

De rol van de dierenarts bij gedragsverandering van de veehouder

De noodzakelijke reductie van het antibioticagebruik in de veehouderij vraagt om gedragsverandering, zowel bij de veehouder als bij de dierenarts. De rol van de dierenarts hierin vergt communicatieve vaardigheden, overtuigingskracht en inzicht in de psychologie van gedragsverandering. Geen gemakkelijke opgave voor iemand die dat niet in z'n studie heeft meegekregen.

Wie uitgebreid kan vertellen over beïnvloeding van menselijk gedrag, is Jolanda Jansen. Ze studeerde Dierwetenschappen aan Wageningen UR en specialiseerde zich in zowel dierlijke productiesystemen als communicatiewetenschap. Na haar studie werkte ze in opdracht van het UCGN aan een promotieonderzoek naar de manier waarop de 'mindset' van veehouders beïnvloed kan worden via diverse communicatiestrategieën. In 2010 promoveerde ze op het onderwerp 'Mastitis and farmer mindset'.

Onder mindset verstaat Jansen alles wat er in het hoofd omgaat. "De mindset wordt gevormd door onder meer kennis, ervaringen, meningen, overtuigingen, normen en waarden, perceptie, zelfvertrouwen en het gevoel de problemen onder controle te kunnen krijgen", legt ze uit. "Vooral dat laatste speelt bij gedragsverandering een belangrijke rol." Jansen concludeert in haar proefschrift dat de mindset van de veehouder een bepalende factor is in de mastitispreventie en dat die mindset sterk wordt beïnvloed door informatie van derden. Bovendien blijkt dat dierenartsen een belangrijke rol kunnen spelen in de communicatie over uiergezondheid, maar alleen als zij hun rol als adviseur onderkennen en op de juiste manier communiceren. De kern van het werk van de dierenarts ligt volgens Jansen steeds meer op het gebied van advisering en communicatie.

Cognitieve dissonantie

De manier waarop veehouders naar hun situatie kijken, bestaat simpel gezegd uit twee delen, stelt Jansen. "Veehouders vragen zich af: heb ik een probleem? En: kan ik het probleem effectief oplossen? Het een staat niet los van het ander. Mensen gaan pas daadwerkelijk een probleem benoemen als ze vinden dat ze er zelf iets aan kunnen doen. Als iemand wel wil veranderen, maar het niet doet, noem je dat cognitieve dissonantie. Hij zal proberen die dissonantie op te heffen door ofwel het gedrag aan te passen, ofwel het gedachtepatroon te veranderen en barrières op te werpen. Dit zie je terug in de mindset, ook bij veehouders. Voor dierenartsen is het belangrijk dat ze dit principe snappen. Ze moeten zich realiseren dat ze nu vooral bezig zijn te benadrukken dat de veehouder een probleem heeft. Bijvoorbeeld: het antibioticagebruik is te hoog. Maar dat richt zich maar op één deel van die mindset. De meeste veehouders willen best minder antibiotica gebruiken, maar ze weten niet direct hoe. Om de dissonantie op te heffen, komen ze met allerlei tegenargumenten. Zodra je dat ervaart, focus dan op jullie gezamenlijke doelstelling en laat de veehouder vertellen wat hij wel wil en hoe hij dat zou kunnen bereiken. Te vaak vergeten dierenartsen deze barrières te onderkennen en weg te nemen. Daar zit het winstpunt voor de dierenarts."

Een ander mechanisme van gedragsverandering is gebaseerd op het verleidingsprincipe. Veel gedrag is niet rationeel, laat Jansen weten. "Heel veel keuzes maken we onbewust en we laten ons gemakkelijk verleiden door verkooptrucs. Ook de keuzes die veehouders maken zijn in eerste instantie vaak niet direct gebaseerd op economische of rationele gronden. Je moet ze daarom niet overladen met kennis, maar op een andere manier verleiden tot het juiste gedrag.

We kunnen hierin veel leren van verkopers en andere adviseurs. Zij gebruiken diverse technieken om mensen te verleiden en doen dat voor elk type klant een beetje anders. Ook verschillende typen veehouders moeten op verschillende manieren worden benaderd om hun gedrag te veranderen.”

Vragen stellen

Uit het promotieonderzoek blijkt dat dierenartsen in het algemeen heel weinig open vragen stellen over de ambities van de veehouder. “Besef dat het niet gaat om wat jij wilt vertellen, maar om wat de veehouder wil horen. Een goed adviesgesprek bestaat uit twee delen: inzicht krijgen in wat de veehouder wil en uitzicht bieden op mogelijke oplossingen. Wil je de mindset echt kunnen beïnvloeden, dan moet je dat inzicht goed voor elkaar hebben. En dat krijg je alleen door veel open vragen te stellen. Kern van goede communicatie is: vragen, luisteren, samenvatten, doorvragen. Weet hoe hij denkt over de problemen, maar weet ook hoe hij denkt over de oplossingen. Vraag daarop door. Voor de perceptie van de veehouder werkt het veel beter om hem zelf te laten redeneren, de pijnpunten benoemen en met oplossingen komen. Help hem daarbij! Weet waar hij naartoe wil met zijn bedrijf, op de korte, maar ook op de lange termijn. Denk niet dat je dat allang weet omdat je al zoveel jaren samenwerkt.”

Ook blijkt dat dierenartsen heel weinig terugkomen op de adviezen van de vorige keer.

Jansen: “Je moet een advies ook evalueren en desnoods aanpassen. Maak een plan van aanpak waar je samen ook werkelijk wat mee gaat doen. Maak zichtbaar wat jullie samen bereiken, welke doelstellingen al gehaald zijn. Vier ook samen je successen! Pas dan laat je de toegevoegde waarde van jou als dierenarts zien. Dierenartsen vinden het moeilijk om betaald te krijgen voor hun advies. Maar een professioneel advies is meer dan een krabbel onder een visiteformulier.”

Crux

Gedragsverandering bereik je niet in je eentje, stelt Jansen. “Daar heb je ondersteuning voor nodig van bijvoorbeeld andere erfbetreders, van wetten en regels, van de juiste voorzieningen én sociale druk vanuit de omgeving van de boer. Wil je echt wat veranderen, bijvoorbeeld in het antibioticagebruik, zorg dan voor een zo consequent mogelijk verhaal. Vanuit jezelf als dierenarts, vanuit de praktijk en vanuit andere erfbetreders. Zolang er tegenstrijdige informatie bij de veehouder komt, is het heel moeilijk om te veranderen. Dat is de crux van het antibioticagebruik.”

Jollette van Overbeeke
freelance journalist

in kader:

do's & don'ts bij gedragsbeïnvloeding van veehouders:

do'nts

- ga niet preken en kennis spuien.
- brand de veehouder niet af.
- ga niet op de stoel van de veehouder zitten; bedenk niet van tevoren dat hij toch niet wil.
- kraak het advies van collega's en andere erfbetreders niet af.

do's

- stel open vragen (wie, wat, waar, wanneer, waarom, hoe), vat het antwoord samen en vraag door.
- zorg ervoor dat je inzicht krijgt in wat de veehouder wil, op korte en lange termijn.
- biedt uitzicht op wat jouw toegevoegde waarde is, hoe jij kunt helpen doelen te bereiken.
- maak samen een gedegen plan van aanpak en leg jullie gezamenlijke doelstelling vast.
- rapporteer en evalueer je adviezen na *é*lk bezoek.
- vier je successen met de veehouder!
- spreek conflicten uit of zoek in overleg een andere adviseur
- werk samen met andere erfbetreders.
- doe aan klantsegmentatie: maak op praktijkniveau onderscheid in groepen veehouders en geef iedere groep zijn eigen benaderingswijze.
- zorg voor een uniforme boodschap, zeker als dierenartsen van dezelfde praktijk.

Fotobijschrift:

Jolanda Jansen: “Vooral het gevoel de problemen onder controle te kunnen krijgen speelt bij gedragsverandering een belangrijke rol.” (foto: Jolette van Overbeeke)