

VetCoach

## KommunikationsSkills

Erfolgreiche Gesprächsführung in der tierärztlichen Praxis - VetCoach

Bearbeitet von  
Guido Bentlage

1. Auflage 2016. Taschenbuch. 202 S. Paperback

ISBN 978 3 7945 3139 4

Format (B x L): 16,5 x 24 cm

Gewicht: 430 g

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Veterinärmedizin > Veterinärmedizin: Haus- & Kleintiere](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

## Vorwort

Warum ein Buch über Kommunikation, das ausschließlich für Tierärzte gedacht ist?

Sie kommunizieren ganz selbstverständlich mit ihren Kunden, Mitarbeitern, Kollegen oder mit ihren Vorgesetzten. Diese Kommunikation findet ihre Basis hauptsächlich in einem „Learning by Doing“, als dass sie Teil der tierärztlichen Ausbildung war. Eine Frage, die sich dabei stellt ist, ob Sie diese unterschiedlichen Kommunikationssituationen immer als gelungen betrachten würden? Verläuft jede Kommunikationssituation so, wie Sie es sich wünschen? Falls das so sein sollte, werden sie dieses Buch nicht brauchen können.

Sollte es jedoch anders sein, so dass es zum Beispiel Situationen im Praxisalltag gibt, zu denen Sie Anregungen gebrauchen könnten, oder sich in der Vergangenheit einzelne Situationen ergeben haben, die sie angestrengt oder vielleicht sogar überfordert haben, dann könnte dieses vorliegende Buch interessant für Sie sein. Denn die meisten Kommunikationssituationen lassen sich durch einfache Tipps und Kniffe verbessern. Darüber hinaus gibt es viele Situationen des tierärztlichen Alltags, die mehr oder weniger unreflektiert, ganz natürlich von statten gehen, ohne dass sie in irgendeiner Form als nicht gelungen oder verbesserungswürdig wahrgenommen würden. Gerade auch diese Gesprächssituationen bieten mehr Möglichkeiten zur konkreten Verbesserung, als von den meisten Tierärzten angenommen wird.

Man kann davon ausgehen, dass die tierärztliche Kommunikation für den Praxiserfolg mindestens genauso wichtig ist, wie die eigentliche medizinische Kernkompetenz. Es ist also davon auszugehen, dass es innerhalb der Kundenkommunikation ebenso viele Möglichkeiten gibt einen „Kunstfehler“ zu begehen, wie im rein medizinischen Bereich. Es existieren viele Fallstricke oder sogenannte Kommunikationsfallen zwischen Tierarzt und Tierbesitzer. Im Rahmen dieses Buches möchte ich diese beschreiben, hinterfragen und Lösungsansätze anbieten. Seit vielen Jahren begleite ich Tierärzte in ihrer täglichen Arbeit, bis ins Behandlungszimmer hinein. Mir kommt dabei die Aufgabe des stillen Beobachters zu, indem ich sowohl die Behandlung und die dazugehörige Kommunikation zwischen Tierarzt und Halter beobachte, als auch viele teaminterne Kommunikationssituationen, die der tierärztliche Alltag so bietet.

Ziel ist es, diese Situationen im Rahmen eines Feedbacks zu beurteilen und damit zu verbessern. Dabei begegnen mir immer wieder ähnliche Situationen, immer wiederkehrende Kundentypologien und damit verbundene Aufgabenstellungen für den Tierarzt.

Vor diesem Hintergrund ist irgendwann der Gedanke zu einem festen Willen geworden, diese Erfahrungen, geordnet in einem Buch zusammenzufassen.

Dieses Buch soll in erster Linie eine praktische Anleitung mit vielen konkreten Beispielen für den tierärztlichen Alltag sein.

Darüber hinaus soll es aber auch über die Psychologie der Kommunikation zu einem tieferen Verständnis der Ursachen und Zusammenhänge der tierärztlichen Kommunikation und den damit verbundenen Herausforderungen führen. Es handelt sich also im weitesten Sinne um eine „Anatomie der tierärztlichen Kommunikation“, die aus den alltäglichen Erfahrungen, sowohl in verschiedenen Kleintierpraxen und Kliniken, als auch in den verschiedenen Varianten der praktischen Arbeit von Pferdetierärzten heraus entstanden ist.

Es wird in diesem Buch überwiegend vom Tierarzt in der Männlichkeitsform gesprochen. Selbstverständlich sind aber die Gesamtheit der Tierärzte und vor allem die große Mehrzahl der Tierärztinnen gemeint. Die Verwendung dient lediglich der Vereinfachung.

Desweiteren wurden auch aus Gründen der Vereinfachung nicht in jedem Fall zwischen Tierärzten die Kleintiere oder Pferde betreuen unterschieden. Darüber hinaus wurde davon ausgegangen, dass die allermeisten Kommunikationssituationen auf beide Fachrichtungen übertragbar sind.

Wiederholungen sind aus verschiedenen Gründen bewusst gesetzt und dienen in erster Linie der Betonung der Wichtigkeit dieses dadurch hervorgehobenen Aspekts.

Ich wünsche den Leserinnen und Lesern viel Spass und Erkenntnis beim Lesen, den ein oder anderen Aha-Effekt und viel Erfolg bei der Umsetzung der vielen Anregungen!

Zum Schluss möchte ich mich bei allen bedanken, die mich bei der Entstehung dieses Buches unterstützt haben. Das waren vor allem der Schattauer Verlag und Frau Dr. Sandra Schmidt, ohne die dieses Buch nicht möglich geworden wäre, und natürlich auch besonders meine Frau.

Osnabrück, im Oktober 2015

**Guido Bentlage**