

Forschung

STUDIE ÜBER KOMMUNIKATION IN DER VETERINÄRMEDIZIN

„Niemand will einen ‚Gott in Grün‘!“

Gelungene Kommunikation ist in der Veterinärmedizin essenziell. Aber wie beurteilen die Tierhalterinnen und Tierhalter die kommunikativen Skills ihres Tierarztes / ihrer Tierärztin? Und was wünschen sie sich in der Kommunikation? Eine aktuelle Studie untersuchte diese beiden Fragen, indem sie 550 österreichische Landwirtinnen und Landwirte befragte.

„Ich wollte Tierarzt werden, weil ich nichts mit Menschen zu tun haben wollte“ – ein Satz, den man ab und zu hört und der sich als Missverständnis herausstellt, denn: Als Tierarzt/Tierärztin zu arbeiten bedeutet in der Regel nicht zuletzt, mit Menschen zu reden – und zwar täglich, intensiv und auch in schwierigen Situationen.

Silja Bürkle widmete sich in ihrer Diplomarbeit an der Veterinärmedizinischen Universität Wien dem weiten und wichtigen Themenfeld der Kommunikation in der Veterinärmedizin und beleuchtete dabei „das Gegenüber“; also Menschen, die Tiere halten. Konkret wurden österreichische Landwirte und Landwirtinnen mit Tierhaltung befragt, um zu untersuchen, welche kommunikativen Fähigkeiten in der Veterinärmedizin aus ihrer Sicht wünschenswert sind und wie die Befragten die kommunikativen Kompetenzen ihres Tierarztes bzw. ihrer Tierärztin beurteilen. Die zentralen Resultate der Arbeit sind nun in einem Artikel in der „Wiener Tierärztlichen Monatsschrift“ (www.wtm.at) erschienen.

Die Umfrageergebnisse heben hervor, dass Landwirtinnen und Landwirte kommunikative Fähigkeiten

als essenziell für eine erfolgreiche tiermedizinische Betreuung erachten. Um es in Anglizismen zu formulieren: Kommunikative Skills sind ein Must-have, kein Nice-to-have.

Mit Blick auf die „Wunschliste“ der kommunikativen Skills zeigen sich zwei klare Top-Antworten. Erstens legen die Befragten besonderen Wert auf eine verständliche Vermittlung von medizinischen Informationen. Ein beispielhaftes Zitat hierfür lautet: „Nur wenn ich ausreichend über die Krankheiten und das weitere Vorgehen bzw. die Behandlungsmethoden aufgeklärt werde, kann ich sie auch zielführend umsetzen. Dies bedarf eines gewissen Einfühlungsvermögens des Tierarztes / der Tierärztin, um mich auf meinem aktuellen Wissensstand ‚abzuholen‘. Kann ein Tierarzt gut erklären, was den aktuellen Befund der Tiere und das weitere Vorgehen angeht, so weiß ich einerseits, wie ich Krankheitsbilder erkennen und behandeln kann, und ich bin überdies in der Lage, diese in Zukunft zu vermeiden. Mir erscheint es daher wichtig zu sein, dass ein Tierarzt



Foto: Envato Elements / YuriArcursPeopleimages

auf Augenhöhe und dem Wissensstand eines Kunden entsprechend zu kommunizieren versucht, um die bestmögliche Behandlung der Tiere zu gewährleisten.“

Zweitens zeigt sich der Wunsch nach einem respektvollen Austausch auf Augenhöhe. Ein beispielhaftes Zitat aus der Studie lautet: „Niemand will einen ‚Gott in Weiß‘!“ (Und wohl auch keinen „Gott in Grün“.) In einer anderen Antwort heißt es: „Man sollte sich auf Augenhöhe begegnen und nicht das Gefühl vermittelt bekommen, dass man dumm ist – oder dass der Tierarzt etwas Besseres ist und immer recht hat.“

Die Befragten wünschen sich also eine Zusammenarbeit, die von Offenheit, gegenseitigem Interesse, aktivem Zuhören und einem gemeinsamen Entscheidungsprozess gekennzeichnet ist. Die Studienergebnisse deuten demnach darauf hin, dass österreichische Nutztierhalterinnen und Nutztierhalter einen paternalistischen Kommunikationsstil weitgehend ablehnen. Diese These wird unterstrichen durch die Antworten der Landwirtinnen und Landwirte auf die Frage, ob sie sich an eine konkrete Situation erinnern können, in der ihr Tierarzt / ihre Tierärztin unzureichende Kommunikationsfähigkeiten gezeigt hat. Die geschilderten Situationen fokussieren auf „von oben herab“; so berichtet ein Landwirt: „Vor 20 Jahren habe ich einen Tierarzt etwas fragen wollen und als Antwort sagte er zu mir: ‚Das muss der Tierarzt wissen und nicht der Landwirt.‘“

Dieses Beispiel soll keinen falschen Eindruck erwecken: Derartige Situationen sind aus Sicht der Befragten die absolute Ausnahme; im Gegenteil besteht ein zentrales Resultat der Studie in der hohen Zufriedenheit der österreichischen Landwirte und Landwirtinnen mit den kommunikativen Skills ihres Tierarztes / ihrer Tierärztin. Exemplarisch stimmen circa 50 % der Befragten der Aussage „Ich bin mit den kommunikativen Kompetenzen meines Tierarztes / meiner Tierärztin zufrieden“ „vollkommen“ zu; 35,5 % „stimmen zu“. Ähnlich hohe

Zufriedenheitswerte zeigen sich bei einzelnen abgefragten Skills rund um aktives Zuhören, das Stellen offener Fragen und die Fähigkeit, medizinische Sachverhalte verständlich zu erklären.

Diese festgestellte hohe Zufriedenheit scheint zunächst wenig überraschend. Beispielhaft: Es liegt nahe, dass eine Tierhalterin, die mit der Kommunikation ihres Tierarztes unzufrieden ist, diesen wechselt. Trotzdem sollte das Ergebnis nicht kleingeredet werden, wäre es doch denkbar, dass die Befragten zwar Mängel in den kommunikativen Fähigkeiten sehen, aber aufgrund der insgesamt guten tiermedizinischen Versorgung trotzdem keinen Wechsel in Betracht ziehen. Auch könnte ein Wechsel der Tierärztin oder des Tierarztes in Gebieten mit Tierärztemangel keine realistische Option darstellen. In anderen Worten: Die hohe Zufriedenheit mit den kommunikativen Skills sollte nicht als Selbstverständlichkeit wahrgenommen werden.

Vertiefende Informationen und zahlreiche weitere wörtliche Zitate aus der Studie finden sich in der Open-Access-Publikation in der „WTM“.

Quelle:

Bürkle, Silja; Dürnberger, Christian (2025): Tierärztliche Kommunikation aus Sicht der Landwirtschaft: Eine Fragebogen-Studie unter österreichischen Nutztierhalter:innen über die kommunikativen Kompetenzen von Tierärzt:innen. Wien Tierärztl Monat – Vet Med Austria. 2025; 112: Doc 8. DOI: 10.5680/wtm000048. Online unter: https://www.wtm.at/smart_users/user94/explorer/wtm000048.pdf

Rückfragehinweis:

Dr. Christian Dürnberger
Messerli Forschungsinstitut
Veterinärmedizinische Universität Wien (Vetmeduni)
christian.duernberger@vetmeduni.ac.at

■ CHRISTIAN DÜRNBERGER UND SILJA BÜRKLE