

Prof. dr. ir. A. W. van den Ban

Voorlichtingskunde

Een nieuw gebied van wetenschap

Steeds vaker komt de mens voor moeilijke beslissingen te staan, waarbij hij graag de hulp van een voorlichter inroept. Deze voorlichter kan zijn cliënten wijzen op nieuwe alternatieven en de consequenties hiervan en hen helpen de voor- en nadelen hiervan af te wegen. Besproken worden verschillende strategieën om het gedrag van andere mensen te beïnvloeden en de voorwaarden die aan hun toepassing verbonden zijn. Bij het ontwikkelen van beïnvloedingsmethoden kan men gebruik maken van verschillende wetenschappelijke theorieën, die kort worden aangeduid. Aan empirisch onderzoek op het gebied van de voorlichtingskunde en de communicatie in het algemeen wordt aan de Nederlandse universiteiten en hogescholen helaas nog slechts weinig aandacht geschonken. Toch worden door de steeds snellere maatschappelijke veranderingen de communicatieproblemen voortdurend groter.

De voorlichtingskunde bestudeert de wijze waarop de voorlichting wordt gegeven en niet de inhoud van de voorlichting. Natuurlijk is het van veel belang, dat een voorlichter de inhoud van zijn voorlichting grondig beheerst, want door een onjuist advies te geven zal hij dikwijls het vertrouwen van zijn cliënten verliezen. In het kader van dit artikel zullen we hier verder echter geen aandacht aan schenken. Achtereenvolgens bespreken we de taak van de voorlichter, de plaats van voorlichting naast andere beïnvloedingsmethoden, de wetenschappelijke theorieën die mogelijkheden bieden om de voorlichting te verbeteren, het verrichte onderzoek en de wijze waarop het onderwijs wordt gegeven. Dit artikel verscheen eerder in 'Volksopvoeding', Nederlands-Belgisch tijdschrift voor sociaal-cultureel groepswerk, jaargang 1970, nummer 3.

De voorlichter tracht zijn cliënten te helpen bij het nemen van hun beslissingen, zodat zij deze beslissingen tijdig nemen en de te verwachten consequenties hiervan zo goed mogelijk overzien. Om zijn cliënten te helpen deze consequenties te zien zal de voorlichter gewoonlijk informatie verstrekken. In sommige gevallen beschikt de cliënt zelf wel over deze informatie, maar kan de voorlichter hem helpen deze informatie systematisch te ordenen. In het algemeen streeft men er bij voorlichting naar om de belangen van de cliënt zo goed mogelijk te behartigen², maar het is niet altijd geheel duidelijk wie bepaalt wat het belang van de cliënt is. In het algemeen heeft de voorlichter meer kennis van het onderwerp waarover hij voorlichting geeft dan de cliënt. Daardoor gaat hij er niet zelden min of meer onbewust vanuit dat hij ook beter dan de cliënt kan beoordelen wat het belang van deze cliënt is. Hiermee neemt de voorlichter een grote verantwoordelijkheid op zich voor de consequenties van de genomen beslissing met de daaraan verbonden risico's. Deze verantwoordelijkheid kan hij gewoonlijk niet dragen. Bovendien streeft een mens gewoonlijk naar verschillende doeleinden tegelijkertijd, bijv. naar een goed inkomen en een redelijke hoeveelheid vrije tijd. Misschien kan de voorlichter wel aangeven wat de consequenties van een bepaalde beslissing voor elk van deze doeleinden zullen zijn, maar hij beschikt vrijwel nooit over een maatstaf om ze tegen elkaar af te kunnen wegen. Dat kan alleen de cliënt zelf. Dit punt is vooral van belang omdat bij de argumenten die voor of tegen een bepaalde beslissing pleiten gevoelens een grote rol spelen. Tenslotte zal een cliënt gewoonlijk meer gemotiveerd zijn om een beslissing uit te voeren, die hij zelf heeft genomen, dan een beslissing die de voorlichter voor hem heeft genomen.

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

Een andere moeilijkheid is dat menige cliënt zich niet bewust is dat hij op dit moment kan voorkomen, dat hij in de toekomst voor een moeilijk oplosbaar probleem komt te staan. Het komt bijv. wel voor dat een boer met zijn zoon samenwerkt op zijn bedrijf en behoorlijk tevreden is over het inkomen dat zij behalen zonder zich te realiseren dat zij niet voldoende kunnen sparen om deze zoon te zijner tijd boer te kunnen maken op een bedrijf waar tegenwoordig vaak meer dan een kwart miljoen gulden in geïnvesteerd moet worden. In deze situatie heeft het weinig zin informatie te geven

over de wijze waarop dit probleem voorkomen kan worden, omdat de cliënt hier toch weinig aandacht aan zal schenken. De voorlichter zal hem eerst moeten helpen zich bewust te worden dat hij voor een probleem komt te staan.

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

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

Keuze van de beïnvloedingsmethode

Uiteraard zijn er tal van methoden om het menselijk gedrag te beïnvloeden. Men kan o.a. kiezen uit: dwang, ruil, leiderschap, advies, bewuste beïnvloeding van kennis en houding, manipulatie, verschaffing van middelen en dienstverlening. Als men voorlichting geeft, zal men vooral gebruik maken van 'advies' en 'bewuste beïnvloeding van kennis en houding'.

Voor advies is vereist de bereidheid om de ander te helpen met de oplossing van zijn problemen, maar ook om te accepteren dat hij een andere oplossing kiest dan de adviseur wenselijk acht. De adviseur moet hiervoor ook beschikken over kennis van de situatie van de cliënt en over door wetenschap en praktijk getoetste kennis waarmee het probleem van de cliënt opgelost kan worden. De adviseur zal deze methode alleen toepassen als hij de cliënt in staat acht zelf te beslissen of en hoe hij het gegeven advies zal opvolgen. Bovendien is het nodig dat de cliënt vertrouwt, dat de adviseur deze motieven heeft en over deze kennis beschikt. Tevens moet de cliënt over de middelen beschikken om het advies te kunnen uitvoeren.

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

Deze methoden kan men kiezen als men ervan overtuigd is dat aan de genoemde voorwaarden voldaan is. In verschillende landen, waar de regering streeft naar een snelle economische ontwikkeling, is zij ervan overtuigd dat dit doel moeilijk bereikt kan worden zonder toepassing van geboortenregeling. Indien nu veel mensen graag minder kinderen willen krijgen dan zij in feite krijgen, kunnen zowel de belangen van de overheid als die van deze mensen gediend worden door voorlichting te geven over geboortenregeling. Als de ouders wel een groot aantal kinderen wensen, maar dit voor het land ongewenst wordt geacht, kan men proberen gebruik te maken van ruil, bijv. door onder bepaalde voorwaarden diegenen die zich laten steriliseren een radio cadeau te geven. Als men wel minder kinderen wil en

weet hoe de pil werkt, maar zich niet kan veroorloven deze te kopen, kan de overheid deze pillen ook gratis of tegen verlaagde prijs beschikbaar stellen. In de beide laatste gevallen verdient het aanbeveling om naast 'ruil' of de 'verschaffing van middelen' ook gebruik te maken van voorlichting om de aandacht van de bevolking te vestigen op deze ruilmogelijkheden, resp. de beschikbaarheid van deze middelen.

In de meeste landen wordt in de landbouw vrij veel gebruik gemaakt van voorlichting. In Nederland bijv. werkt op plaatselijk niveau één voorlichter op omstreeks 500 bedrijven, die gesteund wordt door een groot aantal specialisten op regionaal en nationaal niveau. Men gaat er, mijns inziens terecht, vanuit dat veel ondernemers hun bedrijf graag op een efficiënte wijze willen voeren en dat het een landsbelang is dat zij dit doen. Om dit te bereiken beschikken de ondernemers echter niet over de kennis waar het achthonderdtal landbouwkundige onderzoekers in Nederland gezamenlijk over beschikt. Alleen via een efficiënt georganiseerde landbouwvoorlichtingsdienst kan deze kennis hen bereiken. Daarnaast worden de boeren ook op een andere wijze door de overheid beïnvloed, zoals door regelingen aangaande plantenziektenbestrijding (dwang), prijsbeleid (ruil), subsidies op ruilverkavelingen (verschaffing van middelen).

Niet zelden wordt ook door een voorlichtingsdienst gebruik gemaakt van andere beïnvloedingsmethoden dan advies en bewuste beïnvloeding van kennis en houding. Een gevaar hiervan kan zijn, dat men hiermee in strijd komt met de voorwaarden die noodzakelijk zijn om goed voorlichting te kunnen geven.

Als bijv. de voorlichters ook toezicht houden op de uitvoering van dwangmaatregelen zal dit vaak het vertrouwen van de cliënten ondermijnen, dat nodig is om goed voorlichting te kunnen geven. Dergelijke taken kan men dan beter aan een andere dienst opdragen.

Als men de voorlichtingskunde als een universitair studievak aanvaardt, houdt dit in dat men ervan overtuigd is dat wetenschappelijk onderzoek kan helpen om de problemen van de voorlichters op te lossen. In overeenstemming met de Wageningse traditie zoeken we de wetenschappelijke theorieën die hierbij benut worden niet binnen een bepaalde discipline, maar zijn in principe bereid gebruik te maken van elke discipline, die een bijdrage tot de oplossing van de problemen van de voorlichters kan leveren. Een praktische beperking is uiteraard dat niemand in staat is al deze wetenschappelijke disciplines te beheersen. In het volgende zullen we enkele wetenschappelijke theorieën die o.i. van nut kunnen zijn bij het oplossen van de problemen van voorlichters in het kort bespreken.

Diffusietheorie

Vaak wordt voorlichting gegeven om te bevorderen dat resultaten van wetenschappelijk onderzoek zo snel mogelijk worden toegepast. Nu zijn er de laatste 20 jaar meer dan 1500 onderzoeken gepubliceerd over de verspreiding van nieuwe ideeën³. Deze onderzoeken hebben tal van resultaten opgeleverd, die voor voorlichters van belang zijn. Zij laten bijv. zien dat een nieuw idee gewoonlijk niet direct wordt toegepast door iedereen die hiervoor in aanmerking komt. De meeste mensen hebben er nog niet van gehoord of ze kijken eerst nog eens even de kat uit de boom, maar enkele vernieuwers durven er al snel een proef mee te wagen. Dit zijn gewoonlijk mensen die veel contacten hebben buiten hun eigen kring, niet zelden rechtstreeks met onderzoekers, en die over een goede financiële positie beschikken, zodat zij een risico kunnen nemen, en een goede ontwikkeling hebben, zodat zij de resultaten van het onderzoek gemakkelijk kunnen begrijpen, en die voortdurend uitkij-
vervolg op pagina 33

vervolg van pagina 31

Voorlichtingskunde

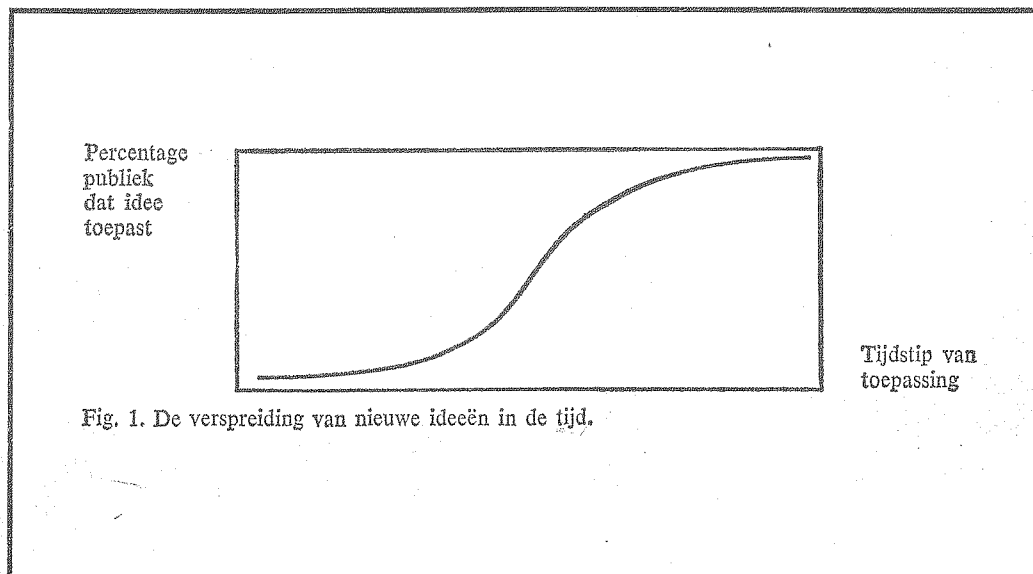


Fig. 1. De verspreiding van nieuwe ideeën in de tijd.

ken naar veranderingen die mogelijk verbeteringen kunnen blijken te zijn. Nadat zij hebben laten zien dat dit nieuwe idee in de praktijk goed werkt, gaan anderen geleidelijk aan hun voorbeeld volgen. Hierdoor verloopt dit verspreidingsproces vaak via een S-curve (fig. 1).

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

In het kader van deze theorie is ook aandacht besteed aan de wijze, waarop individuen tot de beslissing komen een nieuw idee toe te passen. Daarbij blijkt, dat moderne mensen vaak pas enkele jaren nadat zij van het bestaan van een belangrijk nieuw idee hebben gehoord, beslissen dit zelf toe te passen. In landen waar de meeste mensen kunnen lezen en over een radio- of televisietoestel beschikken, hoort men gewoonlijk via de massa-media voor het eerst van het bestaan van dit idee, maar de meeste mensen passen belangrijke ideeën niet zelf toe voordat zij hierover hebben gesproken met mensen, die zij kennen en vertrouwen. Voor de voorlichter betekent dit o.a. dat hij het meeste zal bereiken als hij met een zorgvuldig opgebouwd voorlichtingsprogramma werkt, waarin de massa-media en voorlichting via persoonlijke gesprekken en groepsdiscussies bewust gecombineerd worden. In ontwikkelingslanden laat recent onderzoek zien dat daar veel nieuwe landbouwmethoden worden toegepast in dorpen waar vaak een voorlichter komt en binnen die dorpen vooral door boeren die veel met voorlichters spreken. Het lijkt daar verantwoord om de gelden die beschikbaar zijn voor de modernisering van de landbouw voor een belangrijk deel te investeren in een voorlichtingsdienst.

Effect massacommunicatie

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

a. *selectieve kennisname* - Men leest gewoonlijk slechts een deel van wat er in de krant geschreven is en wel vooral datgene wat de eigen meningen bevestigt.

b. *selectieve interpretatie* - Datgene wat men leest, legt men vaak op een zodanige wijze uit dat het de eigen mening bevestigt.

c. *selectief onthouden* - Datgene wat past in het eigen denkpatroon heeft meer kans onthouden te worden dan datgene wat ermee in strijd is.

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

De wijze waarop men op massa-communicatie reageert, blijkt in sterke mate beïnvloed

te worden door de gesprekken met vrienden en kennissen, die naar aanleiding van deze communicatie worden gehouden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dan ook dat een combinatie van de massa-media met groepsdiscussies en een terugkoppeling van deze discussies naar de programmamakers een bijzonder effectieve voorlichtingsmethode kan zijn.⁴

Over het effect van de wijze waarop de boodschap gepresenteerd wordt is veel minder bekend. Wel kan men met behulp van de formule Flesch-Douma⁵ redelijk voorspellen of een bepaalde tekst door de cliënten, gezien hun ontwikkelingsniveau, goed begrepen kan worden. Bij het reclameonderzoek wordt vooral aandacht besteed aan het beeld dat de potentiële klanten van het betreffende produkt hebben teneinde de boodschap hierop af te kunnen stemmen, maar men is slechts tot weinig generalisaties gekomen over de betekenis van de wijze van presentatie van de advertentieboodschap voor de verandering van dit beeld.

Opinieleiderschap

Als deze onderlinge gesprekken in vrienden-groepen zo'n grote invloed hebben op de wijze waarop men op een voorlichtingsboodschap reageert, zal een goede voorlichter trachten invloed uit te oefenen op deze gesprekken. Dit kan hij doen via de opinieleiders, die op het verloop van deze gesprekken een grote invloed hebben. Talrijke onderzoekers hebben daarom nagegaan wie dit zijn. In het algemeen blijkt dat diegenen de leiding in een groep krijgen, die bereid en in staat zijn de andere groepsleden te helpen met de problemen die zij belangrijk vinden. Wie opinieleider wordt hangt dus af van de situatie. Vaak zal dit iemand zijn die zich gedraagt in overeenstemming met de normen van de groep, maar in sommige gevallen juist degene die het initiatief neemt tot een verandering van deze normen. Interessant is ook dat deze opinieleiders niet alle informatie doorgeven, die zij ontvangen, maar juist datgene waaraan naar hun mening bij andere groepsleden behoefte bestaat. Dit proces zou men selectieve transmissie kunnen noemen.

Aan de vraag hoe beslissingen van een cliënt beïnvloed worden door andere leden van zijn gezin, zou in samenwerking met gezins-sociologen meer aandacht besteed kunnen worden.

Het is duidelijk dat onderzoek naar opinieleiders niet alleen voor voorlichting van belang is, maar ook voor maatschappelijk opbouwwerk.

Leerpsychologie

Vaak zal een voorlichter trachten zijn cliënten nieuwe feiten of nieuwe wijzen van denken bij te brengen. Recente ontwikkelingen op het gebied van de leerpsychologie lijken hiervoor boeiende nieuwe mogelijkheden te openen. Bruner⁶ gaat ervan uit dat het onderwijs de leerlingen in de eerste plaats moet leren nieuwe problemen op te lossen, die zij in de loop van hun leven ongetwijfeld tegen zullen komen en niet hun te leren hoe men in het verleden problemen heeft opgelost. Hij laat zien dat lagere schoolkinderen al in staat zijn oplossingen te vinden voor wetenschappelijke problemen, waar men zich in het verleden pas aan de universiteit mee bezighield. De grondgedachte van deze methoden lijkt ook bruikbaar te zijn voor een voorlichter, die zijn cliënten wil leren beslissingen te nemen. Dit zou een hulpmiddel kunnen zijn om te bereiken dat de cliënt niet omkomt in de steeds groeiende hoeveelheid informatie die beschikbaar is. Voor zover mij bekend zijn deze gedachten echter nog niet toegepast.

Attitudeverandering

In andere gevallen is het leren van nieuwe informatie voor de voorlichting van minder

belang dan de verandering van houdingen. Deze houdingen, die veelal samenhangen met de heersende cultuur, zijn immers niet altijd aangepast aan de huidige omstandigheden. Op dit gebied kan de voorlichter gebruik maken van theorie over de verandering van attitudes, die zich de laatste jaren snel ontwikkelt. Volgens Festinger's cognitieve dissonantietheorie en een aantal dergelijke theorieën streeft de mens ernaar, zijn houdingen op verschillende gebieden tot een samenhangend en consistent geheel te vormen. Deze theorieën kunnen de voorlichter helpen om te voorspellen hoe zijn cliënten op zijn voorlichting zullen reageren. Wel is hiervoor nodig dat de voorlichter de wijze van denken van zijn cliënten goed kent.⁷

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

Cultuur

Binnen elke groep ontstaat na enige tijd een eigen cultuur, een geheel van normen en opvattingen dat afwijkt van die van andere groepen. Niet zelden zijn de groepsleden geneigd om hun eigen cultuur veel beter te achten dan die van alle andere groepen. Dit kan de communicatie tussen de voorlichter en zijn cliënt moeilijk maken als de voorlichter afkomstig is uit een groep met een andere cultuur dan die van zijn cliënten. Een belangrijk deel van de opvoeding bestaat uit het overdragen van de bestaande cultuur aan de volgende generatie. Met de snelle ontwikkeling van de produktietechniek en de maatschappelijke verhoudingen wordt het echter noodzakelijk deze cultuur te wijzigen. Op dit gebied kan de voorlichtingsdienst vruchtbaar samenwerken met de volksoontwikkeling.

Sociale technologie

Als een voorlichter planmatig individuen en groepen tracht te helpen bij het nemen van beslissingen over hun gedrag en hun normen, kan hij een dankbaar gebruik maken van de gedachten die zijn ontwikkeld op het gebied van de sociale technologie. In het proces van de begeleidende sociale verandering onderscheidt Van Beugen bijv. de volgende fasen.⁸

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

2 de doelbepaling en het stellen van een diagnose - Een planmatige verandering is onmogelijk zonder een duidelijk doel. Om een dergelijk doel te kunnen formuleren is het noodzakelijk eerst een diagnose te stellen op basis waarvan voorlichter en cliënt gezamenlijk een doel kunnen formuleren.

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

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

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

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

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

Organisatieleer

De organisatieleer lijkt om twee redenen voor de voorlichting van belang te zijn.

vervolg op pagina 35

vervolg van pagina 33

Voorlichtingskunde

In de eerste plaats is een voorlichtingsdienst een organisatie, waarvoor men evenals voor elke andere organisatie tal van vragen kan stellen t.a.v. de organisatiestructuur en wijze van leiding geven. Het staat zeker niet vast dat de talrijke onderzoeken in industriële ondernemingen zonder meer toegepast kunnen worden op voorlichtingsdiensten gezien de bijzondere taak van deze diensten. Bij een voorlichtingsdienst zal zeer veel aandacht besteed moeten worden aan de motivatie van de staf, omdat het bijzonder moeilijk is om toezicht uit te oefenen op hun werk, en aan de interne communicatie, omdat communicatie hier niet een hulpmiddel is voor het functioneren van de organisatie, zoals in een fabriek, maar het doel van een organisatie. Bovendien is de wijze waarop leiding wordt gegeven binnen een voorlichtingsdienst waarschijnlijk van veel belang voor de wijze waarop de voorlichters hun cliënten benaderen. Het valt dan ook te betreuren dat er slechts weinig onderzoek is gedaan over de organisatie van het overheidsapparaat in het algemeen en voorlichtingsdiensten in het bijzonder.

In de tweede plaats is de organisatie van belang voor de voorlichting wegens de overeenkomst in problematiek. Vele bekende sociaal-wetenschappelijke onderzoekers hebben zich binnen het kader van de organisatie bezig gehouden met de beïnvloeding van het menselijk gedrag. Vooral hun onderzoek over de verandering van organisaties grenst zeer dicht aan het werk van de voorlichters. Ook uit dit onderzoek blijkt de grote invloed van de groepsnormen op het menselijk gedrag. Daarnaast is van belang dat veel mensen sterker gemotiveerd blijken te zijn een beslissing uit te voeren die zij zelf hebben genomen dan een beslissing die een ander voor hen heeft genomen.

Behoeftte aan integratie

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

Om praktische problemen tot een oplossing te brengen zal men dikwijls niet kunnen volstaan met de toepassing van één theorie, maar moeten komen tot een integratie van verschillende theorieën. Uit de korte aanduiding van verschillende theorieën die we gegeven hebben, is al gebleken dat er vaak een duidelijke overeenstemming is in theorieën die op geheel verschillende gebieden ontstaan zijn. Zo wordt een aanzet tot een

procesmatige benadering van de voorlichting zowel gegeven in de diffusietheorie als bij de sociale technologie en de leerpsychologie. De grote betekenis van de normen van de groepen, waartoe men behoort, kwam naar voren bij de diffusietheorie, het effect van massa-media, opinieleiderschap, de cultuur en bij de organisatieleer.

Als een voorlichter boeren wil helpen bijv. met de problemen, die ontstaan doordat in de komende jaren hun kosten ongetwijfeld veel sneller zullen stijgen dan de prijzen van hun produkten, dan komt hij niet klaar met één van deze theorieën. Vermoedelijk zal hij ze allemaal moeten benutten en misschien zelfs nog wel enkele andere om zo goed mogelijk hulp te kunnen bieden. Voor de hierbij noodzakelijke analyse van de situatie zal men vaak gebruik moeten maken van sociaal-wetenschappelijke onderzoeksmethoden. Met de toepassing van deze theorieën op het gebied van de voorlichting staan we nog slechts aan het begin. Hierdoor kunnen de voorlichters tal van beslissingen alleen nemen op grond van gezond verstand en ervaring en niet op grond van wetenschappelijk onderzoek. We kunnen ook niet verwachten dat het in de toekomst voor onderzoekers mogelijk zal worden de voorlichters precies te vertellen hoe zij het meest effectief kunnen werken. Altijd zal er een grote mate van creativiteit voor nodig zijn de algemene theorieën in een concrete situatie toe te passen. Wel lijkt het mogelijk om met behulp van dit onderzoek de grote onzekerheid die nu inherent is aan het nemen van beslissingen op het gebied van de voorlichting enigszins te verminderen.⁹

Voorlichtingsonderzoek

Onderzoek op dit gebied wordt vooral gedaan in de Verenigde Staten, India, Duitsland en Nederland. In Nederland gebeurt dit niet alleen aan de Landbouwhogeschool maar o.a. ook aan de Vrije Universiteit, bij de Stichting Gezondheidsvoorlichting en -opvoeding in Utrecht en de landbouwvoorlichtingsdienst. Aan de Landbouwhogeschool is vrij veel onderzoek gedaan naar de betekenis van de verschillende informatiebronnen bij de verspreiding van nieuwe landbouwmethoden.¹⁰ Op het moment is een belangrijk deel van het onderzoek gericht op de wijze waarop boeren beslissingen nemen over ingrijpende veranderingen in hun bedrijven. Het gaat hierbij vooral om de wijze waarop zij de verschillende doeleinden die zij hebben, tegen elkaar afwegen.

Het zou ongetwijfeld de voorlichting ten goede komen, als ook op verwante gebieden, zoals dat van de volksoontwikkeling, meer empirisch onderzoek werd gedaan. Met de steeds snellere veranderingen in onze samenleving en de schaalvergroting in allerlei organisatorische verbanden zullen de problemen op het gebied van de communicatie en de beïnvloeding van het menselijk gedrag in de komende jaren ongetwijfeld steeds belangrijker worden. De problemen, waarvoor we, over een jaar of 10 komen te staan, zullen we alleen goed op kunnen lossen als we met ons onderzoek nu al de grondslag voor deze oplossing beginnen te leggen.

Onderwijs

Voorlichtingskunde is niet een van de 25 studierichtingen aan de Landbouwhogeschool¹¹, maar is een keuzevak dat door studenten van zeer verschillende richtingen wordt gekozen.

Er zijn studenten van de sociologische richting¹² bij die daarnaast voor hun ingenieursstudie vakken kiezen als sociologie, sociale psychologie, gezinssociologie, pedagogiek of marktonderzoek. Zij kunnen na hun afstuderen een functie vinden in het wetenschappelijk onderzoek, als specialist op het gebied van de voorlichtingsmethodiek binnen een voorlichtingsdienst of in uitvoerende functies op het gebied van het maatschappelijk opbouwwerk, de vorming van volwassenen e.d. Een ander uiterste vormen de studenten van richtingen als plantenziektenkunde of bodemkunde, die naast voorlichtingskunde geen enkele ander sociaal-wetenschappelijk vak krijgen. Zij kunnen bij de voorlichting over hun specialisme gebruik maken van het sociaal-wetenschappelijk onderzoek over de voorlichting.

Uiteraard richt een belangrijk deel van de studenten zich op werk bij de landbouwvoorlichtingsdienst. In overeenstemming met de ontwikkeling van de Landbouwhogeschool zijn er echter ook die zich op heel andere gebieden richten, zoals gezondheidsvoorlichting, voorlichting over geboortenregeling, over nieuwe onderwijsmethoden, journalistiek, reclame e.d. Bijna de helft van de studenten zoekt een werkkring in de ontwikkelingslanden.

De studie in Wageningen is gekenmerkt door een grote mate van vrijheid voor de student. Een eerste inleiding in de voorlichtingskunde kan men krijgen door hier een 14

dagen van de kandidaatsstudie aan te geven, maar het is ook mogelijk hier een maand of tien aan te besteden. Tal van tussenvormen zijn mogelijk. Een onderdeel van deze studie is veelal een practicum 'Gespreksvoering'.¹³

Het is duidelijk dat het in deze tijd niet mogelijk is alle theorieën die in het voorgaande genoemd zijn grondig te bestuderen. In overeenstemming met zijn belangstelling kiest de student hier een deel uit¹⁴. We hopen hiermee een grondslag te leggen waarmee de student later zelf in staat is zich in een nieuw probleem in te werken.

¹ Aan drs. J. J. Godschalk, drs. F. R. Oomkes en ir. B. van der Ploeg ben ik dank verschuldigd voor hun kritiek op een ontwerp van dit artikel.

² In de sfeer van de public relations wordt het woord voorlichting in een andere betekenis gebruikt. Daar gaat het veelal meer om het behartigen van de goede naam van de werkgever van de voorlichter.

³ Zie bijv. E. M. Rogers, Diffusion of Innovations. Free Press of Glencoe, Chicago, 1962. Een nieuwe druk onder de titel Communication of Innovations zal in 1970 uitkomen.

⁴ Bijv. P. Roy a.o., The Impact of Communication on Rural Development, An Investigation in India and Costa Rica. National Institute of Community Development, Hyderabad, India, in druk.

⁵ W. H. Douma, De leesbaarheid van landbouwbladen. Bulletin 17 van de afdeling Sociologie en Sociografie van de Landbouwhogeschool, Wageningen, 1960.

⁶ J. S. Bruner, The Process of Education. Harvard University Press, 1960 en Towards a Theory of Instruction. Harvard University Press, Cambridge, 1966.

⁷ Zie o.a. E. P. Bettinghaus, Persuasive Communication, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1968.

⁸ M. van Beugen, Sociale technologie en het instrumentale aspect van agogische actie. Van Gorcum, Assen, 1968, p. 60 e.v.

⁹ Een belangrijke stap op weg naar de integratie van verschillende benaderingswijzen is: R. Havelock et al. Planning for Innovation through the Dissemination and Utilization of Knowledge, Center for Research on the Utilization of Scientific Knowledge, University of Michigan, Ann Arbor, 1969.

¹⁰ Zie o.a. A. W. van den Ban, Boer en landbouwvoorlichting. De communicatie van nieuwe landbouwmethoden. Van Gorcum, Assen, 1963. Een lijst van de publikaties van de afdeling Voorlichtingskunde is voor belangstellenden beschikbaar.

¹¹ Ook aan de Universiteit van Amsterdam wordt in het kader van de andragogie enige aandacht aan de voorlichtingskunde gegeven.

¹² Behalve uit Wageningen zijn er ook enkele sociologen en sociaalpsychologen uit Utrecht, Leiden en Amsterdam, die voorlichtingskunde hebben gekozen.

¹³ Zie A. Houttuyn Pieper, De rol van de voorlichter in het persoonlijk gesprek, Volksopvoeding 17 (1968) 65-78.

¹⁴ Er is een literatuurlijst om de studenten te helpen de voor hen interessante boeken te vinden. Ook anderen kunnen deze lijst aanvragen.



Prof. dr. ir. A. W. van den Ban werd na zijn studie in landbouweconomie aan de Landbouwhogeschool door het Ministerie van Landbouw bij de Afdeling Sociologie en Sociografie van de Landbouwhogeschool gedetacheerd om onderzoek te doen ten behoeve van de landbouwvoorlichtingsdienst. Sinds 1964 is hij hoogleraar in de voorlichtingskunde aan deze hogeschool. Prof. van den Ban onderzoekt problemen van de landbouwvoorlichting in Nederland, de Verenigde Staten en India. Publikaties hierover zijn te vinden in zijn dissertatie Boer en Landbouwvoorlichting, verschillende bulletins en binnen- en buitenlandse tijdschrift-artikelen.