

SŁAWOMIR ZAWISZA
*Akademia Techniczno-Rolnicza
w Bydgoszczy*

ZNACZENIE CECH RADZĄCEGO SIĘ W PROCESIE DORADZANIA W ROLNICTWIE

Doradztwo rolnikom jest zawodem, w którym należy rozpatrzyć wiele zagadnień umożliwiających sprawne przekazywanie informacji. Największe szanse powodzenia będzie miał doradca, który uzyska zaufanie rolników, zostanie przez nich oceniony jako osoba kompetentna oraz będzie uważany za miłego i sympatycznego partnera w rozmowach. Szanse odniesienia sukcesów doradcy wzrosną także jeśli będzie starał się dobrze przygotowywać informacje jakie ma do przekazania klientom i to nie tylko pod względem zawartości treści ale także gdy chodzi o konstrukcję przekazu. Nie wydaje się możliwe jednak osiągnięcie zakładanych efektów bez szczegółowego rozpatrzenia kim jest radzący się rolnik, jakie posiada cechy. Czy te cechy sprzyjają, czy raczej będą utrudniać przekazywanie mu informacji? Każdy doradca, który pragnie działać skutecznie musi koniecznie wziąć pod uwagę to do kogo mówi, w przeciwnym bowiem razie rezultaty zabiegów mogą okazać się dalekie od oczekiwań. Wśród cech charakteryzujących radzących się rolników niektóre są związane z indywidualnymi dyspozycjami osobowości poszczególnych osób, część z nich jest uwarunkowana, przynajmniej w pewnym zakresie, genetycznie, a część wyuczona w procesie socjalizacji.

Cechy osobowościowe odbiorcy porady

Jak wynika z badań psychologów społecznych⁽¹⁾ można dostrzec osoby, które są w większym lub mniejszym stopniu skłonne przyjmować informacje, bowiem są bardziej lub mniej podatne na różnego rodzaju przekazy. Taka ogólna cecha, zwana podatnością na perswazję, charakteryzuje jak się wydaje każdego człowieka, zatem także radzącego się rolnika. Osoby podatne na perswazję mają

(1) S.Mika: Psychologia społeczna. PWN, Warszawa 1987, ss.239-257.

tendencję do stosunkowo łatwej zmiany własnych opinii, poglądów i zachowań pod wpływem różnych docierających do nich informacji. Rolnik posiadający ową łatwość powinien zatem chętnie przyjmować sugestie i porady doradcy. Wydaje się wszakże, że sama skłonność do przyjmowania zaleceń doradcy nie musi koniecznie oznaczać wykonywania zawartych w nich sugestii. Podatność na perswazję dotyczy nie tylko skłonności do przyjmowania informacji od doradcy, ale także z innych źródeł. W związku z tym może to prowadzić do zaniechania wykonania zaleceń doradcy jeśli do rolnika dotrą inne, czasami sprzeczne informacje. Czynnikiem decydującym o ostatecznym wyborze rozwiązania może być na przykład wiarygodność źródła informacji, zgodność docierających przekazów z poglądami radzącej się osoby, lub także inne elementy.

Wiele różnych czynników ułatwiających lub utrudniających doradcy przekazywanie informacji związanych jest z cechami osobowości jednostki radzącej się. Jedną z bardziej charakterystycznych jest samoocena, która najogólniej rzecz ujmując oznacza w jakim stopniu człowiek jest skłonny wierzyć w siebie, w wartość swoich umiejętności i zasób posiadanej wiedzy. Jest to cecha, która nie jest związana z rzeczywistym zasobem wiedzy i umiejętności. Są osoby, które mimo obiektywnie dużej wiedzy i umiejętności mają wiele wątpliwości z tym związanych, ale też przeciwnie - spotyka się ludzi, którzy mają poczucie wysokiej własnej wartości mimo, że niekoniecznie jest to uzasadnione czymkolwiek poza własnym dobrym samopoczuciem. Czego może spodziewać się doradca podczas spotkania z osobą o wysokiej samoocenie? Można się tego domyślać. Rozmowa będzie trudna, bowiem osoba taka będzie ceniła wyżej własne opinie i poglądy niż zalecenia doradcy.

Wydawać by się mogło, że najłatwiejszym rozmówcą dla doradcy powinien być radzący się o niskiej samoocenie, bowiem poczucie małej wartości siebie samego i własnych poglądów będzie najskuteczniej skłaniało go do przyjęcia zaleceń doradcy. Nie jest to jednak takie pewne. Jak wskazują psychologowie społeczni⁽²⁾, u tego typu ludzi może wystąpić reakcja obronna przed ujawnieniem lub potwierdzeniem posiadania niskiej samooceny. Posiadanie bowiem małego mniemania o sobie, o własnej wartości jest postrzegane jako słabość negatywnie oceniana społecznie oraz przez samego siebie. Często zatem osoby takie, starając się ukryć posiadanie takiej cechy przed innymi, albo dla utwierdzenia siebie w przekonaniu, iż nie posiadają niskiej samooceny, mogą nie poddawać się wpływowi i nie przyjmować zaleceń zawartych w przekazie.

Wydaje się, że najbardziej cenny, z punktu widzenia wzajemnych relacji pomiędzy doradcą a rolnikiem, jest średni poziom samooceny radzącego się. Można powiedzieć nawet, że będzie to człowiek postępujący bardzo racjonalnie, bowiem zdając sobie sprawę z tego, że nie wszystko wie i umie najlepiej, za-

(2) S.Mika: Psychologia ... op. cit., s.252.

akceptuje informacje doradcy w tych kwestiach, w których uzna, że kwalifikacje doradcy są wyższe od jego własnych. Wydaje się, iż ten typ samooceny najczęściej będzie charakteryzował rolników inicjujących spotkanie z doradcą. Jeśli natomiast inicjatywa spotkania pochodzi od doradcy należy pilnie obserwować i słuchać partnera, by móc dokonać oceny szans na udany kontakt z tą osobą.

Samoocena dotyczy nie tylko ogólnego poczucia własnej wartości, ale można też wyróżnić tzw. samoocenę szczegółową. Zdarza się tak, że osoba nie mająca zbyt wysokiej samooceny ogólnej, czuje się bardzo kompetentna w jakiejś sferze swej działalności np. uważa się za dobrego znawcę zagadnień prowadzenia gospodarstwa rolnego. Posiadanie wysokiej samooceny szczegółowej może być powodem trudności w przekazywaniu informacji i porad. Wydaje się, że jest to także związane z zaangażowaniem rolnika w określone działanie. Jeśli ktoś jest zainteresowany jakimś obszarem zagadnień, angażuje się w sprawy z tym związane, będzie bardziej sceptyczny od osoby nie przywiązującej wagi do tych kwestii. W związku z tym, trudniej będzie zaakceptować porady doradcy rolnikowi, który szczególnie interesuje się określoną grupą zagadnień. Będzie to możliwe jeśli doradca wykaże wysoki poziom wiedzy oraz sprawności zawodowej, a rolnik będzie zainteresowany zdobyciem nowych ciekawych dla niego informacji.

Z samooceną i podatnością na perswazję związana jest taka ogólna cecha dostrzeżona przez psychologów jak uleganie wpływom zewnętrznym⁽³⁾. W badaniach odkryto, że są ludzie, którzy w swym postępowaniu kierują się w mniejszym lub większym stopniu wskazówkami i zaleceniami docierającymi z zewnątrz np. od innych osób. Jak można się domyślać, rolnicy posiadający dyspozycje do akceptowania wpływów zewnętrznych w większym stopniu będą skłonni korzystać z porad doradcy, a efekty jego zabiegów będą większe niż w stosunku do radzących się mało podatnych na wpływy zewnętrzne. Z zagadnieniem tym łączy się także opisywana przez badaczy tychże problemów cecha nazwana poczuciem umiejscowienia kontroli⁽⁴⁾. Są osoby, które uważają, że wszystko co się dzieje z nimi, z ich życiem czy wokół nich zależy głównie od nich samych, zatem ludzie tacy są skłonni sądzić, iż to oni decydują o wszystkim. Osoby takie mają wewnętrzne poczucie kontroli. Z drugiej strony są jednostki szukające uzasadnienia, wytłumaczenia dla wszystkiego co je w życiu spotyka, w lepiej lub gorzej uzasadnionych czynnikach zewnętrznych, odwołując się choćby do ślepego losu, źle rządzących polityków, bez względu na realny wpływ tych czynników. O takich osobach mówimy, że mają zewnętrzne poczucie umiejscowienia kontroli. Czy cecha ta może wpływać na kontakty pomiędzy doradcą i rolnikiem? Wydaje się, że tak, lecz nie do końca jasny może być kierunek owego wpływu.

(4) S.Mika: Psychologia ... op. cit., s.249.

(3) Tamże, ss.249-250.

Z jednej bowiem strony z badań wynika, że osoby posiadające zewnętrzne poczucie umiejscowienia kontroli są bardziej podatne na uleganie perswazji⁽⁵⁾, więc powinny lepiej akceptować porady doradcy, a jako osoby skłonne przypisywać dużą rolę zewnętrznym czynnikom mogą traktować doradcę jako jeden z tych czynników. Z drugiej zaś strony osoby takie mogą postępować mniej racjonalnie szukając przyczyn w bliżej nie określonych czynnikach zewnętrznych zamiast szukać swoich własnych niedociągnięć i możliwości ich wyeliminowania, choćby przez kontakt z doradcą.

Innym czynnikiem mogącym wpływać na wzajemne relacje między doradcą a rolnikiem jest poczucie nieprzystosowania społecznego radzącego się klienta. Osoby, które mają poczucie niższości i zahamowania w kontaktach społecznych łatwiej ulegają przekazom, zatem będą w większym stopniu przyjmować porady i zalecenia doradcy. Pozostaje tylko kwestia czy rolnicy posiadający takie cechy będą podejmować wysiłek i trud kontaktu z doradcą z własnej inicjatywy. Osoby bardziej dojrzałe w kontaktach społecznych są mniej skłonne do akceptowania różnych przekazów i z pewnością są bardziej sceptyczne wobec docierających do nich informacji. Współpraca z takimi osobami będzie wymagała od doradcy dużej roztropności i wykazania się wyższą sprawnością zawodową. Należy też dodać, że można spotkać także ludzi, którzy nie są skłonni w ogóle akceptować informacji i przekazy innych osób, utwierdzając się we własnych poglądach, bądź wykazując tendencję do zmiany opinii, postaw, poglądów w kierunku przeciwnym do sugestii zawartych w przekazie. Osoby takie okazują zwykle niechęć czy nawet wrogość wobec świata zewnętrznego i wszelkich autorytetów. Doradca, który spotka taką osobę nie będzie w stanie osiągnąć jakiegokolwiek efektu poza stratą czasu i rozstrojem wewnętrznego spokoju.

Inne cechy radzącego się

Niektóre cechy, przynajmniej częściowo uwarunkowane genetycznie, takie jak inteligencja oraz introwersja - ekstrawersja, mogą mieć poważny wpływ na przebieg spotkania z doradcą. Wysoki poziom inteligencji radzącego się rolnika będzie wymagał od doradcy wyższych umiejętności argumentowania, odpierania kontrargumentów, okazania zainteresowania dla klienta i jego problemu. Doradca w tym przypadku musi posiadać znacznie wyższy poziom kompetencji niż gdyby miał do czynienia z osobą o niższym poziomie inteligencji, w każdym razie osoba taka będzie trudniejszym, bardziej wymagającym rozmówcą.

Introwertyk to, najogólniej rzecz ujmując, osoba zamknięta w sobie, w mniejszym stopniu skłonna okazywać swe odczucia, niechętnie zabierająca głos w rozmowach, mająca trudności w kontaktach społecznych. Ekstrawertyk

(5) Tamże, s.250.

natomiast jest otwarty na świat zewnętrzny, chętnie okazuje swe stany wewnętrzne, chętnie rozmawia, zabiera głos w dyskusji, argumentuje, łatwo nawiązuje stosunki społeczne. Czy takie dyspozycje mogą mieć znaczenie dla przebiegu procesów doradztwa rolniczego? Wydaje się, że istnieje spore prawdopodobieństwo, że tak jest. Z badań psychologów społecznych wynika, iż osoba o cechach introwertywnych będzie łatwiej akceptować przekaz doradcy. Z drugiej jednak strony osoba taka może stwarzać problemy z nawiązaniem wzajemnych relacji. Trudniej będzie się rozmawiało z radzącym się posiadającym bardziej introwertywną osobowość, bowiem w zasadzie nie będziemy pewni czy to co mówimy jest akceptowane czy nie. Informacje, w postaci reakcji odbiorcy, będą docierały do doradcy w ograniczonym zakresie, stąd nie możemy być pewni czy rzeczywiście nasze zabiegi są akceptowane. Ekstrawertywny klient natomiast, okazując swe reakcje, zapewni nam możliwość obserwacji efektów naszych zabiegów. Z drugiej jednak strony będzie trudniejszym partnerem, ponieważ może częściej wysuwać kontrargumenty, nie akceptować otwarcie naszych propozycji. Będzie to wymagało od doradcy wyższych umiejętności zawodowych oraz większego wysiłku podczas spotkania.

Jednym chyba z najbardziej doniosłych czynników, jakie mogą wpływać na procesy poradnicze w doradztwie rolniczym, jest pierwotna postawa radzącego się. Jeśli zgodzimy się z E. Aronsonem, że postawa jest opinią posiadającą zabarwienie emocjonalne i wyraża stosunek wartościujący człowieka do przedmiotu postawy⁽⁶⁾, to wydaje się, że postawa już ukształtowana będzie trudna do zmiany. Znacznie łatwiej będzie można zmienić opinię radzącego się, która jest po prostu tym co uważa on za prawdę, ale nie ma jeszcze emocjonalnej więzi z posiadanymi informacjami. Jeśli przedmiotem porady będą informacje, co do których radzący się klient posiada już uformowany stosunek emocjonalny, jest przychylnie lub negatywnie nastawiony do pewnych spraw, to mamy niewielkie szanse na zmianę jego poglądów. Nie wydaje się sensowne narzucanie radzącemu się swoich propozycji, bowiem ludzie w takiej sytuacji są raczej skłonni unikać informacji niezgodnych z ich postawami, lub też zniekształcają przekaz tak by był z nimi zgodny. Nasze zabiegi nie przyniosą więc większych efektów, może poza zmniejszeniem sympatii dla doradcy. Wydaje się, że w takiej sytuacji przedstawienie racjonalnych dowodów na poparcie naszych wywodów powinno być wszystkim co możemy zrobić. Być może w przyszłości, gdy klient otrzyma więcej przesłanek do zmiany swych opinii, zechce zmodyfikować swe przekonania.

Niektórzy badacze podają, że płeć odbiorcy może mieć wpływ na podatność na przekaz. Jednak jeśli nie weźmiemy pod uwagę innych czynników np. takich jak wychowanie, zależność nie musi wystąpić. Wydaje się bowiem, że to raczej wzorce wychowania mają bardziej doniosły wpływ na uleganie bądź większy

(6) E. Aronson: Człowiek istota społeczna. PWN, Warszawa 1987, s. 128.

sceptycyzm. Jeśli wzorce kulturowe skłaniają do wychowywania dziewcząt tak by były osobami mniej sceptycznymi i bardziej uległymi i jeżeli za takie zachowania były nagradzane, to istnieje prawdopodobieństwo, że zależność taka wystąpi. Osoba ukształtowana w procesie wychowania i socjalizacji jako bardziej uległa, będzie klientem doradcy, który w większym stopniu zaakceptuje informacje, rolę społeczną doradcy i jego wpływ. Osoby bardziej niezależne będą trudniejszymi rozmówcami dla doradcy, chociaż nie oznacza to koniecznie niepowodzenia w kontaktach zawodowych. Efekty będą uzależnione od umiejętności i zaangażowania doradcy oraz potrzeb klienta.

Czynnikiem sprzyjającym bądź przeszkadzającym skutecznemu akceptowaniu informacji doradcy jest charakter i przebieg samego spotkania. Jednym z ważniejszych wymiarów tego spotkania jest aktywność osób radzących się. Obserwacje i badania dowodzą, że treści przekazu są lepiej akceptowane przez słuchaczy, jeśli są oni aktywni w procesie ich przekazywania. Biernie słuchanie informacji mimo, że także wywołuje zmiany w opiniach, jest mniej skuteczne, zatem zadaniem doradcy powinno być dążenie do uaktywnienia rolników podczas spotkania, umożliwiając w ten sposób wymianę zdań, informacji, poglądów. Aktywne uczestniczenie w spotkaniu daje radzącym się większą satysfakcję oraz poczucie autorstwa wygłaszanych opinii, często będących faktycznie powtórzeniem informacji podanych przez kogoś innego, na przykład przez doradcę. Uaktywnienie radzących się podczas spotkania wymaga szczególnie wysokich kwalifikacji doradcy, musi on bowiem umiejętnie prowokować do dyskusji, podsuwać właściwe kwestie do omówienia. Koniecznie powinien nieustannie czuwać nad przebiegiem rozmowy, nie dopuścić do przekształcenia się dyskusji w chaotyczną wymianę przypadkowych poglądów. Doradca musi także umieć podsumowywać najważniejsze poruszone kwestie i trafnie wyciągać wnioski, wyważając co należy przedstawić w konkluzji a co pominąć.

* * *

Zawód doradcy należy do trudniejszych, bowiem z jednej strony wymaga posiadania wiedzy i umiejętności z szerokiego zakresu nauk rolniczych i to głównie w wymiarze praktycznym, z drugiej strony niezbędne jest stałe doskonalenie swych kwalifikacji zawodowych. Dodatkowym utrudnieniem zawodu doradcy jest konieczność posiadania wielu informacji z dziedzin nie związanych bezpośrednio z wiedzą rolniczą, a niezbędnych dla skutecznego doradzania (np. zagadnień prawnych). Dodatkowym elementem określającym sylwetkę zawodową doradcy rolniczego są dyspozycje metodyczne do wykonywania tego zawodu. Umiejętność poruszania się w środowisku wiejskim oraz właściwe zachowanie się podczas spotkań z radzącymi się rolnikami może zdecydować o skutecznym przekazywaniu rolnikom posiadanych przez doradcę informacji. Cechą charakterystyczną zawodu doradcy jest konieczność spotykania się z rolnikami, a jak wiadomo praca z ludźmi wcale nie należy do łatwych.