



Animal Health Matters.
For Safe Food Solutions.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

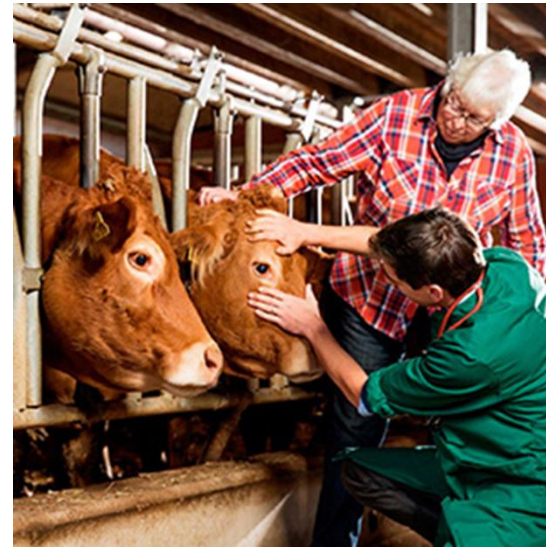
Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER

State Secretariat for Economic Affairs SECO



Комунікація з фермерами: чого очікувати

Марко Ді Нарді



Feature Series – Review Article

What veterinarians need to know about communication to optimise their role as advisors on udder health in dairy herds

TJGM Lam^{*§}, J Jansen[†], BHP van den Borne[‡], RJ Renes[†] and H Hogeveen^{‡#}

Abstract

The veterinary practitioner is one of the most important advisors for farmers in the field of udder health. He or she has the tools to improve udder health if farmers are motivated to do so. Many farmers think that udder health is important, but this does not always mean that management of mastitis is up to standard. Many veterinarians are of the opinion that they are unable to convince their clients of the possible profits to be gained from investing in management of mastitis. Something is required to bridge this gap. This article, based on data and experiences from The Netherlands, describes the communication issues that can be considered in order to improve the role of the veterinarian as advisor, to achieve better udder health. The outcome is beneficial for both farmers and veterinarians, the former for reasons of economics, welfare and ease of work; the latter because it creates extra, challenging work. It is concluded that the veterinary practitioner is in an ideal situation to advise and motivate farmers to improve udder health but, to do this, the means of communication need to take account of the different learning styles of farmers. The most important aspects of such communication are found to be a pro-active approach, personalisation of messages, providing a realistic frame of reference for the farmer, and use of the farmer's social environment. Importantly, all persons and organisations in a farmer's social environment should articulate the same message.

KEY WORDS: Communication, mindset, mastitis, motivation, veterinarian

Introduction

Mastitis is probably the single most-studied disease in dairy cattle. Worldwide, many activities are undertaken to improve udder health, such as research projects, knowledge-transfer programmes, herd health advisory programmes, and cow-based ambulatory work. Much attention is given to further development of veterinary knowledge, but only limited attention is given to how knowledge is transferred, although this is crucial (LeBlanc *et al.* 2006). Veterinary knowledge needs to be applied to be effective, and therefore to actually improve udder health, motivation and education of dairy farmers is of utmost importance.

The veterinarian is seen by many farmers as the most important advisor on udder health, but in practice the veterinarian's role is mainly reactive (Jansen *et al.* 2010a). If a farmer perceives mastitis as a problem and is motivated to solve that problem, the local veterinarian is the first one to be contacted, and they will try to help the farmer solve the problem (Jansen *et al.* 2009). The veterinarian generally will not take the initiative, showing the farmer that there is room for improvement in suboptimal situations, let alone talk about changing management measures exclusively for preventive reasons.

The level at which mastitis is perceived as a problem differs significantly between farmers (Huijps *et al.* 2008; Jansen *et al.* 2009). Many farmers are not convinced of the importance of mastitis beyond the visible level, and therefore increased somatic cell counts (SCC) often do not lead to a change in behaviour. It would, however, be good if dairy farmers became aware of potential problems and possible improvements before serious problems occurred. A pro-active role on the part of the veterinarian in supporting dairy farmers could help with that. The latter aspect coincides with the changing role of veterinary practitioners over the years. Historically, the veterinarian worked solely on an ambulatory basis, but in today's veterinary practice, herd health management is becoming more and more important. A number of traditional veterinary skills have been delegated to less expensive workers, and, although it is denied by some, veterinarians have no choice but to evolve into advice-oriented consultants (LeBlanc *et al.* 2006) in order to stay in business.

To motivate and educate dairy farmers successfully, knowledge from different disciplines must be integrated, and recommendations and advice to improve udder health must be put within the framework of a herd health and production management programme (Burton 2004). For these programmes to be successful, each farm must be seen as a system of integrated activities (Leeuwis 2004a; Cannas da Silva *et al.* 2006). Within such programmes, veterinarians need to have the skills and the willingness to motivate farmers, and to sell the programme and advice within the programme, as a product (Penry *et al.* 2011). Veterinarians could improve their advisory skills by adopting a customer-oriented, pro-active approach, and by applying elementary communication techniques. This is essential not only to improve transfer of knowledge with a consequent optimisation of the effect of mastitis control programmes, but also from a commercial point of view to strengthen veterinary consultancy. Many veterinarians, however, find it difficult to take the step to become more advice-oriented, specifically in relation to preventive measures. Quite a

* Dutch Udder Health Centre UGCN at GD Animal Health Service, PO Box 2030, 7420AA Deventer, The Netherlands.

† Communication Science, Wageningen University, Wageningen, The Netherlands.

‡ Faculty of Veterinary Medicine, Utrecht University, Utrecht, The Netherlands.

Chair Group Business Economics, Wageningen University, Wageningen, The Netherlands.

§ Author for correspondence. Email: t.lam@glddeventer.com

BTSCC Bulk tank somatic cell count(s)
CMT California mastitis test
CSCC Composite somatic cell count(s)
SCC Somatic cell counts



Вступ

- Ветеринари повинні мати **навики** і бути **готовими** мотивувати фермерів, **продавати програми** і **давати поради** в рамках цієї програми, як продукту (Пенрі та ін. 2011).
- Ветеринари можуть поліпшити свої консультативні навички, використовуючи **орієнтування на споживача, проактивний підхід**, і застосовувати **методи елементарного спілкування**.



Ефективний план комунікації

Те, що ви просите людей зробити, повинно бути:

Ясно – вони повинні **розуміти** це таким же чином, як ви планували

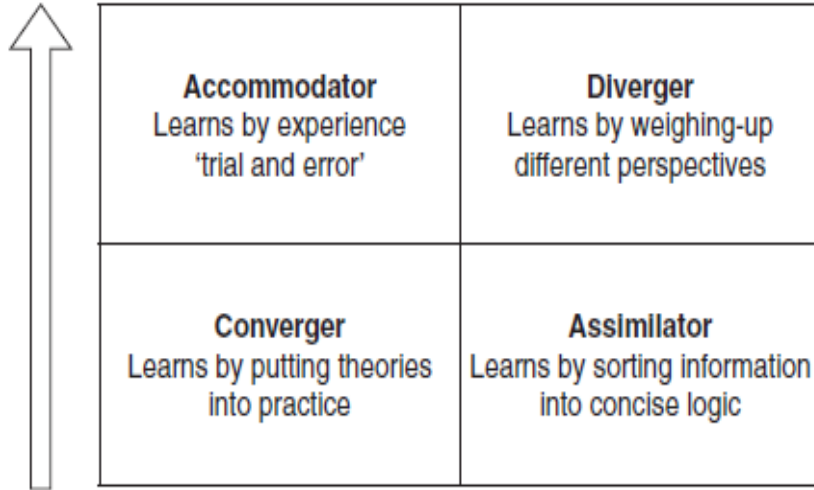
Реалізовано – це має бути **можливим для них зробити** так, як ви рекомендуєте

Заохочувально – це має **заохотити людей зробити** так, як ви рекомендували



Стиль навчання

Learning mode: grasping
Score: conceptualise-experience



Learning mode: transforming
Score: action-observations

Figure 1. Four learning styles for different ways of obtaining information, according to Kolb (1984) (from Paine 1993).



АККОМОДАТОР це тип людини, яка намагається запустити машину, перш ніж прочитати інструкцію. **Аккомодатори дуже орієнтовані в практиці; вони вчаться на власному досвіді.**

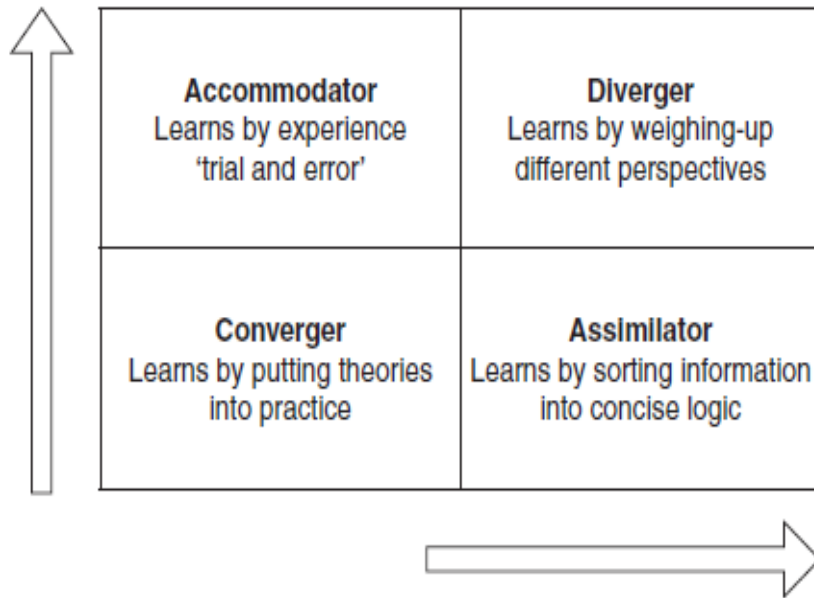
Пропонуючи можливість **активно експериментувати** і мати **практичний досвід** (наприклад, із зразками) є способом дістатися до них. **Презентуй реальні сценарії.**

ДІВЕРГЕР вчиться зважувати різні точки зору. **Дівергери враховують аналіз проблем у співпраці з іншими**, обговорюючи різні підходи, які люди вибирають, і так далі.

Виїзди, дослідницькі групи, візити на демонстраційні ферми або дні відкритих дверей, можуть бути хорошим навчанням, що підходить для них.

Стиль навчання

Learning mode: grasping
Score: conceptualise-experience



Learning mode: transforming
Score: action-observations

Figure 1. Four learning styles for different ways of obtaining information, according to Kolb (1984) (from Paine 1993).



КОНВЕРГЕР навчається, застосовуючи теорії на практиці. Конвергери починають читати інструкцію і слідуєть згідно неї крок за кроком.

При навчанні вони віддають перевагу питанням з однією правильною відповіддю.

У передачі знань практичне застосування змісту має бути яким з самого початку.

АСІМІЛЯТОРИ навчаються шляхом сортування інформації в стилі логіки

Асимілятори хочуть зібрати багато інформації з різних джерел, вони самонавчаються і поступово формують уявлення по темі.

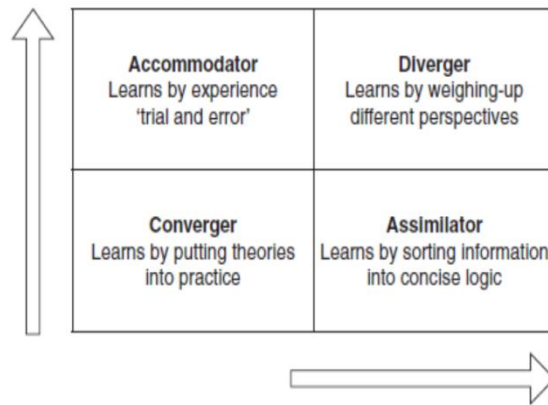
Ветеринар (або навчальна група) є лише одним джерелом інформації.

Інформація, отримана з веб-сайтів, статей із фермерських журналів, інформація у молочній галузі показує, і так далі, все буде поглинуто і оцінено. Навчальні групи.

До якої категорії, на вашу думку, наші цільові групи належать?

Категорії	Підняті руки
АККОМОДАТОР	8
ДІВЕРГЕР	4
КОНВЕРГЕР	2
АСІМІЛЯТОР	2

Learning mode: grasping
Score: conceptualise-experience



Learning mode: transforming
Score: action-observations

Аккомодатори намагаються запустити машину до прочитання інструкції.

Дівергери оцінюють аналіз проблеми у співпраці з іншими.

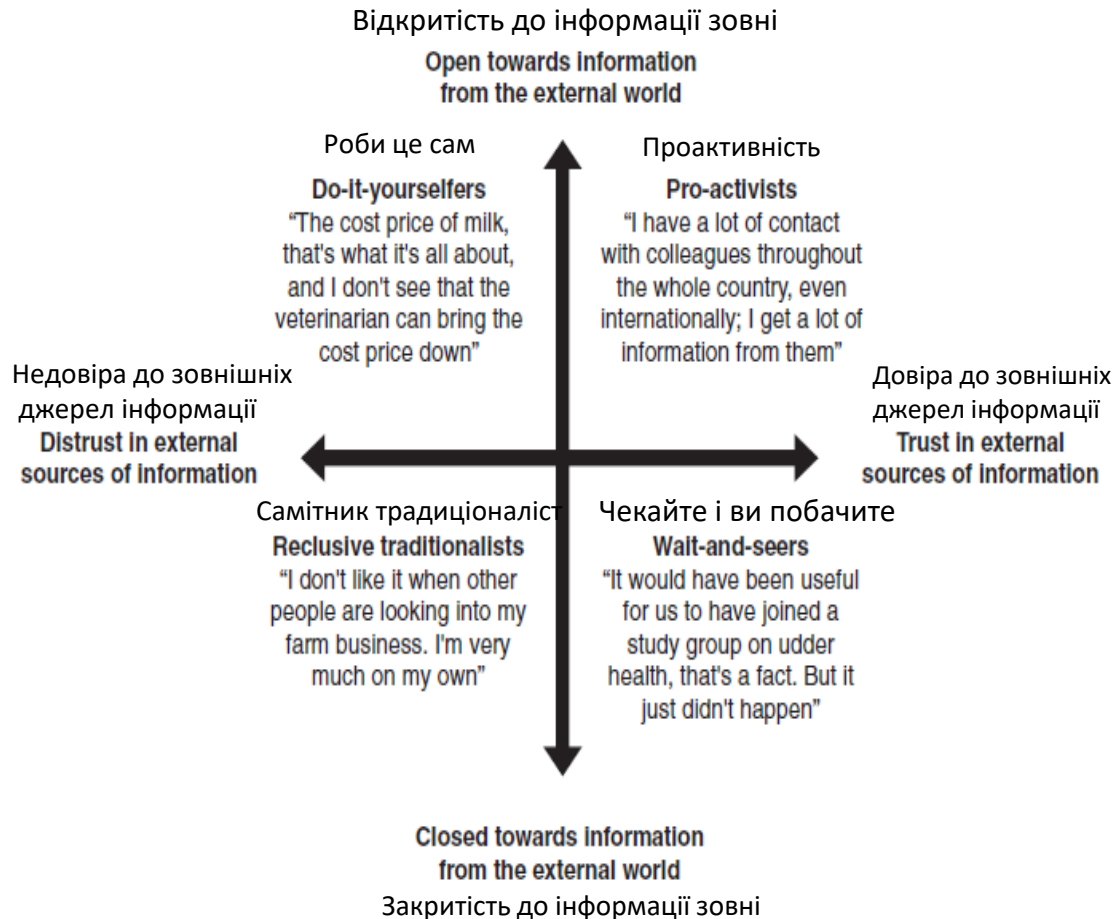
Конвергери починають читати інструкцію і слідуєть згідно неї крок за кроком.

Асімілятори хочуть зібрати багато інформації з різних джерел.

Figure 1. Four learning styles for different ways of obtaining information, according to Kolb (1984) (from Paine 1993).



Важкодоступні фермери...

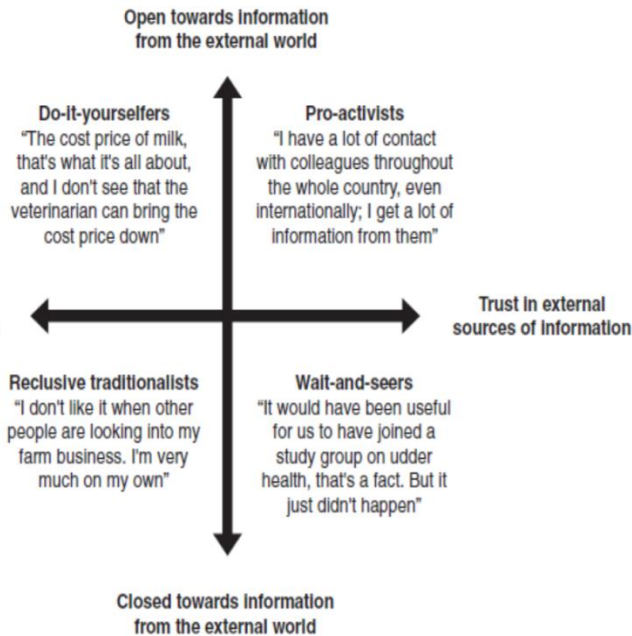


АКТИВІСТИ (ІНЦІАТОРИ): для досягнення цієї групи один має усвідомити і визнати, що є різні консультанти по здоров'ю вимені, і спробувати співпрацювати з ними.
Робити інформацію корисною з різних джерел, легкодоступною, яка змінить поведінку фермерів в цій групі на краще.

РОБЛЯТЬ ВСЕ СВОЇМИ РУКАМИ: вони схильні більше покладатися на власний досвід.
Для досягнення цієї групою успіху, діловий підхід є найбільш підходящим. Місцеві організовані демонстрації або відкриті дні можуть бути хорошою ініціативою для того, щоб привернути їх увагу.

ОЧІКУЮТЬ ТА ПЕРЕДБАЧАЮТЬ : вони відчують, що можуть зробити більше для здоров'я вимені, але важко консультувати на практиці. Їм не вистачає внутрішньої мотивації.
Може допомогти для активації цієї групи інтенсивне особисте спілкування, а також соціальний тиск через презентацію успішних прикладів з інших господарств.

УСАМІТНЕНІ ТРАДИЦІОНАЛІСТИ: вони намагаються утримувати ветеринара на своїй фермі якнайдовше.
Таким чином, хороший спосіб для досягнення успіху цих фермерів через фермерські журнали, і набагато менше через міжособистий зв'язок.

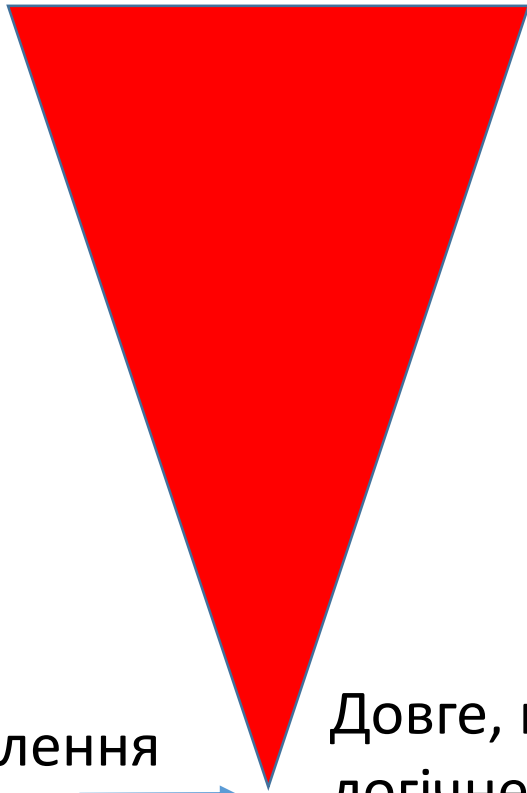


Деякі практичні поради....



Сутність вершини спілкування

Так говорять експерти

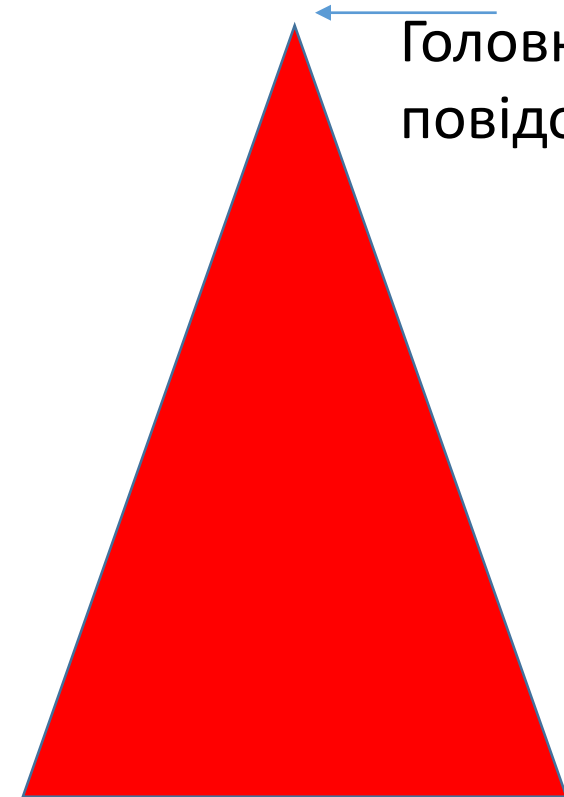


Головне повідомлення



Довге, повне,
логічне
пояснення

Як слухають люди



Головне повідомлення



Слідують причини,
докази, пояснення



Шанси на успіх

- 7% **ЩО** ви кажете
- 33% **ЯК** ви це кажете
- 60% це **ЕНЕРГІЯ**, яку ви використовуєте, говорячи це



Шанси на успіх...

- **Наступного дня** ви пам'ятаєте тільки **25% того, що ви ЧУЄТЕ**.
- Наступного тижня це буде **близько 5%**, якщо вам пощастило.



- Додавання **візуальних повідомлень** підвищує рівень утримання інформації.
- Ви повинні зробити дійсно хорошу роботу з **наочними посібниками!!** (рисунки, графіки, відео і т.д.)



Використовуйте веселі картинки!!



Як зробити це неправильно?

- **Занадто багато інформації** – розповісти їм перелік того, що потрібно знати аудиторії.
- **Занадто мало** – немає змісту в повідомленні.
- **Не те місце** – це було неможливим навчатися в оточенні. Спікер був не в курсі того, наскільки поганими були умови для аудиторії.
- **Не той час** – ніхто не міг дізнатися про вибраний час для розмови з багатьох причин.



Як зробити це неправильно?

- **Над їхніми головами** – немає ніяких шансів будь-якого розуміння повідомлення.
- **Нудно** – настільки мляво, щоб змусити всіх просити про завершення.
- Спікер не знає про **перевитрати** часу на даній **зустрічі**
- Образа **інтелекту аудиторії**.
- **Повідомити аудиторію про те, що вони вже знають** – щоб не витратити чийсь час і чийсь гроші.



Тому, для того, щоб бути успішним, ключові моменти....



1) Яка ваша мета?

Зробити це дуже чітко
на самому початку.



2) Хто ваша аудиторія?

- *Ви не можете зробити багато для цього, крім того, як бути в курсі і спробувати змінити ваше повідомлення.*
- **Вік**
- **Стать**
- Ведення **напруженого життя** – тому “час дорогоцінний”.
- **Інтерес** до даної теми (тобто, розглянути мисливців проти фермерів)
- **Освітня** підготовка
- **Соціальний** статус
- **Релігійний і культурний** статус
- **Втома**
- **Голод** – низький рівень цукру в крові
- **Хвилювання** – при необхідності цигарка/кава
- **Зручність** – як довго вони сиділи на жорстких сидіннях.



3) Пріоритети вашого повідомлення

Привести це відповідно до правильно пріоритету.

- 1) **Має знати?**
- 2) **Повинен знати?**
- 3) **Приємно дізнатись?**
- 4) **Питання та обговорення**

- ***Ніколи не пропускайте номер 4! Це повинно бути основним моментом вашої розмови.***
- ***Якщо ви не вкладаєтесь в час, пропускайте номер 3 і відразу переходьте до 4.***



4) Аудиторія як інтерактивний предмет

- Завжди **залучайте** їх до обговорення (а не вчіть їх ...)
- Часто питайте їх про **відгуки/поради**
- Використовуйте інформацію, **яку вони можуть надати вам**
- Використовуйте **відкриті питання** настільки, наскільки ви можете
- Не будьте агресивними (ніколи !!!) але **будьте рішучі**



5) Вибрати адекватні інструменти для їх залучення

- Сприяння
- Сесійні робочі групи
- Пленарна дискусія
- Підхід активної участі
- Активізатори, наприклад прийоми і жарти (*тільки якщо вам комфортно з ними*)
- Анкетування (*збір інформації, тестування навчального процесу*)
- Використання роздаткового матеріалу (*легко робити нотатки, але не розраховуйте на навчання вдома*)





Animal Health Matters.
For Safe Food Solutions.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER

State Secretariat for Economic Affairs SECO

Дякую!