

Messerli Forschungsinstitut, Veterinärmedizinische Universität Wien

Tierärztliche Kommunikation aus Sicht der Landwirtschaft:

Eine Fragebogen-Studie unter österreichischen Nutztierhalter:innen über die kommunikativen Kompetenzen von Tierärzt:innen

Silja Bürkle* und Christian Dürnberger^a

a) ORCID 0000-0002-1946-2905

Eingelangt am 15. Mai 2025

Angenommen am 25. Juli 2025

Veröffentlicht am 19. September 2025

Schlüsselwörter: Kommunikationsfähigkeiten, Nutztiermedizin, Landwirtschaft, Umfrage, Klienten-Sichtweise, gemeinsame Entscheidungsfindung.

Keywords: Communication skills, livestock medicine, agriculture, survey, client perspective, shared decision-making.

■ Zusammenfassung

Eine gelungene Kommunikation mit Tierbesitzer:innen ist essenziell für eine erfolgreiche veterinärmedizinische Arbeit: Sie fördert die Kund:innenzufriedenheit sowie die Befolgung tierärztlicher Empfehlungen und trägt damit wesentlich zum Behandlungserfolg bei. Bislang ist jedoch wenig darüber bekannt, wie Tierbesitzer:innen die kommunikativen Fähigkeiten ihrer Tierärzt:innen beurteilen. Vor diesem Hintergrund präsentiert der Artikel ausgewählte Resultate einer Online-Umfrage mit österreichischen Nutztierhalter:innen (n=550) zur Wahrnehmung und Bewertung der kommunikativen Kompetenzen von Tierärzt:innen. Genauer untersuchte die Studie, (1) welche kommunikativen Fähigkeiten aus Sicht der Befragten in der Veterinärmedizin wünschenswert sind und (2) wie die Nutztierhalter:innen die kommunikativen Kompetenzen ihres Tierarztes bzw. ihrer Tierärztin konkret beurteilen. Die Ergebnisse zeigen, dass aus Sicht der Befragten kommunikative Kompetenzen eine zentrale Voraussetzung für eine gute tierärztliche Tätigkeit sind. Die Landwirt:innen wünschen sich vor allem eine verständliche Aufklärung über medizinische Sachverhalte sowie eine respektvolle Begegnung auf Augenhöhe, geprägt durch Offenheit, Interesse, Zuhören und eine gemeinsame Entscheidungsfindung. Die Ergebnisse legen nahe, dass österreichische Nutztierhalter:innen eine asymmetrische, paternalistisch geprägte tierärztliche Kommunikation weitgehend ablehnen. Ein zentrales Ergebnis der Untersuchung ist die ausgeprägt hohe Zufriedenheit der Nutztierhalter:innen mit den

■ Summary

Veterinary communication from the agricultural perspective: A questionnaire-based study of Austrian livestock owners on the communication skills of veterinarians

Successful communication with owners is essential for effective veterinary work. It promotes customer satisfaction and adherence to veterinary recommendations, contributing to the success of treatment. However, we know little about animal owners' perception of their veterinarians' communication skills.

This article presents the results of an online survey of Austrian livestock owners (n=550) on their perception of veterinarians' communicative competences. Specifically, we investigated (1) which communication skills the respondents consider desirable in veterinary medicine and (2) how livestock owners assess the communication competences of their veterinarian.

From the respondents' perspective, the communication competences are a central requirement for good veterinary practice. Farmers primarily desire clear explanations of medical issues and a respectful interaction based on equality, characterized by openness, interest, active listening and shared decision-making. Austrian livestock owners largely reject asymmetrical, paternalistically influenced veterinary communication. A key result is the livestock owners' high satisfaction with the communicative competences of their veterinarians, which is consistently reflected across many surveyed skills.

*E-Mail: silja.buerkle@freenet.de

kommunikativen Kompetenzen ihrer Tierärzt:innen – dies zeigt sich konsistent über diverse abgefragte Skills hinweg. Allgemein unterstreicht die Studie die zentrale Bedeutung kommunikativer Kompetenzen in der Tiermedizin und empfiehlt deren Förderung in Ausbildung, Fortbildung und Praxis.

■ Einleitung

Kommunikation zählt zu den essentiellen Kompetenzen in der Veterinärmedizin (McDermott et al. 2015; McDermott et al. 2017; Kleinsorgen & Artemiou 2025). Gemeint ist damit im vorliegenden Kontext nicht die Kommunikation mit dem tierischen Patienten, sondern die ebenfalls bedeutsame zwischenmenschliche Interaktion: Diese ist nicht nur unabdinglich für eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Team, sondern auch und vor allem für den notwendigen Austausch mit den Tierbesitzer:innen (Kurtz 2006). Dementsprechend nimmt das Fach „Kommunikation“ im veterinärmedizinischen Curriculum an diversen Universitäten einen zunehmend größeren Stellenwert ein. Kleinsorgen et al. (2020, 2024) diagnostizierten beispielsweise, dass die Vermittlung von kommunikativen Kompetenzen in den veterinärmedizinischen Curricula im deutschsprachigen Raum immer mehr an Bedeutung gewinnt und entsprechende Lehrveranstaltungen wachsen wie auch intensiviert werden, beispielsweise durch den Einsatz von Schauspieler:innen zur Übung von Anamnesegesprächen. Auch die European Association of Establishments for Veterinary Education (EAEVE) nennt in ihrer Auflistung der „Day One Competences“ die kommunikativen Skills an zentraler Stelle. Genauer heißt es dort unter Punkt 1.5, dass Tierärzt:innen die Fähigkeit einer

effektiven Kommunikation mit Klienten, der Öffentlichkeit, beruflichen Kollegen sowie zuständigen Behörden unter Verwendung einer der Zielgruppe angemessenen Sprache und unter voller Wahrung von Vertraulichkeit und Privatsphäre (EAEVE 2023; eigene Übersetzung)

aufweisen müssen. Eine derartige effektive Kommunikation – man könnte auch von einer gelungenen Kommunikation sprechen – zeitigt dabei laut Studien zahlreiche positive Konsequenzen: Sie erhöht die Zufriedenheit der Tierhalter:innen und somit auch deren Bereitschaft, tierärztliche Ratschläge zu befolgen (Coe et al. 2008). Dies wiederum resultiert in besseren Behandlungsergebnissen (Kurtz 2006), was nicht nur der Tiergesundheit dient, sondern auch zu einer größeren Zufriedenheit seitens der Tierärzt:innen selbst führt (Kurtz 2006; Coe et al. 2008). Letztlich sind zufriedene Tierbesitzer:innen unerlässlich für den wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis.

Der verwendete Begriff einer „effektiven“ bzw. „gelungenen“ Kommunikation wirft jedoch unweigerlich

The study emphasizes the central importance of communication skills in veterinary medicine and recommends their promotion in education, further training and practice.

Rückfragen auf, denn: Was ist darunter zu verstehen? Lange Zeit galt der so genannte paternalistische Kommunikationsansatz als Standard in der Medizin, einschließlich der Tiermedizin. Dieser Ansatz ist ein Modell der Ärzt:in-Patient:in- bzw. Tierärzt:in-Tierbesitzer:in-Kommunikation, das auf einer stark hierarchischen Beziehung basiert. Dabei übernehmen Tierärzt:innen als Expert:innen die Führung, treffen die relevanten Entscheidungen und informieren die Tierbesitzer:innen lediglich über die vorgesehenen Behandlungen (Cornell & Kopcha 2007). Auch wenn Bard et al. (2017) via Rollenspiele diagnostizierte, dass viele Tierärzt:innen in Großbritannien noch immer einen eher paternalistischen Kommunikationsstil anwenden, gilt dieser Ansatz gemeinhin nicht mehr als zeitgemäßer Maßstab, da er die individuellen Bedürfnisse der Klient:innen wie auch deren Eigenverantwortung zu wenig berücksichtigt. Stattdessen wird eine gelungene Kommunikation gegenwärtig verstärkt durch so genannte beziehungsorientierte Ansätze definiert (Bard et al. 2017; Ritter et al. 2019; Ito et al. 2022): Im Rahmen dieser Modelle beziehen Tierärzt:innen die Tierbesitzer:innen aktiv in den Entscheidungsprozess ein, indem sie medizinische Sachverhalte verständlich erläutern, die Meinung ihres Gegenübers einholen und gemeinsam Ziele sowie Behandlungspläne entwickeln bzw. besprechen. Obwohl auch in diesem Ansatz zweifelsfrei ein Gefälle an fachlicher Expertise bestehen bleibt, zeichnet er sich durch eine partnerschaftliche Begegnung auf Augenhöhe und eine weitgehende gemeinsame Entscheidungsfindung (im Englischen: „Shared Decision Making“) aus. Studien zeigen, dass diese Strategie – im Vergleich zum paternalistischen Modell – nicht nur die Compliance und Zufriedenheit der Tierbesitzer:innen erhöht, sondern auch eine bessere tiermedizinische Versorgung durch eine informierte und kooperative Entscheidungsfindung ermöglicht (Lam et al. 2011; Bard et al. 2017). Beziehungsorientierte Ansätze erfordern dabei eine individuell angepasste Kommunikation, welche nicht nur die verschiedenen Bedürfnisse der einzelnen Kund:innen berücksichtigt, sondern auch die wechselnden Bedürfnisse derselben Gesprächspartner:innen zu verschiedenen Zeitpunkten oder Situationen (Coe et al. 2008). Shaw (2006) nennt vier zentrale kommunikative Kompetenzen auf Seiten der Tiermediziner:innen, die für einen derartigen beziehungsorientierten Ansatz entscheidend sind, nämlich, (1) das Stellen offener Fragen, (2) den adäquaten Einsatz nonverbaler Kommunikation, also von Mimik,

Gestik und Körpersprache, (3) reflektierendes Zuhören sowie (4) das ausdrückliche Zeigen von Empathie.

Obwohl die theoretische Beschreibung der Bedeutung von kommunikativen Fähigkeiten auf den ersten Blick banal erscheinen mag, zeigt sich in der Praxis, dass die Umsetzung durchaus komplex und herausfordernd ist. Studien deuten beispielsweise darauf hin, dass Tierärzt:innen die Kommunikation mit Tierbesitzer:innen als schwierig wie auch verbesserungswürdig einschätzen. (Coe et al. 2008; Pun 2020). Die enge Verflechtung kommunikativer Kompetenzen mit zwischenmenschlichen Dynamiken und individuellen Persönlichkeitsmerkmalen erschwert dabei nicht nur ihre abstrakte Definition, sondern auch ihre Vermittlung im Rahmen formaler Lehrprozesse. Klar ist jedoch: Kommunikation braucht immer ein Gegenüber, sprich, sie ist geprägt durch die wechselseitige Beziehung zwischen einem Sender und einem Rezipienten. Vor diesem Hintergrund ist es naheliegend, bei der Reflexion der kommunikativen Fähigkeiten (auch) die Perspektive des Empfängers explizit zu berücksichtigen. Mit Blick auf das vorliegende Berufsfeld gefasst: Möchte man die kommunikativen Skills praktizierender Tierärzt:innen beurteilen, ist es unerlässlich, (auch) jene zu befragen, die regelmäßig mit ihnen kommunikativ zu tun haben, zuallererst die Tierhalter:innen.

Genau dies ist das Anliegen des Artikels: Die vorliegende Studie gibt einen explorativen Einblick in das weite Themenfeld „Kommunikative Kompetenzen in der Veterinärmedizin“, indem sie die Perspektive von Tierhalter:innen in den Fokus rückt. Genauer präsentiert der Artikel Ergebnisse einer Erhebung unter nutztierhaltenden Landwirt:innen in Österreich. Die übergeordneten Forschungsfragen lauteten: (1) Welche kommunikativen Kompetenzen erachten Nutztierhalter:innen in der Veterinärmedizin generell als essentiell? Und (2) wie beurteilen Nutztierhalter:innen die kommunikativen Kompetenzen ihrer Tierärzt:innen; sprich, die Studie erhob den Ist-Zustand der tierärztlichen Kommunikation aus Sicht der Landwirt:innen vor dem Hintergrund der genannten Aspekte rund um beziehungsorientierte Kommunikationskompetenzen, Verständlichkeit der Kommunikation wie auch paternalistische Ansätze vs. „Shared Decision Making“.

■ Material und Methoden

Um die Forschungsfragen zu beantworten, wurde eine deutschsprachige Online-Umfrage zur tierärztlichen Kommunikation aus Sicht österreichischer Landwirt:innen mit Nutztierhaltung durchgeführt. Eine Literaturrecherche rund um kommunikative Kompetenzen in der Veterinärmedizin, sowohl in theoretischen wie empirischen Arbeiten, war der Ausgangspunkt für die Ausarbeitung des Fragebogens (u.a. Kurtz 2006; Hamood et al. 2014; McDermott et al. 2015; Cipolla & Zecconi 2017; McDermott et al.

2017; Hughes et al. 2018); wobei besonders Shaw (2006), Cornell und Kopcha (2007) sowie Bard et al. (2017) hilfreich für die Ausarbeitung der entsprechenden Items rund um die Differenzen zwischen paternalistischen und beziehungsorientierten Ansätzen waren. Vor Beginn der Studie wurde der Fragebogen an sechs Personen ausgeschickt, um ihn auf Verständlichkeit der Fragestellungen zu testen. Diese Personen waren zum Teil nutztierhaltende Landwirt:innen, zum Teil Nutztierpraktiker:innen, da auch deren Perspektive auf die Formulierungen als Feedback einfließen sollte. Auf Basis der Rückmeldungen wurden einzelne Fragestellungen adaptiert. Die potentiellen Studienteilnehmer:innen wurden über die österreichische Landwirtschaftskammer, den Tiergesundheitsdienst in der Steiermark und die Österreichische Hühnervereinigung rekrutiert. Zusätzlich wurde der Link zur Online-Umfrage – nach Rücksprache mit den jeweiligen Moderator:innen – in vier deutschsprachigen Facebook-Gruppen veröffentlicht, die mittels der Suchbegriffe „Landwirtschaft Österreich“ und „Bauern Österreich“ gefunden wurden. Die Umfrage war vom 27.11.2023 bis zum 29.08.2024 online freigeschaltet. Als Plattform wurde Alchemer® verwendet. Der Fragebogen bestand aus 21 geschlossenen Items und zwei offenen Fragestellungen (Anhang 1). Bei den geschlossenen Items wurden die Teilnehmer:innen aufgefordert, den Grad ihrer Zustimmung bzw. Ablehnung zu vorgegebenen Statements anhand einer 6-Punkte-Likert-Skala anzugeben. Die Likert-Skala enthielt die Kategorien (1) „Ich stimme vollkommen zu“, (2) „Ich stimme zu“, (3) „Ich stimme eher zu“, (4) „Ich stimme eher nicht zu“, (5) „Ich stimme nicht zu“, (6) „Ich stimme überhaupt nicht zu“. Zusätzlich gab es die Antwortoption (7) „Ich weiß nicht“.

Inhaltlich wies der Fragebogen drei Abschnitte auf: (1) Zunächst wurden soziodemografische Daten zur Person und dem Betrieb erfasst, genauer das Geschlecht, das Alter und die Art(en) der gehaltenen Nutztiere. Darüber hinaus wurden die Befragten aufgefordert, das Alter ihres Tierarztes bzw. ihrer Tierärztin zu schätzen bzw. anzugeben, die bisherige Dauer der veterinärmedizinischen Betreuung zu nennen und zu beantworten, ob man in der Kommunikation per Du oder per Sie ist. (2) Zwei offene Fragen gaben den Teilnehmer:innen die Möglichkeit, in eigenen Worten und ausführlich über essentielle Aspekte der tierärztlichen Kommunikation Auskunft zu geben. Genauer lauteten die beiden offenen Fragen in diesem Kontext: (a) „Was ist Ihnen bei den kommunikativen Kompetenzen eines Tierarztes, einer Tierärztin besonders wichtig?“ und (b) „Beschreiben Sie eine Situation, in der ein Tierarzt, eine Tierärztin Ihrer Meinung nach mangelhafte kommunikative Kompetenzen gezeigt hat: Was ist in diesem Fall passiert?“. Die Antworten zu den offenen Fragen wurden mittels einer induktiven qualitativen Inhaltsanalyse in Anlehnung an Mayring (Mayring & Fenzl 2019) ausgewertet, sprich, die Kategorien wurden unmittelbar aus dem Datensatz auf Grundlage

der Forschungsfragen ohne vordefinierten theoretischen Rahmen gewonnen. Die Kodierung erfolgte unabhängig voneinander von der Erstautorin und dem Letztautor mithilfe der Software QCAmap; im Anschluss wurden die Kategorien diskutiert, etwaige Unstimmigkeiten analysiert und das Kategoriensystem finalisiert (3). Durch geschlossene Items wurde die Beurteilung der tierärztlichen Kommunikation aus Sicht der Befragten erhoben. Hierbei ging es sowohl um tierärztliche Kommunikation allgemein wie auch um die konkrete Kommunikation der Befragten mit ihrem Tierarzt bzw. ihrer Tierärztin. Der Schwierigkeit, dass Landwirt:innen eventuell mehr als einen Tierarzt bzw. eine Tierärztin konsultieren, wurde methodisch begegnet, indem im Fragebogen folgende Erläuterung stand: „Es ist davon auszugehen, dass Sie mit unterschiedlichen Tierärztinnen und Tierärzten beruflich zu tun haben/hatten. Wenn im Folgenden von ‚Ihrem‘ Tierarzt die Rede ist, bitten wir Sie, an jenen Tierarzt, jene Tierärztin zu denken, mit dem/der Sie am häufigsten zu tun haben.“ Ausgewählte Ergebnisse rund um etwaige Zusammenhänge zwischen Geschlechtern, Alter und Art der gehaltenen Tiere sowie dem Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung zu den geschlossenen Items wurden einer binären Regressionsanalyse unterzogen.

Die vorliegende Arbeit erhebt keinen Anspruch auf Repräsentativität; sie gibt vielmehr einen explorativen Einblick in die Meinungen österreichischer Landwirt:innen und schafft damit eine Grundlage für zukünftige repräsentative Forschung. Darüber hinaus erfasste die Umfrage keine Daten zur geografischen Verteilung oder Herdengröße der Betriebe.

Entsprechend dem Genehmigungsverfahren an der Veterinärmedizinischen Universität Wien wurde die Studie vor Beginn des Rekrutierungsprozesses der Ethikkommission der Medizinischen Universität Wien zur Prüfung vorgelegt. Erst nach Prüfung der eingereichten Unterlagen wurde die Studie begonnen. Die Teilnahme an der Umfrage erfolgte freiwillig und anonym. Die Teilnehmenden wurden darüber informiert, dass die Ergebnisse anonymisiert im Rahmen einer wissenschaftlichen Publikation veröffentlicht werden.

■ Ergebnisse

Insgesamt nahmen 550 österreichische Landwirt:innen an der Studie teil. Der vorliegende Artikel präsentiert ausgewählte Resultate.

Soziodemografische Daten

Von den Teilnehmenden waren 241 Personen (44 %) weiblich und 306 (56 %) männlich. Ihr Alter lag zwischen 19 und 75 Jahren mit einem Mittelwert von 42,8 Jahren (siehe Abb. 1).

Auf die Frage nach der Art der gehaltenen Nutztiere war eine Mehrfachantwort möglich. Am häufigsten wurden Rinder genannt, nämlich von 72 % der Befragten, gefolgt von Geflügel (42 %), Schwein (14 %), Schafe (12 %) und Ziegen (9 %).

Bei der Frage, wie lange der Tierarzt bzw. die Tierärztin den landwirtschaftlichen Betrieb bereits betreut, lag die durchschnittliche Betreuungsdauer bei ca.

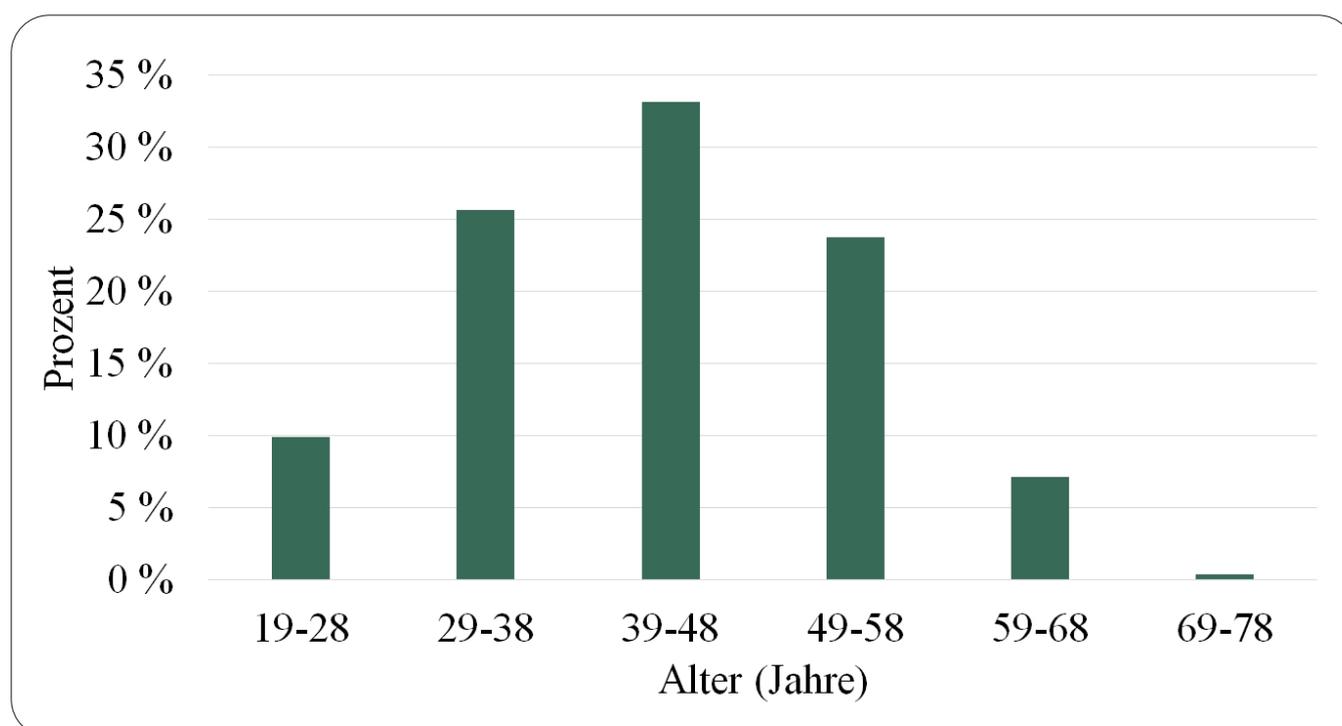


Abb. 1: Alter der Umfrage-Teilnehmenden (n=550) / Age of the survey participants (n=550)

8 Jahren, wobei etwa 60 % der Teilnehmer:innen angaben, dass die Zusammenarbeit seit über 10 Jahren besteht. Gefragt nach dem Alter ihres Tierarztes bzw. ihrer Tierärztin, lag die durchschnittliche Antwort bei 48 Jahren. Dabei zeigten sich zwei Schwerpunkte: Die größte Gruppe der Tierärzt:innen, nämlich ca. 36 %, fiel laut diesen Angaben in die Alterskohorte zwischen 50 und 59 Jahren, gefolgt von der Altersgruppe der 40- bis 49-Jährigen (circa 30 %). Die Studie erhebt darüber hinaus, ob die Landwirt:innen mit ihrem Tierarzt bzw. ihrer Tierärztin per Sie oder per Du sind: Hier zeigte sich, dass mit 94 % der Großteil per Du ist.

Essentielle kommunikative Fähigkeiten aus Sicht der Landwirt:innen

Die offene Frage „Was ist Ihnen bei den kommunikativen Kompetenzen eines Tierarztes, einer Tierärztin besonders wichtig?“ gab den Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre Perspektive auf die essentiellen kommunikativen Skills in der Tiermedizin ausführlich und in eigenen Worten zu formulieren. Von den 550 Teilnehmenden beantworteten 339 diese Frage. Die Antworten wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse in 14 Kategorien gegliedert. Diese sind nach Häufigkeit ihrer Kategorisierung in Abbildung 2 zu sehen. Die

einzelnen Kategorien lassen sich dabei nicht in letzter Schärfe voneinander abgrenzen, vielmehr bestehen zwischen ihnen teils fließende Übergänge. Die sieben Kategorien, die am öftesten identifiziert wurden, werden im Folgenden mit beispielhaften Zitaten kurz erläutert.

Die am häufigsten genannte notwendige kommunikative Fähigkeit wurde unter der Kategorie „Verständliche Erklärung medizinischer Sachverhalte“ zusammengefasst: Die Befragten wünschen sich von einem Tierarzt bzw. einer Tierärztin vor allem die Verwendung einfacher Begriffe, sprich eine „Übersetzung“ von medizinischen Fachbegriffen in verständliche Sprache. Ein beispielhaftes Zitat hierfür lautet:

Nur wenn ich ausreichend über die Krankheiten und das weitere Vorgehen bzw. 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 auf Augenhöhe, dem Wissensstand eines Kunden

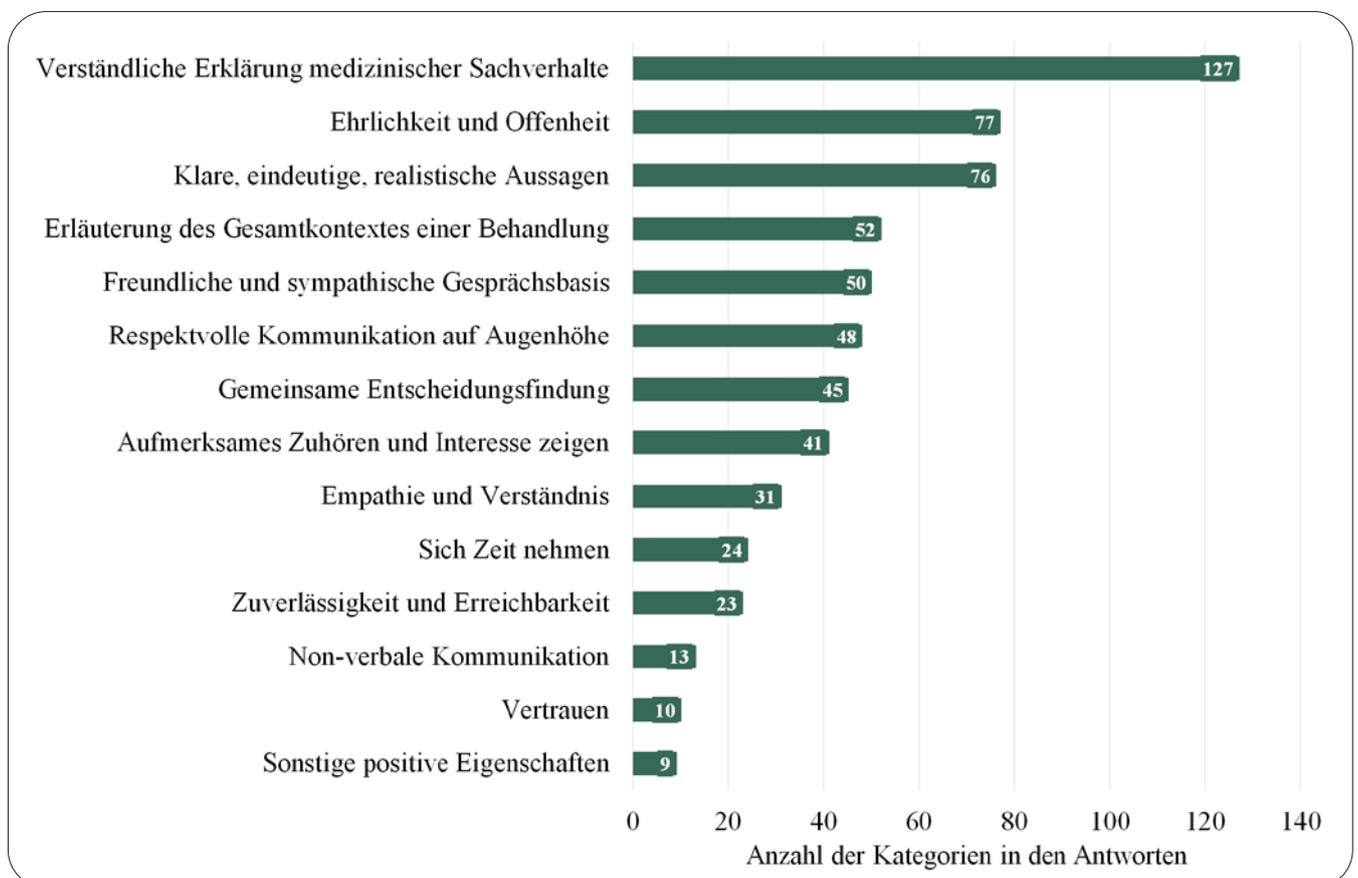


Abb. 2: Relevante kommunikative Kompetenzen von Tierärzt:innen aus Sicht der Befragten. In den Balken ist die Gesamtanzahl des Vorkommens der jeweiligen Kategorien in den Antworten der Teilnehmenden angegeben. / Relevant communication competences of veterinarians from the respondents' perspective. The bars indicate the total number of occurrences of each category mentioned in the participants' responses.

entsprechend zu kommunizieren versucht, um die bestmögliche Behandlung der Tiere zu gewährleisten.

Darüber hinaus wünschen sich die Nutztierhalter:innen „Ehrlichkeit und Offenheit“ in der Kommunikation. Die entsprechenden Zitate schildern das Ideal eines vertraulichen Gesprächsklimas, in dem Offenheit und Transparenz selbstverständlich sind. Beispielhaft heißt es in einer Antwort:

Ehrlichkeit, sowohl bei der Diagnose (falls nicht eindeutig klar ist, was das Tier hat und der Tierarzt nicht genau weiß, was er machen soll), als auch bei der Behandlung und Aussicht.

Diese Ehrlichkeit und Offenheit betreffen auch den Landwirt bzw. die Landwirtin selbst, so lautet ein Zitat in diesem Kontext:

Dass ich mit ihr [der Tierärztin] offen und ehrlich reden kann!

Nahezu gleich oft genannt wurde der Wunsch nach „Klaren, eindeutigen und realistischen Aussagen“. Hierbei besteht ohne Zweifel eine inhaltliche Überschneidung zur zuvor genannten Kategorie, im Mittelpunkt dieser Antworten steht jedoch das Bedürfnis nach realitätsbezogenen und eindeutigen Aussagen. In einem typischen Zitat wird beispielsweise das Anliegen geäußert, „nicht um den heißen Brei herumzureden“, genauer lautet es:

Ehrlichkeit, direkte, konkrete Antworten, nicht um den heißen Brei herumreden, nichts schönreden, klare sachliche Meinungen und Informationen weitergeben.

Zusätzlich zur verständlichen Erklärung medizinischer Sachverhalte (siehe die am häufigsten genannte Kategorie) wünschen sich Landwirt:innen „Erläuterungen zum Gesamtkontext einer Behandlung“, also beispielsweise eine Aufklärung über die Hintergründe einer Diagnose, verschiedene Behandlungsoptionen, etwaige Prognosen oder auch Kosten-Nutzen-Abwägungen. Beispielhafte Zitate lauten:

Eine gute Beratung über Behandlungsstrategien und Heilungserfolg und im Weiteren auch eine Abwägung von Kosten und Nutzen.

Aufklärung, ob eine Behandlung Erfolg hat, oder nur Geld kostet und keinen Sinn hat.

In der Kategorie „Freundliche und sympathische Gesprächsbasis“ betonen die Teilnehmer:innen, dass sie sich grundsätzlich ein angenehmes Auftreten von Tierärzt:innen wünschen. Ein Begriff, der hier immer wieder fiel, lautete „Freundlichkeit“. Ein Befragter wünscht sich, dass

die Chemie zwischen dem Tierarzt und dem Landwirt [...] stimmt, denn dann hat man eine ganz andere Gesprächsbasis.

Folgendes Zitat zeigt, dass dies situationsunabhängig die Basis aller Interaktionen sein sollte:

Den freundlichen und fachgerechten Umgang mit Mensch und Tier nicht zu verlieren, egal in welcher Situation.

Einen besonderen Stellenwert nimmt auch die „Respektvolle Kommunikation auf Augenhöhe“ ein. Viele Landwirt:innen betonen, dass sie Wert darauf legen, „dass [der Tierarzt/die Tierärztin] in Augenhöhe mit [ihnen] spricht und nicht von oben herab“. In den Zitaten zeigt sich der Wunsch nach einem Gefühl der Ebenbürtigkeit im Gespräch und nach gegenseitigem Respekt:

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. Einen guten Arzt macht aus, dass er Empathie für sein Gegenüber aufbringen kann.

Wenn dir ein Tierarzt auf Augenhöhe begegnet (keiner braucht einen Gott in weiß;-)) dann sollte ein normales Gespräch kein Problem sein.

Schließlich kommen die Landwirt:innen auf Aspekte zu sprechen, die sich als „Gemeinsame Entscheidungsfindung“ zusammenfassen lassen. Hier sprechen sich die Befragten – ohne diesen Begriff zu verwenden – gegen paternalistische Kommunikationsmodelle aus, und fordern stattdessen eine „gute Zusammenarbeit“ zwischen Landwirt:in und Tierärzt:in, um „gemeinsam die beste Lösung zu finden“. Tierärzt:innen sollen die Ansichten, Ideen, Sorgen und Meinungen von Landwirt:innen ernst nehmen und berücksichtigen:

Beide Seiten haben ihr Wissen, ihr Leben, ihre Arbeit und nur gemeinsam kommt eine gute Lösung raus. Der Tierarzt soll sich meine Meinung anhören, mir seine Meinung kundtun und dann finden wir gemeinsam eine Lösung, die für alle Seiten, natürlich auch für meine Tiere, die Beste ist.

Dass mir die Sachlage erklärt wird, anschließend Behandlungsmöglichkeiten aufgezählt werden und abschließend in einer Diskussion mit mir die Entscheidung für eine Behandlungsmethode getroffen wird.

Erhebung des Ist-Zustandes der tierärztlichen Kommunikation aus Sicht der Praxis

Im Rahmen von geschlossenen Items wurde der Ist-Zustand der tierärztlichen Kommunikation aus Sicht der Landwirt:innen erhoben. Die Befragten sollten angeben,

wie sie die kommunikativen Fähigkeiten des Tierarztes bzw. der Tierärztin ihres eigenen Betriebes konkret beurteilen. Im Folgenden wird der Grad der Zustimmung bzw. der Ablehnung wie folgt dargestellt: Die Antworten „Ich stimme vollkommen zu“, „Ich stimme zu“ und „Ich stimme eher zu“ werden als „positive“ Bewertung bezeichnet und in den Abbildungen in den drei verschiedenen Grüntönen dargestellt. Demgegenüber werden die Antworten „Ich stimme eher nicht zu“, „Ich stimme nicht zu“ und „Ich stimme überhaupt nicht zu“ als „negative“ Bewertung zusammengefasst und in den Abbildungen in Rottönen visualisiert.

Um ein zentrales Ergebnis vorwegzunehmen: In den Antworten zeigt sich eine hohe Zufriedenheit. Exemplarisch stimmen 49,6 % der Befragten der Aussage „Ich bin mit den kommunikativen Kompetenzen meines Tierarztes, meiner Tierärztin zufrieden“ vollkommen zu, 35,5 % stimmen dieser Aussage zu und nur 5,9 % geben an, dass sie nicht, eher nicht oder überhaupt nicht mit den entsprechenden Skills zufrieden sind (siehe Abb. 3).

Beziehungsorientierte Kommunikationskompetenzen

Vier Items fokussierten auf Fähigkeiten, welche eine beziehungsorientierte Kommunikation fördern, nämlich, das Stellen offener Fragen, den adäquaten Einsatz nonverbaler Kommunikation, reflektierendes Zuhören sowie das Zeigen von Empathie. Aus den Ergebnissen

geht hervor, dass die befragten Tierhalter:innen diese kommunikativen Fähigkeiten ihrer Tierärztin bzw. ihrem Tierarzt in hohem Maße bescheinigen (siehe Abb. 4).

Die große Mehrheit der Landwirt:innen (95,3 %) bewertete die Aussage „Ich habe den Eindruck, dass mir meine Tierärzt:in gut zuhört, wenn ich etwas sage“ im positiven Spektrum. Auch das Statement „Meine Tierärzt:in zeigt gute nonverbale Kommunikationsfähigkeiten“ kam mit einer Zustimmung von insgesamt 91,1 % auf einen hohen positiven Wert. Ähnliches gilt mit 91,3 % positiver Zustimmung für die Aussage „Meine Tierärzt:in stellt mir offene Fragen, um Informationen zu erhalten.“ In der Tendenz weniger eindeutig sind die Antworten mit Blick auf das vorgegebene Statement „Meine Tierärzt:in geht auf meine Gefühlslage ein.“ Hier lagen insgesamt 77,4 % der Antworten im positiven Spektrum und 13,8 % im negativen Spektrum.

Verständlichkeit

Auch mit Blick auf die Verständlichkeit der tierärztlichen Kommunikation zeigt sich eine weitgehende Zufriedenheit der Studienteilnehmer:innen mit den kommunikativen Skills ihrer Tierärzt:innen (siehe Abb. 5): 71,2 % lehnten die Aussage „Es fällt mir oft schwer, meiner Tierärzt:in inhaltlich zu folgen“ mit ‚Ich stimme überhaupt nicht zu‘ bzw. ‚Ich stimme nicht zu‘ ab. Zugleich bewerteten 14,7 % diese Aussage im positiven Spektrum, sprich: Es gibt durchaus Landwirt:innen, die Probleme

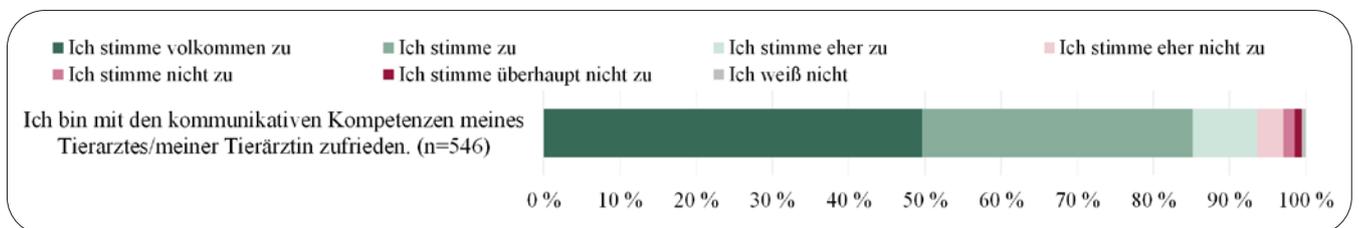


Abb. 3: Grad der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit den kommunikativen Kompetenzen des eigenen Tierarztes/der eigenen Tierärztin. / Degree of satisfaction or dissatisfaction with the communicative competences of the respondents' own veterinarian.

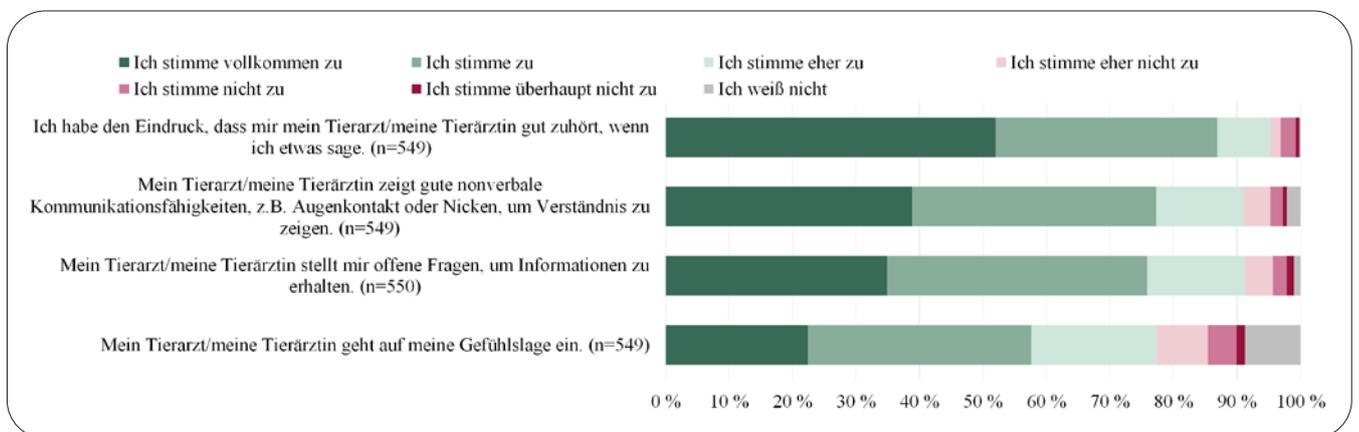


Abb. 4: Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung der Nutztierhalter:innen zu den kommunikativen Kompetenzen ihres Tierarztes/ihrer Tierärztin rund um aktives Zuhören, nonverbale Kommunikationsfähigkeiten, offene Fragen und Zeigen von Empathie. / Degree of agreement and disagreement among livestock farmers regarding their veterinarian's communicative competences related to active listening, non-verbal communication skills, open-ended questions, and the display of empathy.

damit haben, den Ausführungen ihres Tierarztes bzw. ihrer Tierärztin inhaltlich zu folgen. Gespiegelt findet sich dieses Ergebnis in den Aussagen „Meine Tierärzt:in vermeidet schwerverständliche Fachbegriffe“ und „Meine Tierärzt:in erklärt mir klar und deutlich im Voraus Diagnosen, Behandlungsoptionen, Auswirkungen und Kosten.“ Auch hier zeigt sich ein Großteil der Befragten mit den kommunikativen Skills zufrieden (bei beiden Statements liegt die positive Zustimmung bei ca. 85 %), wie es jedoch auch Landwirt:innen gibt (ca. zwischen 12–14 %), die hier bei ihrem Tierarzt bzw. ihrer Tierärztin Verbesserungspotential sehen. Alles in allem hält der größte Anteil der Teilnehmenden (92,5 % stimmen vollkommen zu bzw. stimmen zu bzw. stimmen eher zu) fest, dass ihr Tierarzt bzw. ihre Tierärztin durch Nachfrage und Erklärungen die nötigen Informationen vermittelt, um eine weiterführende gute Behandlung der Tiere durch die Landwirt:innen sicherzustellen.

Gemeinsame Entscheidungsfindung

Drei Items evaluierten, inwieweit Tierärzt:innen sich im Rahmen der Behandlung nach der Ansicht der Landwirt:innen erkundigen und diese in den Entscheidungsprozess miteinfließen lassen; auch in diesem Kontext des Grades des „Shared Decision Making“ zeigt sich eine weitgehende Zufriedenheit

(siehe Abb. 6). Exemplarisch: Das Statement „Meine Tierärzt:in respektiert meinen Standpunkt“ kommt nur auf 7,5 % negative Bewertungen. Die Aussage „Meine Tierärzt:in geht auf meine Ideen, Bedenken und Entscheidungen ein“ hingegen auf eine positive Gesamtzustimmung von 92 %. Zugleich soll nicht unerwähnt bleiben, dass immerhin 17,6 % der Teilnehmenden die Aussage „Meine Tierärzt:in erkundigt sich nach meinem Standpunkt“ im negativen Spektrum bewerten.

Wenn Kommunikation scheitert...

Die zweite offene Frage der Studie gab den Teilnehmenden die Möglichkeit, Situationen zu beschreiben, in denen Tierärzt:innen ihres Erachtens unzureichende Kommunikationsfähigkeiten gezeigt haben. Insgesamt beantworteten 260 Teilnehmer:innen diese Frage, davon gaben 132 an, dass sie sich an keine derartige Situation erinnern könnten bzw. eine solche Situation bislang nicht eingetreten sei. Die verbleibenden 128 Antworten spiegeln im Kern die zuvor benannten Aspekte zentraler kommunikativer Kompetenzen wider – allerdings in Form ihrer Abwesenheit: Kommunikation scheitert insbesondere dann, wenn Tierärzt:innen nur unzureichende Informationen geben oder Erklärungen

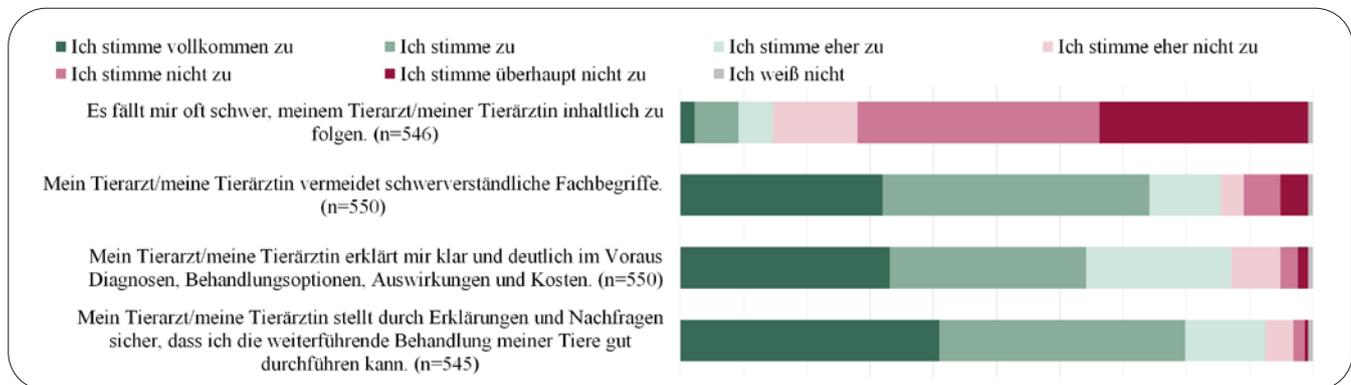


Abb. 5: Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung der Nutztierhalter:innen zu kommunikativen Kompetenzen rund um Verständlichkeit und Qualität tierärztlicher Erklärungen. / Degree of agreement and disagreement among livestock farmers regarding communicative competences related to the clarity and quality of veterinary explanations.

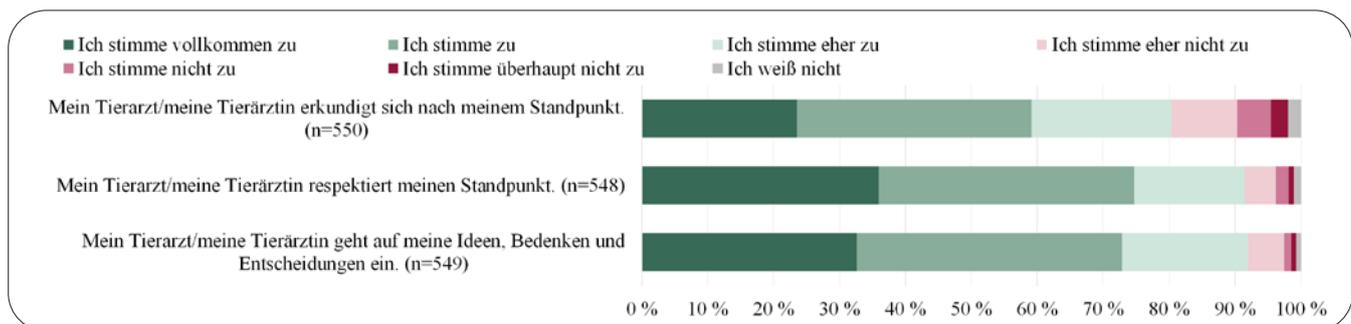


Abb. 6: Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung der Nutztierhalter:innen zu kommunikativen Kompetenzen ihrer Tierärzt:innen rund um das Erfragen der Meinungen der Landwirt:innen und ihr Miteinbeziehen. / Degree of agreement and disagreement among livestock farmers regarding their veterinarians' communicative competences related to inquiring about farmers' opinions and involving them in the process.

unklar bzw. missverständlich bleiben. In einer Antwort heißt es hierzu:

Unser alter Tierarzt hat den Tieren die Medizin bzw. Spritzen verabreicht, ohne irgendeine Erklärung oder Aufklärung zu geben, was er gerade verabreicht bzw. wofür er etwas gegeben hat.

Kommunikation scheitert auch dann, wenn die Begegnung nicht auf Augenhöhe, sondern „von oben herab“ geschieht und wenn die Ansichten und Argumente der Landwirt:innen zu wenig oder keine Berücksichtigung finden. Um hierfür zwei beispielhafte Zitate aus den Antworten zu bringen:

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.‘ Daraufhin wechselte ich den Tierarzt.

Ich wurde allgemein am Anfang von einem früheren Tierarzt nicht ernst genommen. In jeglicher Situation, wo er benötigt wurde, wurden meine Ansichten nicht wahrgenommen oder für Unsinn gehalten. Manchmal hat man auch gar keine Antwort bekommen, sondern nur ein verächtliches Nicken oder einen verächtlichen Blick.

Schließlich taucht an dieser Stelle aber auch ein Aspekt auf, der bislang nicht explizit genannt wurde, nämlich der Faktor „Zeit“: Die Landwirt:innen weisen darauf hin, dass „gute Kommunikation“ nur möglich ist, wenn Tierärzt:innen ausreichend Zeit haben: „Wenn der Tierarzt zu viel Stress hat, nimmt er sich verständlicherweise weniger Zeit mit den Betrieben.“ In einer anderen Antwort heißt es: „Stresssituation, zu viel Arbeit für den Tierarzt. In solchen Fällen gibt es lediglich ganz kurze Telefonate bzw. Gespräche.“

Tierärztliche Kommunikation allgemein

Schließlich wurden die Studienteilnehmer:innen gebeten, ihren Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung

zu allgemeinen Aspekten der tierärztlichen Kommunikation anzugeben (siehe Abb. 7). Zuallererst zeigt sich hier die besondere Bedeutung der kommunikativen Skills aus Sicht der Befragten: Die Aussage „Kommunikationsfähigkeiten sind unbedingt notwendig, um ein guter Tierarzt bzw. eine gute Tierärztin zu sein“ kam auf eine positive Zustimmung von insgesamt 94,7 %, wobei 50 % dieser Aussage vollkommen zustimmten und 35,3 % ihr zustimmten. Die Antwortoption „Ich stimme überhaupt nicht zu“ wurde hingegen kein einziges Mal gewählt. Mit Blick auf die Frage, ob man es als Landwirt:in bevorzugt, mit seinem Tierarzt bzw. seiner Tierärztin per Sie oder per Du zu sein, ist das Ergebnis durchaus eindeutig: 91,3 % bevorzugen das persönlichere „Du“.

Diverser ist das Bild bei den beiden letzten Statements: Der Aussage „Gutes Kommunizieren kann man nicht erlernen – das hat man oder man hat es nicht“ stimmten etwa 55 % der Befragten entlang des positiven Spektrums zu, 41,3 % entlang des negativen. Ähnlich heterogen sind die Ergebnisse zu dem Statement „Die junge Generation der Veterinärmedizin ist mit Blick auf kommunikative Fähigkeiten besser ausgebildet als die ältere.“ 37,5 % verorteten ihre Antwort im positiven Spektrum, 38,6 % im negativen, wobei ein relativ großer Anteil von 23,9 % „Ich weiß nicht“ wählte.

Keine Hinweise auf Signifikanz

Die Ergebnisse weisen eine weitgehende Einheitlichkeit auf, was die Identifikation von statistisch signifikanten Effekten erschwert. In einer binären Regressionsanalyse wurden ausgewählte Ergebnisse untersucht, wobei p-Werte unter 0,05 als statistisch signifikant betrachtet wurden. Es konnten jedoch keine Hinweise auf signifikante Effekte beispielsweise zwischen den Geschlechtern oder der Art der gehaltenen Tiere der Befragten gefunden werden. Eine Auswertung nach Alterskohorte war aufgrund der äußerst geringen Anzahl älterer Studienteilnehmer:innen nicht sinnvoll.

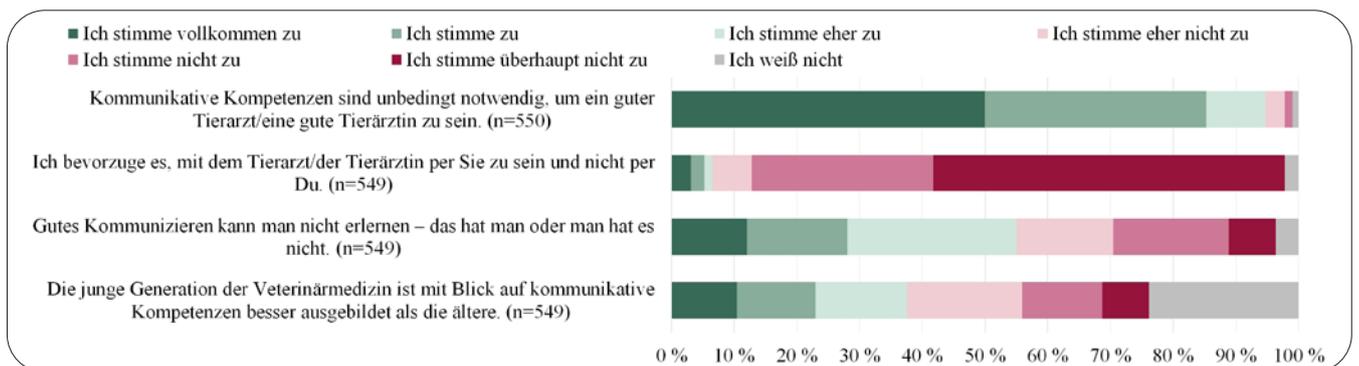


Abb. 7: Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung der Nutztierhalter:innen zu kommunikativen Kompetenzen allgemein. / Degree of agreement or disagreement among livestock farmers regarding communicative competences in general.

■ Diskussion

Kommunikative Kompetenzen sind aus Sicht der befragten Landwirt:innen unbedingt notwendig, um ein guter Tierarzt bzw. eine gute Tierärztin zu sein. Die Ergebnisse der Umfrage dokumentieren dabei im Allgemeinen eine hohe Zufriedenheit der befragten Nutztierhalter:innen mit den kommunikativen Fähigkeiten ihrer Tierärzt:innen. Gerade in Bezug auf jene kommunikativen Skills, die für die beschriebenen beziehungsorientierten Modelle im Gegensatz zu paternalistischen Ansätzen als entscheidend erachtet werden, wird den Tierärzt:innen weitgehend ein gutes Zeugnis ausgestellt. Diese hohe Zufriedenheit mag auf den ersten Blick wenig überraschend sein, ist es doch naheliegend, dass jemand, der mit der Kommunikation seines Tierarztes bzw. seiner Tierärztin *unzufrieden* ist, diesen wechselt. In diesem Zusammenhang sei daran erinnert, dass rund 60 % der Studienteilnehmer:innen angeben, dass ihr Betrieb bereits seit mehr als zehn Jahren von ihrem Tierarzt bzw. ihrer Tierärztin betreut wird. Dennoch soll das Ergebnis der hohen Zufriedenheit nicht „kleingeredet“ werden, wäre es doch denkbar, dass die Befragten zwar bei den kommunikativen Kompetenzen ihrer Tierärzt:innen wesentliches Verbesserungspotential sehen, insgesamt jedoch mit der veterinärmedizinischen Betreuung zufrieden sind und daher nicht wechseln. Zudem bestünde die Möglichkeit, dass für die Befragten ein Wechsel der Tierärzt:in aufgrund des begrenzten Angebots an Alternativen – insbesondere im Kontext des Tierärzt:innenmangels – schlicht nicht realistisch ist. Mit anderen Worten: Die hohe Zufriedenheit mit den kommunikativen Kompetenzen mag nicht überraschend sein, sie stellt jedoch keineswegs eine Selbstverständlichkeit dar. Cipolla und Zeconi (2015) untersuchten beispielsweise, inwieweit italienische Milchviehhalter:innen mit den kommunikativen Kompetenzen ihrer Tierärzt:innen bzw. landwirtschaftlichen Berater:innen zufrieden sind und kommen zu dem Schluss, dass die entsprechenden Skills geringer sind als von den Landwirt:innen gewünscht. Dieses Ergebnis könnte auf das gewählte Forschungsdesign zurückzuführen sein, da kommunikative Prozesse grundsätzlich stets optimierbar erscheinen; es besteht jedoch auch die Möglichkeit, dass österreichische Tierärzt:innen zielgruppengerechter kommunizieren als Kolleg:innen in anderen Regionen. Zukünftige Studien sollten internationale Vergleichsuntersuchungen mit einheitlichen methodischen Ansätzen durchführen, um länderübergreifende Unterschiede und Gemeinsamkeiten systematisch herauszuarbeiten und dabei auch den Einfluss auf die Tiergesundheit und das Tierwohl mitberücksichtigen.

Befragt man Landwirt:innen nach den essentiellen Aspekten gelungener tierärztlicher Kommunikation, zeigt sich ein breites Spektrum an Erwartungen und gewünschten bzw. notwendig erachteten Eigenschaften. Diese Beobachtung deckt sich mit den Ergebnissen früherer Studien (Hughes et al. 2018). Trotz der Vielfalt der

genannten Aspekte können auf Basis der vorliegenden Studie zwei zentrale Säulen identifiziert werden: Landwirt:innen wünschen sich in der tierärztlichen Kommunikation vor allem (1) eine hohe Verständlichkeit, und (2) jene Kompetenzen, die für beziehungsorientierte Kommunikationsmodelle als typisch genannt wurden, also eine respektvolle Begegnung auf Augenhöhe, geprägt durch Offenheit, Interesse, Zuhören und gemeinsame Entscheidungsfindung. Im Zusammenhang dieses „Shared decision making“ legen Landwirt:innen insbesondere Wert darauf, dass Tierärzt:innen ihre Meinungen, Kompetenzen, Vorschläge und ihr Recht, Entscheidungen zu treffen, anerkennen. Auch dieses Ergebnis entspricht den Resultaten früherer Studien (Bard et al. 2019; Ritter et al. 2019; Svensson et al. 2019). Die durchgeführte Erhebung legt nahe, dass österreichische Nutztierhalter:innen eine asymmetrische, paternalistisch geprägte tierärztliche Kommunikation weitgehend ablehnen. In saloppen Worten: Man will kein Bittsteller vor einem „Gott in weiß/grün“ sein, sondern sieht sich als gleichberechtigter Partner in einer professionellen Zusammenarbeit. Erwartet wird daher eine kommunikative Beziehung, die auf Prinzipien der Reziprozität und gegenseitigen Wertschätzung basiert.

Obwohl eine hohe Zufriedenheit mit den kommunikativen Kompetenzen der Tierärzt:innen dokumentiert wurde, sind Kommunikationsprozesse stets optimierbar. Die Studie legt nahe, hierbei besonderes Augenmerk auf die *Verständlichkeit* zu legen. Dies zeigt sich nicht nur in der Tatsache, dass dies die meistgenannte Antwort auf die Frage nach den essentiellen kommunikativen Fähigkeiten von Tierärzt:innen ist: Veterinärmediziner:innen sollen in der Lage sein, veterinärmedizinische Sachverhalte so zu vermitteln, dass sie auch für Nicht-Tierärzt:innen nachvollziehbar sind. Darüber hinaus geben nahezu 15 % der Befragten an, durchaus Schwierigkeiten zu haben, den Ausführungen ihrer Tierärzt:innen inhaltlich zu folgen – vermutlich bedingt durch die Verwendung von medizinischem Fachjargon. Ein vergleichbar hoher Anteil der Befragten zeigt sich tendenziell unzufrieden mit dem (zu geringen) Umfang der von ihren Tierärzt:innen bereitgestellten Informationen. Im Rahmen einer beziehungsorientierten Kommunikation ist jedoch insbesondere die verständliche Aufklärung von zentraler Bedeutung, um eine fundierte gemeinsame Entscheidungsfindung mit einem informierten Gegenüber zu ermöglichen (Charles et al. 1999).

Neben der Verständlichkeit der Kommunikation zeigt sich weiteres Verbesserungspotential im Bereich des aktiven Zuhörens und des Stellens offener Fragen. So gaben beispielsweise ca. 18 % der Landwirt:innen an, dass sich ihre Tierärzt:innen nicht bzw. nur bedingt nach ihrem Standpunkt erkundigen. Für eine effektive Kommunikation und Zusammenarbeit ist es jedoch essentiell, die Perspektiven und Bedürfnisse des Gegenübers in Erfahrung zu bringen. In Untersuchungen konnte beispielsweise gezeigt werden, dass dies sowohl

die Kundenzufriedenheit als auch die Befolgung tierärztlicher Ratschläge steigert (Coe et al. 2008). Schließlich zeigt sich bei der Frage, ob Tierärzt:innen auf die Gefühlslage der Landwirt:innen eingehen, vergleichsweise eine gewisse Zurückhaltung in der Zustimmung. Hier besteht die Möglichkeit, dass sich 14 % der Befragten von ihren Tierärzt:innen mehr Einfühlungsvermögen wünschen. Die Sorgen der Kund:innen zu verstehen ist grundsätzlich ein wichtiges Element einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Tierärzt:in und Landwirt:in (Shaw 2006). Zugleich muss die in der Studie gewählte Formulierung „Mein Tierarzt/meine Tierärztin geht auf meine Gefühlslage ein“ im Nachhinein als suboptimal kritisiert werden, bleibt hierbei doch unklar, inwieweit die Befragten das Berücksichtigen emotionaler Aspekte im beruflichen Kontext überhaupt als relevant und wünschenswert erachten, oder ob sie es als unangemessen und unprofessionell beurteilen.

Schließlich soll noch eine Besonderheit der Umfrage bzw. ihrer Region Erwähnung finden: Die bisherige Literatur zu Kommunikation in der Nutztiermedizin konzentriert sich größtenteils auf die Kommunikation im Rahmen der integrierten Bestandsbetreuung (Lam et al. 2011; Jansen & Lam 2012; Bard et al. 2019; Ries et al. 2022). Die Nutztierhaltung in Österreich zeichnet sich

jedoch durch besondere strukturelle Bedingungen aus. Insbesondere die Rinderhaltung, in der der Großteil der Befragten zu verorten ist, ist im internationalen Vergleich kleinstrukturiert; beispielsweise weisen österreichische Milchviehbetriebe gegenwärtig eine durchschnittliche Herdengröße von 36 Tieren auf (Rinderzucht Austria 2024). Diese relativ kleinen Betriebsgrößen beeinflussen auch die Arbeitsweise der Tierärzt:innen, so arbeiten sie auf den Rinderbetrieben in Österreich vor allem auf der Ebene der Einzeltierbehandlung; die Integration von Tierärzt:innen als eine Art von Berater:innen im Kontext der Bestandsbetreuung ist im internationalen Vergleich hingegen bislang eher gering ausgeprägt (Pothmann et al. 2014). Diese unterschiedlichen Kontexte könnten auch Folgen für die tierärztliche Kommunikation aufweisen. Mee (2007) argumentiert beispielsweise, dass eine erfolgreiche Bestandsbetreuung im besonderen Ausmaß einen proaktiven Kommunikationsansatz seitens der Tierärzt:innen benötigt. Zukünftige Forschungsarbeiten sollten verstärkt untersuchen, inwieweit unterschiedliche landwirtschaftliche Rahmenbedingungen die Erwartungen an die kommunikativen Fähigkeiten von Tierärzt:innen beeinflussen – und wie sich die eingesetzten kommunikativen Skills hierbei auf Tiergesundheit und Tierwohl auswirken.

Fazit für die Praxis:

Gute tierärztliche Kommunikation ist ein Gewinn für alle – Tierärzt:in, Tierbesitzer:in und Tier. Aus Sicht österreichischer Landwirt:innen sind kommunikative Fähigkeiten unverzichtbar, um ein guter Tierarzt bzw. eine gute Tierärztin zu sein. Die befragten Nutztierhalter:innen stellen ihren Tierärzt:innen dabei ein gutes Zeugnis aus. Was wünschen sich die Landwirt:innen in der tierärztlichen Kommunikation? Vor allem eine verständliche Erklärung veterinärmedizinischer Sachverhalte und eine respektvolle Begegnung auf Augenhöhe. Gerade das aktive Zuhören und das Stellen offener Fragen kann dazu beitragen, dass Tierbesitzer:innen eher den Empfehlungen der Tierärzt:innen folgen.

Interessenkonflikt

Die Autoren erklären, dass kein Interessenkonflikt besteht.

Danksagung

Der Artikel basiert auf der Diplomarbeit „Communication skills of veterinarians – An insight in the opinion of Austrian farmers“, welche Silja Bürkle unter der Betreuung von Christian Dürnberger am Department

für Interdisziplinäre Lebenswissenschaften, Messerli Forschungsinstitut der Veterinärmedizinischen Universität Wien erarbeitet hat.

Literatur

- Bard AM, Main D, Roe E, Haase A, Whay HR, Reyher KK. To change or not to change? Veterinarian and farmer perceptions of relational factors influencing the enactment of veterinary advice on dairy farms in the United Kingdom. *J Dairy Sci.* 2019;102(11):10379–10394. DOI:10.3168/jds.2019-16364
- Bard AM, Main DCJ, Haase AM, Whay HR, Roe EJ, Reyher KK. The future of veterinary communication: Partnership or persuasion? A qualitative investigation of veterinary communication in the pursuit of client behaviour change. *PLoS one.* 2017;12(3):e0171380. DOI:10.1371/journal.pone.0171380
- Charles C, Gafni A, Whelan T. Decision-making in the physician-patient encounter: revisiting the shared treatment decision-making model. *Soc Sci Med.* 1999;49(5):651–661. DOI:10.1016/S0277-9536(99)00145-8
- Cipolla M, Zeccoli A. Short communication: study on veterinarian communication skills preferred and perceived by dairy farmers. *Res Vet Sci.* 2015;99:60–62. DOI:10.1016/j.rvsc.2015.02.004
- Coe JB, Adams CL, Bonnett BN. A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client commu-

- nication in companion animal practice. *J Am Vet Med Assoc.* 2008;233(7):1072–1080. DOI:10.2460/javma.233.7.1072
- Cornell KK, Kopcha M. Client-veterinarian communication: skills for client centered dialogue and shared decision making. *Vet Clin North Am Small Anim Pract.* 2007;37(1):37–47; abstract vii. DOI:10.1016/j.cvsm.2006.10.005
- European Association of Establishments for Veterinary Education. European System of Evaluation of Veterinary Training (ESEVT). Standard Operating Procedure 2023. [Last update 2025 Jul 9]. Available from: http://eaeve.org/fileadmin/downloads/SOP/ESEVT_SOP_2023_adopted_by_the_36th_GA_in_Leipzig_on_8_June_2023.pdf
- Hamood WJ, Chur-Hansen A, McArthur ML. A qualitative study to explore communication skills in veterinary medical education. *Int J Med Educ.* 2014;5:193–198. DOI:10.5116/ijme.542a.975d
- Hughes K, Rhind SM, Mossop L, Cobb K, Morley E, Kerrin M, et al. 'Care about my animal, know your stuff and take me seriously': United Kingdom and Australian clients' views on the capabilities most important in their veterinarians. *Vet Rec.* 2018;183(17):534. DOI:10.1136/vr.104987
- Ito Y, Ishikawa H, Suzuki A, Kato M. The relationship between evaluation of shared decision-making by pet owners and veterinarians and satisfaction with veterinary consultations. *BMC Vet Res.* 2022;18(1):296. DOI:10.1186/s12917-022-03401-6
- Jansen J, Lam TJGM. The role of communication in improving udder health. *Vet Clin North Am Food Anim Pract.* 2012;28(2):363–379. DOI:10.1016/j.cvfa.2012.03.003
- Kleinsorgen C, Ramspott S, Ehlers JP, Gruber C, Dilly M, Engelskirchen S, et al. Kommunikative Kompetenzen im Studium der Veterinärmedizin in Deutschland—Ansätze für die Entwicklung eines Mustercurriculums. *Berl Münchener Tierärztliche Wochenschr.* 2020;133:12–21.
- Kleinsorgen C, Wissing S, Tipold A, Bernigau D, Bukenberger L, Pfeiffer-Morhenn B, et al. Kommunikationslehre in der Veterinärmedizin: aktueller Stand, Entwicklungen und Herausforderungen. In: Sonderheft Neue Wege in der veterinärmedizinischen Didaktik. Gießen: Verlag der DVG Service GmbH; 2024.
- Kleinsorgen C, Artemiou E. Advancing veterinary clinical communication. *J Vet Sci.* 2025;26(1):e10. DOI:10.4142/jvs.24348
- Kurtz S. Teaching and learning communication in veterinary medicine. *J Vet Med Educ* 2006;33(1):11–19. DOI:10.3138/jvme.33.1.11
- Lam TJGM, Jansen J, van den Borne BHP, Renes RJ, Hogeveen H. What veterinarians need to know about communication to optimise their role as advisors on udder health in dairy herds. *N Z Vet J.* 2011;59(1):8–15. DOI:10.1080/00480169.2011.547163
- Mayring P, Fenzl T. Qualitative Inhaltsanalyse. In: Baur N, Blasius J, editors. *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung.* 2. Aufl. Wiesbaden: Springer VS 2019. p. 633–648.
- McDermott MP, Cobb MA, Tischler VA, Robbé IJ, Dean RS. Evaluating veterinary practitioner perceptions of communication skills and training. *Vet Rec.* 2017;180(12):305. DOI:10.1136/vr.103997
- McDermott MP, Tischler VA, Cobb MA, Robbé IJ, Dean RS. Veterinarian-Client Communication Skills: Current State, Relevance, and Opportunities for Improvement. *J Vet Med Educ.* 2015;42(4):305–314. DOI:10.3138/jvme.0115-006R
- Mee JF. The role of the veterinarian in bovine fertility management on modern dairy farms. *Theriogenology.* 2007;68 Suppl 1:S257–S265. DOI:10.1016/j.theriogenology.2007.04.030
- Pothmann H, Nechanitzky K, Sturmlechner F, Drillich M. Consultancy to dairy farmers relating to animal health and herd health management on small- and medium-sized farms. *J Dairy Sci.* 2014;97(2):851–860. DOI:10.3168/jds.2013-7364
- Pun JKH. An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice. *BMC Vet Res.* 2020;16(1):394. DOI:10.1186/s12917-020-02558-2
- Rinderzucht Austria. rza Jahresbericht 2023. 2024 [cited 2025 Jul 15]. Available from: <https://www.rinderzucht.at/downloads/jahresberichte.html>
- Ries J, Jensen KC, Müller KC, Thöne-Reineke C, Merle R. Benefits of Veterinary Herd Health Management on German Dairy Farms: Status Quo and Farmers' Perspective. *Front Vet Sci.* 2022;8:773779. DOI:10.3389/fvets.2021.773779
- Ritter C, Adams CL, Kelton DF, Barkema HW. Factors associated with dairy farmers' satisfaction and preparedness to adopt recommendations after veterinary herd health visits. *J Dairy Sci.* 2019;102(5):4280–4293. DOI:10.3168/jds.2018-15825
- Shaw JR. Four core communication skills of highly effective practitioners. *Vet Clin North Am Small Anim Pract.* 2006;36(2):385–396,vii. DOI:10.1016/j.cvsm.2005.10.009
- Svensson C, Lind N, Reyher KK, Bard AM, Emanuelson U. Trust, feasibility, and priorities influence Swedish dairy farmers' adherence and nonadherence to veterinary advice. *J Dairy Sci.* 2019;102(11):10360–10368. DOI:10.3168/jds.2019-16470

Please cite as:

Bürkle S, Dürnberger C. Tierärztliche Kommunikation aus Sicht der Landwirtschaft: Eine Fragebogen-Studie unter österreichischen Nutztierhalter:innen über die kommunikativen Kompetenzen von Tierärzt:innen. *Wien Tierarztl Monat – Vet Med Austria.* 2025;112:Doc8. DOI:10.5680/wtm000048

Copyright ©2025 Bürkle and Dürnberger. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 License. See license information at <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Anhang 1: Gestaltung des Fragebogens / Design of the questionnaire

Studie

„Kommunikative Kompetenzen in der Veterinärmedizin aus Sicht von österreichischen Landwirtinnen und Landwirten“

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

mein Name ist Silja Bürkle und ich studiere Veterinärmedizin an der Veterinärmedizinischen Universität Wien. Im Rahmen meiner Diplomarbeit beschäftige ich mich mit dem Thema „**Kommunikative Kompetenzen in der Veterinärmedizin aus Sicht von österreichischen Landwirtinnen und Landwirten.**“

Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich die Zeit nehmen, um die Fragen meines Online-Fragebogens zu beantworten.

Befragt werden österreichische Landwirte und Landwirtinnen in der Nutztierhaltung.

Alle erfassten Daten werden vollständig anonymisiert ausgewertet. Die Resultate werden in Form von wissenschaftlichen Publikationen veröffentlicht. Die Diplomarbeit wird am Messerli Forschungsinstitut, Abteilung Ethik der Mensch-Tier-Beziehung von Dr. Christian Dürnberger betreut.

Der zeitliche Aufwand der Beantwortung liegt bei ca. 10 Minuten.

Die Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig und Sie können diese jederzeit verlassen. Aus den Angaben ist kein Rückschluss auf Ihre Identität möglich.

Durch das Klicken auf „Weiter“ bestätigen Sie, dass Sie über 18 Jahre alt sind und der Teilnahme an dieser Umfrage einwilligen.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Silja Bürkle

Kontakt: silja.buerkle@freenet.de

Fragebogen

1. Welchem Geschlecht fühlen Sie sich zugehörig?

- Männlich
- Weiblich
- Divers
- Möchte ich nicht angeben

2. Bitte geben Sie Ihr Alter (in Jahren) an.

Dropdown Menü mit 18-100

3. In welcher Nutztiersparte sind Sie beruflich tätig? (Mehrfachantwort möglich.)

- Rind
- Schwein
- Geflügel
- Schafe und Ziegen
- Andere, und zwar:

4. Es ist davon auszugehen, dass Sie mit unterschiedlichen Tierärztinnen und Tierärzten beruflich zu tun haben/hatten. Wenn im Folgenden von „Ihrem“ Tierarzt die Rede ist, bitten wir Sie, an jenen Tierarzt, jene Tierärztin zu denken, mit dem/der Sie am häufigsten zu tun haben.

Bitte geben Sie im Folgenden Ihren Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung an.

4.1 Mein Tierarzt/meine Tierärztin vermeidet schwerverständliche Fachbegriffe.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.2 Ich habe den Eindruck, dass mir mein Tierarzt, meine Tierärztin gut zuhört, wenn ich etwas sage.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.3 Mein Tierarzt/meine Tierärztin erklärt mir klar und deutlich im Voraus Diagnosen, Behandlungsoptionen, Auswirkungen und Kosten.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.4 Mein Tierarzt/meine Tierärztin spricht offen und ehrlich mit mir und ist realistisch in Bezug auf langfristige Erwartungen.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.5 Mein Tierarzt/meine Tierärztin stellt mir offene Fragen, um Informationen zu erhalten.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.6 Mein Tierarzt/meine Tierärztin geht auf meine Ideen, Bedenken und Entscheidungen ein.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.7 Mein Tierarzt/meine Tierärztin erkundigt sich nach meinem Standpunkt.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.8 Mein Tierarzt/meine Tierärztin geht rücksichtsvoll und taktvoll mit sensiblen Informationen um.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.9 Mein Tierarzt/meine Tierärztin zeigt gute nonverbale Kommunikationsfähigkeiten, z.B. Augenkontakt oder Nicken, um Verständnis zu zeigen.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.10 Mein Tierarzt/meine Tierärztin geht auf meine Gefühlslage ein.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.11 Mein Tierarzt, meine Tierärztin nennt mir unterschiedliche Behandlungsoptionen und unterstützt mich dadurch, Entscheidungen zu treffen.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.12 Mein Tierarzt/meine Tierärztin erklärt mir, wie ich vorrausschauend und vorbeugend die Gesundheit meiner Tiere erhalten kann.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.13 Mein Tierarzt, meine Tierärztin respektiert meinen Standpunkt.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.14 Es fällt mir oft schwer, meinem Tierarzt, meiner Tierärztin inhaltlich zu folgen.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.15 Ich bin mit den kommunikativen Kompetenzen meines Tierarztes, meiner Tierärztin zufrieden.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

4.16 Mein Tierarzt, meine Tierärztin stellt durch Erklärungen und Nachfragen sicher, dass ich die weiterführende Behandlung meiner Tiere gut durchführen kann.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

5. Im Folgenden bitten wir Sie um grundsätzliche Einschätzungen.

Bitte geben Sie erneut Ihren Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung an.

5.1 Kommunikativen Kompetenzen sind unbedingt notwendig, um ein guter Tierarzt, eine gute Tierärztin zu sein.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

5.2 Die junge Generation der Veterinärmedizin ist mit Blick auf kommunikative Kompetenzen besser ausgebildet als die ältere.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

5.3 Gutes Kommunizieren kann man nicht erlernen – das hat man oder man hat es nicht.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

5.4 Es ist gut, wenn man mit dem Tierarzt, der Tierärztin per Sie ist – und nicht per Du.

Ich stimme überhaupt nicht zu	Ich stimme nicht zu	Ich stimme eher nicht zu	Ich stimme eher zu	Ich stimme zu	Ich stimme vollkommen zu	Ich weiß nicht

5.5 Sind Sie mit Ihrem Tierarzt, Ihrer Tierärztin per Sie oder per Du?

- Per Sie
- Per Du
- Möchte ich nicht angeben

5.6 Seit wie vielen Jahren werden Sie von Ihrem Tierarzt, Ihrer Tierärztin betreut?

Dropdown Menü mit 0-10; >10

5.7 Wie alt schätzen Sie Ihren Tierarzt, Ihre Tierärztin?

Dropdown Menü mit 20-80 Jahren in 10er Schritten

6. Bitte beantworten Sie die folgenden zwei abschließenden Fragen ausführlich.

6.1 Was ist Ihnen bei den kommunikativen Kompetenzen eines Tierarztes, einer Tierärztin besonders wichtig?

6.2 Beschreiben Sie eine Situation, in der ein Tierarzt, eine Tierärztin Ihrer Meinung nach mangelhafte kommunikative Kompetenzen gezeigt hat: Was ist in diesem Fall passiert?

7. Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Sie wollen uns noch etwas wissen lassen? Dann haben Sie hier die Möglichkeit für einen abschließenden Kommentar.