

Einleitung

In der Praxis zeigen sich immer wieder typische Situationen, die gerade auch junge Tierärzte vor so manche, scheinbar unüberwindbare Hürde stellen – zum Beispiel die Euthanasie, der »bestens« durch »Dr. Google« informierte Halter oder die aufgebrachtten Besitzer, die mit irgendetwas nicht zufrieden sind und sich beschweren.

Darüberhinaus scheint auch insbesondere das Thema »Geld« oft eine große Hürde darzustellen, wie das gesamte Thema »Aufklärung und Abrechnung« und eben alles was damit zusammenhängt. Auch die vermeintliche Forderung, sich überhaupt für die eigenen Leistungen angemessen bezahlen zu lassen, kann sogar manchen erfahrenen Praktiker vor große Schwierigkeiten stellen.

Aber was ist wirklich angemessen? Was darf oder sollte man wirklich für am Tier erbrachte Leistungen berechnen dürfen? Diese Fragen führen unweigerlich zur grundsätzlichen Betrachtung des gesamten Berufes als Tierarzt und den damit eng verbundenen unterbewußten Einstellungen. Das Thema »Einstellung« ist daher auch eines der Kernthemen, das sich wie ein roter Faden durch das gesamte Buch ziehen wird. Die persönliche Einstellung ist es letztendlich, die die gesamte Kommunikation mit dem Besitzer entscheidend beeinflusst, oftmals unterbewußt.

Alle Aspekte der Kommunikation mit den Tierhaltern können entscheidend für den Gesamterfolg der Praxis sein: entscheidend im Hinblick auf die Erwartungen der Besitzer sowie entscheidend für die daraus resultierende Bindung bzw. Compliance und damit auch für den medizinischen Erfolg. All diese Aspekte wiederum bilden die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg einer tierärztlichen Tätigkeit, sei es in einer Fahrpraxis, Kleintierpraxis oder in einer größeren Klinik. Die Qualität der Kommunikation kann sozusagen den Grundstein für den gesamten Praxiserfolg legen. Damit kommt ihr eine Wichtigkeit zu, die nicht unterschätzt werden sollte.

Die wichtigsten Aspekte der tierärztlichen Kommunikation werden in den folgenden Kapiteln Schritt für Schritt und aufeinander aufbauend erklärt und erläutert – von der Theorie zur Praxis, inklusive sehr konkreter Beispielsätze, die helfen, die vielen teils problematischen Situationen im Alltag leichter zu gestalten. Aber es ist eben auch der Anspruch dieses Buches, dabei zu helfen, diese grundlegenden, letztlich falschen, oder zumindest in vielen Bereichen hinderlichen Einstellungen aufzulösen oder sie zumindest kenntlich und damit bewusst zu machen. Dabei helfen Merksätze, Tabellen, Schaubilder und Aufgaben, die persönlich anhand der eigenen Situation abgearbeitet werden können, um den eigenen Alltag besser zu reflektieren.

Es sei noch angemerkt, dass in diesem Buch auf die doppelte Geschlechterbezeichnung weitgehend verzichtet wurde. Wenn also von »dem Tierarzt« die

Rede ist, dann sind damit natürlich sowohl Tierärztinnen als auch Tierärzte gemeint.

1 Wie kommunizieren wir?

Kommunikation findet immer statt, wenn Menschen miteinander sprechen – also jeden Tag. Für den Tierarzt bedeutet das: im Stall, im Behandlungszimmer, an der Anmeldung oder untereinander im Team wird kommuniziert. Frei nach dem Duden lautet die Definition:

Definition

Kommunikation (lat. *communicatio* = Mitteilung) ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen.

Information ist in diesem Zusammenhang eine zusammenfassende Bezeichnung für Wissen, Erkenntnis oder Erfahrung. Mit *Austausch* ist ein gegenseitiges Geben und Nehmen gemeint. *Übertragung* ist die Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden, oder meint die Vorstellung, dass Gedanken, Vorstellungen, Meinungen und anderes ein Individuum »verlassen« und in ein anderes »hineingelangen«.

Kommunikation ist all das, was geschieht, wenn Menschen miteinander in unterschiedlichen Formen in Kontakt treten oder sich austauschen. Dabei muss nicht zwingend gesprochen werden. Kommunikation ist mehr als das reine miteinander »Reden«. Es gibt immer einen Sender einer Nachricht, Information oder Botschaft und einen Empfänger (Abb. 1-1). Dies geschieht in einem wechselseitigen Verhältnis, in dem Sender und Empfänger jeweils die Rollen tauschen. Darüber hinaus treten während der Kommunikation andauernde Rückkopplungseffekte auf. Sender und Empfänger beeinflussen sich fortwährend gegenseitig und das auf unterschiedlichen Ebenen. Denn das gesprochene Wort (verbale Ebene) wird immer begleitet von zahlreichen Signalen (nonverbale Ebene), die teils bewusst und teils unbewusst gesendet und wahrgenommen werden. Und sogar wenn man schweigt, kommuniziert man.

Tagtäglich macht man die Erfahrung, dass Kommunikation recht kompliziert sein kann. Dabei erscheint Kommunikation so alltäglich und selbstverständlich. Doch in verschiedenen Situationen wird das Reden kompliziert, z. B. wenn mit Kunden über die Kosten diskutiert werden muss oder der Mitarbeiter die Anweisung missverstanden hat. In den folgenden Kapiteln sollen diese Zusammenhänge erklärt werden, um den tierärztlichen Alltag leichter und vor allem erfolgreicher zu gestalten.