Ziemer&Falke
Schulungszentrum für Hundetrainer

LEKTION 01

Skript zum Grundlagenkurs
Verhaltensberatung für Hunde

Telefon: +49 (0)4435-9705990
Mail: *info@ziemer-falke.de*
Web: *www.ziemer-falke.de*
Stand: 04.05.2022

Ziemer & Falke
Schulungszentrum für Hundetrainer GmbH & Co. KG
Jörg Ziemer und Kristina Ziemer-Falke
Blanker Schlatt 15 // 26197 Großenkneten

Urheberrecht

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die Rechte der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrages, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung, der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder bestimmter Teile davon ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gültigen, gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Inhaltsverzeichnis

1.0. Verhaltensberatung 7

1.1. Was bedeutet Verhaltensberatung? 7

1.1.1. Wie darf ich mich nennen? 7

1.1.2. Möglichkeiten der Tätigkeit 8

Verhaltensberater in Vollzeit 9

1.1.3. Moral und Ethik in der Verhaltensberatung – Wie gehe ich mit meinem Kunden um? 13

Exkurs: Glaubenssätze 14

Liebe Kursteilnehmerin, lieber Kursteilnehmer,

wir freuen uns, dass Du Dich für diesen Grundlagenkurs für Verhaltensberater entschieden hast und heißen Dich herzlich willkommen. Deine Ausbildung zum Hundetrainer liegt erfolgreich hinter Dir. Dabei spielt es für uns keine Rolle, wo Du Deine Ausbildung absolviert hast – Du bist auch als „Quereinsteiger“ bei uns herzlich willkommen. In unseren Kursen „duzen“ wir uns und so halten wir es auch in unseren Skripten. Wir hoffen, dass das für Dich in Ordnung ist.

Nun liegt eine spannende Zeit vor Dir, denn dieser Kurs soll Dich auf Deine Weiterbildung zum Verhaltensberater vorbereiten. Die Inhalte der Verhaltensberatung gehen sehr weit in die Tiefe und aus diesem Grund haben wir uns dazu entschieden, einen zusätzlichen Grundlagenkurs anzubieten, der Dir bereits das Grundgerüst der Verhaltensberatung vermitteln soll. So kannst Du im Anschluss direkt mit Deinen gewählten Themenblöcke starten.

Wie immer gilt: Wir sind gerne für Dich da. Das Forum beispielsweise, steht Dir zur Verfügung und wir freuen uns auf Deine Fragen. Nutze die Zeit, sodass wir alle miteinander im Austausch bleiben und Dich gut auf Dein Leben als Verhaltensberater vorbereiten können.

Apropos Verhaltensberater ... Wir nutzen in den Skripten, aus Gründen der Lesbarkeit, jeweils nur eine Form der Geschlechter. Selbstverständlich sind immer alle Geschlechter angesprochen und einbezogen.

In den Skripten stehen Dir Videos und Aufgaben zur Wiederholung zur Verfügung. Am Ende des Skriptes findest Du einen Lösungsbogen für dieses Wiederholungsfragen. Wir haben zudem einige Aufgaben (*Aufgabe für Dich zu Hause*) gestellt, die Du selbst freiwillig beantworten kannst. Sie sollen Dir helfen, Dich mit dem Thema auseinanderzusetzen. Du musst sie jedoch nicht einsenden. Sie sind nur für Dich und Deine persönliche Weiterentwicklung gedacht. In allen Lektionen wirst Du farblich unterlegte Begriffe finden. Diese werden in einem alphabetisch geordneten Glossar erklärt, welches auch Begriffe der einzelnen Blöcke enthält. Du kannst es in einer extra Datei auf der Online-Lernplattform aufrufen. Du findest das gesamte Verhaltensberater-Glossar unter der Auflistung Deiner einzelnen Lektionen. Wir empfehlen Dir, dass Du das Skript eigenständig und aktiv bearbeitest, so wirst Du aus dieser Weiterbildung einen großen Nutzen ziehen können.

Wir wünschen Dir viel Spaß und eine erfolgreiche Zeit!

Alles Liebe wünschen Dir

Tina und Jörg ☺

1.0. Verhaltensberatung

1.1. Was bedeutet Verhaltensberatung?

Viele Hundetrainer freuen sich sehr, sich endlich auch „Verhaltensberater“ nennen zu dürfen, wissen aber nicht genau, was eigentlich dahintersteckt und wie die Norm der Begriffsverwendung diesbezüglich aussieht. Deswegen versuchen wir nun, etwas Licht ins Dunkel zu bringen.

Der Begriff „Verhaltensberatung“ ist eine Wort-Neuschöpfung, wird aber inzwischen relativ einheitlich ausgelegt. So wird in der Regel darunter verstanden, dass Hundehaltern, die ein Problem mit dem Verhalten ihres Hundes haben, Beratung und Unterstützung angeboten werden.

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass ein Verhaltensberater – im Gegensatz zu einem Hundetrainer –

- verstärkt die menschliche Seite des Problems berücksichtigt und auch die Fähigkeit zur Beratung und Hilfestellung besitzt
- sich auch „schwierigeren“ Fällen widmet und eine erhöhte Anzahl von Lösungsmöglichkeiten anbieten kann
- schnell und sicher Diagnosen für auffälliges Verhalten stellen kann
- besonders gut in der Lage ist, mit Tierärzten zusammenzuarbeiten und sich selbst auch mit medizinischen Komponenten, wie der Neurophysiologie und dem Hormonhaushalt des Hundes (im Hinblick auf sein Verhalten), auskennt
- in der Lage ist, individuell auf das Mensch-Hund-Team einzugehen und auch flexibel zu reagieren, wenn einer von beiden – also Halter oder Hund – nicht in der Lage sind, das zuvor besprochene Training oder Management umzusetzen

Aufgabe für Dich zu Hause:

Plane Deine Zukunft als Hundetrainer und Verhaltensberater für Hunde. Was sind für Dich die Unterschiede und wie wirst Du diese Deinem Kunden verdeutlichen? Welche Hauptaufgaben wirst Du in zwei Jahren in Deiner Hundeschule und/oder Praxis für kynologische Verhaltensberatung erledigen? Plane Deine Zukunft!

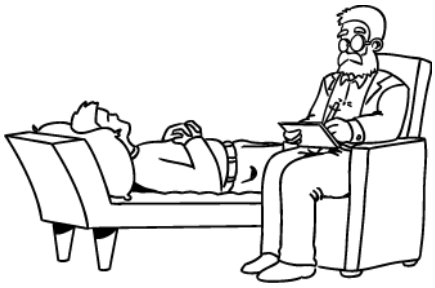
Video: Vom Traum zur Wirklichkeit *(Videos in der Leseprobe nicht aktiv)*

1.1.1. Wie darf ich mich nennen?

In Deutschland herrscht das Recht auf Berufsfreiheit. Damit ist auch das Recht verbunden, seine Berufsbezeichnung frei zu wählen. Die Bezeichnung „Tierverhaltenstherapeut“ an sich ist nicht geschützt und jeder der möchte, kann und darf sich so nennen. Nur „tierärztliche Tierverhaltenstherapeuten“ haben eine universitäre und staatlich anerkannte, geregelte Ausbildung und Fachprüfung, daher ist diese Berufsbezeichnung nicht erlaubt, wenn Dir die entsprechende Qualifikation fehlt.

© Ziemer & Falke
Schulungszentrum für Hundetrainer GmbH & Co. KG
www.ziemer-falke.de

Um sich vom allgemeinen Hundetraining abzuheben, bezeichnen sich viele Verhaltensberater auch als Dog-Coach, Kyno-Pädagoge oder führen eine Praxis für kynologische Verhaltensberatung. Alle diese Begriffe sind nicht geschützt und dürfen übernommen werden. Mach Dir in Ruhe Gedanken zu diesem Thema. Es ist wichtig, dass Du Dich mit Deinem eigenen Betrieb identifizieren kannst. Frag auch gerne bei zwei oder drei Personen Deines Vertrauens nach. Ein (gemeinsames) Brainstorming an einer Flipchart kann helfen. Der Name sollte sich für Dich gut anfühlen und Du solltest dazu stehen können. Gerade letzteres ist wichtig, wenn Du den Namen zwar toll findest, aber das Gefühl hast, dass Du noch gar nicht soweit bist.



Beispiel

Du merkst, dass Du die Begrifflichkeit „Praxis für kynologische Verhaltensberatung“ toll findest. Wenn Du die Augen schließt, siehst Du eine professionelle Praxis mit mehreren Behandlungsräumen, ein Wartezimmer und lustiges Treiben durch Hunde, Halter und auch Mitarbeiter, die Dich unterstützen. Dann wird Dir aber klar, dass Du derzeit noch nicht mal einen Raum zur Verfügung hast und dies ein Ziel ist, was vielleicht erst in drei bis fünf Jahren umsetzbar ist. Würdest Du Dich jetzt schon so nennen, kommt plötzlich ein mulmiges Gefühl auf. Eine clevere Übergangslösung kann gestaltet werden, indem Du Dich erst mal „nur“ „Verhaltensberater für Hunde“ nennst und anschließend, sobald Du Räumlichkeiten für Deine Praxis hast, umbenennst. Das Praktische ist, dass Du in beiden Bezeichnungen die Vokabel des „Verhaltensberaters“ nutzt und somit ein Wiedererkennungswert entsteht. Das macht es für Deinen Kunden leichter, die Entwicklung Deines Betriebes nachvollziehen zu können.

1.1.2. Möglichkeiten der Tätigkeit

Nur wenige Menschen arbeiten als „Verhaltensberater in Vollzeit“. Vielmehr wird das Wissen vielseitig in den verschiedensten Berufskonstellationen angewendet. Am häufigsten bilden sich Hundetrainer zum Verhaltensberater weiter. Hier fließt dann das ausgebaute Fachwissen mit in die Hundetrainertätigkeit ein. Einige Teilnehmer nutzen ihre Fähigkeiten, um ehrenamtlich für Tierschutzgruppen oder Nothilfen zu arbeiten. Die meisten jedoch sehen das ausgegebene Geld für die Weiterbildung als eine Investition. So möchten Menschen mit einer Affinität zu Hunden ihr liebstes Hobby zu einer Verdienstquelle wandeln, um eine sinngebende Tätigkeit und das Geldverdienen zu vereinen. Die Möglichkeiten, das erworbene Wissen anzuwenden, sind sehr vielseitig. Sie unterscheiden sich in der Höhe des Verdienstes, der aufzubringenden Zeit, der Haupttätigkeit, des Marketings und einiger anderer Faktoren. Du merkst bereits hier, dass der Berufszweig der Verhaltensberatung sehr flexibel sein wird. Das hat damit zu tun, dass Du eine Menge Fachwissen hast und an unterschiedlichen Stellen ansetzen kannst und wirst. Das gilt für Hunde und auch beim Halter.

Video: Ein Verhaltensberater setzt viele Hebel in Bewegung

Verhaltensberater in Vollzeit

Diesen Titel tragen diejenigen, die ausschließlich mit dem Einzeltraining und der Beratung ihren Lebensunterhalt bestreiten. Zwar gibt es den einen oder anderen Spezialisten für eine Hunderasse oder Rassengruppe (z. B. Herdenschutzhunde), diese haben sich ihren Namen und Ruf meistens über mehrere Jahre aufgebaut. Jedoch wird die Haupttätigkeit des normalen „Vollzeitlers“ wohl die Konfrontation mit den statistisch häufigsten Verhaltensproblemen sein. Diese sind Aggressions- und Angstprobleme von Hunden. Da **Aggressions- und Angstprobleme** schätzungsweise 60 % der Kundenprobleme ausmachen, kann man sich diesem Thema aus ökonomischer Sicht kaum verweigern.

Stunden pro Tag

Mit der Überlegung, sich als Hunde-Verhaltensberater selbstständig zu machen, wird es auch notwendig sein, eine Verdienstkalkulation aufzustellen. Zu beachten ist aber, dass wir als Verhaltensberater keine acht Stunden arbeiten werden. Jedenfalls werden wir keine acht Einzeltrainings am Stück geben können. Hierfür gibt es zwei Hauptgründe.

Der erste Grund: ANSTRENGUNG! Einzeltraining ist unglaublich anstrengend. In der ersten Zeit werden wir nicht über vier Einzeltrainings hinauskommen, weil wir einfach reizüberflutet sind und keine Kraft mehr haben. Dies liegt nicht daran, dass die Kunden so anstrengend sind, sondern, dass wir ein sehr scharfes und wachsames Auge auf unsere Teams haben müssen. Je spezifischer die Thematiken des Hund-Halter-Teams sind, desto feiner und detaillierter müssen wir arbeiten. Dazu zählen neben unserem geschulten Blick für Timing und das Training selbst, auch die Fähigkeit, selbst diskriminieren zu können, ob es sich um einen generalisierten Fall oder eine separat zu betrachtende Situation handelt, die Hund und Halter durchlaufen. Auch konzentrieren wir uns zeitgleich nicht nur auf das Training, sondern auch auf viele mögliche Ursachen, die wir ausschließen müssen, da sie das Training boykottieren werden. Sobald wir gelernt haben, uns abzugrenzen und etwas Routine besitzen, wird es einfacher. So kann ein Arbeitstag gerne regelmäßig sechs Einzeltrainings beinhalten.

Regelmäßig noch mehr Stunden zu machen, wird aber aus dem zweiten Grund nicht möglich sein: ORGANISATION! Es ist meistens organisatorisch nicht durchführbar! So wird ein Teil der Kunden zu Hause besucht werden müssen. Die An- und Abfahrt wird Zeit verschlingen, die uns für andere Dinge nicht mehr zur Verfügung steht. Weiterhin endet eine Kursstunde bei den meisten Trainern und Verhaltensberatern nicht punktgenau nach 60 Minuten. Meistens sind wir zu gutmütig und verlängern gerne das eine oder andere Mal. Auch plaudert man mitunter noch mal mit dem Halter.

Wir hören unserem Kunden zu – was wir ja auch müssen, um sorgfältig zu filtern, was nun fallrelevant ist und was nicht – und fühlen uns selbst meist nicht gut dabei, ihm (übertrieben dargestellt) ins Wort zu fallen, um die Stunde zu beenden. Der Kunde hat schließlich einen hohen Leidensdruck und würde sich mit seinem Problem alleine gelassen fühlen. Wir können uns alle gut vorstellen, dass uns ein Kunde mit diesem Gedanken/Gefühl keinen Auftrag erteilen wird. Hinzu kommt, dass wir als Dienstleister für ihn tätig sind. Er bezahlt Geld für eine Leistung. Da findet es wahrscheinlich jeder Verhaltensberater unpassend, pünktlich abzubrechen, zumal Hundetrainer/Verhaltensberater oft auch emotional Schwierigkeiten haben, ihre Dienstleistung zu berechnen.

Wie oft hören wir: „Wieso nimmst Du fürs Hunde streicheln Geld? Das macht doch Spaß.“ Ja, es macht Spaß und natürlich müssen wir uns nicht dafür entschuldigen, dass wir einen Beruf gewählt haben, an dem wir Spaß und Freude haben. Das ist uns allen klar, aber man möchte ja auch nicht mit dem Kunden eine Grundsatzdiskussion darüber führen, dass er meint, dass Geld nur etwas wert ist, wenn es „hart“ verdient wurde ... Denn dann müssten wir gleich wieder kontern – auch Hundetrainer arbeiten hart. Aber Du merkst, so kommt man in eine Spirale der Rechtfertigung und geht einen ungewollten Konflikt ein. Allein schon aus diesem letzten Grund (der meist eher unbewusst als wirklich bewusst mitschwingt) nimmt man sich nach dem bereits absolvierten Training noch etwas Zeit.

TIPP! Mach Dir bloß keinen Stress. Das perfekte „Timing“ können wir beim Hund zwar schnell einsetzen :-), aber beim Kundengespräch ist es meist schwieriger zu berücksichtigen. Denn hier sind wir selbst involviert und schauen nicht aus einer anderen Perspektive (Meta-Position) auf das Gespräch mit dem Kunden, sondern führen es „live“. Mittendrin statt nur dabei. Hier bringt es nichts, wenn sich der Trainer – meist durch sich selbst – unter Druck setzt, ein Infogespräch oder ein Training pünktlich zu beenden. Der eigene Rhythmus kommt bestimmt! Aber dieser ist individuell und muss reifen. Es muss sich für den Trainer gut anfühlen und gleichzeitig in seine Kalkulation passen. Aber die gute Nachricht: Dieser Rhythmus kommt von ganz alleine!

Andererseits werden wir aus kalkulatorischen Gründen Einzeltermine mit ca. 40 Personen pro Woche durchführen müssen. Da jeder Kunde maximal pro Woche eine Stunde buchen wird, werden wir bei acht Kunden pro Tag, 40 Kunden pro Woche bedienen. Diese Termine zu verwalten, ist nicht nur eine gewisse Herausforderung, es kommt auch immer wieder zu Verschiebungen. Kunden rufen an und müssen den Termin umlegen, weil ihr Hund krank geworden ist oder das Auto in die Werkstatt musste. Aus diesen Terminverschiebungen resultiert nicht nur das Problem, die acht Stunden am Tag zu füllen, sondern auch ein immenser zusätzlicher Arbeitsaufwand. Telefonate müssen geführt werden, um Termine neu zu organisieren.

Auch wenn wir einen Anrufbeantworter nutzen, müssen wir zurückrufen, dann muss der Kunde auch zu erreichen sein, was er aber nicht immer ist. Weiterhin haben wir noch eine Fülle von anderen Arbeiten zu erledigen: Fallberichte schreiben, Tierärzten antworten, Kunden auf dem Laufenden halten, Anzeigen aufgeben, die eigene Homepage pflegen, Bankkonto im Auge behalten, Ausgangs-Mahnungen bearbeiten und in einem Fachbuch über unseren neuesten Fall recherchieren. Aus ökonomischen Gründen ist es daher „günstiger“ eine sogenannte Mischkalkulation aufzustellen und somit auch ein Mischangebot für den Kunden parat zu haben.

Was ist eine Mischkalkulation?

Hinter dem Begriff Mischkalkulation (Ausgleichskalkulation) versteckt sich ein kaufmännisches Verhalten, bei dem auf die einzelnen Artikel unterschiedliche Kalkulationsaufschläge angewendet werden. Lässt sich kein kalkulierter Endpreis für ein Produkt (hier z. B. Einzeltraining) durchsetzen, kalkulieren wir beispielsweise pro Einzeltraining nicht nur

- die Zeit des Trainings = 60 Minuten

sondern auch alle anderen Ausgaben (Kosten) und den zusätzlichen Zeitaufwand (Rüstzeiten) mit ein.

Für uns wären das zum Beispiel:

- Sprit-/Fahrtkosten, Abnutzung des Wagens
- Fahrzeit zum Kunden
- Materialien wie Leine, Maulkorb, Geschirre, Schleppleinen, Clicker, Muster von Materialien, usw.
- Stundenausfall bei Absage, Bezahlung und Organisation eines Baby- bzw. Hundesitters ...
- Vorbereitung und Recherche
- Steuern

Inzwischen gibt es, basierend auf Erfahrungswerten, eine allgemeine Kalkulationsgrundlage. Wir können davon ausgehen, dass ein Verhaltensberater 1,00 Euro pro Minute Training umsetzen muss (Stand: 2019), denn „Umsatz“ bedeutet: Das Geld, dass wir einnehmen. Dagegen steht der „Verdienst“, was wiederum bedeutet: Das Geld, das nach Abzug aller Kosten übrigbleibt. Aber EIN Preis für ein Einzeltraining ist nicht in allen Gegenden Deutschlands durchsetzbar. Und möchtest Du, weil Du z. B. an einer Grenze lebst, auch im Ausland tätig werden, so wirst Du hier alle Karten neu mischen müssen und auch die Umsatzsteuer bedenken, die höchstwahrscheinlich in einer anderen Höhe ausgewiesen ist.

Das bedeutet, wir müssten 60,00 Euro pro Stunde für unsere Dienstleistung verlangen, können es aber nicht, weil der Preis von den Kunden nicht gezahlt wird. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, noch andere Dienstleistungsangebote aufzuführen. Im Bereich Hundetraining und Verhaltensberatung bieten sich dazu zusätzlich Gruppenstunden an.

<u>Beispiel</u>

Unser errechnetes Ziel ist es, 60,00 Euro pro Stunde umzusetzen. Durch eine Marktanalyse haben wir feststellen können, dass es möglich ist, für ein Einzeltraining 45,00 Euro zu verlangen. Ausgeglichen wird dieser „Verlust“ mit Gruppenstunden. Diese bieten wir für 15,00 Euro pro Kursstunde an. Da wir aber sechs Mensch-Hund-Teams in einer Gruppe aufnehmen können, wird der Umsatz pro Kursstunde nun 6 x 15,00 € = 90,00 € pro Stunde betragen. Weiterhin sinken die Kosten für die Organisation und Verwaltung, weil ein fester Kurs einmalig geplant wird und nicht, wie im Einzeltraining, individuelle Absprachen getroffen werden müssen. Durch eine Mischkalkulation erhoffen wir uns, dass ein guter Deckungsbeitrag zustande kommt, auch, wenn die eine oder andere Kursstunde spontan ausfällt.

Einzeltraining oder Gruppenstunde?

Unsere Leistung können wir sowohl im Einzeltraining als auch in Gruppenstunden anbieten. Um abzuwägen, welche Angebotsform für mich und den Kunden am attraktivsten ist, haben wir eine kleine Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile zusammengetragen, die Dir helfen soll, einen schnellen Überblick zu bekommen.

Einzeltraining	Gruppenkurs
sehr hohe Effektivität	geringe Effizienz, abnehmend mit zunehmender Teilnehmerzahl
hoher Preis für den Kunden	geringer Preis für den Kunden, weiter abnehmend mit zunehmender Teilnehmerzahl
geringe Einnahme für den Trainer	höhere Einnahmen für den Trainer
hoher Verwaltungsaufwand im Vergleich zum Umsatz	geringer Verwaltungsaufwand im Vergleich zum Umsatz
auch bei schlechter Marktlage durchführbar	Ausfälle bei schlechter Marktlage
individuelle und flexible Beratung möglich/notwendig	gleichbleibende Schulungsinhalte
hoher Erfolgsdruck für den Trainer	Ziele sind klar umrissen, geringer Erfolgsdruck
hoher Planungsaufwand für gestellte Situationen	geringer Planungsaufwand

Aufgabe für Dich zu Hause:

Meistens ist es so, dass das Herz entweder für Einzel- oder für Gruppenstunden höherschlägt. Passen die Vor- und Nachteile zu Deinem Herzschlag? Plane direkt ein, wie viele Stunden Du durch Gruppen- und Einzeltraining geben willst. Dabei sind sowohl Kopf als auch Bauch gefragt. Wie viele Stunden gibst Du in Deinem Wunschmonat? Schreibe das auf. Dann nimm einen spitzen Bleistift und rechne aus, welchen Umsatz Du mit Deiner Wunschvorstellung hast. Nun wird es Zeit, dass Dein Kopf auch noch mal gefragt wird und ggf. musst Du ein paar Stunden ändern und anpassen. Unterm Strich sollte Deine Kalkulation aufgehen und jede Stunde, egal ob Gruppen- oder Einzeltraining, gerne unterrichtet werden. Schreibe Dein Ergebnis auf, datiere es und vergleiche alle sechs Monate, ob Du mit dieser Konstellation immer noch glücklich auf dem Platz stehst. Wenn ja, weiter so! Wenn nein, wird es wieder Zeit, etwas zu Deinen Gunsten zu optimieren.

Die Angebotspalette

Nicht nur aus organisatorischer Sicht ist es ungünstig, seine Arbeitszeit ausschließlich mit Einzeltraining oder -beratung zu verplanen. Einer der Gründe liegt darin, dass Einzeltrainingskunden im Durchschnitt ca. sieben Stunden im Einzeltraining benötigen. Das heißt, dass sie danach nicht mehr zu uns kommen, da das Problem gelöst ist. Die Kunden sind mit dem erreichten Zustand zufrieden oder sie gehen zu einer Hundeschule in den Gruppenunterricht.

Und wenn es kein Gruppenunterricht ist, dann doch oftmals ein Kurs, welcher der Auslastung des Hundes dient. Dadurch gehen uns nicht nur mögliche Einnahmen verloren, wir verlieren vor allem einen WERBER. In unserem Metier ist es aber sehr wichtig, von Kunden empfohlen zu werden. Unsere persönliche Erfahrung lehrt uns, dass wir nur solange von unseren Kunden weiterempfohlen werden, wie sie selbst bei uns Kunde sind und regelmäßig zu uns kommen. Sobald ein zufriedener Kunde nicht mehr regelmäßig bei uns ist, wird seine Empfehlungsrate gegen Null sinken. Es ist aus diesem Grund also sinnvoll, ein Angebot zu erstellen, das unsere Kunden länger an uns bindet.

Als seriöse Verhaltensberater arbeiten wir solange im Einzeltraining, wie es dem Kunden einen Nutzen bringt. Ab durchschnittlich sieben Einzeltrainings kann der Kunde normalerweise auch in Gruppen (4 - 6 Mensch-Hund-Teams) oder Kleingruppen (2 - 3 Mensch-Hund-Teams) arbeiten. Mit einem zusätzlichen Gruppenstunden-Angebot schlagen wir also zwei Fliegen mit einer Klappe: Wir behalten unsere Kunden länger bei uns, verlängern somit die Werbewirkung und zugleich können wir durch eine Mischkalkulation das finanzielle Gerüst unserer Arbeit erhalten.

Weitere Angebote können sein:

- spezielle Kurse zur Auslastung von Hunden
- Vorbereitung zum Wesenstest
- Erziehungsspaziergänge
- Hundezusammenführung
- Vorträge, Workshops und Themenabende
- Hundetreffs

Verknüpfte Angebote mit Hundenahrung, Hundezubehör, Hundegesundheit, Hundepension oder der Pflege von Hunden, können ebenfalls angeboten werden.

Wie auch immer Du Deine Angebotspalette auslegst, sie sollte entweder eine Erweiterung Deiner bereits bestehenden Angebote darstellen, oder es sollte ein wirkliches „Hobby“ von Dir sein. Dies mündet dann meistens in einer Spezialisierung. Spezialisierungen wiederum beziehen sich auf Rassen, Rassegruppen (hierunter fallen dann auch Hunde aus dem mediterranen Raum, Kleinhunde, unausgelastete Jagdhunde usw.) oder Auslastungssportarten wie Dummytraining, Mantrailing, Longentraining oder ähnliches.

1.1.3. Moral und Ethik in der Verhaltensberatung – Wie gehe ich mit meinem Kunden um?

Als Dienstleister, der versucht, bei Fragen rund um das Zusammenleben von zwei verschiedenen Gattungen Nutzen zu bringen, geraten wir unweigerlich in schwierige Situationen. Emotionen, Glaubenssätze und Weltbilder verschiedenster Art treffen aufeinander. Hier gilt es, Ruhe zu bewahren und seine Entscheidungen auf einem festen Fundament durchdachter Werte aufzubauen. In unserer langjährigen Tätigkeit als Verhaltensberater haben sich im Zuge der persönlichen Reifung einige Richtlinien und Haltungen entwickelt. Viele davon basieren auf den Werten christlichen Glaubens und den Fundamenten anderer Religionen. Andere basieren auf den Erfahrungen aus Forschungen im Gebiet der Soziologie- und der Kommunikationswissenschaften.

Diese geben wir in unseren Schulungen natürlich auch weiter. Dabei ist es uns besonders wichtig, nicht als Missionare aufzutreten. Obwohl wir voll hinter unserer Haltung und unserer Einstellung zum Training und zum Zusammenleben mit Hunden im Allgemeinen stehen, ist es aber auch ein Wert, die Grundhaltungen anderer ebenfalls anzuerkennen. Das beutet nicht, sie gutzuheißen, es bedeutet aber, zu akzeptieren, dass jeder Mensch seine eigene Sichtweise hat.

Exkurs: Glaubenssätze

„Der Glaube versetzt Berge“ steht in der Bibel und so heißt es auch im Volksmund. Aber was sind „Glaubenssätze“? Glaubenssätze sind das, woran jemand glaubt, was er für wahr hält. Sie helfen, sich in der Welt zu orientieren.

Glaubenssätze sind Meinungen und Überzeugungen, die wir aus bestimmten Erlebnissen oder Erfahrungen gebildet haben oder die wir von anderen Menschen (oft Eltern, aber auch ältere Geschwister, Großeltern und Lehrer) übernommen haben. Gerade wenn wir negative Glaubenssätze in der Kindheit verinnerlicht haben, machen sie uns als Erwachsene das Leben oft ganz schön schwer (Anmerkung: Aber natürlich gibt es auch positive und hilfreiche Glaubenssätze. Glaubenssätze sind also nicht per se immer schlecht.)

Typische negative Glaubenssätze sind z. B.:

- „Ich bin nicht gut genug.“
- „Das schaffe ich nie!“
- „Ich werde nie gut werden.“
- „Bei Lärm kann man sich nicht konzentrieren.“
- „Das werde ich nie lernen.“
- „Ich bin körperlich nicht fit.“
- „Ich bin von Natur aus ein eher nervöser/ängstlicher Typ.“
- „Ich bin ein Pechvogel.“
- „Ich bin nicht liebenswert.“
- „Ich bin zu alt.“
- „Ich bin unwichtig.“
- „Ich bin blockiert.“

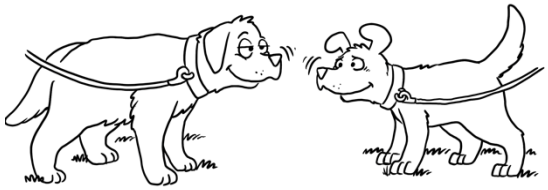
Diese negativen Glaubensmuster schränken stark ein und veranlassen den Körper, genau im Sinne dieses Musters zu reagieren. Und das hat Einfluss auf die Umwelt. Natürlich haben nicht nur wir selbst, sondern auch die Hundehalter, mit denen wir arbeiten, Glaubenssätze. Und das beeinflusst ihre Hunde.

Beispiel

Frau M. geht an einem schönen, ruhigen Frühlingstag mit ihrem mittelgroßen Mischling Toby im Wald spazieren. Sie spürte die Wärme der Sonne, die Vögel singen, sie ist heiter gestimmt und freut sich auf den Spaziergang mit ihrem geliebten Hund. Dennoch ist da eine kleine Sorge. Toby rastet aus, wenn ihm ein anderer Hund entgegenkommt.

Sie biegt in einen schönen Waldweg ab. Doch, oh Schreck, da kommt ihr Herr K. mit seinem Labradorrüden entgegen. Der Weg ist schmal, sie kann nicht ausweichen. Rasch greift sie mit einer Hand die Leine ganz kurz und mit der anderen Hand das Halsband und schlägt sich, soweit es geht, in die Büsche. Dabei redet sie ununterbrochen beruhigend auf ihren Hund ein, wohlwissend, dass das nichts nützen wird. Toby und sie zittern vor Anspannung am ganzen Leib. Und natürlich, sobald der Labrador auf gleicher Höhe ist, rastet Toby aus. Sie kann ihn kaum halten. Schlecht gelaunt kürzt sie den Spaziergang ab und stellt für sich fest, dass ihr Toby überhaupt keine Freude mehr macht.

Frau M. muss am nächsten Tag plötzlich ins Krankenhaus. Ein Nachbar übernimmt Toby in dieser Notsituation. Zwar kennt er ihn kaum, aber er liebt Hunde. Von dem Problem mit anderen Hunden weiß er nichts, da Frau M. in dem Stress vergessen hat, es ihm zu erzählen und ihn vorzuwarnen. Nachmittags macht er sich auf eine schöne Hunderunde in den Wald. Er freut sich, einen Spaziergang mit diesem lieben Hund machen zu können. Entspannt läuft Toby an der langen Leine. Mit Hund ist ein Naturerlebnis doch noch viel schöner, denkt der Nachbar. Auf einem schmalen Weg kommt Ihnen Herr K. mit seinem Labrador entgegen. Der Nachbar freut sich, denn er kennt Herrn K. von früher. Freudig geht er auf ihn zu. Die beiden Männer tauschen ein paar freundliche Worte, die Hunde beschnüffeln sich kurz und dann geht jeder entspannt seiner Wege.



Zuhause ruft Frau M. an, um sich nach Toby zu erkundigen. Der Nachbar erzählt ihr freudig, dass er Herrn K. getroffen habe und wie gut sich die Hunde verstünden. Frau M. fällt vor Schreck fast der Hörer aus der Hand.

Zugegeben, das wird nicht immer so funktionieren, aber es kommt durchaus vor. Vielleicht wirkten bei diesem Beispiel Glaubenssätze wie „Toby hasst andere Hunde“ oder auch „Rüden können sich nicht leiden“. Der Nachbar hat diese Glaubenssätze nicht, es ist ihm gar nicht in den Sinn gekommen, dass manche Hunde sich nicht mögen könnten.

<u>Aufgabe für Dich zu Hause:</u>

Gehe mal in Dich und frage Dich, welche negativen und positiven Glaubenssätze Du mit Dir herumschleppst. Welche davon könnten Dich in Deiner Arbeit als Verhaltensberater einschränken? Schreibe diese auf und überlege, wie Du diese angehen kannst. Das sind sicher keine Themen, die man auf Knopfdruck abstellen kann. Der erste Schritt bei einer „Problemlösung“ ist es aber, das Problem erst einmal zu identifizieren! Wir müssen wissen, was uns triggert und oft sogar immer und immer wieder in dieselbe Tretmühle treten lässt. Nutze also die ersten Schritte:

- Identifiziere ein immer wiederkehrendes Problem, hinter dem ein Glaubensmuster steht und
- definiere es. Schreibe es auf die linke Seite eines Zettels. Auf der rechten Seite notierst Du Dir, wie Du in Zukunft souverän und entspannt die Situation meisterst.

Hier endet die Leseprobe …