

Rådgivningsbesökets utmaningar

Uppdatera det personliga mötet
- nya kanaler för miljörådgivning

9-10 november 2010, Arlanda stad

Hanna Ljunggren Bergeå
Hanna.Bergea@slu.se

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Huvudbudskap:

- Det finns en potential i det traditionella mötet mellan rådgivare och lantbrukare ute i fält
- Det personliga och fysiska mötet är svårt ersätta
- Samtalet är en resurs att lära sig använda

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Varför är det värt att prata om samtal?

- Det skulle bli bättre om rådgivare fick tid att ha reflekterande samtal, fick syn på vad de gör
- Beredskapen är låg för att introducera nya medarbetare i samtalsmetodiken – risk att kompetensen blir alltför personberoende
- Jämför andra yrkesgrupper där rådgivning sker – där tränas man i samtal under sin yrkesutbildning...

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Föredraget baseras på forskning om rådgivare:

- Videoinspelningar av faktiska rådgivningsbesök om miljöersättningar som en del i miljö- och landsbygdsprogram för Sverige 2000-2006
- Intervjuer med rådgivare och lantbrukare
- Enkät till 1000 svenska lantbrukare

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



När lantbrukare värderat vilka former av rådgivning som är viktigast för att vidta konkreta åtgärder... ...ligger "individuell rådgivning – träff på gården" i topp

Alternativen var:

- Individuell rådgivning – träff på gården
- Individuell rådgivning – träff hos rådgivaren
- Grupprådgivning, t ex erfa-grupper
- Seminarier
- Kurser/resor
- Fältvandringar/studiebesök
- Nyhetsbrev
- Enbart telefonrådgivning, utan personliga möten (lägst värderat)

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



När lantbrukare värderat vilka former av rådgivning som är viktigast för att utveckla dig själv och ditt företag...

- Samma alternativ gavs
- "Individuell rådgivning – träff på gården" i topp även här
- "Enbart telefonrådgivning, utan personliga möten" i botten även här

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



- Samtal och kommunikation innebär att två parter (minst) bygger upp något tillsammans
- "Det är inte ens fel att två träter"
– men det är rådgivarens huvudansvar att lära sig mer om detta, eftersom det är en del av era arbetsrutiner!



Varför pratar vi med varandra?

- Vi försöker förstå och göra oss förstådda
- Vi pratar för att vi tror att det är möjligt att förstå varandra och att det finns mer att förstå



Snedfördelningar i institutionella samtal

- S k institutionella samtal, (målorienterade samtal) där minst en av parterna är där i kraft av sitt professionella uppdrag, kännetecknas av **snedfördelningar**
- Dessa är ett faktum oavsett vad vi tycker om dem, och något man får hantera

*Vad de har för effekt?
Är det något du vill försöka ändra på? Eller
finns det ett självändamål att bevara dem?*



Fyra snedfördelningar

- Snedfördelning i deltagandet
Ex. att ställa frågor, föreslå saker att göra
- ...i kännedom om samtalet och den institutionella verksamheten
Ex. att känna till och sätta dagordningen
- ...i användning av och synen på kunskap
Ex. När den institutionelle lämnar besked gör hon det med noggrannhet och respekt
- ...i anspråk och tillgång till kunskap
Ex. den icke-institutionelle tonar ner vad hon vet

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Apropå att tydliggöra ramen för besöket

- Lantbrukaren: - Jag vet inte vad du letar efter?
Rådgivaren: - Växtlighet på marken och så träd och buskar.

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Besökets syfte tonas ner och förminskande ord används:

- Men då hinner vi gå runt där och **titta lite**
- Det är bara att åka dit och **titta**
- Jag **tittar lite** på vad det är som växer

Kan du se några fördelar med att tona ner syftet med besöket?

Kanske, men för att kunna delta på ett meningsfullt sätt behöver ramarna göras kända för båda deltagare

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Oklarheter i inledningen (1/2)

- I de besök jag sett är det oftast lantbrukaren som tar initiativet att fråga vad som ska hända
- Detta sker ofta inom besökets första minut
- Svaret sker ofta med bara en mening
- Ofta är det lantbrukaren som initierar aktiviteten med ett "då är det bara att börja då", "var ska vi börja?". Visar ej vad de ska göra, utan är mer som att dra igång det hela
- Det de ska göra: "Titta på markerna" – en form av standardformulering från lantbrukarens och rådgivarens sida

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Oklarheter i inledningen (2/2)

- Min reaktion: Slående hur lite information de byter
- För deltagarna är det oproblemiskt vid denna tidpunkt...
- ...men visar sig ofta orsaka problem längre fram under besöket
- I vissa fall har det inte blivit klart för lantbrukaren att han förväntas vara med under hela besöket
- Syftet med besöket utvecklas senare under besöket med utgångspunkt i något konkret

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



I samtalen dyker det också upp saker som man inte planerat för
– både en nackdel och en styrka med rådgivningsbesöken

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Exempel på oförutsedda företeelser:
Klagomål på någon icke närvarande (1/2)

- "I vanliga fall", d v s i andra icke-institutionella sammanhang är detta nära det vi kallar skvaller
- Den som klagat förväntar sig medhåll från den andre parten
- Medhålllet leder till samhörighet

Hur skulle du som rådgivare agera om den lantbrukare du står framför börjar klaga på någon? Spelar det någon roll om det gäller jordbrukspolitiken, lantbrukarens granne, en kollega till dig, en konsult?

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Exempel på oförutsedda företeelser:
Klagomål på någon icke närvarande (2/2)

- Klagomålen dyker upp i sammanhang där det är bäddat för det
- Rådgivaren balanserar mellan att visa lantbrukaren förståelse och att hålla sig neutral i frågan, värna sin professionella identitet
- Klagomål hanteras inte av någon annan instans. Därför viktigt att de ges utrymme någonstans, även om det känns som att de gör besöken ineffektiva
- För att kunna mötas kan vissa saker behöva behandlas först, för att rensa luften.
- Klagomål är exempel på något som inte går att förutse i besöken, men som går att förbereda sig på.

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se



Några utmaningar

- Träna er i att se valet ni har i olika situationer
- Dela erfarenheter med varandra
- Diskutera hur ni samtalar i konkreta situationer
- Bygg in tillfällen till reflekterande samtal i arbetsrutinerna
- Se över hur ni organisatoriskt kan underlätta för erfarenhetsutbyte
- Gör det belönande för individen *och* organisationen att fokusera på *hur ni rådger* snarare än rådets innehåll

Swedish University of Agricultural Sciences
www.slu.se


