

Ziemer&Falke

Schulungszentrum für Hundetrainer



LEKTION 01 | KAPITEL 01

Skript zur Verhaltensberaterausbildung



Telefon: +49 04435 9705990

Mail: info@ziemer-falke.de

Web: www.ziemer-falke.de

Stand: 27.01.2017

Ziemer & Falke GbR

Schulungszentrum für Hundetrainer

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

| | |
|---|-----------|
| Vorwort | 4 |
| 1.0. Verhaltensberatung | 5 |
| 1.1. Was bedeutet Verhaltensberatung? | 5 |
| 1.1.1. Wie darf ich mich nennen? | 5 |
| 1.1.2. Möglichkeiten der Tätigkeit | 6 |
| 1.1.3. Moral und Ethik in der Verhaltensberatung | 10 |
| 1.1.4. Die drei Säulen der Verhaltensberatung | 9 |
| 1.1.4.1. Fachkompetenz 1: Bei der Arbeit mit Hunden | 10 |
| 1.1.4.2. Fachkompetenz 2: Arbeit mit dem Menschen..... | 12 |
| 1.1.4.3. Fachkompetenz 3: Persönliche Fachkompetenz | 18 |
| Das Wichtigste in aller Kürze | 18 |

Vorwort

Hallo ihr Lieben,

wir freuen uns sehr, dass Ihr wieder mit dabei seid und wir euch bei eurer Ausbildung zum Verhaltensberater begleiten dürfen! Wir haben viele spannende Themen zusammengestellt und freuen uns auf ein tolles Jahr mit euch!

Gerne möchten wir an dieser Stelle noch einmal darauf hinweisen, dass ihr zu den Praxiseinheiten gerne eure eigenen Kunden mitbringen dürft. Solltet ihr also an einem Trainingspunkt angelangt sein, an dem ihr euch zwischen mehreren Lösungsansätzen nicht entscheiden könnt, können wir das zu einem Thema innerhalb der Praxistage machen! Zur besseren Organisation bitten wir dies jedoch im Büro anzukündigen. Dann können wir entsprechend planen, euch Zeiten zuteilen und alles Wichtige besprechen. Wir freuen uns sehr auf euch, eure Kunden und hoffen, dass wir euch bei eurer Arbeit damit unterstützen können.

Da man sich in der Hundeszene bekanntlich „duzt“, tun wir das hier in den Skripten auch und hoffen, eure Zustimmung dafür zu haben.

Nun geht es los, die Skripte, Videos und Hausaufgaben warten auf euch! Und wir natürlich auch!

Viel Spaß und viel Erfolg wünschen euch Tina und Jörg

1.0. Verhaltensberatung

1.1. Was bedeutet Verhaltensberatung?

Viele Hundetrainer freuen sich zwar sehr, sich endlich auch „Verhaltensberater“ nennen zu dürfen, wissen aber nicht genau, was eigentlich dahinter steckt und wie die Norm der Begriffsverwendung diesbezüglich ist. Deswegen versuchen wir, euch hier etwas aufzuklären.

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

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 hat.
- sich auch „schwierigen“ 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 ist, das zuvor besprochene Training oder Management umzusetzen.

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.

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.



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 wandeln sich Hundetrainer zum Verhaltensberater. Hier fließt dann das erweiterte Fachwissen mit in die Hundetrainer-tätigkeit 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 Haupttätigkeiten, des Marketings und einiger anderer Faktoren.

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. Herdenschutz Hunde), diese haben sich ihren Namen und Ruf meistens über mehrere Jahre aufgebaut. Jedoch wird die Haupttätigkeiten 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. Hierzu wird es später mehr Informationen unter dem Punkt „Marketing“ geben. Zu beachten ist aber, dass wir als Verhaltensberater keine 8 Stunden arbeiten werden. Jedenfalls keine 8 Einzeltrainings am Stück geben werden können. Hierfür gibt es zwei Hauptgründe.

Der erste Grund: ANSTRENGUNG! Einzeltraining ist unglaublich anstrengend. In der ersten Zeit werden wir nicht über 4 Einzeltrainings hinauskommen, weil wir einfach reizüberflutet sind und wir keine Kraft mehr haben. Sobald wir gelernt haben, uns abzugrenzen und etwas Routine haben, wird es einfacher. So kann ein Arbeitstag gerne regelmäßig 6 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 60min. Meistens sind wir zu gutmütig. 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.

Tipp: Mach dir bloß keinen Stress. Das perfekte „Timing“ können wir beim Hund zwar schnell einsetzen ;-), aber beim Kundengespräch ist es meist schwieriger zu beherrschen. Denn hier sind wir selbst involviert und schauen nicht aus einer anderen Perspektive auf das Gespräch mit dem Kunden, sondern führen es „live“. 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 machen wird, werden wir bei 8 Kunden pro Tag, 40 Kunden pro Woche bedient. Diese Termine zu verwalten sind 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 8 Stunden am Tag zu füllen, sondern auch ein immenser 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 weiteren 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 sowieso „günstiger“ eine sogenannte Mischkalkulation aufzustellen und somit auch ein Mischangebot für den Kunden parat zu haben.

Was ist eine Mischkalkulation (Ausgleichskalkulation)?

Hinter dem Begriff Mischkalkulation versteckt sich ein kaufmännisches Verhalten, bei dem auf die einzelnen Artikel unterschiedliche Kalkulationsaufschläge angewendet werden. Es lässt sich ein kalkulierter Endpreis für ein Produkt (hier z.B. Einzeltraining) nicht durchsetzen: Wir kalkulierten, dass wir pro Einzeltraining nicht nur

- die Zeit des Trainings = 60 Minuten

sondern auch alle Ausgaben (Kosten) und den zusätzlichen Zeitaufwand (Rüstzeiten) mit einbeziehen. Für uns wären das zum Beispiel:

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



Inzwischen gibt es, basierend auf Erfahrungswerten, eine allgemeine Kalkulationsgrundlage. Wir können davon ausgehen, dass Verhaltensberater 1,- Euro pro Minute Training umsetzen („Umsatz“ bedeutet: Das Geld, dass wir einnehmen. Im Gegensatz zum „Verdienst“: Das Geld, dass nach Abzug aller Kosten übrig bleibt.) muss. Aber EIN Preis für ein Einzeltraining ist nicht in allen Gegenden Deutschlands durchsetzbar. Das bedeutet, wir müssten 60,- Euro pro Stunde für unsere Dienstleistung verlangen, können es aber nicht, weil der Preis von den Kunden nicht gezahlt wird (unter Marketing wird hier noch drauf eingegangen). Aus diesem Grund ist es sinnvoll noch andere Dienstleistungsangebote aufzuführen. Im Bereich Hundetraining und Verhaltensberatung bietet es sich an, zusätzlich noch Gruppenstunden anzubieten.

Beispiel: Unser errechnetes Ziel ist, 60,- Euro pro Stunde umzusetzen. Durch eine Marktanalyse haben wir festlegen können, für ein Einzeltraining 45,- Euro zu verlangen. Ausgeglichen wird dieser „Verlust“ mit Gruppenstunden. Diese bieten wir für 15,- Euro pro Kursstunde an. Da wir aber 6 Mensch-Hund Teams in einer Gruppe aufnehmen können, wird der Umsatz pro Kursstunde $6 \times 15,- \text{ €} = 95,- \text{ €}$ pro Stunde. Weiterhin sinken die Kosten für die Organisation und Verwaltung, weil ein fester Kurs einmalig festgelegt 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. Weitere Infos gibt es später im Bereich Marketing.

Einzeltraining oder Gruppenstunde?

Unsere Leistung kann man 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:

| 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 um Umsatz | geringer Verwaltungsaufwand im Vergleich zum Umsatz |
| auch bei schlechter Marktlage durchführbar | Ausfälle bei schlechter Marktlage |
| individuelle und flexible Beratung möglich / notwendig | gleich bleibende Schulungsinhalte |
| hoher Erfolgsdruck für den Trainer | Ziele sind klar umrissen, geringer Erfolgsdruck |
| hoher Planungsaufwand für gestellte Situationen | geringer Planungsaufwand |

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. 7 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 zu einer Hundeschule in den Gruppenunterricht gehen. 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 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, dass unsere Kunden länger an uns bindet.

Als seriöse Verhaltensberater arbeiten wir solange im Einzeltraining, wie es dem Kunden einen Nutzen bringt. Ab durchschnittlich 7 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 Auslastungs- oder Sportarten wie Dummytraining, Mantrailing, Longentraining, usw.

1.1.3. Moral und Ethik in der Verhaltensberatung

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 auf den Erfahrungen von 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 bedeutet nicht sie gutzuheißen, es bedeutet aber zu akzeptieren, dass jeder Mensch seine eigene Sichtweise hat.

Aufgabe: Finde deine Bedürfnisse und Werte

Damit du dir selber einen Überblick über deine eigenen Werte und Bedürfnisse machen kannst, haben wir hier eine Möglichkeit geschaffen, diese zu analysieren und dir etwas mehr Gewissheit zu geben. Viel Spaß dabei 🐾

- 1) Zunächst werden aus dem folgenden Pool von mehreren Werten die 10 attraktivsten Werte ausgewählt und in die linke Liste (Werte unsortiert) der Tabelle eingetragen.
Gerne kannst du noch weitere Werte in der Liste aufnehmen. Tipp: Kreuze alle Werte an, die dich ansprechen. Sind es mehr als 10, dann streiche so viele weg, bis wirklich nur noch 10 übrig bleiben.
- 2) Nun werden mit der treppenstufigen Tabelle alle 10 Werte miteinander verglichen. Das funktioniert folgendermaßen: Alle unsortierten Werte in der linken Liste haben eine Nummer. Nun werden zuerst der Wert Nr. 1 und Wert Nr. 2 miteinander verglichen. Welcher ist wichtiger für dich? Das Ergebnis wird in das oberste freie Feld in die Tabelle eingetragen. Sollte Wert Nr. 1 wichtiger sein als Wert Nr. 2, so schreibst Du „1“ in das Kästchen. Ist Wert Nr. 2 wichtiger, dann schreibst Du eine „2“ in das Kästchen. Nun folgt der Vergleich von Wert Nr. 3 zunächst zu Wert Nr. 1, dann zu Wert Nr. 2 usw.
- 3) Wenn alle Werte miteinander verglichen und alle Zahlen eingetragen sind, wertest du in der unteren Tabelle das Ergebnis aus: Wie oft hast du „1“ in die treppenförmige Tabelle eingetragen? Die Anzahl schreibst du in das Kästchen unter -1-. Ebenso verfährt du mit den anderen Zahlen. Würdest du alle Zahlen aus der Zeile „Häufigkeit/Anzahl“ zusammenzählen, so kommt die Zahl 45 heraus. Mit dieser Rechnung kannst du überprüfen ob du alles richtig gemacht hast.
- 4) Jetzt ermittelst du den Rang jedes einzelnen Wertes, indem du dem Wert mit der größten Häufigkeit eine „1“ gibst usw. Der Wert mit der geringsten Häufigkeit erhält eine 10.

- 5) Bitte sortiere die geordneten Werte in die rechte Liste. Von deinen wichtigsten Werten steht nun der allerwichtigste Wert für dich an oberster Stelle. Überprüfe, ob du in deiner jetzigen Lebenssituation nach deinem persönlichen Werteempfinden lebst und arbeitest. Versuche, deine wichtigen Werte in alle Handlungen, Entscheidungen und Planungen einzubauen. Denn du kannst mit deinem Leben nur richtig zufrieden sein, wenn deine Werte dort Berücksichtigung finden und ausgelebt werden.

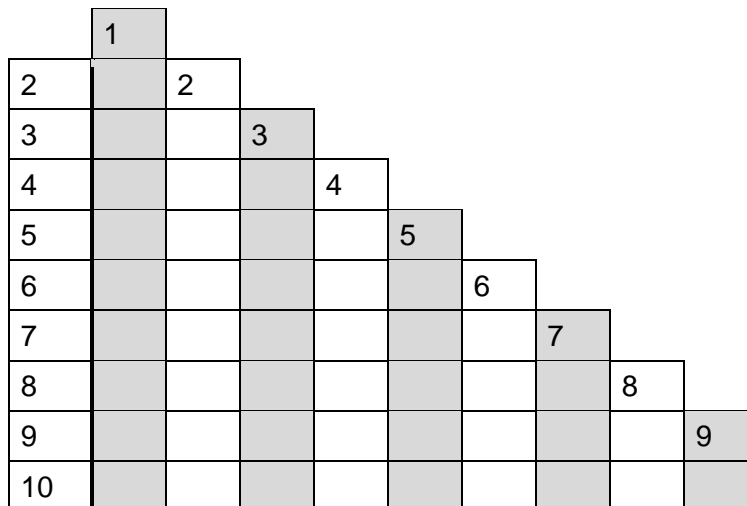
Meine Werte bestimmen

- | | |
|------------------------------------|--|
| • Abwechslung | • Gehört werden |
| • Aktivität | • Gemeinschaft |
| • Anstand | • Gesehen werden |
| • Anerkennung | • Gelassenheit |
| • Akzeptanz | • Genießen |
| • Aufrichtigkeit | • Gesundheit |
| • Austausch | • Gemeinsamkeit |
| • Authentisch sein | • Gemeinschaftssinn |
| • Autonomie | • Gleichgewicht von Geben und Nehmen |
| • Balance von Arbeit und Freizeit | • Gleichgewicht von Aktivität und Ruhe |
| • Balance von Sprechen und Zuhören | • Gleichheit |
| • Bescheidenheit | • Gleichwertigkeit |
| • Beständigkeit | • Glück |
| • Bewegung | • Großzügigkeit |
| • Bewusstheit | • Harmonie |
| • Echtheit | • Herausforderung |
| • Effektivität | • Hilfsbereitschaft |
| • Ehrlichkeit | • Humor |
| • Entspannung | • Hygiene |
| • Einfachheit | • Identität |
| • Einfühlsamkeit | • Klarheit |
| • Engagement | • Konfliktfähigkeit |
| • Entwicklung | • Kontakt |
| • Erfolg | • Konzentration |
| • Ernst genommen werden | • Kraft |
| • Fairness | • Kreativität |
| • Feiern | • Lebensfreude |
| • Flexibilität | • Lebenserhalt |
| • Freiheit | • Liebe |
| • Freizeit | • Loyalität |
| • Freude bereiten | • Menschlichkeit |
| • Freundschaftlicher Umgang | • Mitbestimmung |
| • Freundschaft | • Mitgefühl |
| • Frieden | • Mitgestalten |
| • Geborgenheit | |

- Mut
 - Nähe
 - Natur
 - Objektivität
 - Offenheit
 - Optimismus
 - Orientierung
 - Partnerschaftlicher Umgang
 - Privatsphäre
 - Raum für persönlichen Ausdruck
 - Respekt
 - Ruhe
 - Rücksichtnahme
 - Selbstbestimmung
 - Selbstrespekt
 - Selbstverantwortung
 - Selbstvertrauen
 - Selbstverwirklichung
 - Sicherheit
 - Sinnhaftigkeit
 - Schutz
 - Umweltschutz
- Sexualität
 - Spiritualität
 - Stärke
 - Struktur und Ordnung
 - Tatkraft
 - Toleranz
 - Unbestechlichkeit
 - Unterstützung
 - Verantwortung übernehmen
 - Verantwortlichkeit
 - Verbundenheit
 - Verständnis
 - Verstehen
 - Verlässlichkeit
 - Vorwärtskommen
 - Persönliches Wachstum
 - Wahrgenommen werden
 - Weitblick
 - Wertefreiheit
 - Wertschätzung
 - Wohlergehen
 - Zeit sinnvoll nutzen

Werte unsortiert

| |
|----|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |



Werte sortiert

| |
|----|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |

| Werte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Häufigkeit / Anzahl | | | | | | | | | | |
| Rang | | | | | | | | | | |

Summe= 45

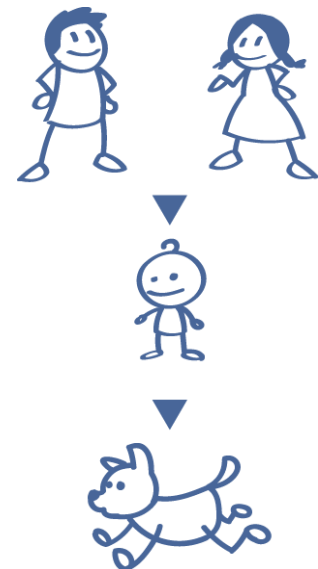
Folgend möchten wir einige Schwerpunkte ansprechen, auf die unsere Arbeit mit Mensch und Hund aufbauen:

Vielfältige soziale Strukturen versus Preußischer Gehorsam und Dominanzdenken

Dominanz ist die Fähigkeit, andere zur Unterordnung zu zwingen. Das in letzter Zeit häufig genannte „Dominanzdenken“ in der Hundeerziehung findet seinen Ursprung in der deutschen Kultur. Bevor Deutschland als Nation vor ca. 170 Jahren entstand, gab es nur einzelne Fürstenhäuser, die gegeneinander Kriege führten. Besonders die Hohenzollern in Preußen haben mit Friedrich dem Großen ein System geschaffen, das auf dem absoluten Gehorsam der Obrigkeit beruht. Dieses Grundmodell von Gehorsam ist tief in unserer Kultur verankert und gilt u.a. als eines der Gründe, warum die schlimmen Taten der Menschen in Hitler-Deutschland möglich waren: „Ich habe nur dem Befehl gehorcht“, war eine häufig zu hörende Begründung für menschlich verwerfliche Verbrechen. In unserer heutigen Zeit hört sich das unverständlich an und kann gefühlsmäßig nicht begriffen werden. Aber wie tief diese Grundhaltung in uns verwurzelt ist, erkennen wir an Aussagen wie:

Aussage: „Mein Hund darf unseren Sohn (2 Jahre) nicht anknurren. Er muss wissen, dass er an letzter Stelle steht.“

Was dahinter steckt: Im Glauben daran, dass ein Hund (weil er ein Hund ist) an letzter Stelle einer sozialen Hierarchie steht, hat er kein Recht, einen Höher-Stehenden anzuknurren. Egal aus welchem Grund. Wenn er es doch tut,maßt er sich Rechte an, die seiner sozialen Stellung nicht zustehen. Wie würde ein solcher Hundehalter die soziale Hierarchie bildlich darstellen? Vielleicht so: Vater und Mutter stehen nebeneinander auf einer Stufe, darunter das Kind und darunter dann der Hund?



Oder wie es noch vor ca. 30 Jahren üblich gewesen wäre: Erst der Vater, dann die Mutter, gefolgt vom Kind und ganz unten der Hund?

Wie es wirklich ist: Natürlich ist jede Aggression gegenüber einem zweijährigen Kind ein ernst zu nehmendes Vorkommnis. Die genannte Grundhaltung ist jedoch keinesfalls hilfreich, um das Problem zu lösen. Aus der Sicht eines ausgewachsenen Hundes ist es unsinnig, verlangen zu wollen, dass er die Unmündigkeit eines Kleinkindes nicht erkennt. Hunde sind hochsoziale Säugetiere und erkennen selbstverständlich welche natürliche Position das Kind ihm gegenüber hat. Vom gut sozialisierten Hund zu verlangen, dass er sich vom Kind alles gefallen lässt, weil der eine ein Mensch und der andere ein Hund ist, wird kaum möglich sein. Denn gerade die Sozialisation (Kennenlernen der Sozialpartner und das Erlernen der Kommunikation und deren Regeln) sorgt ja dafür, dass sich der Hund in einer Gemeinschaft zurecht findet. – Fachlich wird das Problem gelöst, indem wir den Aggressionsgrund analysieren (Selbstschutz-Aggression? Ressourcen-Verteidigung? usw.) und daraufhin die entsprechenden Maßnahmen ergreifen.

Aussage: „Wie lange muss ich ihn für das richtige Verhalten im Training noch belohnen?“

Was dahinter steckt: Unsere Grundhaltung. Hier wird ersichtlich, wie wir denken: Der Hund soll die Übung nicht wegen des Leckerchens machen, sondern weil ich es ihm sage. Es wird angenommen, der Mensch habe ein (angeborenes) Recht, Gehorsam zu verlangen. Und weiterhin fragt er sich, wie lange es wohl noch dauert, dass der Hund dies nun endlich einsieht.

Wie es wirklich ist: Es gibt 3 Hauptmotivatoren für eine Handlung. Entweder macht die Sache selber Spaß (z.B. eine Fährte verfolgen) oder sie macht keinen Spaß, ich bekomme aber etwas dafür (Sich auf den Popo zu setzen macht keinen Spaß, aber ich tue es, weil ich dann einen Keks bekomme). Die dritte Motivationsart ist die Meidemotivation. Das heißt, die Sache macht keinen Spaß, ich tue es aber, weil ich sonst Ärger bekomme.

Will ich auf die Meidemotivation verzichten (a. aus ethischen Gründen, b. weil es unweigerlich mit Strafe zu tun hat, c. weil es nicht zuverlässig funktioniert usw.), die Sache für den Hund selber aber nicht attraktiv ist, so bleibt mir nur übrig, für das Verhalten zu „bezahlen“. Einen Gehorsam, der sich aus der Verbindung von „Herr und Hund“ wie ein Naturgesetz ergibt, existiert nicht.

Wertedenken – Gleichheit

Jeder Mensch hat sein individuelles Wertedenken. Er hat seine Prioritäten und Werte, die ihm besonders wichtig sind. Unsere Staffelung in der Wertigkeit ist subjektiv. Je wichtiger uns ein Wert ist, desto enttäuschter/ verletzt sind wir, wenn dieser Wert in unseren Augen verletzt wurde. Dies ist ein brisanter Punkt, denn hier kann es zu kommunikativen Missverständnissen mit dem Hundehalter kommen.

Unsere Wertereihenfolge

- 1) Klarheit - Wir wollen dem Hund-Halter-Team helfen, eine stabile Bindung zu seinem Hund aufzubauen.
- 2) „Liebe“ zum Tier

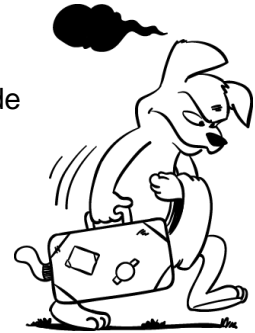
Wertereihenfolge des Hundehalters:

- 1) „Liebe“ zum Tier
- 2) Klarheit – in der Beziehung zu seinem Hund

Anhand dieses einfachen Beispiels – natürlich kann die Wertetabelle unzählig ergänzt werden – sehen wir nun recht pragmatisch, worauf unser Trainingsfokus liegt. Vielleicht auch mit dem Argument, dass wir wissen, dass eine klare Kommunikation zu einer besseren Mensch-Hund-Beziehung führt, die der Halter als Liebe zum Tier (etwas Emotionales) ansieht.

Was passiert aber, wenn wir einem Hundehalter, dessen Priorität die Liebe zum Tier ist, erklären, dass es gar nicht sinnvoll ist, dass der Hund regelmäßig etwas vom Tisch bekommt, da er ansonsten nicht mit dem störenden Verhalten, dem Betteln, aufhören wird?

Der Hundehalter wird über seine Emotion folgendes Bild vor Augen haben. *Achtung, Übertreibungen verdeutlichen!* Der Hund wird seine Koffer packen und ins nächste Tierheim ziehen wollen, da Frauchen/ Herrchen ihm gerade seine Wünsche abgeschlagen haben und der Hund seine Besitzer deswegen nicht mehr liebt. Dies ist ein Grund, warum wir im Training häufig nicht zum Ziel kommen, denn wir haben eine andere Vorstellung von Werten, als der Kunde.



Die gute Nachricht: Das ist überhaupt nicht schlimm! Wir müssen nur akzeptieren, dass andere Menschen andere Werte UND eine andere Wertereihenfolge haben. Wenn wir das verstehen, finden wir auch im Training einen anderen Ansatzpunkt, um den Kunden da abzuholen, wo er steht. In unserem einfachen Beispiel wäre es zu erkennen, dass das Betteln zwar tatsächlich stört, aber der Gedanke daran, dass der Hund sich dem Kunden entzieht, ist für den Hundehalter das schlimmere Verhalten. Das ist ein Trainingspunkt, den wir berücksichtigen müssen, um ganzheitlich und erfolgreich zu arbeiten.

Beispiel: Zierner&Falke

Jörg und Tina, wir beide können hervorragend zusammenarbeiten (...und leben) – die spannende Frage ist aber: WARUM? Teilnehmer sagen, dass wir so grundverschieden sein, sowohl optisch (hoffe ich ;-)) als auch in unserem kompletten Verhalten. Sie vermuten, dass es bei uns Themen geben muss, bei denen wir uns die Augen auskratzen und die Fetzen fliegen. Doch genau da trifft oft das Gegenteil ein. Wir verstehen und ergänzen uns prima.

Wir beide haben nicht nur die gleiche Zielvorstellung, wenn es darum geht einen Betrieb zu führen, mit den Kunden umzugehen, eine Familie zu führen, sondern auch die gleiche Wertevorstellung mit ähnlicher Priorisierung. Uns beiden ist Ehrlichkeit und Loyalität allen Menschen gegenüber äußerst wichtig. Beides ist so stark ausgeprägt, dass wir wissen – auch in akuten brenzligen Situationen – was wir auf dem Weg dahin fühlen wollen. Würde das nicht passen, so würden Ansatzpunkte zur Diskussion oder Missverständnisse entstehen.

Stellen wir also fest (durch Kalibrieren und Rapport □ s. S. 22), dass unser Kunde mit unserem Trainingskonzept nicht einverstanden ist, sollte man es überdenken. Selbst wenn wir denken, dass es die richtige Entscheidung ist, den Hund nicht vom Tisch zu füttern, dürfen wir diese dem Halter nicht aufdrängen. Lassen wir es aber so stehen, wird das Training für beide negativ enden und mit einem Missverständnis belastet sein. Wenn er nicht derselben Meinung ist, wird er sich von uns distanzieren. Das ist aber nicht Ziel eines guten Trainers.

Tip: Fragt nach den Werten. Fragt nach der Reihenfolge und der Wichtigkeit der Werte des Kunden. Eine hilfreiche Frage könnte dabei sein: Was ist der Hund für Sie? Ein Kumpel? Ein Kindersatz? Eine Freundin?

Aber nicht nur die Werte machen das Leben und das Hundetraining so individuell, sondern auch die vielen einzelnen Überzeugungen. Jeder Mensch hat seine eigene Überzeugung! Wieder ein Grund für viel Gesprächspotential zwischen Mensch und Mensch, als auch Mensch und Hund. Ein Problem in unserer Gesellschaft ist, dass zwei Personen ein Gespräch führen und beide glauben, dass sie Recht haben.

Wie kommt das? Jeder Mensch filtert sich die für ihn wichtigen Informationen aus einem Kontext. Wir sprechen jetzt bewusst von Kontext, weil nicht nur aus der digitalen Kommunikation, wie etwa dem gesprochenen Wort, gefiltert wird. Viel mehr aus dem Gesamtkontext. Hier kommt nun ALLES zusammen, alle inneren Reize, Genetik, Stimmung, Emotionen, Wünsche, Hoffnungen, Ängste, Hungergefühle, schlechte/ gute Erfahrungen aus der Vergangenheit, Hormone, Spiegelneuronen, usw. treffen auf die äußeren Reize, wie Wetter, gute/ schlechte Laune meines Gegenübers, viele Menschen, wenig Menschen, etc. Der individuelle Körper filtert und priorisiert, was für diesen Körper am wichtigsten ist, um zu überleben. Und das tut er stets subjektiv, denn jeder filtert individuell. Daher sind die Details im Hundetraining so wichtig für uns. Als Trainer sollten wir mehr die analoge Kommunikation (auch oder gerade in der Mensch-Mensch-Kommunikation) wahren lassen und wieder lernen diese wahrzunehmen/ zu trainieren. So kommen wir näher an die Überzeugung des Hundehalters.

Übrigens bedeutet es nun nicht, dass nur einer Recht haben kann. Dieses Schwarz-Weiß-Denken ist viel zu pauschal. Es gibt so viele Graustufen und es lassen sich tolle Kompromisse eingehen, wenn zwei Überzeugungen aufeinanderprallen, denn eigentlich wissen wir, dass jeder sein Bestes gibt.

Gehen wir noch ein bisschen tiefer, treffen wir auch hier wieder – wie beim Hund – auf die individuelle Fitness bei uns Menschen. Wir möchten Überleben! Leben und Lernen heißt sich in seinem Umfeld anzupassen, immer wieder aufs Neue, denn sonst sterben wir aus. Das bedeutet doch auch, dass es nur logisch ist, dass jede Handlung, die ein Mensch/ Lebewesen tut, eine gute Absicht verfolgt! Denk bitte daran, wenn du das folgende Beispiel im Skript mit „Benno“ liest.

Natürlich lässt sich damit nicht alles erklären/ entschuldigen – es ist erst einmal ein IST-Zustand, den wir im Training aufnehmen müssen, um eine Startbasis zu bekommen. Wir alle stehen natürlich auch in der Verpflichtung zur beständigen Verbesserung. Für das Training – gerade in der Verhaltensberatung – bedeutet dies, an UNS selbst zu arbeiten, dem Hundehalter ein guter Coach zu sein, ihn anzuleiten, zu motivieren, den Hund zu unterstützen. Kurz, aus Missverhältnissen lernen und optimieren. Jeden Tag aufs Neue.

Wenn wir jetzt noch weiter aus uns rausgehen – oder noch tiefer in uns hineinhorchen, werden wir feststellen, dass wir selbst nur ein ganz kleiner Teil eines Ganzen sind. Wie oft gab es schon die Situation, in der wir uns fragten, „Was tun wir hier eigentlich?“ Wir müssen nicht immer gleich das Große und Ganze verstehen, denn nicht nur wir – oft ohne zu wissen, warum! – ändern uns, sondern auch das ganze Leben und die Gesellschaft. Auch die wissenschaftlichen Erkenntnisse in allen Lebensbereichen entwickeln sich weiter und ändern sich ständig- und wir uns mit ihnen. Der eine schneller, der andere langsamer. Jeder wieder in seiner eigenen Überzeugung. Wie allein hat sich die Welt durch die Erfindung von Mobiltelefonen verändert? Unglaublich oder? Auch das Hundetraining findet jede Saison ein neues Highlight.



Darf man nun clickern oder jetzt doch besser nicht? Darf ich loben oder muss ich loben? Es wird leichter für uns Verhaltensberater, wenn wir nicht dogmatisch handeln, sondern angepasst an den individuellen Kontext:

In jeder Überlegung sollten wir uns fragen, ob es

- 1) gut für uns ist,
- 2) gut für den Kunden (Dem Kunden das verkaufen, was er auch braucht.)
- 3) gut für den Hund und
- 4) gut für die Allgemeinheit.

Allein schon, wenn wir diese 4 Punkte im Auge behalten und mit den folgenden wertschätzenden Techniken an unsere Kunden und seinen Hund herangehen, können wir sehr erfolgreich – für alle Beteiligten - arbeiten.

Tipp: Lass jede wichtige Frage und Entscheidung durch das Raster der 4 Fragen laufen. Wenn deine Antworten die Frage 4x bejahen, muss die Entscheidung richtig sein.

1.1.4. Die drei Säulen der Verhaltensberatung

Eine gute Verhaltensberatung ruht auf drei Säulen. Je besser diese Säulen ausgebaut sind, desto besser ist auch die Dienstleistung für den Hundehalter.

**Fachkompetenz:
Arbeit mit Hunden**

- Erfahrung im Training mit Hunden
- Wissen um Hundeverhalten

**Fachkompetenz:
Arbeit mit Menschen**

- Wissen um Methoden
- Erfahrung in der Anwendung der Methoden
- Empathie

**Persönliche
Fachkompetenz**

- persönliche Reife
- Selbsterfahrung