

Voorlichting als vorm van beïnvloeding

door A. W. van den Ban

Voorlichting is één van de methoden die we kunnen hanteren als we het gedrag en/of de mening van anderen wensen te beïnvloeden. Ook dit artikel is een poging tot beïnvloeding; ik hoop hiermee de gedachtenvorming over de voorlichting te stimuleren. Dit wil ik doen door aandacht te schenken aan de verschillende betekenissen waarin het woord voorlichting in de praktijk wordt gebruikt. Verder zal ik een aantal factoren analyseren, die de wijze waarop een voorlichter zijn cliënten tracht te helpen bij hun besluitvorming, beïnvloeden. Tot slot wil ik enkele aspecten van de organisatie van de voorlichting, die een rol spelen in dit beïnvloedingsproces, bespreken.

Het woord 'voorlichting'

Een moeilijkheid met het woord voorlichting is, dat het voor uiteenlopende begrippen gebruikt wordt, waarvoor in andere talen dikwijls verschillende woorden bestaan.

Veel overheidsvoorlichters (information officers) verstaan eronder, dat zij het publiek een beeld trachten te geven van het overheidsbeleid en zijn achtergronden.

Landbouwvoorlichters, gezondheidsvoorlichters, beroepskeuzevoorlichters e.d. (advisory officers, health education officers) gaan een stap verder en trachten hun cliënten ook te helpen bij hun besluitvorming door middel van communicatie. Gewoonlijk verstrekken zij hierbij informatie over de beschikbare alternatieven en de te verwachten gevolgen hiervan. Het gaat hier om de beïnvloeding van gedragsveranderingen, die de voorlichter in het belang van de cliënt acht.

Vooral in het bedrijfsleven wordt het woord voorlichting ook nog wel gebruikt als men gedragsveranderingen tracht te bereiken die in het belang van de opdrachtgever zijn, ongeacht de vraag of zij ook het belang van de cliënten dienen. Met dit woordgebruik hoopt men de weerstanden tegen deze beïnvloeding te verminderen. Dit lijkt mij een oneigenlijk gebruik van het woord voorlichting. Ik zou hier liever van reputatiebehartiging, verkoopbevordering of iets dergelijks spreken. Hiermee wil ik natuurlijk niet zeggen dat

A. W. van den Ban (geb. 1928) studeerde landbouweconomie aan de Landbouwhogeschool te Wageningen (ir.ex. 1953). Hij promoveerde in 1963 op een proefschrift, getiteld *Boer en landbouwvoorlichting*. Sinds 1964 is hij hoogleraar voorlichtingskunde aan de Landbouwhogeschool.

door het bedrijfsleven in het geheel geen voorlichting wordt gegeven. De beïnvloeding kan er ook op gericht zijn het belang van de groep cliënten in zijn geheel te dienen, maar niet het belang van elke individuele cliënt. We zien dit bijv. bij beïnvloedingscampagnes die gericht zijn op energiebesparing. In dit geval ben ik nog wel geneigd van voorlichting te spreken.

In het vervolg van dit artikel zullen we geen aandacht geven aan voorlichting als toelichting op het beleid, maar alleen aan voorlichting als hulp bij besluitvorming. De reden hiervan is niet dat dit eerste type van voorlichting geen belangrijk maatschappelijk proces is, maar dat wij ons hier tot dusverre vanuit de Landbouwhogeschool niet sterk mee bezig hebben gehouden en de lezers van dit blad vermoedelijk in hun werk ook meer te maken hebben met het tweede type.

Verschillende relaties tussen voorlichters en cliënten

Er kunnen belangrijke verschillen zijn in de relaties tussen een voorlichter en zijn cliënten al naar gelang de situatie. Deze situatie wordt waarschijnlijk voor een belangrijk deel bepaald door twee dimensies:

- 1 — Is de voorlichter ervan overtuigd dat één gedragsalternatief voor zijn cliënt grote voordelen heeft boven alle andere? Of zijn er verschillende alternatieven, waaruit alleen de cliënt zelf op grond van zijn eigen waardeoordeelen een keuze kan maken. Om deze keuze in vrijheid te kunnen maken, is het dan wel nodig dat de cliënt zich een zo goed mogelijk inzicht heeft verworven in de beschikbare alternatieven en de gevolgen die hiervan zijn te verwachten? Hiervoor zal hij vaak de hulp van een voorlichter nodig hebben.
- 2 — Heeft de cliënt de hulp van de voorlichter ingeroepen of ging het initiatief van de voorlichter uit?

De cliënt kan hierbij zowel een individu zijn als een organisatie, bedrijf of vereniging. Het komt ook voor dat sommige cliënten uit een groep hulp van een voorlichter vragen voor hun groep als geheel. Vaak voelen dan andere leden uit deze groep nog geen behoefte aan deze hulp. Ik heb nog niet goed geanalyseerd wat de gevolgen zijn van deze situatie voor de relatie tussen de voorlichter en zijn cliënten.

In feite gaat het in beide gevallen niet om een dichotomie, maar om een continuüm. In het eerste geval gaat het om de mate waarin één alternatief voordelen heeft boven de andere. In het tweede geval gaat het om een interactie tussen voorlichter en cliënt, waarin beide partijen op elkaar reageren. Het initiatief kan sterk bij één van de partijen liggen, maar ook min of meer gelijkwaardig verdeeld zijn over de partijen. Eenvoudigheidshalve zullen we voor de bespreking toch doen alsof we met dichotomieën te maken hebben en daarmee dus eigenlijk slechts enkele situaties uit het hele veld bespreken.

A. W. van den Ban Voorlichting als vorm van beïnvloeding

We komen zo tot het volgende schema:

		alternatieven	
		één	vele
initiatief	voorlichter	1	2
	cliënt	3	4

1 — De situatie 1 komt in de praktijk veel voor. *De voorlichter voert een actie om het gedrag van zijn cliënten in een bepaalde richting te veranderen.* Hij kent onderzoeksresultaten, die zijn cliënten nog niet kennen of waar zij althans nog niet naar handelen, terwijl het volgens de voorlichter verstandig zou zijn hier wel naar te handelen. Dit komt bijv. voor bij voorlichters in de tropen, die de boeren aanraden kunstmest te gebruiken, teneinde hun opbrengst belangrijk te verhogen, of bij gezondheidsvoorlichters in Nederland, die mij aanraden minder verzadigde vetzuren te gebruiken teneinde mijn kans op een hartaanval te verminderen.

Deze situatie is niet zonder moeilijkheden. In de eerste plaats is het geen uitzondering, dat de voorlichter slechts één alternatief gewenst acht, omdat hij impliciet uitgaat van de veronderstelling dat zijn cliënten zijn waardeoordelen delen, terwijl er voor de cliënten op grond van hun waardeoordelen ook andere alternatieven mogelijk zijn. Dit wordt dikwijls veroorzaakt doordat de voorlichter er zich niet van bewust is hoe zijn eigen waardeoordelen zijn voorkeuren beïnvloeden.

In de tweede plaats is het feit, dat de voorlichter in deze situatie slechts één gedragsalternatief gewenst acht, helemaal geen garantie dat de cliënt ook de voorkeur geeft aan dit alternatief. Vaak zal de voorlichter dan directief voorlichting gaan geven om zijn cliënt in de richting van zijn oplossing te drukken. Er zou nader onderzocht moeten worden, wanneer een cliënt zijn gedrag zo laat beïnvloeden door een voorlichter, die een bepaalde gedragswijze pousseert uit de eerlijke overtuiging, dat deze de beste is voor zijn cliënten. Vermoedelijk zijn hiervoor voorwaarden, dat:

a — de cliënt een groot vertrouwen heeft in de voorlichter, doordat in het verleden gebleken is, dat hij deskundig is en er naar streeft het belang van de cliënt te dienen,

b — het probleem voor de cliënt niet sterk emotioneel geladen is,

c — de cliënt in een crisissituatie verkeert, waarvoor hij geen andere oplossingsmogelijkheid ziet,

d — de cliënt in zijn gedragsverandering gesteund wordt door zijn groepsleden.

Als niet aan (enkele van) deze voorwaarden voldaan is, kan de cliënt het

ervaren als een gebrek aan vertrouwen in zijn capaciteiten om zelf beslissingen te nemen, dat de voorlichter hem in de richting van zijn oplossing tracht te bewegen. Hierop kan de cliënt reageren door de voorlichter niet meer te vertrouwen! Op dit gebied lijkt nader onderzoek dringend gewenst.

Een moeilijkheid bij deze gedragsverandering is, dat de meeste mensen tegelijkertijd verschillende doeleinden nastreven die met elkaar in conflict kunnen zijn. Het is heel goed mogelijk, dat sommige van deze doeleinden beter met het oude gedrag gerealiseerd kunnen worden en andere beter met het nieuwe, dat de voorlichter voorstaat. Zo kan kunstmest leiden tot een hoger gemiddeld inkomen, maar ook meer risico met zich meebrengen. Soms kan dit risico dan weer ondervangen worden door een tweede gedragsverandering, nl. het sluiten van een verzekering tegen misoogst.

Een andere mogelijkheid is, dat terwijl er voor de individuele cliënt slechts één oplossingsmogelijkheid is, er voor de cliënten gezamenlijk meer mogelijkheden kunnen zijn. Zij kunnen trachten hun situatie zodanig te beïnvloeden, dat hun keuzevrijheid groter wordt. In het verleden hebben heel wat voorlichters aan deze mogelijkheid weinig of geen aandacht geschonken. Het heeft echter weinig zin om de cliënten blij te maken met een dode mus, m.a.w. om de cliënten te stimuleren te trachten hun situatie zodanig te beïnvloeden, dat hun keuzevrijheid groter wordt als men als voorlichter van te voren kan weten, dat deze poging op een mislukking zal uitlopen.

In deze situatie¹ kan de voorlichter ook een andere beïnvloedingsmethode toepassen dan zijn cliënt directief in de richting van zijn oplossing te sturen. De voorlichter kan nl. trachten een situatie te scheppen waarin de cliënt zelf ontdekt, dat er voor hem slechts één oplossingsmogelijkheid is. Met behulp van non-directief gevoerde tweegesprekken of groepsdiscussies kan dit gedaan worden voor betrekkelijk kleine aantallen cliënten per voorlichter. Met de massamedia is het moeilijk een dergelijke beïnvloedingsmethode toe te passen. Wel kan men trachten grotere aantallen cliënten te brengen tot een dergelijke gedragsverandering door eerst enkele vernieuwers of opinieleiders non-directief te benaderen en te hopen, dat zij door hun voorbeeld het gedrag van de anderen zullen beïnvloeden. Mijn indruk is, dat in vrij veel gevallen de voorlichting effectiever zou zijn als zij op deze wijze werkte in plaats van de thans gebruikelijke wijze van het drukken van de cliënten in de richting van de door de voorlichter gewenste oplossing.

Als de cliënten zelf hebben besloten dat zij hun gedrag willen veranderen, is het wel mogelijk hen via de massamedia duidelijk te maken op welke wijze zij dit kunnen doen. Bij een proef over vermageren, bleek het zelfs effectiever te zijn om de cliënten schriftelijk te berichten hoe zij dit kunnen doen dan er daarnaast ook nog met hen in groepen over te praten.²

2 — In situatie 2 neemt de voorlichter het initiatief om zijn cliënt(en) te helpen bij het kiezen uit een aantal oplossingsmogelijkheden voor een probleem.

A. W. van den Ban Voorlichting als vorm van beïnvloeding

Hij verwacht dat de cliënt binnenkort in een situatie komt waarin hij een beslissing moet nemen en ziet het als zijn taak om hierbij hulp te bieden. Hierbij kan hij niet één alternatief als oplossingsmogelijkheid aanbieden, omdat hij de beste mogelijkheid niet alleen afhankelijk acht van het gezamenlijk verworven inzicht in de te verwachten gevolgen van de verschillende alternatieven, maar ook van de preferenties, die de cliënt heeft voor elk van deze gevolgen op grond van zijn waardeoordelen. De meest waarschijnlijke beïnvloedingsmethode is hier het aanbieden van informatie over de verschillende alternatieve oplossingsmogelijkheden en de gevolgen, die hiervan te verwachten zijn. Een voorbeeld van deze situatie is de schooldecaan, die in de vorm van *Straks studeren?*, voorlichtingsdagen e.d. de middelbare scholieren informatie geeft over de verschillende mogelijkheden, die er voor hen bestaan na hun eindexamen.

In dit soort situaties is het vaak moeilijk om de cliënt te bereiken met de voor hem relevante informatie. Vooral als de cliënt er zich nog niet van bewust is, dat hij een beslissing moet gaan nemen of als deze beslissing bedreigend is voor zijn gevoel van eigenwaarde, mislukken pogingen hiertoe vaak. Bij weinig ontwikkelde cliënten en/of gecompliceerde problemen is het bovendien niet gemakkelijk om de informatie over de alternatieven op een zodanige wijze aan te bieden, dat de cliënt deze begrijpt en in zijn besluitvorming kan verwerken.

3 – De derde situatie, waarin *de cliënt advies vraagt aan de voorlichter één oplossingsmogelijkheid duidelijk de beste is*, komt vooral voor bij een acuut probleem, bijv. een plantenziekte. In de interactie tussen voorlichter en cliënt kunnen zich hierbij verschillende situaties voordoen:

a – de cliënt vertrouwt op de deskundigheid van de voorlichter en accepteert het advies,

b – de cliënt heeft advies gevraagd teneinde de bevestiging te krijgen, dat de oplossing, die hij al in zijn hoofd had, de beste is. Als de voorlichter deze oplossing niet de beste acht, wordt het een moeilijk gesprek. De voorlichter zal vaak het meeste bereiken door een situatie te scheppen waarin de cliënt dit zelf ontdekt, bijv. door een aantal vragen te stellen over het probleem en zijn oplossingsmogelijkheden.

c – de cliënt heeft de indruk, dat er nog andere oplossingsmogelijkheden zijn dan die welke de voorlichter noemt en verzet zich ertegen, dat de voorlichter hem in de richting van zijn oplossing tracht te sturen. Dit lijkt sterk op de situatie, die we onder 1 bespraken; we hebben hier echter niet met een groot aantal cliënten te maken.

4 – Aan deze laatste situatie, waarin *een cliënt advies vraagt en de voorlichter meent dat de cliënt zelf op grond van zijn waardeoordelen een keuze moet maken uit verschillende alternatieven*, wordt in de literatuur over de counselende gesprekken veel aandacht geschonken. De taak van de voorlichter is

hier tweeledig:

a — de cliënten te helpen te komen tot een duidelijke definitie van hun probleem, zich bewust te worden van de waardeoordelen en emoties, die hun keuze beïnvloeden en van de betekenis hiervan voor deze keuze,

b — op grond van onderzoeksresultaten en ervaring de cliënt te helpen een inzicht te verwerven in de verschillende alternatieve oplossingsmogelijkheden voor zijn probleem en hun consequenties.

Vervolgens nog een enkele opmerking over een ander type voorlichtingsproblemen, dat leidt tot een andere relatie tussen voorlichter en cliënt dan zojuist is besproken. Ik denk hier aan voorlichting over energiebesparing, milieuvraagstukken e.d. waar deskundigen menen dat gedragsveranderingen van gehele bevolkingsgroepen wenselijk zijn zonder dat ieder individu afzonderlijk er direct voordeel van heeft zijn gedrag te veranderen.

Menig deskundige is van mening, dat ingrijpende gedragsveranderingen nodig zijn, zodat we ons milieu minder gaan vervuilen, wil het Nederlandse volk op langere termijn in leven kunnen blijven. Deze gedragsveranderingen zullen het moeilijker maken een aantal doeleinden, die we ons nu stellen, te realiseren. Als één Nederlander zijn gedrag niet verandert, brengt dit voor hem weinig nadelige gevolgen met zich mee, mits vrijwel alle andere Nederlanders en de buitenlanders, die ons milieu beïnvloeden hun gedrag wel veranderen. M.i. is hier een taak van voorlichting en vormingswerk om duidelijk te maken, dat het weinig realistisch is om te verwachten dat anderen hun gedrag wel zullen veranderen als je het zelf niet doet. Er zal m.a.w. een verandering in ons waardenpatroon moeten komen, waarbij we een hogere waarde gaan toekennen aan het rekening houden met de belangen van anderen, willen we kunnen blijven voortbestaan. Vanuit deze visie is dit een bijzonder voorbeeld van de eerste situatie, die we besproken hebben. Wel moeten we toegeven, dat we er nog maar heel weinig van weten hoe dit type voorlichting effectief gegeven kan worden.

In tegenstelling tot gedragstherapeuten gaan andragogen vaak uit van de veronderstelling, dat zij hun cliënten moeten helpen zelf een oplossing te vinden voor hun problemen. Hierbij lijken zij impliciet uit te gaan van de volgende veronderstellingen:

1 — De cliënten zijn in staat en bereid een beslissing te nemen die in overeenstemming is met hun eigen belang.

2 — De cliënten zullen bij hun besluitvorming ernstig rekening houden met de gevolgen die hun gedrag heeft voor de mogelijkheden die hun medemensen hebben om te leven op de wijze waarop zij willen leven.

M.i. zijn deze beide veronderstellingen niet altijd juist, o.a. omdat de cliënten niet altijd bereid zijn de tijd te investeren in informatieverwerving en -verwerking, die nodig zou zijn om tot een verantwoord besluit te komen.

Aspecten van de organisatie van de voorlichting

Het gebied waarop een voorlichter zijn cliënten tracht te helpen, is in de regel beperkt. Eén reden hiervoor is dat het voor een voorlichter niet mogelijk is om op alle terreinen over voldoende deskundigheid te beschikken om zijn cliënten goed te kunnen helpen.

Een andere reden is dat de opdrachtgever van de voorlichters het in de regel als zijn taak ziet om de cliënten te helpen bepaalde beslissingen weloverwogen en op basis van een zo goed mogelijk inzicht te nemen, maar niet alle beslissingen. De meeste voorlichting wordt gegeven door overheidsambtenaren of door de overheid gesubsidieerde functionarissen. De overheidstaak is verdeeld over allerlei Ministeries, Directies e.d. Als een ambtenaar zich gaat bezighouden met het terrein van een ander Ministerie of een andere Directie krijgt hij gemakkelijk moeilijkheden over deze grensoverschrijding. De problemen van de cliënten laten zich echter niet altijd zo eenvoudig in deze hokjes indelen. Toch zien we dat de definitie van het probleem, waar de cliënt in overleg met zijn voorlichter toe komt vaak in belangrijke mate wordt bepaald door het type voorlichter waartoe de cliënt zich in eerste instantie heeft gewend. In theorie zou dit niet nodig zijn door een goede onderlinge samenwerking tussen verschillende voorlichtingsorganisaties, maar ook hier zijn theorie en praktijk niet altijd met elkaar in overeenstemming. Waarschijnlijk speelt hierbij een rol dat mensen de neiging hebben om problemen zo te formuleren dat een oplossing gezocht kan worden op gebieden waarop zij deskundig zijn. Als een econoom en een agoog worden geroepen bij een bedrijf met slechte bedrijfsresultaten zullen zij waarschijnlijk tot een geheel verschillende definitie van het probleem komen. Ik heb de indruk dat daarnaast competentie- en machtsstrijd weleens veroorzaken dat een cliënt die een voorlichter om hulp vraagt slechts geholpen wordt met een deel van de alternatieven die een oplossing zouden kunnen geven voor zijn probleem. Meer overleg tussen de verschillende voorlichters, die dezelfde cliënten trachten te helpen, zou hier enige verbetering kunnen brengen.

Een beperking in het type besluiten, waarbij een voorlichter zijn cliënt tracht te helpen, kan ook veroorzaakt worden doordat het Ministerie, waarvan de voorlichtingsdienst deel uitmaakt, het wel als zijn taak ziet cliënten te helpen met sommige besluiten en niet met andere. We zien bijv. dat veel boeren een laag inkomen hebben. Verbetering van dit inkomen is in principe mogelijk door de toepassing van resultaten van landbouwkundig onderzoek, door een overheidsbeleid gericht op overheveling van inkomens van consumenten of belastingbetalers naar boeren of door een verschuiving van het deel van de gulden dat de consument voor voedsel betaalt van de toeleverende en verwerkende handel en industrie naar de boeren. De voorlichters van het Ministerie van Landbouw zien het in Nederland wel als hun taak om de toepassing van

de resultaten van landbouwkundig onderzoek te bevorderen. Dit veroorzaakt in het algemeen een stijging van de produktiviteit, die niet alleen in het belang van de boeren is, maar ook in het belang van andere bevolkingsgroepen.

Als ambtenaren zien zij het echter niet als hun taak om de boeren te organiseren tot een machtiger pressiegroep, die een verschuiving van het inkomen van verschillende bevolkingsgroepen bewerkstelligt, zodat de boeren meer en anderen minder gaan verdienen. Het overheidsbeleid heeft ongetwijfeld een grote invloed op het inkomen van de boeren, maar men ziet het als taak van de standsorganisaties van de boeren om hier invloed op uit te oefenen. Deze organisaties hebben in het verleden op dit gebied niet onbelangrijke successen behaald. Evenmin zien deze ambtenaren het als hun taak om de boeren zo te organiseren dat zij een grotere macht vormen t.o.v. handel en industrie en daardoor een groter deel krijgen van wat de consument betaalt voor hun produkt.

Deze rijksvoorlichters helpen de boeren dus slechts met een deel van de besluiten, die zij kunnen nemen om hun inkomen te verbeteren. Het is van veel belang, dat er bij alle betrokkenen helderheid bestaat over de aard van de besluiten waarmee de voorlichters hen wel helpen en waarmee niet. Anders bestaat het gevaar dat laatstgenoemde besluiten te weinig aandacht krijgen. Mijn indruk is dat deze helderheid in bovengenoemd voorbeeld bij het overgrote deel van de Nederlandse boeren aanwezig is.

Een ander probleem is dat voorlichters, door sommige cliënten te helpen bij het nemen van besluiten, de problemen voor anderen groter kunnen maken. Dit wordt een moeilijkheid als zij deze anderen ook tot hun cliënten rekenen. Vooral bij voorlichting op economisch gebied veroorzaakt een hulp bij de besluitvorming van sommige cliënten om te expanderen niet zelden een beperking van de bestaansmogelijkheden van anderen. De vraag wie hierbij geholpen wordt, is in belangrijke mate afhankelijk van de vraag welke cliënten om deze hulp vragen. Ook het beleid van de voorlichter en daarmee de wensen van zijn opdrachtgever kunnen hierop echter invloed uitoefenen. De keuzen die een voorlichter op dit punt maakt, zijn m.i. niet altijd voldoende doordacht.

De opdrachtgever van de voorlichters kan niet alleen invloed uitoefenen op de aard van de terreinen waarover voorlichting wordt gegeven en de keuze van cliënten aan wie deze voorlichting wordt gegeven, maar ook op de oplossingen die de voorlichters hun cliënten aanbieden. Dit kan zijn omdat zij menen, dat met deze oplossingen de belangen van hun cliënten het beste gediend worden, zoals veel voorkomt bij gezondheidsvoorlichters. Het probleem, dat hierdoor ontstaat, verschilt niet wezenlijk van de reeds besproken situatie waarbij de voorlichter slechts één alternatief een goede oplossingsmogelijkheid acht voor zijn cliënt. Een verschil kan alleen zijn, dat de voor-

A. W. van den Ban Voorlichting als vorm van beïnvloeding

lichter het niet met zijn opdrachtgever eens is, dat alleen dit ene alternatief een oplossing biedt voor zijn cliënten. In een dergelijke situatie bestaan er verschillende mogelijkheden.

a — de voorlichter en zijn opdrachtgever spreken het probleem door en komen tot eensgezindheid,

b — de voorlichter werkt volgens zijn eigen inzichten en trekt zich weinig aan van de inzichten van zijn opdrachtgever. Mijn indruk is, dat dit in Nederland vrij veel gebeurt,

c — de voorlichter legt zich neer bij de wensen van zijn opdrachtgever uit angst voor zijn baan of zijn promotiekansen. Mijn indruk is, dat dit in ontwikkelingslanden vrij veel gebeurt,

d — de voorlichter kiest een andere werkring.

Het belang van de opdrachtgever kan ook een reden zijn waarom deze wenst, dat de cliënten een bepaalde oplossing kiezen. Indien dit belang niet overeenstemt met het belang van de cliënt is het voor mij de vraag of voorlichting de juiste beïnvloedingsmethode is. Om effectief te kunnen zijn, moet voorlichting immers gebaseerd zijn op een vertrouwensrelatie tussen voorlichter en cliënt. In deze situatie is dwang, reclame of propaganda m.i. een betere beïnvloedingsstrategie dan voorlichting.

Aantekeningen

- 1 Aanwijzingen in deze richting geeft: M. B. Mazis, R. B. Settle and D. C. Leslie, Elimination of Phosphate Detergents and Psychological Research. *Journal of Marketing Research* X (1973), blz. 390-395.
- 2 J. Zant, Welke vermageringsmethode is het meest effectief? *Tijdschrift voor Psychotherapie* (1) 1975, blz. 156-166.

Summary

Extension education as a way to influence human behavior

The word extension education is used for different contexts in the Dutch setting. The present article limits itself to extension education in the sense of providing assistance in decision making.

The interaction between the extension worker and his client can vary depending upon the situation. This situation is probably determined to a large extent by two dimensions: (1) the extent to which the extension worker is convinced that one behaviour option is preferable for his client over others, or convinced that various behaviour alternatives exist from which the client must choose according to his own value judgements; and (2) the extent to which the client or the extension worker takes the initiative for the interaction.

Assuming both dimensions to be dichotomies, we can discern the following situations in extension:

		behavior options	
		one	many
initiative for interaction	extension worker	1	2
	client	3	4

The present article proceeds to discuss the various implications of the four different situations and the problems inherent in these situations be it for the type of interaction and type of relationship between extension worker and client, and the relationship between extension worker and the organisation which employs him.