

# Bestandsbetreuung erfordert eine andere Art der Kommunikation

**Der Arbeitsfokus der tierärztlichen Betriebsbesuche liegt klassischerweise primär in der Diagnostik und Behandlung kranker Einzeltiere oder routinemäßiger Maßnahmen der Reproduktionsmedizin. Dass der Tierarzt auch Hilfestellung bei der Krankheitsprophylaxe durch gezielte Beratung bieten kann, ist aber vielen Landwirten noch nicht bewusst. Wie lässt sich das ändern?**

*Dr. Ulrike Sorge, TGD Bayern, Poing*

Bisher wird (überspitzt gesagt) der Tierarzt gerufen, wenn ein Problem aufgetreten ist oder zu diesem Zeitpunkt punktuell zu behandeln oder eine Liste abzuarbeiten ist. Die Zielsetzung und der aufgewendete Zeitraum pro Fall sind prinzipiell relativ klar umgrenzt (z. B. Ziel eine genesene Kuh) und Nachfolgebehandlungen sind in diesem Zusammenhang relativ einfach kommuniziert. Der Landwirt wird mündlich und schriftlich klar angewiesen, wie und wann das Tier mit dem verschrie-

benen Medikament zu behandeln ist. Dann geht es für den Tierarzt schon weiter auf den nächsten Betrieb, da das Motto „Zeit ist Geld“ für den Tierarzt als auch für den Landwirt gilt.

Folglich nimmt der Landwirt den Tierarzt primär als „Ausführer von technischen Handgriffen“ und „Behandler kranker Tiere“ wahr. Dass ein Tierarzt darüber hinaus eine qualifizierte Ressource für die proaktive Gesundheitshaltung des Bestandes ist, wird oftmals nicht realisiert, und die Mög-

lichkeit, mit dem Klienten über detaillierte präventive Maßnahmen für den spezifischen Bestand zu reden, ergibt sich im klassischen tierärztlichen Tagesgeschäft somit auch eher selten. Damit sich etwas in der Wahrnehmung des Landwirtes ändert und dem Tierarzt die Möglichkeit gegeben wird, dem Bestand jenseits des Einzeltieres beratend zur Seite zu stehen, muss der Tierarzt zunächst seine Herangehensweise ändern und neue Kommunikationsarten erlernen.



Als Einstieg in die Beratung sollte man einen Bereich wählen, bei dem sich Veränderungen leicht umsetzen lassen und sich schnell ein Erfolg abzeichnet.

*Foto: adobestock*

## ☞ Umfrage

Gerne möchten wir von Ihnen erfahren, wie das Thema Kommunikation bei Ihnen als Tierärztinnen und Tierärzte ankommt. Dazu möchten wir Sie bitten, an unserer kurzen Umfrage auf [www.kuhgesundheit.de](http://www.kuhgesundheit.de) teilzunehmen.

Herzlichen Dank!  
Ihre Redaktion



Im Idealfall spielen die diversen Arbeitsabläufe auf einem Milchviehbetrieb wie ein geübtes Orchester harmonisch zusammen. Das Ziel guter Bestandsbetreuung ist es, Dissonanzen in Betriebsabläufen aufzuspüren und gezielt zu verbessern, damit die Tiergesundheit optimiert wird. Daher stellen das Verständnis, welche Managementfaktoren Erkrankungen mitverursachen und wie diese mit anderen Abläufen auf dem Betrieb verzahnt sind, eine Grundvoraussetzung guter Bestandsbetreuung dar.

### Leicht umsetzbare Veränderungen kommunizieren

Als ein möglicher Einstieg in die Bestandsbetreuung sollte man als betreuender Tierarzt bei Betriebsbesuchen ein wenig zusätzliche Zeit (ca. 15 min) investieren, um sich die Bereiche jenseits der laktierenden Herde konkret anzuschauen. Damit verschafft man sich nicht nur einen Überblick über die Betriebsabläufe des betreuten Betriebes, sondern kann dem Landwirt beim Erkennen von Tiergesundheitsproblemen mit vorrangigen betriebsspezifischen Lösungen helfen. Zudem wird dem Landwirt vermittelt, dass man an seinem Betrieb und einem Erfolg jenseits der Behandlung von Einzeltieren interessiert ist. Dies wird von Landwirten hoch angerechnet. So waren beispielsweise kanadische Tierärzte positiv überrascht, wie viel Neues sie auf einmal über jahrelang betreute Betriebe herausgefunden haben, als sie sich für den Fragebogen eines Paratuberkulosekontrollprogramms systematisch und vor Ort über z. B. deren Kälberaufzucht erkundigen mussten.<sup>1</sup> Während der Fragebogen der erste Schritt des Austausches war (Problem- bzw. Schwachstellenerkennung), so war natürlich der nächste Schritt, dass Managementpraktiken verändert werden mussten, um in diesem Beispiel die Paratuberkuloseübertragung im Betrieb zu verhindern und das erklärte Ziel der dau-

erhaften Reduzierung von Paratuberkuloseinfektionen zu erreichen.

Nach den ersten zusätzlichen Erkenntnissen über Tiergesundheit und Management sollte man als Beratungseinstieg einen Bereich wählen, bei dem Veränderungen leicht umsetzbar sind und wo zügig ein sichtbarer Erfolg zu erwarten ist. Das positive Erlebnis wird im Idealfall den Landwirt motivieren und der Tierarzt wird folglich auch bei anderen Problemen zurate gezogen, die vielleicht nicht so einfach zu lösen sind. Es gibt keine typischen Beispiele, sondern es liegt vielmehr an den persönlichen Interessen, wo man im Bestand vielleicht den größten Effekt bei leicht umsetzbaren Veränderungen sieht.

Als Berater eines landwirtschaftlichen Betriebes muss man die Ziele und Grenzen des Betriebes kennen, bevor Prioritäten gesetzt und umsetzbare Lösungen mit dem Landwirt erarbeitet werden können. Beispielsweise würde keiner auf die Idee kommen, einem Landwirt vorzuschlagen, einen neuen Stall zu bauen, wenn kein Hofnachfolger da ist und die Betriebsaufgabe in den nächsten Jahren ansteht.

Der Sinn von Prioritäten ist des Weiteren, die Anzahl der vorgeschlagenen Veränderungen so minimal wie möglich zu halten und sich auf diese Bereiche zu konzentrieren, wo zu dem Zeitpunkt der größte Effekt für den Aufwand zu erwarten ist. Man sollte sich hüten, zu viele Erneuerungen auf einmal vorzuschlagen. Je mehr Managementveränderungen vorgeschlagen werden, umso erdrückender erscheint die Aufgabe dem Landwirt und umso weniger wird am Ende umgesetzt. Beim kanadischen Programm hatten die Tierärzte durchschnittlich sechs Managementveränderungen vorgeschlagen, die Landwirte hatten meist aber nur zwei umgesetzt.<sup>2</sup> Die umgesetzten Veränderungen waren meist die am einfachsten umzusetzenden, aber nicht unbedingt die notwendigsten.

## Offene Fragen stellen

Die Themen, über die gesprochen wird (Problemerkennung, Prioritäten und Lösungsansätze), sind eine Seite der Kommunikation. Jedoch nimmt das „Wie“ der Kommunikation eine ebenso große, wenn nicht sogar größere Rolle bei effektiver Kommunikation ein. Leider beinhaltet die traditionelle tierärztliche Ausbildung keine formelle Kommunikationsausbildung. So weiß man oft nicht, dass es erlernbare Techniken gibt, um seine Kommunikation den Bedürfnissen des Gegenübers anzupassen und somit vielleicht sogar den „beratungsresistenten“ Landwirt erreichen zu können.

Eine gute Strategie ist es, offen nach dem „Warum“ einer Managementpraktik zu fragen, statt einfach nur zu sagen, „das geht so nicht und muss anders gemacht werden“. Das „Warum?“ impliziert eine aktive Entscheidung des Landwirtes und gibt dem Landwirt die Möglichkeit, seine Entscheidung, es so zu machen zu erklären. Mit einer offenen und nicht bewertend gestellten Frage erfährt man viel über die Limitierungen des Betriebes sowie Bedürfnisse und Denkweisen des Klienten. Als Tierarzt ist man oft überrascht, was die Hintergründe einer Managementpraktik sind. Die offene Fragestellung lässt zudem die Möglichkeit zu, sich selbst zu überlegen, wie man es mit den gegebenen Einschränkungen vielleicht besser machen könnte, und sich ggf. später mit dem Landwirt diesbezüglich weiter auszutauschen.

Erfolgreiche Bestandsbetreuung lebt von einem regen gegenseitigen Gedankenaustausch im Team Tierarzt, Landwirt, Fütterungsberater, Klauenschneider etc. Tierärzte stehen daher vor der Herausforderung, sich neben technischem Know-how neue Kommunikationstechniken und -strategien anzueignen, um längerfristige Veränderungen in Betrieben als Teamspieler mitgestalten zu können. <<

### Literatur

1. Sorge, U.S., J. Mount, D.F. Kelton, A. Godkin. 2010. Brief Communication: Veterinarians' perspective on a voluntary Johne's disease prevention program in Ontario and western Canada. *Can. Vet. J.* 51:403–405.
2. Sorge, U., D. Kelton, K. Lissemore, A. Godkin, S. Hendrick, and S. Wells. 2010. Attitudes of Canadian dairy farmers toward a voluntary Johne's disease control program. *J. Dairy Sci.* 93 :1491–1499.

### Dr. Ulrike Sorge

Tiergesundheitsdienst Bayern, Poing  
[ulrike.sorge@tgd-bayern.de](mailto:ulrike.sorge@tgd-bayern.de)