Kommunikation zwischen Tierarzt und Tierhalter

1. Einleitung

Die Kommunikation zwischen Arzt¹ und Patienten, oder in unserem Fall dem Tierhalter, ist elementar gestaltend für das Miteinander. Über Kommunikation kann ich Sympathie herstellen. Der Begriff "Sympathie" stammt von dem griechischen Wort sympatheía [syn = zusammen, mit; pathos = Leiden], das wörtlich übersetzt Mitleiden bedeutet. Wir kennen es auch in dem Zusammenhang "jemanden leiden können". Auf einer Wellenlänge zu sein. Kann jemand viele Übereinstimmungen mit mir, meinen Einstellungen, Interessen und Werten aufweisen, ist er mir fast zwangsläufig sympathisch. Ist mir jemand sympathisch, also ähnlich, fällt es leichter ihm zu vertrauen. Das bedeutet in unserem Fall konkret, interessierst Du Dich für mein Tier, bist Du nett zu meinem Tier, vertrau ich Dir auch schneller.

Der oft als oberflächlich empfundene Smalltalk ist hier für den Tierarzt eine wichtige kommunikative Chance, in den Vertrauenskontakt zu kommen. Ein paar wenige Worte mit dem Tierhalter im Allgemeinen zu seinem Tier, noch unabhängig vom Krankheitsbild, schafft eine gute Atmosphäre für die anschließende sachliche fachliche Kommunikation. Egal um welche Art von Gesprächen oder Kommunikationspartnern es sich handelt, erst kommt der Beziehungskontakt, dann folgt der Sachkontakt. Der erstere ist Wegbereiter für den folgenden. Das können wir mit eigenen Erfahrungen sicher alle nachvollziehen. Bei stark emotionalen Entscheidungen, und hierzu zählt die Entscheidung zur Euthanasie gänzlich, entscheidet: *in dubio pro animo*. Sehr oft entscheidet hier Gefühl über Verstand. Umso wichtiger der Beziehungskontakt und die vertrauensvolle Sympathie.

Bei schwierigen Entscheidungen ist es sehr wichtig, in allen Phasen den Konsens mit dem Halter zu sichern. Hierzu werden jetzt einige Grundlagen besprochen. Sie müssen zu jederzeit verständlich sein. Oft schätzten wir als Fachleute unsere Verständlichkeit zu hoch ein. Hier eine paar Reflektionshinweise, angelehnt an die Verständlichkeitskriterien nach Schulz von Thun.

2. Verständlichkeitskriterien nach Schulz von Thun.

Seien Sie kurz und prägnant bei schwierigen Inhalten. Was ist schwierig? Zum Beispiel sehr komplexe Zusammenhänge oder schwer emotional Nachvollziehbares. Hier gilt: Formulieren Sie klare, kurze Sätze. Schwierige Inhalte sind von schwieriger Grammatik zu trennen. So erleichtern wir das Verstehen, das nicht auf mehreren Ebenen kompliziert entschlüsselt werden muss. Gerade bei Erklärungen neigen wir eher zu Bandwurmsätzen, schieben mehrere Erklärungen in den Hauptsatz ein, bis uns schon selbst das grammatikalische Happyend schwer fällt. Hieraus auch noch den fachlich schweren Informationskern zu diskriminieren, überfordert viele Halter.

Strukturieren Sie Ihre Informationen. Zwei rhetorische Strukturen dienen der äußeren Struktur. Den Trichter empfehle ich, um schlechte Nachrichten zu überbringen, die

¹ Berufs-, Status- und Funktionsbezeichnungen gelten jeweils in männlicher und weiblicher Form.

Pyramide, um getroffene Entscheidungen zu bekräftigen. Der Trichter beginnt mit einer Einleitung, die zum Thema führt. Danach werden drei Beispiele/ Argumente/ Beweise angeführt, die dann im letzten Schritt zum Zielsatz führen. Beispiel: "Wir haben ja zu Beginn der Behandlung von Bolle über die Prognose gesprochen. Nun zeigt das Blutbild, dass der Wert der Tumormarker gestiegen ist. Bolle hat auch wieder an Gewicht verloren. Er erscheint mir auch insgesamt an Lebensqualität deutlich verloren zu haben und ich habe keine Hoffnung mehr auf Besserung. Ich möchte Sie jetzt ermutigen, ihn zu erlösen." Würde der Zielsatz gleich zu Beginn ausgesprochen, würde die nachfolgende Argumentation

Würde der Zielsatz gleich zu Beginn ausgesprochen, würde die nachfolgende Argumentation kaum wahrgenommen. Die Trichterform ist eine rhetorische Struktur, die der Überzeugung dient. Sie stützt die Adhärenz.

Die Entscheidung zur Euthanasie fällt den meisten Haltern naturgemäß sehr schwer. Selbst wenn sie den Begründungen des Tierarztes sachlich folgen können, bleibt immer ein Zweifel. Bekräftigen können Sie die Entscheidung mit der Pyramide. Der Zielsatz wird nun zu Beginn ausgesprochen. Die Begründungen/ Beispiele/ Beweise folgen. "Sie haben sich hier richtig entschieden. Eine weitere Behandlung verschlechtert Bolles Lebensqualität noch mehr, wir zögern seinen Tod lediglich um wenige Zeit hinaus und er wird davon sicher nicht profitieren."

Die Pyramide dient in ihrer rhetorischen Wirkung der Information. Sie wirkt eher abschließend und den Zielsatz bekräftigend.

Die innere Struktur erreichen Sie durch "Anmoderation" von Struktur. Zum Beispiel "ich gebe jetzt ein Beispiel", "soviel zu den Kosten der Behandlung, ich erkläre jetzt den Ablauf", "drei Dinge sind für den Behandlungserfolg nötig. Erstens:...", "ich fasse noch einmal zusammen, was wir besprochen haben". Der Kommunikationspartner erkennt an diesen Anmoderationen immer, was als nächstes kommt, bzw. worüber bis jetzt gesprochen wurde. Diese hörbare Struktur erleichtert es ihm, dem roten Faden zu folgen. Struktur gibt Sicherheit bei unsicheren Situationen.

Verständlich sind Sie, wenn Sie sich einfach ausdrücken. Was einfach ist, bestimmen in der Kommunikation nicht wir, die Sendenden, sondern die Empfänger. Sehr oft gehen wir jedoch von unserem eigenen Verständnishorizont aus. Fachausdrücke, Fremdwörter sind kritisch zu hinterfragen. Ist deren Verständnis zweifelfrei? Wenn nein oder ungewiss, ist deren Gebrauch tatsächlich nötig? Oft nicht. Natürlich kann man einwenden, mit dem Gebrauch der fachlichen Nomenklatur würde man die eigene Kompetenz unterstreichen. Wir behandeln hier aber ein höchst emotionales Thema. Das analytische Hörverstehen ist gemindert, wenn die Amygdala als Teil des limbischen Systems mit stärkeren Emotionen vorrangig beschäftigt ist. Der Halter will verstehen, nachvollziehen können und Sicherheit in der Entscheidung mit Ihrer Hilfe erlangen. Versteht er nicht ausreichend, ist die Gefahr der anschließenden Beschwerde größer.

Sie beeinflussen das Verständnis positiv mit anschaulichem Sprechen. Hierzu zählen unbedingt Vergleiche und Beispiele. "Das ist, als wenn…" "wir können das vergleichen mit…", "Wir hatten einmal einen ähnlichen Fall, bei dem…". Weiterhin gehören Metaphern und das "sinnliche" Beschreiben dazu. Adjektive zu hören, schmecken, fühlen, sprich alle Sinneswahrnehmungen fließen in die Kommunikation mit ein. Sie sprechen das limbische System stärker an.

Um Verständlichkeit weiterhin zu unterstützen und Verständnis zu sichern, fragen Sie öfter nach, ob Ihre Ausführungen verstanden wurden, bzw. was genau nicht verstanden wurde. Zum einen können Sie damit Konsens sichern, zum anderen spart es lange Erklärungstiraden, die mit immer mehr gewollt erklärenden aber de facto verwirrenden Nebensätzen und Einschüben gespickt sind. Die Erfahrung im Arzt-Patienten- bzw. Arzt-Haltergespräch zeigt oft, je schwieriger dem einen das Verständnis fällt, desto komplizierter werden die Erklärungen.

3. Perspektivübernahme

Wichtig ist jedoch nicht nur das Verständlichsein, sondern auch das Verständnis. Spätestens seit Platon wissen wir, dass es keine Wahrheit, sondern nur eine Wahrnehmung gibt. Unsere Wahrnehmung wird gefiltert durch soziale und individuelle Filter. Erfahrungen, Sympathie, Bildung, Vorurteile und Werte sind einige dieser Filter. Diese divergieren naturgemäß zwischen Tierarzt und Halter. Die einen sehen und bewerten einen Patienten, ein leidendes krankes Tier, die anderen sehen und bewerten ein Familienmitglied, einen lieben Freund, ein Prestigeobjekt oder eine teure Investition. Daher benötigen wir den Versuch eines Perspektivwechsels. Dabei müssen wir der Wahrnehmung nicht inhaltlich zustimmen können, um kurz seine Sichtweise nachvollziehen zu können. "Ich versteh das gut, dass Bolle Ihnen ein so großer Trost nach dem Tod Ihres Mannes war." Auch wenn Sie es in Ihrer professionellen Rolle als nicht relevant für die Notwendigkeit der Euthanasie halten, spielt dies aus der Wahrnehmung dieser Halterin eine große Rolle. Erfährt sie in diesem Punkt emotionale Bestätigung, muss sie diesen für sie konstituierten Wert vor dem Tierarzt nicht mehr verteidigen. Dies macht dann Zuhören, Verstehen und Zustimmen leichter. Fügen Sie nach der Perspektivübernahme möglichst nicht direkt ein "aber" ein. "Ich versteh das gut, dass Bolle Ihnen ein so großer Trost nach dem Tod Ihres Mannes war, aber wir sollten sein Leiden jetzt beenden". Dies verhindert Ihre Wirkung. Stellen Sie nach Möglichkeit erst eine Frage, z.B. eine Detailfrage. "Ich versteh das gut, dass Bolle Ihnen ein so großer Trost nach dem Tod Ihres Mannes war. Haben Sie Bolle damals zusammen ausgesucht?" Durch die Detailfrage erfährt der Kommunikationspartner erneut Bestätigung und empfindet Sympathie, Mitleiden, Mitverstehen.

Ein Beispiel für komplett misslungene Perspektivübernahme, Kommunikation nur aus der eigenen Wahrnehmung aus dem Behördenkontext. "Für den Grundbucheintrag benötige ich noch die Sterbeurkunde Ihres Onkels." "Das wird schwierig, mein Onkel erfreut sich bester Gesundheit." Antwort der Mitarbeiterin: "Na, das ist ja blöd gelaufen." Die Mitarbeiterin des Amtsgerichtes sah den Vorgang ausschließlich aus ihrem professionellen Filter und bewertete die falsche Bearbeitung. Das sie damit pietätlos wirkte, war ihr nicht bewusst.

4. Die fünf Sterbephasen nach Kübler-Ross

Um die Reaktionen und das Verhalten der Halter besser nachvollziehen zu können hilft neben der Perspektivübernahme auch die Kenntnis der fünf Sterbephasen nach Kübler-Ross, die ebenfalls von "Angehörigen", Betroffenen als Trauerphasen durchlebt werden.

- 1. Verdrängung
- 2. Gefühlsflut
- 3. Verhandeln
- 4. Depression
- 5. Zustimmung / Akzeptanz

Verdrängung. Die erforderliche Euthanasie, der bevorstehende Tod des Tieres kann schwer bis nicht fokussiert werden. In dieser Phase haben Sie vielleicht schon erlebt, dass die Halter fragen, ob Laborwerte verwechselt wurden. Weiterhin wird in dieser Phase an der Kompetenz der behandelnden Ärzte, der Richtigkeit von ermittelten Werten gezweifelt. Die Kenntnis dieser Phasen erleichtert den Arzt vielleicht mittelbar, da nachvollziehbar wird, dass nicht seine Kompetenz sachlich in Frage gestellt wird. Es muss und sollte hier auch nicht zu einer Verteidigung der Behandlung und der eigenen fachlichen Kompetenz kommen. Eine erneute Perspektivübernahme hilft beiden Seiten weiter. "Ich kann das gut nachvollziehen, dass Sie hier alle Möglichkeiten einer Fehldiagnose in Betracht ziehen wollen. Das würde ich genauso machen. Ich kann Ihnen aber versichern, dass hier kein Irrtum vorliegt, so hart wie das ist." Würde auf den geäußerten Verdacht eines Fehlers der Arzt sich persönlich tangiert fühlen, könnte es zu einer Verteidigungshaltung kommen. "Wenn Sie meinem Urteil nicht vertrauen, dann sollten Sie sich einen anderen Tierarzt suchen." Oder noch schlimmer: "Das können Sie gar nicht beurteilen." Jede Sympathie, die Grundlage für Vertrauen dürfte hier ausgelöscht sein. Während dieser Phase kann auch erlebt werden, dass der Zustand des Tieres idealisiert wird. Es erleichtert das Verstehen, wenn mit Zustimmung und Relativierung gearbeitet wird, statt mit kompletter Verneinung. Nach einer kompletten Verneinung muss die eigene Meinung verteidigt werden. Bei Zustimmung und Relativierung besteht länger eine Zuhörbereitschaft. Beispiel: "Dass er Ihnen gestern wieder einen Ball gebracht hat, bedeutet nicht, dass es ihm wieder besser geht. Das ist ein letztes Aufbäumen." Besser: "Ich kann verstehen, dass es Ihnen wie eine Verbesserung seines Zustandes vorkam. Das war bestimmt sehr schön für Sie. Es ist eine kurzeitige Freisetzung von Energie. Das gehört zur letzten Phase mit dazu." Hier kann dann auch ergänzt werden: "Das ist jetzt auch ein wichtiges Zeichen. So sollten sie ihn in Erinnerung behalten und in Frieden gehen lassen, bevor er leiden muss."

Gefühlsflut. Zorn, Angst, Verzweiflung, Trauer, diese Gefühle können auf den Tierhalter und somit auch auf Sie treffen. Sie helfen hier am stärksten mit Zuhören. Es ist möglich, dass die Betroffenen in der Stresssituation verstärkt Adrenalin, Noradrenalin, Dopamin und Adrenocorticotropin ausschütten. Das diplomatisch/ moralisch abwägende Großhirn ist hier reduziert in seiner Funktion. Nach dieser akuten Phase der Stresshormonausschüttung empfinden viele hier ihr Verhalten selbst als unangenehm. Daher darf man kommunikativ diese Aussagen nicht überbewerten, sondern eher als symptomatische Ausdrucksform einer Stresssituation diagnostizieren. Diese Analyse dient dem Tierarzt als emotionales Schutzschild. Sollten verbale Grenzen überschritten werden, hilft die **W-W-W Formel**. Wahrnehmung – Wirkung – Wunsch. "Ich merke, wie sehr Sie die Diagnose mitnimmt, allerdings können wir so nicht miteinander zu einer guten Entscheidung kommen, ich glaube, wir gönnen uns jetzt beiden eine kleine Pause". Der Angesprochene hat so eher die Chance, ohne größeren Gesichtsverlust weiter zu kommunizieren. Schwieriger würde es mit sogenannten Du-Botschaften: "Jetzt reißen Sie sich doch mal zusammen", "Ich lasse nicht in diesem Ton mit mir reden", "Nun regen Sie sich doch nicht so auf". Die Wahrscheinlichkeit,

dass man sich nach einer solchen Ansprache nicht weiter aufregt, ist wohl verschwindend gering.

Verhandeln. Wird der finale Ernst einer Situation fokussiert, werden manchmal heftige Energien zur Auswegsuche freigesetzt und Verzögerungstaktiken gestartet. Alternative Heilmethoden, dubiose Tipps aus dem Internet werden benannt. Dieses Verhalten kennen die meisten Tierärzte, ebenso wie Verzögerungswünsche; das Tier soll erst nach Weihnachten, nach einem Geburtstag usw. eingeschläfert werden. Dieses kommunikative Vorgehen sollten wir als "Wunschäußerung" bewerten. Ein verständlicher Wunsch, sich mit der Euthanasie (noch) nicht zu beschäftigen, aus der Halterperspektive. Betrachten wir diese Äußerungen als Wünsche, werden wir sie nicht zum sachlichen Bestandteil einer Kontraargumentation machen.

"Ich verstehe Ihren Wunsch. Es wird Bolle nicht helfen. Alle diese Methoden sind in Bolles Fall nur ein Herauszögern des Leidens."

Trauer / Depression. Nach der Einsicht, dass Verhandeln und Verzögern nicht zielführend sind, setzt meist ein Gefühl der "Niedergeschlagenheit" ein. Gemeinsames Schweigen hilft. Geben Sie dem Tierhalter nach Wunsch eine Zeit der Diskretion und des Nachdenkens. Lassen Sie ihm Gelegenheit, sich in Ruhe von seinem Tier zu verabschieden.

Zustimmung. Sichern Sie den Konsens zur Euthanasie. Entweder durch eine Frage: "Sind Sie sich jetzt sicher in Ihrem Entschluss, Bolle gehen zu lassen?", oder durch eine kurze Zusammenfassung seiner kommunizierten Entscheidung.

"Gut. Dann sind wir jetzt gemeinsam zu der Entscheidung gekommen. Wir können uns sicher sein, dass es der richtige Weg ist".

Zustimmung / Akzeptanz. Die Phase lässt sich kaum aus der Trauerphase lösen. Geben Sie dem Tierhalter auch nach der Euthanasie Raum, alleine bei seinem Tier zu verweilen, wenn er es wünscht. Empathisch ist es auch, den Tierhalter mit der Begleichung der Rechnung nicht sofort zu konfrontieren.

Insgesamt ist zu sagen, dass die Reaktionen von Tierhaltern breit gefächert sein können. Je nach emotionaler Bindung zu dem Tier, zur "Zweckbestimmung" des Tieres. Es kann keine generell gültige Verhaltensweise geben. Das Gespräch, vor allem das Zuhören wird Ihnen die Perspektivübernahme erleichtern und die Basis für die richtige Wahl der kommunikativen Mittel sein.

Autorin:

Cäcilie Skorupinski
Diplom-Sprechwissenschaftlerin
K + S Kommunikation "supporting changes"
Blumenstr. 6, 16556 Borgsdorf bei Berlin, Tel.: 03303 5095550 / Fax: 03303 5095555
skorupinski@supporting-changes.com , www.supporting-changes.com

Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt, Reinbek 1981, ISBN 3-499-17489-8.

Elisabeth Kübler-Ross: Interviews mit Sterbenden. Droemer Knaur, München 2001, ISBN 3-426-87071-1