



Sveriges lantbruksuniversitet
Fakulteten för Veterinärmedicin och husdjursvetenskap
Institutionen för kliniska vetenskaper

Mjölföretagaren och veterinären
– en kommunikationsfråga
Pilotstudie

Paulina Håkansson

Uppsala

2010

Examensarbete inom veterinärprogrammet

ISSN 1652-8697
Examensarbete 2010:64

Mjölföretagaren och veterinären
– en kommunikationsfråga
Pilotstudie

Paulina Håkansson

*Handledare: Renée Båge,
Avdelningen för reproduktion, Institutionen för kliniska vetenskaper
Biträdande handledare: Ylva Persson Svensk Mjök och SVA*

*Examensarbete inom veterinärprogrammet, Uppsala 2010
Fakulteten för Veterinärmedicin och husdjursvetenskap
Institutionen för kliniska vetenskaper
Kurskod: EX0239, Nivå X, 30 hp*

*Nyckelord: kommunikation, besättningsrådgivning, mjölkproduktion
Online publication of this work: <http://epsilon.slu.se>
ISSN 1652-8697
Examensarbete 2010:64*

Innehållsförteckning

Summary	5
Sammanfattning	5
Inledning.....	6
Syfte	6
Litteraturoversikt.....	7
Material och metoder	9
Analysmetod.....	10
Resultat.....	12
Diskussion	16
Konklusion	20
Bilaga 1	21
Frågor till företagaren:	21
Frågor till veterinären:.....	22
Källförteckning.....	23
Tryckta källor	23
Källor tillgängliga på internet	24
Personliga meddelanden.....	25

Summary

Effective communication is usually not known to be one of the veterinarian's strengths. Four of five complaints to the disciplinary board deal with misunderstandings or lack of commitment.

The purpose of this study was to investigate how skillful the veterinarian communicates his or hers advice to the dairy farmer.

Five specific counseling situations with five veterinarians have been evaluated. All had undergone Swedish Dairy Association's course "Hälsopaket Mjök". The sessions were recorded and analyzed regarding the structure, LSF (listen, summarize, continue to ask questions), SMART goals, open or closed questions and balance of the conversation.

Veterinarians in this study know how they in theory should use effective communication; however they do not practice this to the extent that they should. Dairy farmers have generally been satisfied with the veterinarian's input. But the survey shows that there is room for improvement within the veterinary medical advice. Veterinarian's communication with dairy entrepreneurs needs improvement! This is achieved through structure and good balance in the communication.

Sammanfattning

Effektiv kommunikation är oftast inte en av de starka sidorna hos veterinärer. 4 av 5 klagomål hos ansvarsnämnden handlar om missförstånd eller bristande engagemang.

Syftet med den här studien är att undersöka hur skickligt veterinären kommunicerar sin rådgivning till mjölkföretagaren.

Fem konkreta rådgivningssituationer med fem veterinärer utvärderades. Samtliga hade genomgått Svensk Mjölks kurs "Hälsopaket Mjök". Samtalen spelades in och analyserades med avseende på struktur, LSF (lyssna, summera, fortsätta ställa frågor), mål enligt SMART, öppna eller slutna frågor och balans i samtalet.

Veterinärerna i undersökningen vet vad de i teorin bör göra för att använda effektiv kommunikation, men de praktiserar inte detta i den grad de kunde göra. Mjölkföretagaren har överlag varit nöjd med veterinärens insats. Men undersökningen visar att det finns utrymme för förbättring inom veterinärmedicinsk rådgivning. Veterinärers kommunikation med mjölkföretagaren behöver förbättras! Detta uppnås genom struktur och god balans i kommunikationen.

Inledning

En framgångsrik veterinär är beroende av att ha vetenskapligt grundad kunskap och yrkesmässig skicklighet i god kombination. Förutom det krävs en god förmåga till kommunikation via tal, skrift, lyssnande och läsande samt inte minst avläsande av motparten.

Statistik från Jordbruksverket (2010) visar att mjölkbesättningarna i Sverige har ändrat storlek från små familj jordbruk till stora besättningar med anställd personal under de senaste 35 åren. Totalt har antalet mjölkkor minskat med ca 46 % eller 300 000 djur sedan 1980 (Jordbruksstatistik årsbok 2010). Antalet mjölkföretag har minskat med 86 % t.o.m. år 2009. Trenden med färre men större jordbruk tycks fortgå. Antalet företag med mjölkkor har minskat med 7 % sedan 2008, dvs. från 6500 till 6000 företag. Samtidigt har den genomsnittliga besättningsstorleken stigit med 7 %, dvs. från 55 till 59 mjölkkor. I tabell 1 visas förändringen i antal mjölkbönder, kor och avkastning de senaste fem åren.

	År				
	2005	2006	2007	2008	2009
Mjölkbönder i 1000-tal	8	8	7	7	6
Kor 1000-tal	393	388	370	357	357
Avkastning kg mjölk/ko	8163	8175	8178	8372	8324

Tabell 1. Mjölkbönder, mjölkkor och avkastning (Svensk Mjolk 2010)

Veterinärens uppgift i praktiken har under tidigare år genomgått en förändring från att behandla enskilda individer till att behandla stora grupper av djur (Noordhuizen, 2001). Detta har medfört ökade krav på att veterinären ger relevant och professionell rådgivning och att den kommuniceras på rätt sätt. Rådgivningen handlar då inte bara om djurhälsa, utan även om djurskydd, mjölkproduktion, mjölk kvalitet, livsmedelssäkerhet och folkhälsa samt tillhörande miljöfrågor.

Den här studien ska förhoppningsvis ge ett incitament och vara en inspirationskälla för mer omfattande kommunikationsforskning på området.

Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur skickligt veterinären kommunicerar sin rådgivning till mjölkföretagaren.

Litteraturoversikt

Inom veterinärmedicinen finns endast sparsam forskning om praktisk kommunikation, men dess betydelse blir allt viktigare (Shaw *et al.*, 2004). Det finns däremot omfattande forskning inom humanmedicinen om kommunikation mellan läkare och patient (Shaw *et al.* 2006). Trots skillnaderna mellan områdena finns många likheter. Både läkare och veterinärer strävar efter ett bättre hälsoläge hos patienten och möjligheten att tillfredsställa kundens/patientens/djurägarens önsningar. För att nå målet måste en god kommunikation mellan läkare och patient finnas (Shaw *et al.*, 2004).

”If I listen, I have the advantage: if I speak, others will have it.”

Arabiskt ordspråk

Effektiv kommunikation är oftast inte en av de starka sidorna hos veterinärer (Lewis & Klausner, 2003, Noordhuizen *et al.* 2008). Med effektiv kommunikation menas att den stimulans som skickas iväg av avsändaren, exakt motsvarar den stimulans som upplevs och besvaras av mottagaren (Tubbs *et al.* 1974). Se exempel i figur 1.

$$\frac{M}{A} = \frac{\text{Mottagarens uppfattning}}{\text{Avsändarens uppfattning}} = 1$$

*Figur 1. Exempel inom effektiv kommunikation (Tubbs *et al.* 1974).*

Att använda en vårdstrategi med relationen i centrum skulle ta mer tid menar många (Shaw *et al.* 2006). Detta eftersom extra tid skulle krävas för att få fram hela spektrat av patientens problem, skriva journal, och involvera patienten i beslutsfattandet om framtida behandlingar. I studier inom humanmedicinen har man funnit att god kommunikationsförmåga, en förbättrad precision och effektivitet för insamling av fakta, samt en förbättrad förståelse av hur rekommendationer tas emot, sammantaget resulterat i en tidsvinst.

Inom animalieproduktionen finns ett stort behov av rådgivning som kanske inte i första hand syftar till att minska påtagliga, akuta sjukdomsproblem utan snarare identifierar rutinmoment i skötsel, utfodring och djurhälsovård som kan förbättras för att optimera besätningens produktionseffektivitet och vinst. Svårigheten är att motivera en djurägare till förändring när inte problemen är uppenbara. Motivation är ett viktigt element i beteendeförändring (Stenuten *et al.* 2009).

Noordhuizen *et al.* (2008) påpekar att brister i veterinärers kommunikation och en ovilja att investera i diskussioner är en orsak till framtida kundförluster.

Klinkert (2009) visar att 78 % av klagomålen hos veterinärmedicinska ansvarsnämnden i EU-domstolens tribunal handlar om missförstånd eller beror på att veterinären inte varit tillräckligt engagerad, haft värderingar och normer som skilt sig från kundens eller inte tagit kundens klagomål på allvar. Klagomålen kan ofta härledas till ineffektiv och otillfredsställande kommunikation. P-G Öjeheim, ordförande i svenska veterinärmedicinska ansvarsnämnden, bekräftar att liknande förhållanden gäller i de fall då svenska veterinärer anmäls (personligt meddelande, 21 september, 2010).

God kommunikation och konsultation bygger på att man har en struktur för sitt samtal (Klinkert, 2009; Tubbs *et al.*, 1974). Jansen (2010) har visat att det finns behov av förbättring inom veterinärers kommunikation med mjölkföretagaren. Detta skulle kunna uppnås om veterinärer använde ett mer kundorienterat, förebyggande tillvägagångssätt och genom att anamma elementär kommunikationsteknik i sin rådgivning, nämligen att strukturera ett rådgivande samtal i tre baskomponenter (S.L. Tubbs *et al.* 1974): introduktion, huvuddel och slutsats.

Introduktionen är den del som anger tonen på samtalet (S.L Tubbs *et al.*, 1974; Silverman *et al.*, 1999) och syftar till att:

- introducera rådgivningen till mottagaren
- få mottagaren att känna sig säker och avspänd
- klargöra anledningen till rådgivningen för mottagaren
- ange de olika punkterna som kommer att beröras under rådgivningstillfället

Huvuddelen, dvs. själva rådgivningen av samtalet bör vara noga planerad för att nå bästa resultat. Veterinären bör ha en förberedd dagordning för vilka diskussionsämnen som ska tas upp och att de reds ut.

Slutsatsen bör sammanfatta samtalet. Detta för att båda parter ska ha chansen att rätta till eventuella missuppfattningar, för att få ett bra avslut och för att sätta upp rimliga mål inför nästa möte. Mål enligt SMART-modellen (specifika, mätbara, uppnåeliga (achievable), realistiska, tidsbegränsade) är då att rekommendera. Mjölkföretagarens egna mål kan rådgivaren lirka fram genom att ställa så kallade öppna frågor, som inte har givna svarsalternativ som ja eller nej (frågor som startar med hur, vad, var, när och varför).

LSF som betyder att man först *lyssnar*, sen *summerar*, och därefter *fortsätter ställa frågor*. Även kallat aktivt lyssnande menar Jansen (2010) minskar riskerna för missförstånd och ensidig kommunikation.

För att studera balansen i kommunikationen har Jansen (2010) använt parametrarna *antalet ord, frågor* och *nya ämnen* som tas upp till diskussion.

Material och metoder

Fem veterinärer ingick i studien. Samtliga hade genomgått Svensk Mjölks kurs "Hälsopaket Mjök", där bland annat rådgivningsmoment ingår. Veterinärerna valdes så att det i möjligaste mån blev viss spridning i landet och jämn könsfördelning: två män och tre kvinnor.

Rådgivningssituationerna ägde rum hos mjölkföretagare i Hudiksvall, Kisa, Uppsala, Falköping och Västerås. Alla mjölkföretagare utom en var män. I fyra av fem konversationer deltog flera personer i den rådgivande situationen. Antalet närvarande och deras könstillhörighet varierade på de olika gårdarna.

Inför besättningsbesöket fick veterinärerna en beskrivning av studien per e-post. De kontaktades därefter på telefon för att reda ut eventuella oklarheter inför inspelningen av rådgivningen. Före rådgivningsdagen fick också mjölkföretagaren ge sitt medgivande till att en extern observatör skulle närvara och spela in samtalet.

På gården samtalade den rådgivande veterinären med lantbrukaren och situationen spelades in med hjälp av en diktafon (Olympus, WS-450S, Olympus Imaging Europa GmbH, Hamburg, Germany). Samtalens längd varierade mellan 81 och 101 minuter.

Veterinären och mjölkföretagaren fick efter samtalet fylla i var sitt formulär med frågor för utvärdering av samtalet. (Bilaga 1.)

Analysmetod

Konversationen analyserades enligt Jansen (2010) med utvalda parametrar inom standardiserad språklig rådgivningsteknik: struktur, LSF, SMART, öppna eller slutna frågor och balans. Parametrarna preciseras i tabell 2. Hur dessa parametrar behandlats i undersökningen kommenteras närmare nedan. Under analysen studerades samtliga konversationer med veterinären, medan konversationer mellan anställda uteslöts i analysen.

Struktur. För att kunna bedöma kommunikationens struktur sattes olika rubriker såsom "Introduktion", "Huvuddel" och "Slutsats". Därefter utvärderades subjektivt om veterinären berört dem och hur mycket vikt han/hon lagt vid dem. Det skedde ingen räkning av ord eller mätning av tid, utan bara uppskattning av vilken rubrik de lade mest vikt vid. Detta "betygsattes" enligt följande:

- 0 = Berör inte rubriken
- 1 = Berör rubriken men utför det mindre bra.
- 2 = Berör rubriken och utför det bra.

Aktivt lyssnande. I parametern "aktivt lyssnande" har en utvärdering om veterinären använt sig av LSF gjorts. Veterinärens förfrågningar om hon/han förstått mjölkföretagarens dialektala ord rätt räknats. I den här studien har inte ickeverbala värden räknats, dvs. kroppsspråk i form av nickningar, minspel, gester etc.

SMART. Huruvida veterinären använt sig av mål enligt SMART anges med ja eller nej.

Öppna/slutna frågor. Antalet öppna och slutna frågor räknades och sammanställdes.

Balans. Balansen mättes genom att ord, frågor och nya ämnen som tagits upp till diskussion räknades med hjälp av en handräknare.

Tabell 2. Parametrar som använts för att utvärdera rådgivningstekniken hos veterinärerna.(egen tabell)

Parameter	Beskrivning	Värderingsvägledning
Struktur	1.Introduktion	Ex: "Hur mår ni?" "Jag är här idag för att vi förhoppningsvis ska komma fram till hur ni ska få en bättre lönsamhet i verksamheten." "Idag kommer vi att gå igenom etc."
	2. Huvuddel	Ex: "Jag har tittat på lite siffror när jag förberedde mötet och då fann jag att etc." Har veterinären en agenda?
	3. Slutsats	Används en summering i slutet av samtalet?
LSF	Lyssna, summera, fortsätta ställa frågor	Används aktivt lyssnande? Ex: "Så, fyra kalvar fick diarré förra veckan, två kalvar har navelinfektion säger du. Hur ser era råmjölksrutiner ut?"
SMART	Specifika, mätbara, uppnåeliga (achievable), realistiska och tidsbegränsade mål	Används mål enl. SMART? Ex: "Så, till nästa möte kommer ni att ha byggt kalvningsboxarna som vi talat om och förhoppningsvis börjat använda dem?"
Öppna/slutna frågor	Använder veterinären öppna frågor (som inte har givna svarsalternativ) eller slutna frågor som enbart besvaras med "ja" eller "nej"?	"Varför tror du kalvarna har diarré?"
Balans	1. Antal ord	Hur många ord som sägs av respektive part. (Orden räknas.)
	2. Antal frågor	Hur många frågor som ställs av veterinär respektive lantbrukare. (Frågorna räknas.)
	3. Nytt ämne	Bedömning av vem som flest gånger tar upp ett nytt ämne till diskussion

Resultat

Samtliga veterinärer hade en inledning på sitt samtal och alla utom en utförde den enligt de riktlinjer jag satt upp för studien (se tabell 3). Samtliga berörde också huvuddelen. Två av fem veterinärer gjorde det bra. De övriga hade dålig struktur och verkade mindre förberedda på samtalet. Slutsatsen likaså, två av de fem samtalen hade en väl genomförd slutsats.

Mål enligt SMART användes i tre av fem samtal.

I två av samtalen lyssnade veterinären på bondens åsikter, sammanställde och fortsatte efter det att ställa frågor (LSF).

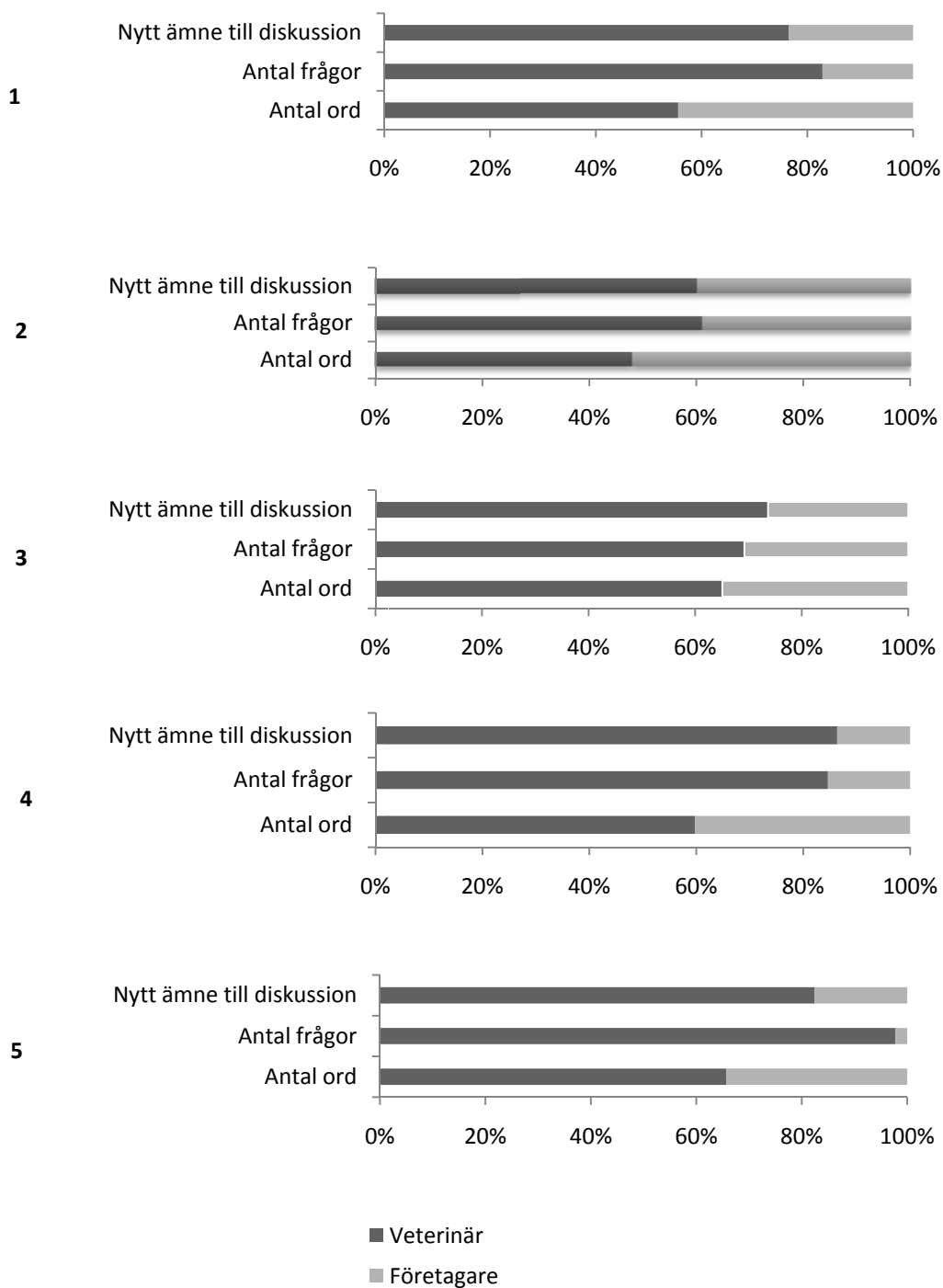
Av frågorna var 55 % i medeltal slutna (min 34 %, max 77 %).

Balansen i konversationen varierade mellan samtalen (se tabell 4). I genomsnitt stod veterinären för 74 % av nya diskussionsämnen (min 60 %, max 86 %), 79 % av alla frågor som ställdes (min 60 %, max 97 %) och 60 % av orden som sades (min 48 %, max 65 %).

I alla utom ett samtal kände veterinär och mjölkföretagare till varandra sedan tidigare.

Mjölkföretagarna var i stort sett nöjda med veterinärernas insats (se tabell 5).

Besök nr:



Tabell 3. Balansen i de fem olika samtalen angivet i procent av samtalet fördelat mellan veterinär (mörk stapel) och företagare (ljus stapel)

Tabell 4. Analysparametrar ur veterinärens kommunikation med mjölkföretagaren

Besök nr	Duration (min) ¹	Antal deltagare ²	Inledning ³	Huvuddel ³	Slutsats ³	SMART ⁴	LSF ⁵	Öppna/Slutna frågor ⁶
1	81	4	2	2	2	Ja	Ja	66/34
2	85	5	1	1	1	Ja	Nej	40/60
3	93	3	2	2	2	Ja	Nej	33/67
4	40	2*	2	1	1	Nej	Nej	64/36
5	101	3	2	1	1	Nej	Ja	23/77

1. Total tid av rådgivande samtal.

2. Totalt antal deltagare i samtalet inkl veterinär och exklusive observatören.

3. 0 = Berör inte punkten 1 = Berör punkterna men utför det mindre bra. 2 = Berör punkterna och utför det bra.

4. Mål enligt SMART. Specific, measurable, achievable, realistic, time bound.

5. Lyssna, summera fortsätta ställa frågor

6. Anges i %

* Vid besöket stod ytterligare fem personer i utkanten av rummet och lyssnade på samtalet.

Tabell 5. Veterinärens och mjölkföretagarens egna uppfattningar av samtalet.

Besök nr:	1		2		3		4		5	
Veterinär (Vet)/ Mjölkföretagare (MF):	Vet.	MF	Vet.	MF	Vet.	MF	Vet.	MF	Vet.	MF
1. Hur uppfattade ni samtalet i stort?	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
2. Hur uppfattade ni er insats?	3	4	4	4	3,5	4	4	3	3	4
3. Hur uppfattade ni mjölkföretagarens/ veterinärens insats?	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5
4. Känner ni företagaren/veterinären sedan tidigare?	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1
5. Hur är relationen med företagaren/ veterinären ?	3	3	3	3	2	3	3	3	0	0

I tabellen står siffrorna för följande:

Fråga 1–3 bedöms med en skala 1–5. Där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

Fråga 4. 1 = Nej, har aldrig träffats förut. 2 = Ja, vi vet vem det är. 3 = Ja, vi har känt varandra länge.

Fråga 5. 0 = Icke befintlig. 1 = Mindre bra. 2 = Ganska bra. 3 = Bra.

Diskussion

Det här är en pilotstudie, dvs. en förstudie för att eventuellt studera kommunikation mellan veterinär och mjölkföretagare mer ingående. På grund av studiens ringa storlek är den inte representativ för veterinärer och mjölkföretagare som grupper. Det krävs både mer kvalitativa och kvantitativa studier för att få ett representativt resultat. Man skulle till exempel kunna undersöka om det finns någon skillnad mellan manliga och kvinnliga veterinärer i sättet att kommunicera sin rådgivning? Spelar det någon roll om det sitter en observatör med under samtalet eller hur många deltagare det är?

I studien var allt mellan en och fem personer med vid rådgivningssituationen, förutom mig och den rådgivande veterinären. Jag har valt att bedöma dem alla som "mjölkföretagaren" när jag analyserat de olika parametrarna. I besök nr två var det fem deltagare vid rådgivningstillfället. När man tittar på mängden talade ord skiljer sig det här besöket från de övriga. Har det med antalet deltagare att göra? I Jansens (2010) rapport har hon valt att inte ta med de tillfällena där det varit fler än en deltagare i det rådgivande samtalet. I samma studie har hon exkluderat rådgivande samtal i balansanalysen och sådana tillfällen där det varit en kvinnlig veterinär och en manlig mjölkföretagare. Detta eftersom hon anser att det är en viktig felande faktor i interaktionen mellan människor och där kommunikationsstilen hos läkare och veterinärer enligt hennes källor annorlunda mellan män och kvinnor (Ex. Miller, 2008).

Ordräkningen var tidsödande och kunde inte bli exakt. Å andra sidan var jag inte intresserad av exakt hur många ord varje part sa, utan mer att se en trend. Inom kommunikationsforskning används en metod där man skriver ner intervjun i ett textdokument. Man räknar med att en timme intervju tar ca fem timmar att skriva ner i ett textdokument för en transkriberare utan större erfarenhet (Kvale, 1997). Jag har valt att inte använda mig av den metoden, utan valde istället att lyssna på samtalet upprepade gånger och räkna orden för hand. Det gav en subjektiv bedömning, men så är även fallet när man skriver ned intervjun i ett textdokument. Räknar man med ord som: liksom, hmm, och ööö? Räknar man med frågor som "Vill du ha påtår?"

En avslappnad intervjusituation bidrar till att bygga en bra relation mellan mjölkföretagaren och veterinären, vilket skapar en grund för en trevlig och meningsfull rådgivning (Klinkert, 2009). I den här studien hade samtliga samtal en god stämning vid rådgivningstillfället och gav alltså ett bra utgångsläge för lyckad rådgivning.

Mjölkföretagarna har överlag varit nöjda med veterinärernas insatser. Betyget är i medeltal 4,2 på en femgradig skala, där 1 är inte alls nöjd och 5 är mycket nöjd (se tabell 5). Trots detta visar resultaten att strukturen på samtalen inte varit helt optimala (se tabell 4).

För att uppnå effektiv rådgivning anses det mest väsentliga vara att: 1) ha en god struktur i konversationen; 2) lyssna aktivt (LSF: lyssna, summera, fortsätta ställa frågor); 3) ha mål enligt SMART; 4) ha balans i samtalet så att båda parter kommer till tals.

Samtliga veterinärer hade en struktur i sitt samtal, men kvaliteten på strukturen varierar. Att tre av fem samtal hade bristande kvalitet i både sin huvuddel och slutsats beror enligt mina observationer på dålig förberedelse före mötet. Veterinärerna bör anstränga sig för att få en god struktur i sitt samtal då den är mycket viktig för effektiv rådgivning (Jansen, 2010). Strukturen kan förbättras genom att:

- ha en inledning där dagens punkter och en eventuell återblick från tidigare möten diskuteras
- ha en huvuddel som är väl planerad och förs fram så att mjölkföretagaren kan och vill ta till sig informationen som veterinären vill förmedla
- summera slutsatserna av dagens möte och utvärdera målen enligt SMART-modellen.

Mål enligt SMART användes i tre av fem samtal. Dessa tre veterinärer använde sig alla av ett dataprogram som heter ”HPM Djurhälsokostnader”(Personligt meddelande, Landin Håkan, 14 november 2010). I programmet får mjölkföretagaren se var han/hon ligger i exempelvis kalvdödlighet jämfört med medelbesättningen i Sverige och får utifrån det sätta egna mål som han/hon känner är uppnåeliga. Detta uppmuntrar dels ekonomiskt och dels psykologiskt. SMART som en typ av målguide behövs för att kunna diskutera och utvärdera exempelvis strategier för att förbättra djurvälståndet på kort och lång sikt (Noordhuizen et al., 2008).

Öppna frågor uppmuntrar mjölkföretagaren att delge sin syn på problemet (Silverman et al. 1999). Det ger stöd och förståelse för veterinären hur företagarens perspektiv ser ut. Det främjar även dennes delaktighet i samtalet. Kommunikation med allt för mycket slutna frågor begränsar möjligheten till förståelse och kan resultera i felaktiga slutsatser från veterinärens sida. I den här studien var i genomsnitt 55 % av frågorna slutna. Det finns inte någon rekommendation för hur mycket av samtalet som ska bestå av öppna respektive slutna frågor. Silverman et al. (1999) menar att man bör använda en så kallad ”trattstrategi” för att samla in den information man behöver som veterinär. Detta innebär att man börjar intervjun med breda, förberedande och öppna frågor och sedan utveckla samtalet till mer specifika, direkta och slutna frågor för att klargöra detaljerna.

“Most leaders die with their mouths open. Leaders must know how to listen – and the art of listening is more subtle than most people think it is. But first, and just as important, leaders must want to listen.” (Ronald Heifets, 2005)

Vid två av de fem rådgivande tillfällena användes LSF (se tabell 4). Silverman et al., (1999) rekommenderar att man vid rådgivning först lyssnar, summerar det man uppfattat och därefter fortsätter ställa frågor. På så sätt undviker man att det blir en ensidig kommunikation samtidigt som man undviker att ge en allt för stor mängd information på en gång. Syftet med denna teknik är att öka återkopplingen, förståelsen och engagemanget för nya lösningar hos kunden. Metoden innebär att informationen ges i små portioner, som följs av en repetition för att kontrollera förståelsen innan man går vidare. Informationsprocessen blir då till gagn för

företagarens behov samtidigt som det ger företagaren en möjlighet att delta. Att skapa en gemensam förståelse och uppmuntra ett delat beslutsfattande ökar överensstämelsen och därigenom ökar man chanserna för en förbättrad djurhälsa (Shaw et al., 2004).

Balansen mellan veterinärens och mjölkföretagarens kommunikation varierar. Att ha en balanserad konversation är viktigt. Chanserna att uppnå en god kommunikation ökar om andelen nya ämnen, antalet frågor och mängden ord är av något så när lika stor mängd från båda sidor (Shaw et al., 2004; Klinkert, 2009). Resultaten i den här studien visar att det i samtliga fall är veterinären som ställer flest frågor (79 %), tar upp flest nya ämnen (74 %) och pratar mest (60 %). Sammantaget visar detta en kommunikation som till sin karaktär är enkelriktad.

Att investera i kommunikationskompetens är viktigt för att förbättra resultaten i veterinärmedicinsk praxis (Shaw et al., 2004). Veterinärer bör utveckla en sorts personlig kommunikations-verktyglåda. God kommunikation består av definierade färdigheter som kan övas upp genom upplevelsebaserat lärande enligt Shaw et al., (2004). Det liknar förvärv av kliniska färdigheter, såsom auskultation och palpation. Att lära sig att kommunicera kräver upprepad praxis, vägledning och återkoppling. Man kan till exempel börja med en demonstration, fortsätta med en övning i form av en interaktion med en simulerad kund i ett kliniskt scenario, återkoppling (exempelvis vägledning och mentorskap), självreflektion, självkorrigering och repetition. Detta upprepas tills kommunikationen sker på ett konsekvent och effektivt sätt. Kursen veterinärerna gått inom "Hälsopaket Mjolk" innehåller ett delmoment som heter "Kommunikation". Momentet är en fingerad rådgivningssituation där kursdeltagarna delas in i grupper. Där varje grupp består av en "mjölkföretagare", en veterinär och en observatör. Övningen går ut på att ställa öppna frågor och att vara en god lyssnare. Observatören ger efter rådgivningssituationen en återkoppling. Övningen utförs två gånger (personligt meddelande Johan Waldner, 19 november 2010).

Vid en av intervjuerna upplevde mjölkföretagaren att deras veterinär skärpte sig, dvs. pratade mindre och lyssnade mer och att mjölkföretagaren på så sätt fick dela med sig av sina åsikter i högre grad än tidigare. Vid tre av intervjuerna sa veterinärerna att de kände att mjölkföretagaren och de själva påverkades av att det satt en observatör med under samtalet. Det kan ha påverkat resultaten i undersökningen. Detta stämmer inte överens med övriga rapporter jag läst. Den som behandlar detta mest ingående är Jansen (2010) som skriver att ingen av de veterinärer hon observerat kände sig störda eller påverkade av att hon var med. Ytterligare ett resultat kommer fram i och med dessa uppgifter. Det vittnar om att när veterinären tänker på sin kommunikation och försöker använda den nya typen av rådgivning som de fått lära sig i "Hälsopaket Mjolk" upplever företagaren det som positivt och att de känner sig mer motiverade och delaktiga. Veterinärerna i den här studien har kunskapen om effektiv kommunikation, men mer övning krävs för att de ska kunna använda och leverera den till fullo – något som Waldner håller med om (personligt meddelande, 19 november 2010).

I den här studien försvarade flera veterinärer sitt så kallade frågestyrda beteende¹ efter samtalet med att kunden var svår och inte mottaglig för rådgivning i den utsträckning de hade hoppats på, att det fanns ekonomiska aspekter inblandade och att det ofta är svårt att motivera kostnaden om kunden inte ser resultat på en gång. På grund av detta menade de att det var svårt att praktisera den mer proaktiva² rådgivningstekniken. I Jansens (2010) rapport beskriver hon liknande reaktioner. De veterinärer hon observerat ville enligt sig själva sköta rådgivningen på ett proaktivt sätt framför deras tidigare naturliga frågestyrda tillvägagångssätt. Av någon anledning verkar det finnas ett slags spänning mellan veterinärers vilja att ha en mer proaktiv rådgivning och deras naturliga frågestyrda beteende. Veterinärer kan därför antas uppleva en kognitiv dissonans (Jansen, 2010), vilket betyder att vederbörandes attityder och handlingar är i konflikt med varandra. Ett sätt att komma till rätta med detta är att försöka förändra antingen attityderna eller handlingarna så att de båda blir förenliga med varandra (Nationalencyklopedin "Dissonansteori", 2010). Detta är svårt och vederbörande ger ofta flera argument där de försvarar sitt frågestyrda beteende (Jansen, 2010). En av de veterinärer som var med i studien kommenterade sin egen kommentar som han sagt till försvar på sitt beteende och sa: "Det är jag som å andra sidan ska motivera dem på rätt sätt för att uppnå sina mål oavsett motsättningar som jag anser finns." Enligt Wedin et al., (1995) anpassar en skicklig intervjuare sin intervju så att den når alla typer av människor i olika behov.

Vid alla rådgivande tillfällen utom ett kände veterinär och mjölkföretagare till varandra sedan tidigare. Frågan man skulle kunna ställa sig är: Hur mycket betyder en upparbetad relation mellan veterinär och mjölkföretagare för resultatet av rådgivningen? I Jansens (2010) rapport beskriver hon att mjölkföretagare som har en intensiv kontakt med sin lokala veterinär, t.ex. genom deltagande i studiegrupper organiserade av honom eller henne, ledde till en betydligt bättre hälsa hos besättningarna. Detta säger inget om att det skulle vara sämre om det är en ny kontakt med en veterinär, utan mer om vikten av att veterinären håller kontakten och följer upp sina fall.

Veterinärutbildningen är av tradition inriktad på behandling av det enskilda djuret. Med tanke på att gårdarna blivit färre och större är besättningsrådgivning mer angelägen idag än tidigare. Är nytexaminerade veterinärer redo att ge sådan rådgivning? Noordhuizen et al., (2008) diskuterar samma fråga. Om inte, finns det fortbildning som förbereder veterinärer på detta?

¹ Frågestyrt beteende = när veterinären ställer slutna frågor, ger instruktioner om hur saker och ting ska göras, när han/hon sätter upp de mål som ska uppnås. Ett beteende som inte inbjuder till delaktighet från mjölkföretagarens sida.

² Proaktivt beteende = veterinären inriktad på att i samtal med mjölkföretagaren förbereda förutsebara framtida situationer och ofta på att förhindra att något oönskat inträffar. Proaktivt beteende är en komponent i så kallad effektiv rådgivning.

Konklusion

Veterinärerna i undersökningen vet vad effektiv rådgivning innebär genom de kurser de gått, men de praktiserar den inte i den grad de borde. De kämpar med en kognitiv dissonans. De skulle kunna vända sina upplevda svårigheter till möjligheter genom att använda den mer proaktiva, kundorienterade rådgivningstekniken.

Resultaten av den här studien visar att mjölkföretagaren överlag är nöjd med veterinärens insats. Men undersökningen av de olika parametrarna i veterinärernas rådgivningsteknik visar att det finns utrymme för förbättring inom veterinärmedicinsk rådgivning.

Pilotstudien visar att det finns frågeställningar som skulle kunna belysas ytterligare genom större studier.

Bilaga 1

Veterinären och mjölkföretagaren fick efter samtalet svara på några frågor för utvärdering av samtalet.

Frågor till företagaren:

Hur uppfattade ni samtalet i stort?

Hur uppfattade ni er insats?

Hur uppfattade ni veterinärens insats?

(Bedöms med en skala 1–5. Där 1 är mycket dålig och 5 är mycket bra. (Jansen, 2010))

Känner ni veterinären sedan tidigare?

1 = Nej, har aldrig träffats förut.

2 = Ja, vi vet vem det är.

3 = Ja, vi har känt varandra länge.

Hur är relationen med honom/henne?

0 = Icke befintlig, dvs. har inte träffats tidigare

1 = Mindre bra

2 = Ganska bra

3 = Bra

Frågor till veterinären:

Hur uppfattade ni samtalet i stort?

Hur uppfattade ni er insats?

Hur uppfattade ni mjölkföretagarens insats?

(Bedöms med en skala 1–5. Där 1 är mycket dålig och 5 är mycket bra.)

Känner ni företagaren sedan tidigare?

1 = Nej, har aldrig träffats förut.

2 = Ja, vi vet vem det är.

3 = Ja, vi har känt varandra länge.

Hur är relationen med företagaren?

0 = Icke befintlig, dvs. har inte träffats tidigare.

1 = Mindre bra

2 = Ganska bra

3 = Bra

Källförteckning

Tryckta källor

Jensen, J. (2010), Mastitis and farmer mindset. Towards effective communication strategies to improve udder health management on Dutch dairy farms. Wageningen (ISBN 978-90-8585-695-5), s 84–99.

Kvale, S. (1997), Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur.

Lewis, R.E. och J.S. Klausner (2003), Nontechnical Competencies underlying Career Success as a Veterinarian. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 222(12), s 1690–1696.

Noordhuizen, J.P.T.M., M.J. van Egmond, R. Jorritsma, H. Hogeveen, T. van Werven, P.L.A.M. Vos och J.J. Lievaart. (2008), Veterinary Advice for entrepreneurial Dutch Dairy Farmers, from Curative Practice to Coach-Consultant: What needs to be changed? *Tijdschrift voor Diergeneeskunde* 133(1), s 4–8.

Shaw, J.R., C.L. Adams, B.N. Bonnett, S. Larson och D.L. Roter (2004), Use of the Roter Interaction Analysis System to analyze Veterinarian-Client-Patient Communication in Companion Animal Practice. *Javma-Journal of the American Veterinary Medical Association*, 225(2): s 222–229.

Shaw, J.R., B.N. Bonnett, C.L. Adams och D.L. Roter (2006), Veterinarian-Client-Patient Communication Patterns used during Clinical Appointments in Companion Animal Practice. *Javma-Journal of the American Veterinary Medical Association*, 228(5), s 714–721.

Silverman J, Kurtz SA, Draper J. (1999), *Skills for Communicating with Patients*. Abingdon, Oxon, UK: Radcliffe Medical Press.

Stenuten, C.D.M., T.J.G.M. Lam, J. Jansen, R.J. James och M.N.C. Aarts (2009), *Communications Science*, Wageningen University, Wageningen, The Netherlands Dutch

Udder Helth center UGCN, Deventer, Yhe Netherlands Chantal.steuten@wur.nl, (2009), Knowledge Transfer and Motivation –Limitations for Improving Dairy Cattle Health at Population Level. Djurhälso- & Utfodringskonferensen 2009.

Tubbs, S.L. och Moss, S. (1974), Human Communication Principles and Contexts. 10 ed. New York: McGraw-Hill (ISBN 0-07-111672-9), s 24–25, 365–372.

Wedin, L. och Sandell, R. (1995), Psykologiska undersökningsmetoder. 2a uppl. Lund: Studentlitteratur (ISBN 91-44-04246), s 114–116.

Källor tillgängliga på internet

”Dissonansteori” (2010). Nationalencyklopedin. [online]. Tillgänglig: <http://www.ne.se/dissonansteori> [2010-11-16].

Jordbruksverket. Svensk Mjök (2010-04-22). [online]. Tillgänglig: <http://www.svenskmjolk.se/Mejerimarknad/Koantal-per-besattning/> [2010-09-09].

Klinkert, H. (2009), Communicatie in veterinaire advies: pilot study naar de communicatie tussen dierenarts en melkveehouder tijdens bedrijfsadvies (= Communication in Veterinary Advice: Pilot Study of Veterinarian – Dairy Farmer Interaction during Consultancy [online]. Wageningen, Utrecht: Universiteit. s 2–7 Tillgänglig: <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2009-0804-080014/Klinkert%20-%20Communicatie%20in%20veterinaire%20advies%20-%20Igitur.pdf> [2010-09-28].

Miller J. (2008), Are Women tough enough? Vet. Econ. 49 (6) [online]. Tillgänglig: <http://veterinarybusiness.dvm360.com/vetec/Cover+Story/Are-women-tough-enough/ArticleStandard/Article/detail/520547> [2010-11-23].

Noordhuizen, J.P.T.M. (2001), Changes in the Veterinary Management of Dairy Cattle: Threats or Opportunities? Veterinary Sciences tomorrow, Issue 2 [online]. Yalelaan, TD Utrecht. Tillgänglig: <http://www.vetscite.org/publish/articles/000018/article.pdf> [2010-09-28].

Statistiska centralbyrån, Jordbruksstatistik årsbok 2010 [online]. Tillgänglig:
http://www.scb.se/statistik/publikationer/JO1901_2010A01_BR_11_JO01BR1001.pdf [2010-10-08].

Svensk Mjök (2010). Mjök i siffror [online]. Tillgänglig:
http://www.svenskmjolk.se/ImageVault/Images/id_961/scope_128/ImageVaultHandler.aspx. [2010-10-06].

Personliga meddelanden

Landin, H. Svensk Mjök. Personligt meddelande, 2010-11-14.

Waldner, Johan. SvenskMjök. Personligt meddelande, 2010-11-19.

Öjenheim, Per-Göran. Ordförande i svenska veterinärmedicinska ansvarsnämnden. Personligt meddelande, 2010-09-21.