

Digest

BAND 8
KOMMUNIKATION IN
DER TIERMEDIZIN

Kommunikationsfähigkeiten
zur Förderung der Therapietreue
des Tierhalters

Lisa J. Hunter
MSW

Jane R. Shaw
DVM, PhD

Kommunikation mit Tierhaltern
zum Thema Fettleibigkeit bei
Hunden und Katzen

Deborah Linder
DVM, MS, DACVIM (Nutrition)

Lösung von
Kommunikationsproblemen
mit Kunden

Julie Churchill
DVM, PhD, DACVIM (Nutrition)



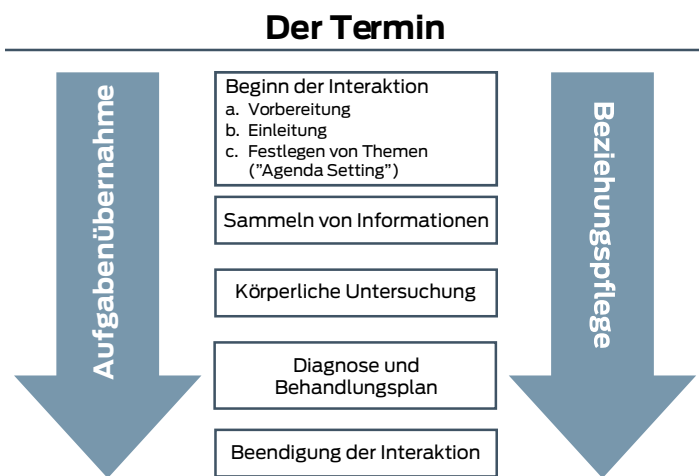
Kommunikationsfähigkeiten zur Förderung der Therapietreue des Tierhalters

Lisa J. Hunter, MSW and Jane R. Shaw, DVM, PhD
 Colorado State University, Fort Collins, Colorado, USA

Klare Zielvorstellungen von Anfang an

Es ist wichtig, von Beginn an (Agenda-Setting) die Ergebnisse (also die Einhaltung der Vorgaben) vor Augen zu haben. Den Auftakt einer jeden Sprechstunde bilden drei Kommunikationsschritte: Vorbereitung, Einführung und Agenda-Setting, also die Definition der Behandlungsschwerpunkte (**Abbildung 1**).¹ Der nächste Schritt des Termins ist das Einholen von Informationen. Bevor Sie also beginnen, sich ein Bild über die aktuelle Situation zu machen, sollten Sie bei jedem Besuch die Vorstellungen des Kunden erfragen.

Abbildung 1. Struktur der klinischen Interaktion



Die Festlegung der Themenschwerpunkte (“Agenda Setting“) ist ein wichtiger Kommunikationsprozess, der die Kundenzufriedenheit, die Einhaltung der Empfehlungen und die Effizienz des Termins steigert.¹ Die Agenda ermöglicht es dem Tierbesitzer und dem tierärztlichen Behandlungsteam, die gegenseitigen Erwartungen für den weiteren Verlauf des Termins festzulegen [Zufriedenheit]. Dies wiederum stellt die Grundlage für die Diagnose, Behandlung und den weiteren Betreuungsplan dar, denn somit können die Ziele und Erwartungen des Kunden identifiziert werden [Einbindung]. Die frühzeitige Festlegung der Themenschwerpunkte zeigt das Interesse und Engagement des tierärztlichen Teams, die Kundenbedürfnisse zu befriedigen [Zufriedenheit und Adhärenz]. Die Erarbeitung einer gemeinsamen Agenda mit dem Kunden, in der die Schwerpunkte für die Untersuchung und das Gespräch festgehalten sind,

Wissenswertes:

Zur Verbesserung der Einhaltung der tierärztlichen Empfehlungen durch den Tierbesitzer:

- Erfragen Sie als Erstes die Vorstellungen des Kunden – bei jedem Termin und jedes Mal.
- Gehen Sie bei der Festlegung der Themen strukturiert und methodisch vor.
- Sorgen Sie dafür, dass die Empfehlungen genau auf die Vorstellungen des Kunden angepasst sind, um Hindernisse in der Versorgung zu überwinden

dient somit als Rahmen für den Sprechstundenbesuch [Effizienz].

Dabei geht es bei der Themenfestlegung um mehr als das, was den Kunden und Patienten in die Praxis gebracht hat. Die Festlegung der Themenschwerpunkte ist ein sechsstufiger, systematischer und strukturierter Frageprozess, bei dem zwei Kommunikationstools zum Einsatz kommen: Das Stellen von offenen Fragen zur Ermittlung der in die Agenda aufzunehmenden Themen und eine Zusammenfassung, um sicherzustellen, dass alle Aspekte erfasst worden sind:

1. **Grund des Sprechstundenbesuchs** – *Was bringt Sie und Francis heute zu uns?*
2. **Sorgen des Kunden** – *Welche Sorgen haben Sie bezüglich Francis?*
3. **Ziele und Erwartungen** – *Wie können wir zusammen mit Ihnen und Francis Ihren Bedürfnissen gerecht werden?*
4. **Zusammenfassung** – *Lassen Sie mich kurz wiederholen: Sie haben nach einer kürzlich erfolgten Ernährungsumstellung [Gründe] vermehrten Juckreiz, Lecken und eine Rötung unter seinem Schwanz sowie mehrfachen weichen Stuhlgang festgestellt. Wir müssen behutsam vorgehen, denn Francis ist in diesem Bereich empfindlich gegenüber Berührungen*

Kasten 1. Aufbau eines Repertoires von Fragen zum Festlegen der Themenschwerpunkte¹

- Worüber möchten Sie noch mit Herrn Dr. Hernández sprechen? [Gründe]
- Worauf möchten Sie während des Gesprächs noch eingehen? [Gründe]
- Erzählen Sie mir, was Ihnen in Bezug auf Francis Sorgen bereitet. [Sorgen]
- Was ist mit Francis los, das Sie beunruhigt? [Sorgen]
- Wie können wir Ihre Ziele erreichen? [Ziele]
- Beschreiben Sie, was Sie heute erreichen möchten. [Ziele]
- Was erwarten Sie heute von uns? [Erwartungen]
- Wie können wir Ihnen und Francis am besten helfen? [Erwartungen]
- Erörtern Sie, was für Sie am wichtigsten ist. [Prioritäten]
- Beschreiben Sie, was Sie heute erreichen möchten. [Ziele]

[Sorgen]. Sie möchten, dass wir herausfinden, wo das Problem liegt, damit es Francis besser geht. [Ziele und Erwartungen] [Zusammenfassung].

5. **Abgabe** – Was können wir heute noch für Sie tun?
6. **Prioritäten** – Was ist für Sie am wichtigsten, von all dem, was Sie mir erzählt haben?

Stellen Sie offene Fragen (Beispiele hierfür sind in **Kästchen 1** aufgeführt), um herauszufinden, warum der Kunde einen Termin vereinbart hat, was seine Sorgen sind und was er erreichen möchte. Fassen Sie die Liste zusammen, um sicherzustellen, dass alles richtig ist, und überprüfen Sie die verbleibenden Punkte der Agenda erneut, um eine vollständige Bestandsaufnahme zu erstellen.¹ Der letzte Schritt bei der Festlegung der Themen besteht darin, die Prioritäten des Kunden zu ermitteln, um festzustellen, wo begonnen werden und womit man die Zeit des Termins am besten verbringen sollte.

Das Agenda-Setting ist der erste Schritt für eine zielorientierte Behandlung: Die Tierärzte erstellen ausgehend von den Bedürfnissen des Patienten und Kunden eine Diagnose und/oder einen Behandlungsplan.² Mit einem individuellen Ansatz können eventuelle Hindernisse für die Pflege und Betreuung, wie zum Beispiel finanzielle Einschränkungen, Aspekte des Lebensstils und Zeitprobleme, überwunden und somit die Therapietreue des Betreuers gefördert werden.³ Wenn die Diagnose, die Behandlung und der Therapieplan mit dem Grund des Sprechstundenbesuchs, mit den Sorgen des Kunden um sein Tier, mit seinen Zielen, Erwartungen und Prioritäten im Einklang stehen, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass sich der Kunde an die Vorgaben des Tierarztes hält. Gibt man dem Kunden die Möglichkeit, seine Sorgen und Bedürfnisse auszusprechen, und das Gefühl, dass das tierärztliche Betreuungsteam ihm wirklich zuhört und seinen Bedürfnissen gerecht wird, wird er zufrieden aus der Sprechstunde gehen und motiviert sein, den Therapieplan umzusetzen.

Referenzen

1. Shaw, J. R., & Coe, J. B. (2024). *Developing communication skills for veterinary practice*. John Wiley & Sons, Inc.
2. Englar, R. E. (2023). Recasting the gold standard – part I of II: Delineating healthcare options across a continuum of care. *Journal of Feline Medicine and Surgery*, 25(12), 1-11. doi: 10.1177/1098612X231209855
3. Brown, C. R., Garrett, L. D., Gilles, W. K., et al. (2021). Spectrum of care: More than treatment options. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 259(7), 712-717. doi: 10.2460/javma.259.7.71

Kommunikation mit Tierhaltern zum Thema Fettleibigkeit bei Hunden und Katzen

Deborah Linder, DVM, MS, DACVIM (Nutrition)
Tufts University, North Grafton, Massachusetts, USA

Eine effiziente Kommunikation mit Kunden über Fettleibigkeit bei Haustieren stellt eine einzigartige Herausforderung dar. Es handelt sich um ein heikles Thema, das sehr emotionsgeladen ist und oftmals auf Widerstand stößt. Einer Studie zufolge meiden es 53% der Tierärzte gänzlich, mit ihren Kunden über dieses Thema zu sprechen.¹ Wenn man jedoch auf die Bedeutung der Beziehung zwischen Mensch und Tier eingeht und das Gespräch in Richtung Verbesserung der Lebensqualität lenkt, können derartige Aussprachen sehr positiv und viel produktiver verlaufen.² Verwendet man dabei Kommunikationsstrategien, die den Fokus auf gesundheitsfördernde Ergebnisse und eine Verbesserung der Lebensqualität richten, kann die emotionale Last verringert und ein besseres Ergebnis herbeigeführt werden.

Strategie #1

Bewertung der Bereitschaft des Kunden: Wann sollte das Thema der Fettleibigkeit von Haustieren angesprochen werden?

Bevor man mit Kunden über einen notwendigen Gewichtsverlust oder andere tiefgreifende Veränderungen im Lebensstil spricht, wäre es hilfreich, die Bereitschaft oder die Weigerung des Tierbesitzers, derartige Veränderungen vorzunehmen, einzuschätzen (z.B. Ist er überhaupt zu derartigen Veränderungen bereit? Hat er etwas verändert, aber dann aufgrund von Schwierigkeiten aufgegeben?).³ Besitzer, die ggf. kein Interesse an einem Plan zum Gewichtsverlust haben, könnten dennoch von einem Gespräch profitieren, das sich auf andere Gesundheitsaspekte konzentriert, wie z.B. Bewegung, Anreicherung oder Lebensqualität und Wohlergehen allgemein. Wenn jedoch eine Familie um Hilfe für die Bewältigung der Fettleibigkeit ihres Haustieres bittet bzw. diesbezüglich schon Veränderungen vorgenommen hat, dann kann sie von einem individuell zugeschnittenen Plan und der Unterstützung bei der Suche nach möglichen Fehlern profitieren. Das Konzept "die Familie abzuholen" kann letztlich zu realistischen Zielen führen und den Tierbesitzern die Möglichkeit geben, in einem für sie angenehmen und annehmbaren Rahmen mitzuwirken.

Strategie #2

Umfassende Ernährungsberatung: Lernen Sie Ihr Gegenüber kennen

Jede Beziehung zwischen einem Haustier und seiner Familie ist einzigartig. Bei einer umfassenden Ernährungsberatung geht es also nicht nur um die Ernährung des Haustiers, sondern auch darum zu ermitteln, welche Rolle Nahrung und Aktivität in der Mensch-Tier-Beziehung spielen. Bei Familien, die eher ängstlich oder nicht willig sind,

Wichtig:

- Legt man bei Gesprächen über die Fettleibigkeit von Haustieren den Fokus nicht auf die Gewichtabnahme sondern auf die Gesundheit und Lebensqualität des Tieres, bringt dies die Familien zum Nachdenken, wie sie ihr Tier glücklicher machen und die gemeinsame Zeit ohne Angst vor Urteilen anderer besser genießen können.
- Individuell gestaltete Pläne helfen, die Familien „abzuholen“ und ihnen Tools und Ressourcen mit auf den Weg zu geben, die ihnen zum Erfolg verhelfen.
- Es gibt zahlreiche Ressourcen, die dem tiermedizinischen Team und den Haustierbesitzern helfen können, Pläne zu erstellen, die am besten und wirksamsten ihren Bedürfnissen gerecht werden.

Veränderungen vorzunehmen, empfiehlt es sich, die Fragen zunächst auf die Lebensqualität des Tieres zu fokussieren: "Was sind Ihre Lieblingsaktivitäten zusammen mit dem Tier?" oder "Was macht Ihr Tier glücklich?" Weitere Tools für eine angemessene Ernährungsberatung können Sie in den Leitlinien der Amerikanischen Vereinigung der Tierkliniken (AAHA) zum Ernährungs- und Gewichtsmanagement von 2021 finden (2021 AAHA Nutritional and Weight Management Guidelines). Darin sind Details für die Bewertung der Ernährung, des Haustiers, der Familie und des Umfeldes enthalten, die hilfreich sind, um effiziente Gespräche in jedem Einzelfall mit den jeweiligen Familien führen zu können.⁴

Strategie #3

Individuell gestaltete Pläne: Förderung anstatt Gefährdung der Mensch-Tier-Beziehung

Im Rahmen einer umfassenden Ernährungsberatung können gemeinsam mit den Kunden realistische und erreichbare Ziele definiert werden, deren Hauptfokus auf der Verbesserung der Gesundheit und des Wohlergehens des Haustieres liegt. Im Fall von Familien, die bereit sind, Änderungen vorzunehmen, kann ein gezieltes Nachfragen nach der Beziehung zwischen dem Tier und allen im

Tabelle 1. Beispiele für eine Neuausrichtung des Gesprächs*

Anstatt:	Versuchen Sie:
Ihre Katze ist fettleibig und deshalb ist ihr Fell so verfilzt. Wenn sie abgenommen hat, wird sie sich wieder selbst reinigen können.	Erstellen wir einen Plan um Ihrer Katze zu helfen, damit sie ihre Bedürfnisse wie Selbstreinigung erfüllen kann. Konzentrieren wir uns darauf, wie oft sie sich reinigt und wie leicht oder schwer es ihr fällt.
Geben Sie Ihrem Tier kein Junkfood mehr! Wer den ganzen Tag nascht, kann nicht abnehmen...	Überlegen wir einmal gemeinsam, welche und wie viele gesunde Leckerlis wir ihm geben können, ohne dabei eine ausgewogene Ernährung zu beeinträchtigen.
Auch wenn es kalt ist, sollten Sie mehr mit dem Tier spazieren gehen. Das täte Ihnen beiden gut!	Welche Aktivitäten mag Ihr Hund? Es gibt tolle Ideen, wie Sie die Intelligenz Ihres Hundes fördern und seine Aktivität steigern können.
Das ist "harte Liebe". Ich weiß, es ist nicht einfach, aber Sie müssen den Ton angeben und Ihrer Katze "nein" sagen, wenn sie bittelt.	Wenn die Katze bittelt, kann sie Hunger haben oder aber um Ihre Aufmerksamkeit bitten. Denken wir einmal darüber nach, wie Sie Ihrer Katze Aufmerksamkeit schenken können, ohne ihr dabei etwas zu fressen zu geben.

*Verändert und erweitert entnommen aus dem Handbuch des Purina Instituts über die Klinische Ernährung von Hunden und Katzen, Seite 87.

Haushalt lebenden Personen "nicht verhandelbare" Aspekte der Tier-Mensch-Beziehung offenlegen. Anhand von Fragen, wie zum Beispiel "Was sollten wir Ihrer Meinung nach auf jeden Fall mit in den Ernährungsplan aufnehmen" oder "Gibt noch etwas Wichtiges, was ich auch wissen sollte?" können Ziele aufgestellt werden, die sich allgemein auf die Förderung der Gesundheit und des Wohlergehens und nicht nur auf das Körpergewicht beziehen, welches eventuell nicht zu den Prioritäten der jeweiligen Familie gehört. Derartige Ziele können u.a. eine verbesserte Beweglichkeit, geistige Entwicklung oder mehr Zeit zum Spielen, bzw. Veränderungen im Fressverhalten beinhalten. Letzteres kann zum Beispiel über Intelligenzspiele erfolgen, was die Fütterung lustiger und interessanter macht. Für Familien, die an einem Gewichtsverlust des Tieres arbeiten, kann die Motivation zur Verbesserung der Lebensqualität ihres Tieres weiter gesteigert werden, indem das Ziel nicht "x% Gewichtsverringerung", sondern "das Tier kann schmerzfrei und ohne Zögern auf das Sofa springen" lautet. Abstrakte Zahlen sind für die Familien oftmals nur schwer mit greifbaren Ergebnissen in Verbindung zu setzen (**Tabelle 1**).

Strategie #4

Förderung von langfristigem Erfolg: Geben Sie den Familien grundlegende Ressourcen an die Hand

Sie können die Familien auf den richtigen Weg bringen, indem Sie proaktiv mit ihr gemeinsam mögliche Probleme erörtern und ihr Tools für deren Lösung mitgeben. Mit Fragen, wie z.B. "Welche Veränderung macht Ihnen die größten Sorgen?" oder "Welche Probleme hatten Sie in der Vergangenheit?" können Sie die Zweifel der Familie ermitteln, was wiederum Hinweise für maßgeschneiderte Ressourcen oder Tipps zur Problemlösung für die jeweilige Familie gibt. Viele Familien haben zum Beispiel Probleme mit dem "Betteln", was oftmals als Hunger interpretiert wird,

in Wahrheit aber ein Zeichen dafür ist, dass das Haustier Aufmerksamkeit fordert oder spielen möchte. Mit kreativen Aktivitäten zur geistigen und körperlichen Betätigung⁵ kann stärker auf die Verbesserung der Lebensqualität fokussiert werden. Gleichzeitig werden unerwünschte Verhaltensweisen abgestellt und stattdessen die Beziehung zwischen Tier und Mensch positiv gefördert.

Referenzen

1. Sutherland, K. A., Coe, J. B., & O'Sullivan, T. L. (2023). Exploring veterinary professionals' perceptions of pet weight-related communication in companion animal veterinary practice. *The Veterinary Record*, 192(4), e1973. doi: 10.1002/vetr.1973
2. Linder, D., & Mueller, M. (2014). Pet obesity management: Beyond nutrition. *The Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 44(4), 789–vii. doi: 10.1016/j.cvsm.2014.03.004.
3. Churchill, J. (2010). Increase the success of weight loss programs by creating an environment for change. *Compendium: Continuing Education for Veterinarians*, 32(12), E1.
4. Cline, M. G., Burns, K. M., Coe, J. B., et al. (2021). 2021 AAHA nutrition and weight management guidelines for dogs and cats. *Journal of the American Animal Hospital Association*, 57(4), 153-178. doi: 10.5326/JAAHA-MS-7232
5. Ellis, S. L., Rodan, I., Carney, H. C., et al. (2013). AAHP and ISFM feline environmental needs guidelines. *Journal of Feline Medicine and Surgery*, 15(3), 219-30. doi: 10.1177/1098612X13477537

Lösung von Kommunikationsproblemen mit Kunden

Julie Churchill, DVM, PhD, DACVIM (Nutrition)

University of Minnesota, St. Paul, Minnesota, USA

Haustiere sind hinsichtlich einer angemessenen Ernährung auf ihre Pfleger angewiesen. Um ihnen ein langes und gesundes Leben zu ermöglichen, bedarf es einer guten Ernährung in der richtigen Menge. Und gerade weil die Ernährung so wichtig für die Gesundheit und das Wohlergehen von Haustieren ist, gehören Gespräche mit den Kunden über das Ernährungsmanagement zu den Aufgaben eines tiermedizinischen Betreuungsteams. Die Erziehung der Haustierbesitzer in Sachen Ernährung stellt jedoch oftmals eine große Herausforderung dar. Tiermedizinern zufolge fehlt es ihnen häufig am nötigen Vertrauen, um Fragen der Ernährung anzusprechen, oder an der nötigen Zeit dafür. Des Weiteren fürchten sie, dass dabei Kontroversen entstehen könnten.

Vertrauensvolle Beziehungen zu den Kunden sorgen für eine bessere Betreuung von Patienten, eine höhere Kundenzufriedenheit und letztlich für den Erfolg des tiermedizinischen Teams. Die Beziehung zwischen Tierarzt und Tierbesitzer wirkt sich entscheidend auf die Therapietreue des Kunden aus. Zu den wichtigsten kommunikativen Fähigkeiten zur Stärkung der Beziehung zwischen Tierarzt, Kunde und Patient gehören: 1) die Verwendung von offenen Fragen, 2) aufmerksames Zuhören, 3) nonverbale Kommunikation und 4) Empathie.¹

Mit offenen Fragen, wie z.B. "Schildern Sie mir bitte Ihren Tagesablauf und erwähnen Sie dabei alles, was Ihr Haustier frisst", können wichtige Informationen zusammengetragen und gleichzeitig Vertrauen aufgebaut werden. Wertneutrale Wendungen, wie "Erzählen Sie mir", "Beschreiben Sie mir bitte" oder "Welche Art von Leckerlis mag Ihr Tier besonders gern" laden den Besitzer ein, seine Sichtweise darzulegen und bestehende Fütterungspläne zu erläutern. Aufmerksames Zuhören und Nachfragen zur Erläuterung vermitteln den Kunden das Gefühl, dass sie gehört werden, und geben die Möglichkeit, den Fokus auf bestimmte Themen zu lenken.

Nonverbale Kommunikation, einschließlich Körpersprache, Gesichtsausdruck und Ton sind vor allem bei Gesprächen über heikle Themen, wie die Ernährung, grundlegend. Werden z.B. positive Worte mit verschlossenen Gesten (wie verschränkte Arme oder Stirnrunzeln) verbunden, kann dies gemischte Signale aussenden. Um Klarheit und Übereinstimmung sicherzustellen, sollte regelmäßig das Verständnis der Kunden geprüft werden.

Vertrauen kann letztlich nur dann aufgebaut werden, wenn in Sachen Erziehung nicht über Entscheidungen der Vergangenheit geurteilt wird, sondern Empathie gezeigt wird. Durch die Verwendung der genannten Kommunikationsstrategien kann die Beziehung zum Kunden gefestigt, Vertrauen aufgebaut und letztlich ein besseres Ergebnis erzielt werden.

Genauso wie Behandlungsprotokolle dazu beitragen, einem Patienten die bestmögliche Behandlung zukommen zu lassen, kann die Erstellung eines Ernährungsrahmens helfen, hochwertige Empfehlungen in diesem Bereich zu geben, die

Wichtig:

- Durch die Erstellung eines entsprechenden Gesprächsrahmens kann eine auf Ernährung fokussierte Kultur in der Praxis geschaffen und die Betreuung der Patienten standardisiert werden.
- Das partizipative Modell der drei Gesprächsphasen gibt dem Kunden die Möglichkeit, fundierte Entscheidungen bezüglich der Ernährung seines Haustieres zu treffen, was wiederum zu besseren Ergebnissen und einer verstärkten Partnerschaft führt.
- Erfolgreiche Kommunikationstechniken sind Fähigkeiten, die auf alle Arten von Gesprächen mit Kunden übertragbar sind.

von allen Teammitgliedern bei jedem Sprechstundenbesuch übereinstimmend übermittelt werden (**Kästchen 1**).

Wenn jedes Mitglied des Praxisteam diese Rahmenvorgaben für Gespräche über die Ernährungsgestaltung der Patienten bei jedem Sprechstundenbesuch anwendet, kann in der Praxis eine auf die Ernährung fokussierte Kultur geschaffen werden. Gleichzeitig wird den Kunden proaktiv dargelegt, dass sich die Ernährungsbedürfnisse ihres Haustieres je nach Lebensabschnitt und Gesundheitszustand verändern, was wiederum die Mitglieder des Praxisteam in ihrer Rolle als Experten für die Tiere bestätigt. Das Verhältnis zwischen dem Praxisteam und den Kunden ist letztlich mit ausschlaggebend für die Ergebnisse. Eine einfühlsame Neugier bei der Ermittlung der Anamnese fördert das Verständnis über die Ernährung und die Fütterung hinaus und liefert wichtige Informationen über das Umfeld, die Ziele des Kunden, die Absichten und seine Fähigkeit, die Empfehlungen umzusetzen.

Die Vorteile einer gemeinsamen Entscheidungsfindung, bei der Ärzte und Kunden (oder Patienten) gemeinsam über Ziele, Behandlungsoptionen und Therapiepläne diskutieren, sind aus der Humanmedizin bestens bekannt. Jüngsten Studien zufolge ziehen die Kunden in der Veterinärmedizin auch eine gemeinsame Entscheidungsfindung vor, und zwar unabhängig vom Anlass des Praxisbesuchs.^{2,3} Elwyn beschreibt ein einfaches Modell von drei Gesprächsphasen, die es bei der gemeinsamen Entscheidungsfindung mit den Kunden zu berücksichtigen gilt.⁴ Durch die Umsetzung dieses Kommunikationsmodells und die gleichzeitige Anwendung der Kernkompetenzen können Behandlungen optimiert und Kommunikationsprobleme abgebaut werden.

Kästchen 1. Toolkit zur besseren Gesprächsführung über Ernährungsthemen

- Erstellen Sie einen Rahmen für jedes Gespräch über Ernährung
 - Ernährungsbewertung – Besteht das Risiko einer Fehlernährung?
 - Empfehlung – Was sollte gefüttert werden (einschließlich Leckerlis), wie viel und wie oft pro Tag?
 - Verfolgung der Entwicklung zur Bewertung und Erfassung der Ergebnisse – Weiter in Verbindung bleiben
- Wichtigste kommunikative Fähigkeiten für schwierige Gespräche zum Thema Ernährung
 - Verwenden Sie das Modell der drei Gesprächsphasen, um gemeinsam mit dem Kunden einen Plan aufzustellen
 - Beurteilen Sie die Veränderungsbereitschaft, um Kunde und Tier letztlich auf Erfolgskurs zu bringen
- Setzen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten ein, um Fragen der Ernährung anzusprechen
 - Denken Sie stets daran, dass es sich dabei um übertragbare Fähigkeiten handelt

1. Teamgespräch- Benutzen Sie von Anfang an eine partnerschaftliche Sprachform, wie z.B. “wir” oder “wir werden”, um den Kunden in ein partizipatives Gespräch über seine Ziele einzubinden. Nutzen Sie das Teamgespräch, um Hilfe anzubieten, Optionen vorzustellen und das Gefühl der gemeinsamen Entscheidungsfindung zu stärken. Bitten Sie den Kunden stets um Erlaubnis, bevor Sie verschiedene Optionen ansprechen. Somit stellen Sie sicher, dass sich alle wohlfühlen und das Gefühl haben, mit eingebunden zu sein.

2. Gespräch über Optionen- Prüfen Sie, inwieweit der Kunde den Gesundheitszustand seines Haustieres kennt und versteht. Dabei bietet sich die Gelegenheit, bestimmte Dinge näher zu erläutern, über Diagnose und Behandlungsoptionen zu sprechen und die Vor- und Nachteile aufzuzeigen. Studien in der Veterinärmedizin haben ergeben, dass Kunden eine nutzenorientierte Kommunikation, vor allem im Bereich der Prävention, sehr schätzen.⁵ Die Auswirkungen auf die Gesundheit und Lebenserwartung ihres Tieres waren die wichtigsten Kriterien für die Entscheidung zur Umsetzung der Behandlungsempfehlungen.^{6,7} Werden Themen wie z.B. Ernährungsplan angesprochen, sollten in erster Linie die damit verbundenen Vorteile in den Mittelpunkt gerückt werden. Sprechen Sie dabei auch über die Kosten und verfügbaren Optionen. Bieten Sie Ihre Hilfe bei der gemeinsamen Entscheidungsfindung an. Geben Sie stets die Möglichkeit, alles noch einmal zu überprüfen, falls unerwartete Ergebnisse eintreten sollten und der Kunde erneut die verschiedenen Optionen durchgehen möchte.

3. Gespräch über Entscheidungen- Nachdem Sie mit dem Kunden die Optionen durchgegangen sind, gilt es,

seine Präferenzen zu ermitteln. Fragen Sie, was für ihn am Entscheidungsfindungsprozess am wichtigsten ist. Dieser Ansatz hilft ihm, fundierte Entscheidungen ausgehend von seinen Präferenzen zu treffen. Bekräftigen Sie seine Entscheidungen und geben Sie ihm die Möglichkeit, je nach Reaktion des Tieres die Optionen ggf. noch einmal zu überdenken.

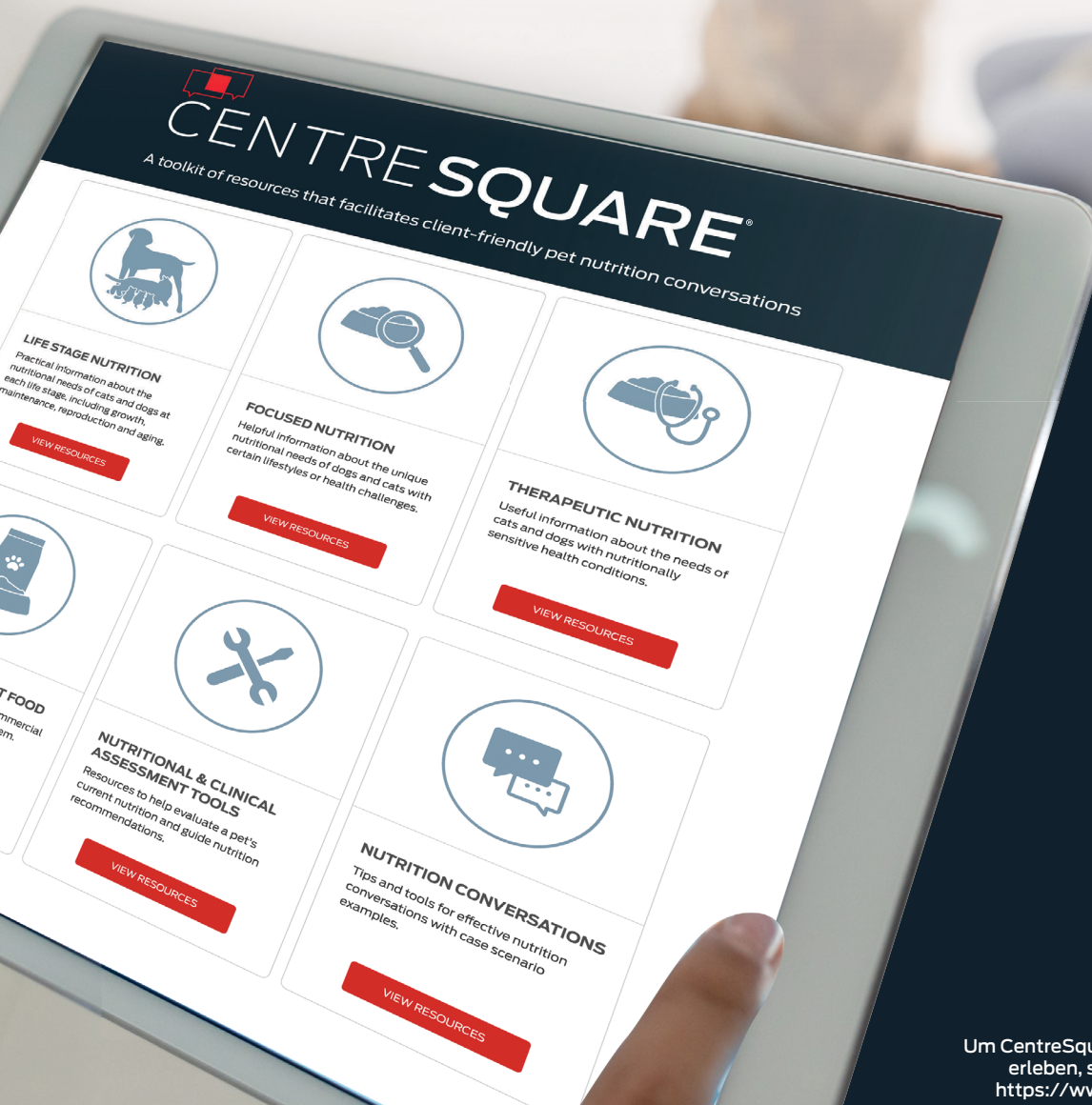
Eine effiziente Kommunikation zum Thema Tierernährung ist grundlegend, um die Ergebnisse für den Patienten zu verbessern, Vertrauen zum Kunden aufzubauen und die Zusammenarbeit zwischen dem Tierbesitzer und dem tiermedizinischen Praxisteam zu fördern. Durch eine angemessene Verwendung der wichtigsten kommunikativen Fähigkeiten, eines strukturierten Rahmens für Gespräche über die Ernährung und des Modells der gemeinsamen Entscheidungsfindung ist es Tiermedizinern möglich, Kommunikationsprobleme zu lösen, einen individuell gestalteten Ernährungsplan aufzustellen und somit die lebenslange Gesundheit der Haustiere zu fördern. Mit diesem Ansatz kann die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Rolle des Praxisteams als vertrauenswürdige Experten in Sachen Haustierbehandlung gestärkt werden.

Referenzen

1. Shaw, J. R. (2006). Four core communication skills of highly effective practitioners. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 36(2), 385-396.
2. Groves, C. N. H., Coe, J. B., Sutherland, K. A., et al. (2024). Clients prefer collaborative decision-making with veterinarians regardless of appointment type. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. Advance online publication. doi: 10.2460/javma.24.06.0421
3. Janke, N., Shaw, J. R., & Coe, J. B. (2022). Veterinary technicians contribute to shared decision-making during companion animal veterinary appointments. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 260(15), 1993-2000. doi: 10.2460/javma.22.08.0380
4. Elwyn, G., Durand, M. A., Song, J., et al. (2017). A three-talk model for shared decision making: Multistage consultation process. *BMJ*, 359, j4891. doi: 10.1136/bmj.j4891
5. Sutherland, K. A., Coe, J. B., Blais-Vaillancourt, K., et al. (2024). Veterinary clients prefer benefit-focused online communication while clinic websites uncommonly communicate benefits of preventive care services. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. Advance online publication. doi: 10.2460/javma.24.09.0568
6. Davies, A. R., Sutherland, K. A., Groves, C. N. H., et al. (2024). Impact on life expectancy was the most important information to clients when considering whether to take action for an overweight or obese dog. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 262(6), 808-817. doi: 10.2460/javma.23.12.0697
7. Sutherland, K. A., Coe, J. B., Groves, C. N. H., et al. (2024). Information about life expectancy related to obesity is most important to cat owners when deciding whether to act on a veterinarian’s weight loss recommendation. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 262(6), 798-807. doi: 10.2460/javma.23.12.0703

FRAGEN IHRER KUNDEN ZUR ERNÄHRUNG VON HAUSTIEREN

CentreSquare® erleichtert Ihnen den Zugang zu glaubwürdigen und wissenschaftlich fundierten Antworten.



CentreSquare® bietet ein kostenloses Online-Toolkit mit Unterlagen für kundengerechte Gespräche über die Ernährung von Haustieren.

- Zu Ihrer Verfügung steht eine breite Palette von Themen, darunter die gesunde Ernährung für Haustiere, Hirngesundheit, Darmgesundheit und vieles mehr.
- Bleiben Sie auf dem neuesten Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse.
- Einfach zu verwendende Tools und Kernaussagen in einer für Ihre Kunden verständlich gehaltenen Sprache.
- Haben Sie 5 oder 30 Minuten Zeit? Auf CentreSquare® finden Sie stets etwas Wissenswertes und Relevantes.



Um CentreSquare®-Tools und Themen im vollen Einsatz zu erleben, scannen Sie hier oder besuchen Sie uns:
<https://www.purinainstitute.com/de/centresquare>

MELDEN SIE SICH FÜR DEN WISSENSCHAFTLICHEN NEWSLETTER AN UND ERHALTEN SIE EIN KOSTENLOSES E-BOOK

Mit einer Anmeldung erhalten Sie brandneue wissenschaftliche Mitteilungen des Purina Instituts sowie weitere Vorteile:

- Informationen über die neuesten Forschungsergebnisse aus der Ernährungswissenschaft.
- Kostenloser ernährungswissenschaftlicher Ratgeber für die Gespräche mit Ihren Kunden.
- Einladungen zu Veranstaltungen und Webinaren.
- Benachrichtigungen über neue Inhalte.
- Newsletter, damit Sie auf dem Laufenden bleiben.

[Besuchen Sie PurinaInstitute.com/Sign-Up](https://www.purinainstitute.com/Sign-Up)

