

1.3 Einstellung und Haltung

»Es sind nicht die Dinge, die uns beunruhigen, sondern die Meinungen, die wir von den Dingen haben.«

Epiktet

Die persönliche Einstellung ist ein sehr einflussreicher und, gerade auch in der tierärztlichen Kommunikation, entscheidender Aspekt der Kommunikation, da der Einfluss der Einstellung auf die Kommunikation zwischen Patientenbesitzer und Tierarzt manchmal als Dreh- und Angelpunkt des letztlichen Gesamterfolges einer Praxis gesehen werden kann.

Die Einstellung setzt sich aus verschiedenen Komponenten zusammen, die auf komplexe Weise miteinander verbunden sind. Das beginnt bei der grundlegenden inneren Haltung gegenüber Menschen an sich und geht weiter bei der Einstellung zu sehr speziellen Besitzern, mit denen es der Tierarzt in seiner täglichen Praxis zu tun hat. Die Einstellung zu dem Begriff Dienstleistung spielt eine große Rolle. Auch die Einstellung zum Tierarztberuf insgesamt hat eine entscheidende Rolle im gesamten Verlauf des Behandlungsgesprächs und damit für den Behandlungserfolg. Nicht zuletzt spielt auch die persönliche Einstellung zum Geld und allem, was damit zusammenhängt, eine große Rolle.

- Wie definiere ich den eigenen Beruf Tierarzt hinsichtlich des Begriffes Dienstleistung?
- Orientiere ich mich daran und möchte ich eine Dienstleistung erbringen?
- Sehe ich mich überhaupt als Dienstleister oder habe ich hauptsächlich die rein medizinische Qualität im Blick?
- Welche Notwendigkeit, die Praxis dienstleistungsorientiert zu führen, ergibt sich daraus oder eben nicht?

Die Beantwortung dieser Fragen wird zu einer sehr unterschiedlichen Kommunikation des einzelnen und damit des gesamten Teams gegenüber den Tierhaltern führen.

Eine entscheidende Frage ist, welche Einstellung den Tierarzt überhaupt in den Beruf geführt hat. Dies sollte sich jeder selbst offen beantworten. Hier kann es hilfreich sein, sich und damit die eigene Einstellung auf den Prüfstand zu stellen. War es z. B. vor allem der Wunsch, viel Umgang mit Menschen zu haben? Wollte man Tieren helfen? Oder war es eine ganz andere Art der Berufung?

Einfluss der tierärztlichen Doppelrolle

Egal, wie die Beantwortung der Frage ausfällt, unvermeidlicher Bestandteil jeder tierärztlichen Tätigkeit, ob Klein- oder Großtier, ist der Besitzer des Tieres. Er verrät in der Anamnese, mit welchen Symptomen das Tier vorstellig wird

und wie der Krankheitsverlauf bisher wahrgenommen wurde. Anders als in der Humanmedizin ist es der Besitzer, der zur Therapietreue bewegt werden muss, und nicht der Patient selbst. Letztlich ist es eben auch der Besitzer, der alle Entscheidungen für das Wohl und Weh des Tieres trifft. Aufgrund dieser Konstellation ergibt sich für den Tierarzt eine Doppelrolle, der er gerecht werden muss. Dieser Doppelrolle kommt eine wichtige Bedeutung im Hinblick auf die Einstellung zu, indem der Tierarzt den Ansprüchen des Tieres und den Erwartungen der Besitzer gleichzeitig gerecht wird. Der Tierarzt kann seinen Beruf nicht erfolgreich gestalten, wenn lediglich die passende Einstellung zum Tier vorhanden ist. Man benötigt vor allem auch die entsprechende Einstellung zu den jeweiligen Besitzern und deren sehr unterschiedlichen Beziehungen zu ihren eigenen Tieren. Hier sind die Aufgabenstellungen so vielfältig wie die Tiere und deren Besitzer, die in die Praxen und Kliniken kommen.

Tierärzte müssen sich tagtäglich mit den unterschiedlichen Einstellungen der Besitzer auseinandersetzen. Die Beziehung der Besitzer zu ihren Tieren kann von höchst emotional bis eher nüchtern rangieren. Entscheidungen, wie z. B. die Entscheidung für oder gegen eine Operation, werden von den Besitzern u. a. auf Grundlage dieser Beziehung getroffen.

Entscheidungen in der Tiermedizin werden aus Sicht des Tieres, und damit auch aus Sicht des Tierarztes, bedauerlicherweise manchmal auch in Abhängigkeit des jeweiligen Geldbeutels des Besitzers getroffen. Genau hier verbirgt sich eine große und oft entscheidende Herausforderung in der Tiermedizin – das Thema Geld und Abrechnung. Zu der Frage, wie viel eine tiermedizinische Leistung Wert ist, treffen Besitzer und Tierarzt schlimmstenfalls diametral aufeinander. »Was, so teuer?« ist eine der, zumindest subjektiv empfunden, am häufigsten wahrgenommene Bemerkung von Tierbesitzern gegenüber dem Tierarzt. Dabei geht es meist um Leistungen, die über die normale Alltagsmedizin, wie z. B. eine Impfung, hinausgehen.

Allgemeiner eigener Anspruch und berufliche Ethik eines Tierarztes ist es, Tieren zu helfen und Krankheiten zu heilen. In der Gesellschaft hat sich daraus allerdings ein eher unrealistisches Bild des selbstlosen und ewig hilfsbereiten Tierarztes etabliert. Die Gründe für die Entstehung dieses romantisch verklärten Bildes sind vielfältig. Es ist maßgebend aber sicherlich durch die Darstellung des Tierarztberufes in den unterschiedlichen Medien (Filme, Serien, Bücher) geprägt.

Hinsichtlich dieser Vorstellungen und Ansprüche über und an den tierärztlichen Beruf kann es natürlich durchaus auch zu Übereinstimmung bei Tierbesitzern und Tierarzt kommen.

Der Tierarzt sieht seinen Beruf dann in erster Linie als eine ethisch bestimmte Berufung, nicht als einen durchaus auch betriebswirtschaftlich ausgerichteten Beruf. Die selbstständige Ausübung dieses Heilberufs ist letztlich aber nun einmal zu einem elementaren Teil auch betriebswirtschaftlich ausgelegt. Welchen Schwerpunkt man in der eigenen Betrachtung setzt, hängt vom eigenen Rollenverständnis und damit von der Einstellung zu sich selbst ab.

Der Tierarzt steht also im Spannungsfeld zwischen dem eigenen beruflich-ethischen Anspruch, den (nicht immer angemessenen oder berechtigten) Vorstellungen der Besitzer und wirtschaftlich-ökonomischen Faktoren und Zwängen. Diesen Spagat gilt es zu meistern!

Der Einfluss, den die eigene Einstellung zum Beruf oder auch zum Thema »Geld und Dienstleistung« auf die Art und Weise der Kommunikation mit dem Besitzer hat, ist einem meist nicht bewusst (s. Eisbergmodell).

Daher ist es wichtig, sich selbst und damit seine Einstellung zum Beruf immer wieder kritisch zu hinterfragen. Vielleicht besteht sogar die Möglichkeit, dies im kollegialen Austausch zu praktizieren.

Einfluss der Körpersprache

Neben dem gesprochenen Wort verrät auch unsere Körpersprache, also Mimik und Gestik, viel über unsere Einstellung. Stimmt z. B. die Körpersprache nicht mit dem Gesagten überein, wird Misstrauen geschürt und das Gespräch negativ beeinflusst. Dies kann passieren, wenn der Tierarzt in der Kommunikation mit dem Besitzer zwar den formalen Ansprüchen der Freundlichkeit auf der inhaltlichen und sprachlichen Ebene genügt, sich dies aber in Haltung und Stimme nicht widerspiegelt. Der Tierarzt sucht beispielsweise nicht den Augenkontakt zum Besitzer oder wirkt in seiner Stimme sehr gestresst. Das kann sogar soweit führen, dass das der Praxis bisher entgegengebrachte Vertrauen verloren geht.

Einfluss der Wortwahl

Je nachdem wie der Tierarzt beispielsweise zum Thema Geld steht, wird sich eine Kommunikation einschleichen, die diese Einstellung zum Ausdruck bringt. Am deutlichsten wird dies, wenn es um die Empfehlung von Diagnostik oder Therapie geht. Es macht einen entscheidenden Unterschied, ob der Tierarzt dem Besitzer z. B. mit einer klaren Empfehlung begegnet, indem er sagt:

☺ »Hier empfehle ich, dass wir unbedingt ein Röntgenbild machen.«

oder ob er sagt:

☹ »Wenn Sie wollen, könnten wir da ein Röntgenbild machen.«

»Ja, *könnten* wir ...«, denkt der Besitzer und sagt: »Nein!«, weil es eben Geld kostet. Alles, was man machen *könnte*, kann man eben auch weglassen. Es ist an dieser Stelle die Einstellung, die hier dem Tierarzt das Wort führt. Folgende mögliche innere Monologe eines Tierarztes zeigen dies:

- »Das wird dem Besitzer bestimmt zu teuer ...«
- »Der Hund hat eh schon so viele Krankheitskosten gehabt ...«