deze maatschappelijke processen in een dialoog met zijn cliënten inbrengen.

Het is wel van belang erop te wijzen dat het ook op dit gebied voor een goed verloop van de besluitvormingsprocessen noodzakelijk is de beschikbare informatie van deskundigen te benutten. Door economen, sociologen en anderen is bij voorbeeld veel onderzoek gedaan naar de te verwachten gevolgen van maatschappelijke veranderingen, dat naar onze indruk door voorlichters niet altijd voldoende wordt benut.

Op gebieden waar een grotere voorlichtingsorganisatie werkt en waar men een kostbaar voorlichtingsapparaat verantwoord vindt, kan men ook werken met een systeem dat de voordelen combineert van voorlichters dicht bij de informatiebronnen en voorlichters dicht bij de cliënten. Men plaatst dan een deel van de voorlichters dicht bij de informatiebronnen en een ander deel dicht bij de cliënten. Dit zien we onder andere in de Nederlandse landbouw. Daar werken landelijk consulenten in algemene dienst op de onderzoeksinstituten van hun vakgebied, bij voorbeeld de mechanisatie, of hun bedrijfstak, bij voorbeeld de bloembollenteelt. Zij werken in belangrijke mate via regionale specialisten die de generalisten ondersteunen, die rechtstreeks contact met boeren en tuinders onderhouden. De consulenten in algemene dienst en de regionale specialisten maken regelmatig gebruik van de massamedia. Daarmee roepen zij bij de boeren en tuinders vragen op, die de generalisten dan kunnen trachten te beantwoorden.

De laatste jaren vinden naast vaktechnische specialisten ook voorlichtingskundige specialisten een plaats binnen deze voorlichtingsdienst. Zij hebben als taak de capaciteiten van de voorlichters om op te treden als begeleider van besluitvormingsprocessen te vergroten. Het heeft wat tijd gekost, voordat men inzag dat het hierbij niet alleen gaat om de gespreksvaardigheid van de generalist, maar ook om de wijze waarop de voorlichters samenwerken en het beleid van de voorlichtingsorganisaties tot stand komt.

Een dergelijk gecompliceerd systeem vereist een goede besturing, maar dan kan het ook redelijk goed werken. Bij zo'n systeem zou het ook goed mogelijk zijn om te werken met een sociale marketingstrategie, waarbij de voorlichters systematisch trachten te voorzien in de door de cliënten gevoelde behoeften aan informatie en tevens hun behoefte trachten te ontwikkelen aan informatie, die hen kan helpen bij het oplossen van de problemen die zij hebben of – gezien de maatschappelijke ontwikkelingen – in de toekomst vermoedelijk zullen krijgen.

Literatuur

A.W. van den Ban, *Inleiding tot de voorlichtingskunde*. Meppel, 7e dr. 1985.

R.G. Havelock, *The change agent's guide to innovation in education*. Englewood Cliffs, 1973.

E. Hruschka, *Versuch einer theoretischer Grundlegung des Beratungsprozesses*. Meisenheim am Glan, 1969.

- E.M. Rogers, *Diffusion of innovations*. New York, 1962 en 1983.
- N. Röling, *Extension science; information systems in agricultural development*. Cambridge, 1988.
- J.P. Volker, De witte plekken in de voorlichtingskunde, in: K.J. Blokker e.a., *In de Ban van de voorlichtingskunde*. Wageningen, Landbouwhogeschool, 1983, blz. 54-67.
- M.M. Westmaas-Jes, *Voorlichting en gezond gedrag; bouwstenen voor een planmatiger aanpak*. Groningen, 1977.
- P.J.P. Zuurbier, *De relatie tussen landbouwkundig onderzoek, landbouwvoorlichting en de boer in Nederland*. 's-Gravenhage, 1979.