Studier av rådgivningstjenester - noen resultater

Gunn-Turid Kvam, Ruralis

Oslo 6. juni 2018

Foto: Ruralis

Målet med studien

- Hva er de kritiske faktorene for innovasjon og endring av praksis blant bønder?
- Hvilke modeller og metoder kan bli identifisert i rådgivninga og hvordan fungerer disse?

Foto: Ruralis og Colourbox

Hva har vi studert og hvordan?

- Tine - Nøkkelrådgivning og fjernrådgivning
- Nortura - tilbud om rådgivning på oppstart ammeku
- NLR - Dynamisk Strategi og grøntrådgivning
- Felleskjøpet - Ung bonde

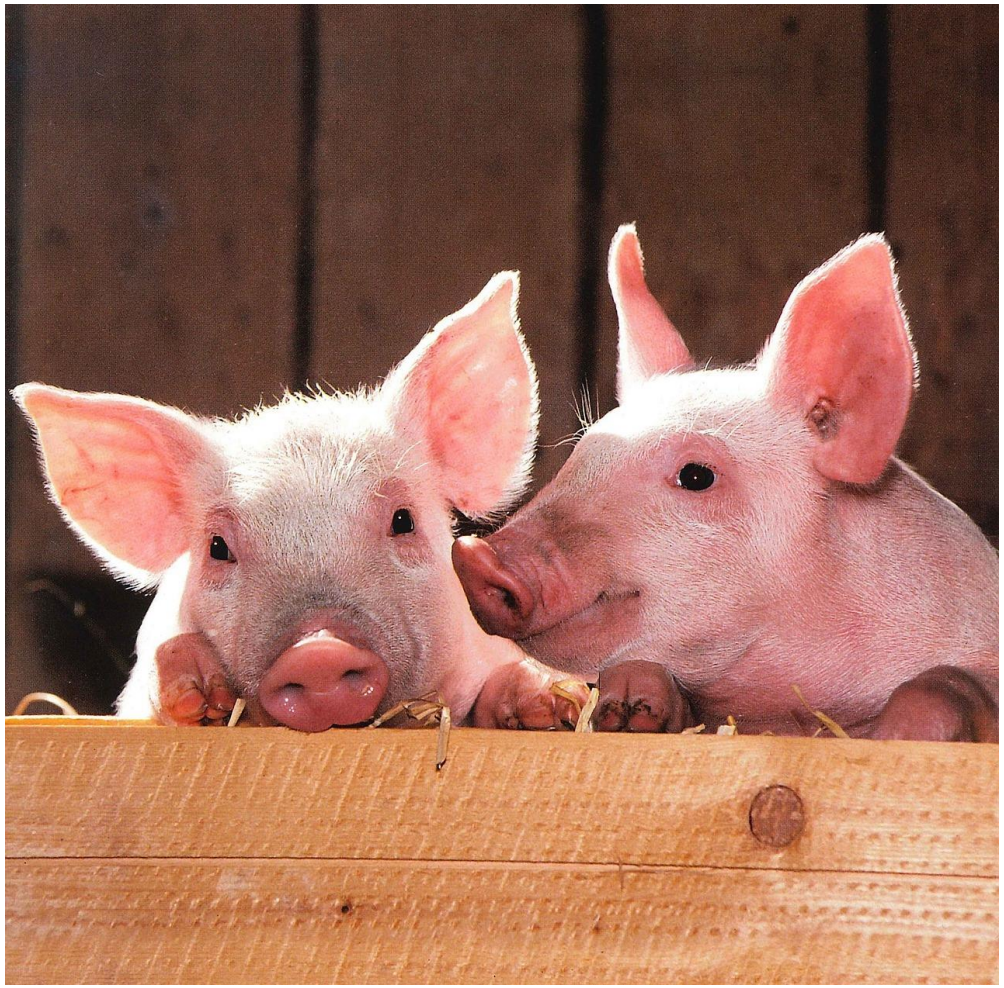
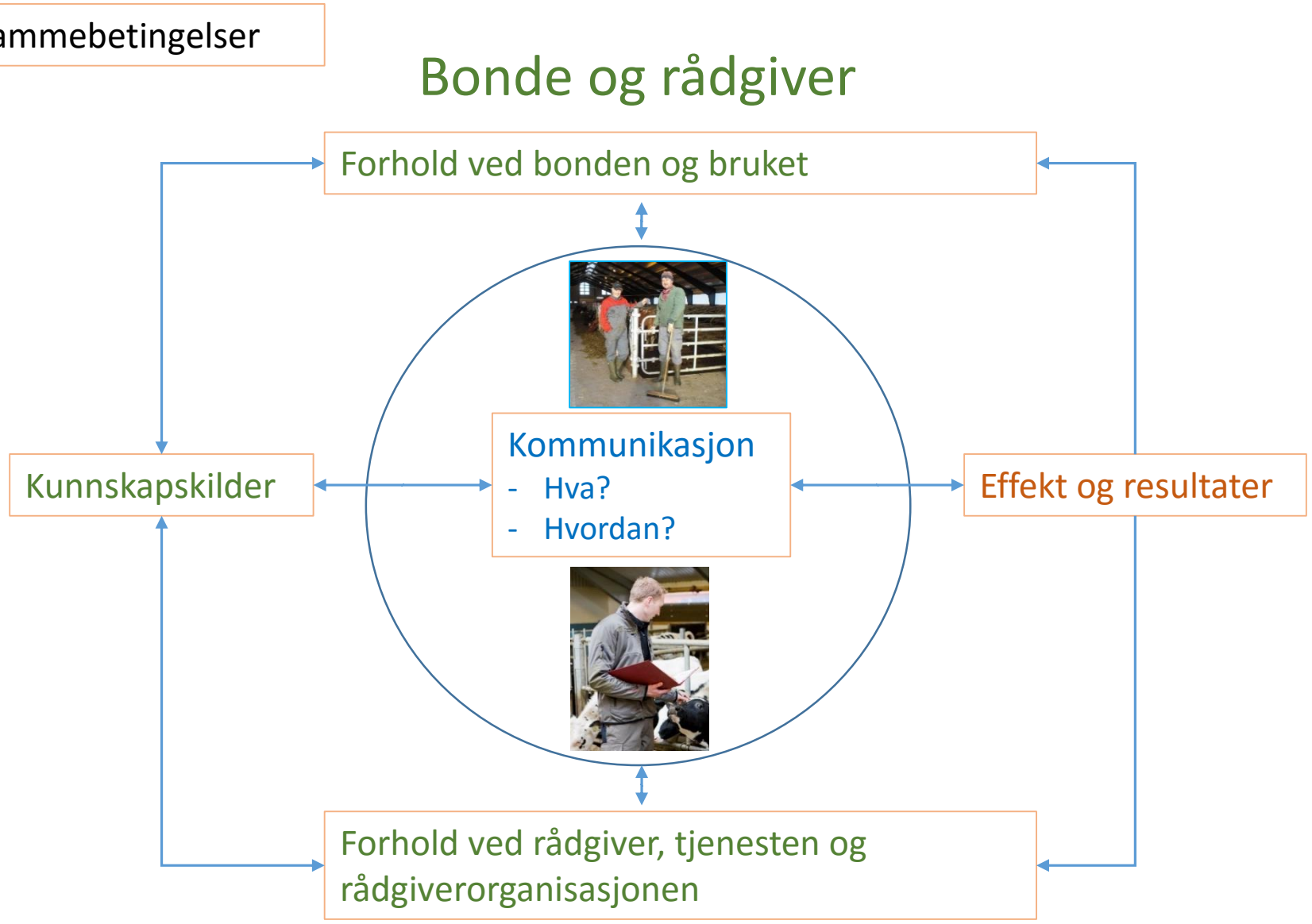


Foto: https://pixabay.com/no/photos/husdyr

Modell for studien



Hvordan skjer rådgivningsprosessen?

Typisk prosess

- Rådgiveren avdekker avvik for å identifisere behov og foreslår løsning
- Bonden vurderer konsekvenser av en løsning
- Diskusjon rundt implementering av løsning
  - Rådgiveren avhengig av å forstå konteksten for å gi råd og veilede bonden på en god måte
  - Bonden avhengig av diskusjon for å forstå hvordan løsningen kan anvendes på gården

«Optimal» grøntrådgivning (Mostraum, 2017)

- «Forhandla» seg fram til beste løsning ved å benytte rådgivers ekspert-kunnskap omkring plantefysiologi og bondens mer praktiske kunnskap omkring maskiner, utstyr og anvendelse
- Høy grad av *intersubjektivitet*, - utvikla felles plattform når de kommuniserer og det oppstår få misforståelser
- Fagkompetanse i kombinasjon med relasjonell kompetanse avgjørende for godt resultat

Foto: Ruralis

Hvorfor er noen bøndene passive?

- Flere bønder er ganske passive og responderer mest i samtale med rådgiver. Hva sier bøndene?
  - *«(…) møtene er de samme fra gang til gang (…) jeg vet hva rådgiveren vil snakke* om (…)» (melkebonde)
  - *«(…) Jeg regner med at mentor tar opp tråden fra forrige møte (…) jeg skjønner hva samtalen vil dreie seg om»* (svineprodusent)

Årsaker til at noen bønder kan oppfattes som passive

- Møtene har blitt en rutine, rollene er definert
- Gratis tjeneste påvirker trolig engasjementet – rådgiveren sitt møte
- Rådgiverens maktposisjon som kontrollør kan overskygge rådgiverrollen (Hansen et al. 2018)
- Rådgiverens kompetanse - fokuserer på det han kan
  - *(…) møtet var ok, men hvor nyttig det var, jeg vet ikke (…) (melkeprodusent)*
- Noen bønder skeptiske til å betale
  - *(…) Jeg skulle ønske bedre oppfølging, men det koster (…)* (*melkeprodusent*)
- Bonden liten kompetanse i å identifisere og formulere kunnskapsbehov, lav bestillerkompetanse

Bønder med høy bestillerkompetanse

- Svært bevisst på at de skal lære av rådgiverne

  «Når vi har rådgivning, det kan også være leverandører av utstyr, så er vi ganske på dem, for vi skal lære litt av dem» *(melkeprodusent)*

Foto: Ruralis

- Én bonde er bevisst egen rolle i å gjøre rådgiverne sine gode
  - *«Vi var misfornøyd med rådgiveren på meieri for 7-8 år siden. Da gikk vi til han og sa at nå må du skjerpe deg ellers må vi finne en annen. Da tok han seg selv i nakken og har blitt veldig bra»*
  - *«Du får den rådgiveren du ber om … rådgivere blir motivert av å få litte grann utfordringer … det gjelder å sparre hverandre gode»*
  - *«Når vi en sjelden gang inviterer en danske eller svenske hit, inviterer jeg rådgiveren sånn at han får ta del i kunnskapen …»* *(melke- og svineprodusent)*

Bli utfordret - viktig for gjensidig læring

Viktig dynamikk i rådgivningssammenheng:

- Når bøndene utfordrer rådgiverne, må rådgiverne skjerpe seg – læring begge veier og motivasjon for videre utvikling

Hvordan øke bondens bestillerkompetanse for rådgivning?

- Utfordre bønder på å definere behov, og gjennom diskusjoner og spørsmålstilling hjelpe til med dette (coaching tilnærming)
- Læringsprosess i møte med rådgiver

Foto: Ruralis

Hvordan oppfatter bonden besøket?

Bilde:https://pixabay.com/no/photos

- De fleste er fornøyde, ulike forventninger
  - Noen forventer å lære noe nytt og utfordrer rådgiver
  - Andre er fornøyd med en gjennomgang av drifta
- Av kritikk nevnes:
  - At rådgiverne utfordrer for lite på drifta
  - Savner tilbakemelding på egen praksis og tips om praksis hos andre bønder
  - Bonden sier ikke noe om dette til rådgiver – hvorfor ikke?
- Hva gjør bonde fornøyd med møtet?
  - Der rådgiver har høg faglig og relasjonell kompetanse, stor grad av intersubjektivitet, og bondens behov settes i fokus (Hansen et al. 2018)

Rådgiverrollen

ROLLER	NØDVENDIG KOMPETANSE
• Kontrollør • Rådgiver	Fagkompetanse - Vitenskapsbasert - Erfaringsbasert
• Veileder & diskusjons-partner • Motivator • Ivaretaker (bryr seg)	Relasjonell kompetanse - Formålsretta og forståelsesretta kommunikasjon - Empati - Etablere felles forståelse av situasjonen
• Kobler	Krever god kjennskap til andre aktører og tjenester for å «selge» disse

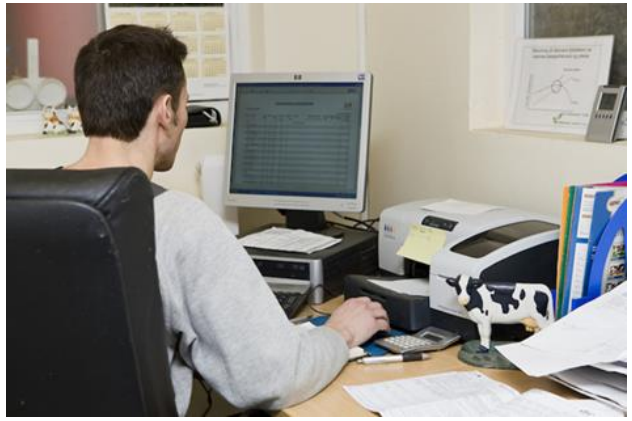


Foto: Colourbox og Ruralis

Motivator

- Ulike forhold motiverer bonden til endring
- Flere savner å bli utfordret
  - Sammen sette mål bonden skal nå til neste møte (uheldig hvis lenge mellom møter)
- Regnestykke som viser at det er økonomi i å endre praksis
- Gjøre det enklere for bonden å endre praksis
  - plan/tiltak/oppfølging
- Coaching - motivasjonsfaktor

Foto: Siri Juell Rasmussen i Nationen

Utvikling mot betalte tjenester - konsekvenser?

- Redusert tilgang på gratis tjenester
- Ett gratis besøk ikke alltid nok til å følge opp bønder på en god måte
- Ikke alle kjøper tjenester, redusert kontakt
- Større og mer avanserte bruk kjøper mer rådgivning enn andre?
- Fokus på større aktørers behov i teknologi- og kunnskapsutvikling og i utvikling av tjenestetilbud?
- Små bruk blir nedprioritert i rådgivninga – redusert tilgang til kunnskap

- Hva kan gjøres med dette?
  - Er flere gratis besøk en løsning?
  - Lavere pris for små bruk?
  - Grupperådgivning & annen type rådgivning?
  - Har myndighetene et ansvar?

Foto: Ruralis

TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN