

Kommunikation in der Tierarztpraxis

Stellen Sie sich einmal Ihren kommunikativen Arbeitsalltag vor. Schon morgens, wenn Sie die Praxis betreten, geht es los: Sie begrüßen Ihre Kollegen, vielleicht mit einem freundlichen Wort, eventuell mit einer Geste. Das Telefon klingelt, ein Patientenbesitzer möchte einen Termin. Der nächste Patient wird in den Behandlungsraum gebracht, vor der Behandlung noch etwas Smalltalk, dann konkrete Fakten abfragen. In „der Zwei“ wartet schon die Euthanasie, es gilt trotz Routine Taktgefühl zu zeigen. In der Mittagspause unterhalten Sie sich mit den Kollegen. Der Nachmittag wird stressig. Viele Worte, Handlungen und Gesten später haben Sie Feierabend und sinken zu Hause in den Sessel, um auszudrücken „ich brauche Ruhe“.

Auch wer nicht spricht, kommuniziert

Versuchen Sie sich Ihren Alltag ohne Kommunikation vorzustellen – Es ist nicht möglich. Oder, um es mit den Worten des Kommunikationsforschers Paul Watzlawick zu sagen, „man kann nicht nicht kommunizieren“. Das heißt, alles was wir tun oder unterlassen, sagen oder verschweigen, ist Teil unserer Kommunikation.

Treffend formuliert. Allerdings liegt die Tücke im Detail. Denken Sie nicht auch manchmal darüber nach, wie sage ich es ihm oder ihr? Haben Sie nicht auch schon einmal die Stirn gerunzelt, weil Sie eine Geste Ihres Kollegen missverstanden haben? Es geht also nicht darum ob wir kommunizieren, sondern wie wir es tun.

Wie funktioniert Kommunikation?

Am Anfang der Kommunikationsforschung ging man relativ technisch an Erklärungsmodelle heran. So entstand das Sender-Empfänger-Modell. Jemand sagt etwas und derjenige, für den die Botschaft bestimmt war, empfängt sie und setzt sie um. Gelegentlich wünscht man sich eine so einfache Kommunikationsstruktur: „Ihr Hund ist zu dick, Sie müssen sein Futter reduzieren!“ – Botschaft wird empfangen, das Tier wird weniger gefüttert und nimmt ab. Aus dem Praxisalltag wissen Sie, dass das eher die Ausnahme als die Regel ist. Es muss demnach komplexere Zusammenhänge in Kommunikationsprozessen geben.

Der zuvor zitierte Paul Watzlawick ist Anhänger des radikalen Konstruktivismus. Wir

schaffen uns gedanklich die Welt, in der wir leben. Ein interessanter Ansatz, um das Beispiel vom dicken Hund aus einer anderen Perspektive zu betrachten: Herrchen oder Frauchen sehen sich als gute, tierliebe Hundehalter. Alles, was sie machen, ist zum Wohle des Tieres. Nun kommt aber die Attacke auf dieses Weltbild: „Ihr Hund ist zu dick“. Es gilt, die eigene Welt zu verteidigen: „Der frisst nur ganz wenig“. Oder anders ausgedrückt: „Wir sind keine Tierquälerei, wir werden es erst, wenn wir das Futter reduzieren“.

Denken Sie an das, was Ihnen kurz vor einer Euthanasie durch den Kopf geht. Vielleicht möchten Sie diese unangenehme Situation schnell hinter sich bringen, möglicherweise suchen Sie nach trostspendenden Worten oder Sie denken an eigene Erlebnisse mit Ihren Tieren. Die Auswirkungen dieser Gedankenwelt sind ebenso vielfältig wie die Gedanken, die einem durch den Kopf gehen. Beispielsweise kann sich das im raschen, routinemäßigen Abwickeln der Angelegenheit äußern oder in mitfühlenden Gesprächen. Mal findet man den

„Dreh“ und gelegentlich fühlt man sich hilflos. Woran liegt das? Gelingt es Ihnen, dem Patientenbesitzer die Situation zu erleichtern, haben Sie Ihr Weltbild verlassen und sich auf seines eingelassen.

Für Ihr Vorgehen im Rahmen einer Euthanasie helfen Ihnen die folgenden Tipps:

- Wahren Sie professionelle Distanz: Empathie ist gut, Mitleid macht Sie vom Helfer zum Opfer.
- Trauer ist sehr individuell, es gibt kein Richtig und kein Falsch.
- Es gibt nicht die erlösende Formulierung, die das Leid sofort beseitigt. Also suchen Sie nicht danach.
- Ertragen Sie das Schweigen! Sie sind nicht verpflichtet, es zu beenden.

Was haben der adipöse Hund und die Euthanasie im kommunikativen Zusammenhang gemeinsam? Nach Watzlawick sind es konstruierte Weltbilder, die es mitunter erschweren, den anderen zu verstehen, weil Selbst- und Fremdwahrnehmung nicht übereinstimmen.

Es gibt zahlreiche weitere Kommunikationstheorien, die die angesprochenen Situationen auf ihre Weise interpretieren. Eine möchte ich an dieser Stelle wegen ihrer Anschaulichkeit und Praxistauglichkeit erwähnen: Die vier Ohren nach Schulz von Thun. Hierbei handelt es sich keinesfalls um eine anatomische Besonderheit. Schulz von Thun will damit auf die unterschiedlichen Seiten einer Nachricht hinweisen. So sind die Ohren Sinnbild für das, was wir aus einer Botschaft „heraus hören“. Das ist nicht immer identisch mit dem, was gemeint ist. Analog dazu gibt es vier Mäuler für die gesendete Botschaft.



Abb. 1

Die Kommunikation wird auch durch den Kommunikationspartner bestimmt (© Monkey Business – Fotolia.com)

Abb. 2

Die Tierarzhelferin spielt bei der Kommunikation in der Tierarztpraxis ebenfalls eine entscheidende Rolle
(© Monkey Business – Fotolia.com)



Konkret werden in dieser Kommunikationstheorie folgende Nachrichtenseiten angesprochen:

- Sachebene – Darüber wird informiert
- Selbstoffenbarung – Das gebe ich von mir preis
- Beziehung – Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen
- Appell – Dazu will ich dich veranlassen

Ist Ihnen im Praxisalltag schon einmal der Satz begegnet „Ich habe aber im Internet gelesen...“? Was geht Ihnen dabei durch den Kopf? Ärger, Interesse, Befürchtungen? Es hängt wohl davon ab, auf welchem Ohr Sie gehört haben. Auf der Sachebene bedeutet das, dass Sie die Information zur Kenntnis nehmen. So ist es, danke für die Information! Bei der Selbstoffenbarung wird es etwas diffiziler. Was ist gemeint? „Ich weiß es besser als du!“ oder „Ich bin mir nicht sicher, ob das stimmt.“? Die Interpretation ergibt sich aus der Gesamtsituation, in der auch die Körpersprache eine wichtige Informationsquelle ist. Was hören Sie auf dem Beziehungsohr? „Ich halte dich für inkompetent, weil ich etwas anderes gelesen habe!“

oder „Ich halte dich für kompetent, mir das Gelesene zu erklären!“? Wie auch immer Sie die Ebenen deuten, der Appell ist klar: „Nimm Stellung!“.

Durch das vorgenannte Beispiel wird deutlich, dass eine Botschaft auf unterschiedliche Weise interpretiert werden kann. Zündstoff für Missverständnisse oder gar Konflikte wird erkennbar. Gleichzeitig ist dieses Kommunikationsmodell ein wirkungsvolles Instrument, Probleme zu beseitigen. Mit einiger Übung werden Sie auch in schwierigen Situationen, z. B. Beispiel Kundenbeschwerden oder Problemen mit Mitarbeitern und Kollegen, die unterschiedlichen Ebenen erkennen können. Ebenso ist dieses Modell hilfreich für die Metakommunikation, das Reden über das Reden. „Du hast gesagt ..., aber ich habe verstanden ...“. „Deshalb sind wir wohl aneinander geraten!“.

Gute Kommunikation als Arbeitserleichterung

Im Alltag bewältigen wir zahlreiche kommunikative Situationen, ohne dass wir darüber

großartig nachdenken müssen. Das ist gut so, sonst könnten wir unsere eigentliche Arbeit nicht mehr erledigen und wären nur noch mit Gesprächsanalysen beschäftigt. Buchstäblich hellhörig sollten Sie allerdings werden, wenn sich bestimmte Situationen wiederholen (z. B. Probleme mit einer „gewissen Art“ von Kunden), bei Konflikten oder bei einem „mulmigen“ Gefühl.

Um auch in stressigen Situationen souverän agieren zu können, empfehle ich Ihnen ein Kommunikationstraining. In der geschützten Trainingssituation können Sie problemlos üben, experimentieren und Ihre Sinne schärfen. Das Feedback eines Trainers unterstützt Sie, Ihren persönlichen Kommunikationsstil zu entdecken und zu verfeinern. Damit Sie (auch) in Zukunft erfolgreich „nicht nicht kommunizieren“.

Holger Möller

Impressum

Über den Autor

Holger Möller ist Personal- und Organisationsentwickler. Mit seiner Arbeit hat er sich auf Tierärzte spezialisiert. Er trägt zu Radio- und Fernsehsendungen bei und verfasst Fachartikel. Darüber hinaus ist er der Herausgeber des Tierärztemagazins „VeTTeam“. Im Rahmen der „TP-Seminare“ vermittelt er sein Wissen in zwei separaten Seminaren am 24. bzw. 25. April 2010 an Tierärzte bzw. Tierarzhelferinnen (Anmeldung unter www.tieraerztliche-praxis.de).

Kontakt

holger möller consulting & training
Krefelder Straße 170
47226 Duisburg
Tel.: 0 700 – 100 22 333
Service@Hunde-Hunde.de
www.Hunde-Hunde.de