

„Wie sag ich's?“
Gesprächsführung für Hundetrainer/innen



Mag.^a (FH) Elisabeth Hödlmoser

**Abschlussarbeit zur Ausbildung zum/r
„Ganzheitlich orientierte/r Hundetrainer/in“**

2014

„Zwischen dem, was ich denke, und dem, was ich sage, und dem, was ich zu sagen glaube, und dem, was du hörst, und dem, was du hören willst, und dem, was du verstehst und zu verstehen hoffst, gibt es ebenso viele Möglichkeiten, sich nicht zu verstehen.“

(unbekannt)

„Wer will, findet Wege. Wer nicht will, findet Gründe.“

(unbekannt)

„Geh‘ mir weg mit deiner Lösung, sie wär‘ der Tod für mein Problem.“

(Annett Louisan)

„Keiner ist für das Problem, jeder für die Lösung verantwortlich.“

(Ben Furmann)

„Am Anfang war das Wort – und dann kam schon das Missverständnis.“

(unbekannt)

Ich danke...

...meiner unglaublichen Familie, die mich immer bedingungslos unterstützt und mir in allen Situationen zur Seite steht.

...meinen vielen Freunden und Freundinnen, die so oft ein offenes Ohr für mich haben und ohne die ich weit nicht so viel Spaß im Leben hätte. In dem Zusammenhang natürlich meinen „Hundemädels“ – allein für euch hat es sich ausgezahlt, alle Strapazen der Ausbildung auf mich zu nehmen.

...meinen Tieren, vor allem meinen Hunden – ohne sie wäre ich heute nicht da wo ich bin.

...allen Menschen vom Verein „Tiere helfen Leben“, die diesen großartigen Lehrgang auf die Beine gestellt und uns ein so breites Fachwissen über Hunde vermittelt haben. Besonders freue ich mich auch über die neuen Freundschaften, die sich während der Ausbildung entwickelt haben.

...allen Fachfrauen, die sich im Rahmen der Praktika bemüht haben uns so viel über Hundetraining beizubringen und deren Kund/innen, die die Anwesenheit von uns Praktikant/innen ertragen haben.

...dem Schicksal, dem Zufall, dem großen Plan des Universums oder wie man es auch nennen mag, das in mein Leben ständig neue Herausforderungen und mich somit voran bringt.

Inhalt

Vorwort	7
Einleitung / Zielsetzung	9
1 Basiswissen zur zwischenmenschlichen Kommunikation	11
1.1 Non(Verbale) Kommunikation	11
1.2 Das „Eisbergmodell“	13
1.3 Das „4 Ohren“-Modell.....	14
1.4 Zur Beziehungsebene	18
1.5 Das „Johari“-Fenster	19
1.6 Feedback.....	20
1.7 Gewaltfreie Kommunikation.....	22
1.8 Typologien – unterschiedliche Menschentypen.....	23
1.8.1 Die vier Wahrnehmungstypen	23
1.8.2 Die lösungsfokussierte Typologie.....	26
1.8.3 Die neun „Kunden/innentypen“.....	28
2 Bausteine für gelungenes Hundetraining	31
2.1 Die „innere“ Haltung des/r Hundetrainers/in	32
2.1.1 Wertschätzung	33
2.1.2 Empathie	34
2.1.3 Ressourcenorientierung	36
2.1.4 Transparenz.....	36
2.1.5 Authentizität	37
2.1.6 Alterozentrierung.....	38
2.1.7 Moralische Urteile	39
2.1.8 Emotionale Intelligenz	40
2.2 Besondere Gesprächssituationen	42

2.2.1 Der Einstieg in ein Gespräch.....	42
2.2.2 Das Erstgespräch.....	43
2.2.3 Der Hausbesuch	45
2.2.4 Stress des/r Hundehalters/in	46
2.2.5 Zur Zielsetzung	48
2.3 Gesprächstechniken.....	50
2.3.1 Einsatz der Körpersprache.....	51
2.3.2 Der Umgang mit Emotionen	52
2.3.3 Rapport	53
2.3.4 „Ich“-Botschaften.....	54
2.3.5 Projektion	56
2.3.6 Aktives Zuhören	56
2.3.7 Spiegeln	58
2.3.8 Paradoxe Interventionen	58
2.3.9 Skalierungsfragen	60
2.3.10 Wirksame Sprachmuster für den (Trainings-)Alltag.....	62
2.4 Gesprächsleitfäden	64
2.4.1 Das „3-Hundehütten“-Modell	64
2.4.2 Das Empowerment-Modell.....	66
2.4.3 Das lösungsfokussierte Gespräch.....	67
2.4.4 Die Wunderfrage.....	73
3 Reflexion – die eigenen Fähigkeiten weiterentwickeln und schützen	77
3.1 Nützliche Fragen nach einer Trainingseinheit	77
3.2 Psychohygiene – auf sich selbst achten.....	78
3.2.1 Abgrenzung.....	78
3.2.2 Supervision	79
Zusammenfassung	81

Zur Person.....	82
Quellenangaben.....	84
Literatur	84
Internetadressen – URL	86
Anhang	87
Gesprächsleitfaden – Das „3 Hundehütten-Modell“.....	88
Gesprächsleitfaden – Das lösungsfokussierte Gespräch	89
Gesprächsleitfaden – Die Wunderfrage	91
Gesprächsleitfaden – Skalierungsfragen.....	92

Vorwort

„Hundetrainer/in werden ist nicht schwer – Hundetrainer/in sein dagegen sehr.“

Gleich zu Beginn der Ausbildung zur „ganzheitlich orientierten Hundetrainerin“ stellte sich heraus, dass auch das „Werden“ nicht besonders leicht sein würde. Etliche Seminartage, unzählige Seiten schriftlicher Hausübungen, rund fünfzig Bücher einschlägige Fachliteratur und einhundertfünfzig Praxisstunden – gepaart mit noch mehr Stunden Anfahrtszeit im Auto – später bin ich nun fast am Ziel.

Im Sinne der Ganzheitlichkeit versuche ich stets meine verschiedenen Ausbildungen und den damit zusammenhängenden Erfahrungsschatz zu verbinden.

In meinem Grundberuf als Sozialarbeiterin ist die Gesprächsführung ein elementarer Teil der täglichen Arbeit. Nachdem sich – bei zunehmender und genauerer Betrachtung – herausstellte, dass sich die Arbeit mit „Mensch-Hund-Gespannen“ nur in den sachlichen Inhalten von der Arbeit mit „Mensch-Mensch-Gespannen“ unterscheidet, begann ich nach Literatur oder praktischen Tipps für Hundetrainer/innen mit Schwerpunkt „Gesprächsführung“ zu suchen. Ich wurde nicht fündig.

Das selbst zu wählende Thema dieser Abschlussarbeit war für mich somit schnell gefunden. Ich halte eine passende und gekonnte Gesprächsführung, die „innere Haltung“ des/der Hundetrainers/in sowie die Schaffung einer für beide Seiten passenden und angenehmen Atmosphäre für notwendig, um nachhaltige Erfolge im beruflichen Alltag zu verbuchen.

Meine Tätigkeit als Sozialarbeiterin lässt sich sehr gut mit einem Konzept der „Gesprächsführung für Hundetrainer/innen“ verbinden.

In der folgenden Arbeit versuche ich, bestehende Gesprächsführungsmodelle für das Hundetraining zu adaptieren. Meine persönliche Gesprächserfahrung fließt mit ein.

Die Modelle und die Gesprächsleitfäden im Anhang sollen als neue Anregungen und Ideensammlung dienen, die auch von Laien ausprobiert und angewandt werden können.

Ich wünsche mir, dass diese Arbeit dazu beitragen kann, dass Hundetrainer/innen neue Ideen für die beruflichen Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Hundehalter/innen bekommen, diese auch umsetzen können – und vor allem Spaß dabei und Erfolg damit haben.

Einleitung / Zielsetzung

Hundetraining an sich bietet heute ein sehr breites Spektrum an Arbeitsweisen, Ideologien und manchmal fast fanatischen Anschauungen, die den Dialog und die Diskussion ermöglichen und notwendig machen.

Im Rahmen der Ausbildung, bei etlichen Gesprächen und Beobachtungen bei Seminaren und in Praxisstunden entstand bei mir der Eindruck, dass es oft schwer und manchmal kaum möglich ist, Kunden/innen, interessierten Mitmenschen und auch Kollegen/innen eigene Meinungen und Überzeugungen näher zu bringen, ohne in eine konflikthafte Situation zu geraten. In anderen Situationen zeigte sich deutlich, dass ein Grundwissen über Kommunikation und Gesprächsführung durchaus wichtig ist, um Hundehalter/innen auf eigene Ideen für Lösungsvorschläge oder Managementmaßnahmen zu bringen.

In der praktischen Arbeit als Hundetrainerin ist die Arbeit mit dem Hund selbst ein beinahe verschwindend geringer Teil, viel mehr geht es um die Arbeit mit dem zum Hund gehörenden Menschen. Die passenden Worte und eine – für alle Beteiligten – Angenehme Atmosphäre zu finden, ist eine Herausforderung, der sich Hundetrainerinnen stellen müssen.

Die „innere“ Haltung des/der Hundetrainers/in ist neben dem Wissen über Reaktionsmöglichkeiten, Gesprächstechniken und gegebenenfalls die Hilfestellung durch konkrete Gesprächsleitfäden für mich wesentlicher Bestandteil einer gelungenen Kommunikation.

Der Beziehungsaufbau zum/r Hundehalter/in ist ein wichtiger Bestandteil, um diese für neue Sichtweisen und alternative Trainings- und Managementkonzepte begeistern zu können und sie gleichzeitig als Kunden/in zu behalten.

Wichtig zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass ich sowohl in der Arbeit mit Menschen als auch mit Hunden stets ressourcenorientiert arbeite, da ich überzeugt bin, dass damit weitaus bessere und langfristige Erfolge und Fortschritte erzielt werden können.

Zu bedenken ist, dass nicht jede Gesprächstechnik auf jede Situation beziehungsweise auf jede Art von Training anwendbar ist. So benötigt eine ausführliche Verhaltensberatung mit Sicherheit eine andere Gesprächsführung als das Abhalten einer Gruppenstunde.

Aufgrund meines persönlichen Interesses liegt der Schwerpunkt dieser Arbeit in den Einzelgesprächen mit den Hundehalter/innen und die vorgestellten Modelle eignen sich vor allem für die individuelle Verhaltensberatung. Dennoch lassen sich Teile oder einzelne Aspekte auch in Gruppenkursen verwenden.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass als Grundstock dieser Arbeit ein Basiswissen über Kommunikation dient.

Darauf aufbauend werden einzelne Bausteine für das gelungene Hundetraining, die neben der „inneren“ Haltung des/der Hundetrainers/in und besonderen Gesprächssituationen auch zahlreiche Gesprächstechniken und Gesprächsleitfäden beinhalten und diese erklären, thematisiert.

Das abschließende Kapitel behandelt das Thema der Reflexion, das auch die Psychohygiene des/der Hundetrainers/in nicht außer Acht lässt.