

Susanne Fiss-Quelle

Faktor Mensch

*Kundenkommunikation und Konfliktlösung
für Hundeprofis*

Kynos Verlag

© 2016 KYNOS VERLAG Dr. Dieter Fleig GmbH
Konrad-Zuse-Straße 3 • D-54552 Nerdlen/Daun
Telefon: +49 (0) 6592 957389-0
Telefax: +49 (0) 6592 957389-20
www.kynos-verlag.de

Bildnachweis:

Titelfoto: Kynos Verlag

Autorenfoto: Guido Quelle;

S. 12: Anne Lill Kvam

Alle Grafiken:

Kynos Verlag, Nicole Hilgers unter Vorgaben von Susanne Fiss-Quelle

eBook (PDF) -Ausgabe der Printversion

ISBN-eBook (PDF): 978-3-95464-108-6

ISBN der gedruckten Ausgabe: 978-3-95464-089-8



Mit dem Kauf dieses Buches unterstützen Sie die
Kynos Stiftung Hunde helfen Menschen
www.kynos-stiftung.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss

Die Benutzung dieses Buches und die Umsetzung der darin enthaltenen Informationen erfolgt ausdrücklich auf eigenes Risiko. Der Verlag und auch der Autor können für etwaige Unfälle und Schäden jeder Art, die sich bei der Umsetzung von im Buch beschriebenen Vorgehensweisen ergeben, aus keinem Rechtsgrund eine Haftung übernehmen. Rechts- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. Das Werk inklusive aller Inhalte wurde unter größter Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Druckfehler und Falschinformationen nicht vollständig ausgeschlossen werden. Der Verlag und auch der Autor übernehmen keine Haftung für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte des Buches, ebenso nicht für Druckfehler. Es kann keine juristische Verantwortung sowie Haftung in irgendeiner Form für fehlerhafte Angaben und daraus entstandene Folgen vom Verlag bzw. Autor übernommen werden. Für die Inhalte von den in diesem Buch abgedruckten Internetseiten sind ausschließlich die Betreiber der jeweiligen Internetseiten verantwortlich.

Inhaltsverzeichnis

Beginn

| | |
|---|----|
| Vorwort von Anne Lill Kvam..... | 12 |
| Über die Autorin | 13 |
| Einstimmung..... | 14 |
| Selbst-Check: Wo stehe ich als Hundeprofí?..... | 18 |

Teil 1

Kommunikation mit dem Hundehalter als zentraler Schlüssel..... 23

Kapitel 1

| | |
|--|-----------|
| Von Anfang an die Weichen richtig stellen | 24 |
| Der Mensch im Blickfeld | 24 |
| Ohne Beziehung kein Vertrauen..... | 25 |
| Regeln, die sich bewährt haben | 29 |
| Umgang mit überzogenen Erwartungen | 32 |
| Das zeichnet einen guten Hundeprofí aus | 34 |

Kapitel 2

| | |
|--|-----------|
| Eine gute Kommunikation ist Gold wert | 36 |
| Wahrnehmung ist selektiv..... | 36 |
| Wie stelle ich sicher, dass Wichtiges ankommt? | 37 |
| Verständlich kommunizieren | 40 |
| Die richtige Diagnostik | 43 |
| Ergebnisse sichern und festigen | 45 |

Kapitel 3

| | |
|---|-----------|
| Ziele mit Zugkraft | 49 |
| »Hin zu« statt »Weg von«: Wo will der Hundehalter hin? | 49 |
| Zielklarheit: Ziele richtig formulieren | 51 |
| Kopfkino: So laden Sie Ziele auf | 54 |
| Den Weg zum Ziel greifbar machen – Was sind die Schritte? | 56 |

Kapitel 4

| | |
|---|----|
| Starker Kunde – starke Wirkung | 59 |
| Alles Kopfsache! | 59 |
| Stärken stärken | 60 |
| Was hält Ihren Kunden am Ball?..... | 62 |

Resümee – Teil 1

| | |
|--|----|
| »Kommunikation mit dem Hundehalter als zentraler Schlüssel« | 65 |
|--|----|

Teil 2

| | |
|---|----|
| Konfliktlösungskompetenz für Hundeprofis | 67 |
|---|----|

Kapitel 5

| | |
|---------------------------------------|----|
| Konflikt als Chance | 68 |
| Konflikt – Was nun?..... | 68 |
| Die zwei Seiten der Medaille | 70 |
| Gibt Dir das Leben eine Zitrone | 74 |

Kapitel 6

| | |
|---|----|
| Konflikt-Prävention | 75 |
| Beobachten ist eine Kunst..... | 75 |
| Wundern statt Wüten | 77 |
| Potenzielle Konflikte ins Vorfeld holen | 78 |
| Sorgen Sie gut für sich!..... | 79 |
| Konflikt-Prävention – auf einen Blick..... | 82 |

Kapitel 7

| | |
|--|----|
| Bedürfnisse als Schlüssel | 84 |
| Der Experte für die Lösung..... | 84 |
| Die Zauberfrage – den Bedürfnissen auf der Spur..... | 85 |
| Von der Position zum Bedürfnis..... | 88 |
| Vom persönlichen Bedürfnis zum gemeinsamen Interesse | 89 |

Kapitel 8

| | |
|--|----|
| Aus der Praxis: Aktive Deeskalation | 91 |
| »Nehmen Sie Ihre Bestie weg!«..... | 91 |
| Aktive Deeskalation – Step by Step | 92 |
| Aktive Deeskalation – auf einen Blick | 96 |
| Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg..... | 99 |

Kapitel 9

Aus der Praxis: Aktive Konfliktlösung 101

»Dauernd sagst du unsere Trainingstermine ab!« 101

Aktive Konfliktlösung – Step by Step 103

Aktive Konfliktlösung – auf einen Blick 107

Passender Rahmen und richtiger Augenblick 110

Was tun mit herausfordernden Kunden? 112

Resümee – Teil 2

»Konfliktlösungskompetenz für Hundeprofis« 113

Ausklang

Zusammenfassung – das Wichtigste auf einen Blick 114

Was haben Sie für sich persönlich mitgenommen? 115

Service 116

Der besseren Lesbarkeit halber verwende ich die männliche Form im Buch. Angesprochen sind natürlich gleichermaßen alle weiblichen wie auch alle männlichen Hundeprofis.

Dem Wohle aller Hunde und ihrer Menschen gewidmet.



Beginn

Vorwort von Anne Lill Kvam

In den bisher zwanzig Jahren, während derer ich als Hundetrainerin international tätig bin, bin ich zu der Erkenntnis gelangt, dass die Kommunikation mit den Menschen der vielleicht wichtigste Teil meiner Arbeit mit Hunden ist. Dies erscheint paradox, weil dies ein Feld ist, in dem ich keine formale Ausbildung genossen habe. Dies gilt ebenso für viele meiner Kollegen, wie ich festgestellt habe.

Jedes Mal, wenn ich mit einem Hundehalter missverständlich kommuniziere, riskiere ich, dass die angestrebte Verbesserung der Lebensumstände für den betreffenden Hund fehlschlägt. In ernstesten Fällen kann es fatale Folgen für den Hund haben, wenn ich nicht imstande bin, den Hundehalter zu erreichen. Ich bin fest davon überzeugt, dass dies für alle gilt, die professionell mit Hunden arbeiten: Tierärzte, Tierpfleger, Hundepsychologen und so weiter.

Daher begrüße ich dieses Buch von Susanne Fiss-Quelle sehr. Susanne hat einige meiner Seminare in Deutschland besucht, und ich war schlicht begeistert, als wir über ihre Arbeit an diesem Buch sprachen. Seit Jahren warten Hundetrainer auf ein solches Buch, das direkt auf unsere Bedürfnisse in der Arbeit mit Hunden und ihren Haltern abzielt. Insbesondere, da ich Hundetrainer ausbilde, habe ich ein solches Buch für meine Schüler immer vermisst. Und jetzt: Jetzt ist es da!

In ihrem Buch erläutert Susanne, wie die unterschiedlichen Konfliktsituationen zu behandeln sind, die zwischen Hundepro-

fis und ihren Kunden auftreten können. Sie führt uns ein in die komplexe Welt der Kommunikation. Sie stellt Beispiele zur Verfügung, Fallstudien und – noch wichtiger – sie hilft ihren Lesern, den Hundeprofis, sich zu verbessern und das Gelernte direkt anzuwenden. So können Hundeprofis bei ihren Kunden noch mehr Nutzen generieren, und nicht zuletzt wird dadurch der „menschliche Teil“ unserer Arbeit einfacher und lohnender.

Jeder Hundeprofi sollte dieses Buch lesen, um von dem Wissen zu profitieren, das er durch die Lektüre erhält.

Anne Lill Kvam, Hundetrainerin und Autorin von „Spurensuche – Nasenarbeit Schritt für Schritt“ (Originaltitel: “The Canine Kingdom of Scent-Fun Activities Using Your Dog’s Natural Instincts”)

Kongsberg, Norwegen, Januar 2016



Über die Autorin

Susanne Fiss-Quelle stärkt und verbindet Hundeprofis. Sie kommt ursprünglich aus der Wirtschaft. Nach zehn Jahren Fach- und Führungsverantwortung im Marketing namhafter Unternehmen stärkt Susanne Fiss-Quelle als selbstständige Beraterin seit über 15 Jahren Unternehmerinnen und Unternehmer auf dem Weg zu ihrem Erfolg. Studium der Betriebswirtschaftslehre in Berlin und Paris, NLP Master für eine verbesserte Kommunikation, das sind nur einige Stationen in der fachlichen Ausbildung von Susanne Fiss-Quelle, die früh entdeckte, dass das Thema „Kommunikation“ Dreh- und Angelpunkt menschlichen Miteinanders und beruflicher wie persönlicher Erfolg ist. Ihre Arbeit konzentriert

sich dabei stets auf das Stärken vorhandener Stärken.

Die große Leidenschaft von Susanne Fiss-Quelle sind ihre Hunde, die sie seit mehr als zwei Jahrzehnten begleiten. Ihre langjährige Erfahrung mit Hundeprofis, ob mit Tierärzten oder Hundetrainern, verknüpft sie nun mit ihrem Beratungs-Know-how – mit dem Ziel, Hundeprofis das Leben zu erleichtern, die durch eine wirkungsvollere Kommunikation mit ihren Kunden schneller zum erwünschten Behandlungs- bzw. Trainingserfolg gelangen können.

Susanne Fiss-Quelle lebt mit ihrem Mann und ihren zwei Hunden in Dortmund.



Einstimmung

Wie alles begann ...

Als unsere zweite Hündin, Fienja, als Welpen zu uns kam, ahnten wir noch nicht, was auf uns zukommen würde. Ahnten wir noch nicht ...? Ich war bereits vor der Entscheidung für die junge Hundedame ziemlich aufgewühlt und machte mir das Pro und Contra nicht einfach, war seltsam unruhig, überlegte hin und her. Hatte unsere erste Hündin sich uns doch ganz »eindeutig« ausgesucht, wirkte diese junge Dame dagegen recht autark und zeichnete sich durch eine ausgeprägte Willensstärke aus.

Was dann passierte, hatten wir uns in unseren kühnsten Träumen nicht ausgemalt. Madame kam also, sah und siegte caesar-gleich. Sie schritt siegesbewusst als Erste durch die Haustür und nahm ihren neuen Besitz interessiert in Empfang. Einen klaren Fokus zeigte sie auch, was das Futter unserer erwachsenen Hündin anbetraf, das nach dem Abstellen des Napfes sofort piranhamäßig verschlungen wurde – von unseren verdutzten Blicken, und das betraf auch die ältere Hündin, umrahmt.

Fassen wir es kurz: Spätestens während Fienjas Pubertät hatte ich begriffen, dass die Hündin nicht nur unser gesamtes Leben umgekrempt hatte, sondern auch, dass ich nach dreizehn Jahren »Hundeerfahrung« scheinbar rein gar nichts von Hundeerziehung wusste. Die junge Hündin zeigte sich bei Hundebegegnungen aggressiv. Ich ging mittlerweile antizyklisch, um möglichst keinem anderen Hund zu begegnen. Zuweilen war ich wirklich verzweifelt. Nicht nur

einmal hatte ich den heimlichen Gedanken gehabt, die Hündin wieder zum Züchter zurückzugeben. Das bleibt aber bitte unter uns. Real kam das natürlich überhaupt nicht in Frage.

Bei einem Spaziergang – ich ging längst mit beiden Hündinnen getrennt – drückte ich einer plötzlichen Eingebung folgend gedanklich den Reset-Knopf und fing ganz von vorne – bei Null – an. Ich beschloss, von jetzt an meiner Intuition zu folgen. Der Ehrgeiz hatte mich gepackt. Das eigenwillige Mädel musste doch irgendwie – auf partnerschaftlichem Weg – in den Griff zu bekommen sein. Auf dem Hundepplatz waren wir vereinsseitig sowieso schon. Parallel besuchten wir eine weitere Hundeschule.

Zu meinem großen Glück entdeckte ich bei uns in der Nähe einen Anbieter von Seminaren rund um das Thema Hund, bei dem der harmonische Umgang mit dem Hund feste Basis ist. Wissbegierig besuchte ich ein Seminar nach dem anderen, bekam endlich Antworten auf meine Fragen. Mosaikstein für Mosaikstein fügte sich mein Bild zusammen, lernte ich meine Hündin besser lesen. Was für ein spannendes Feld, das sich mir da eröffnete ... – ich war längst infiziert. Einzeltrainings mit Assistenzhunden in sicherem Rahmen sowie das zusätzliche Training im Revier brachten uns weitere große Schritte voran.

Dank

Heute sind Fienja und ich ein wunderbares Gespann, wir arbeiten nicht mehr gegen, sondern miteinander. Es ist endlich eine wirkliche Beziehung und vertrauensvolle Bindung entstanden. Es ist manchmal nicht leicht für einen Zweithund, sich gegen einen übermächtigen Ersthund durchzusetzen. Fienja hat es geschafft. Und ich bin sowohl unserer seinerzeit älteren Hündin Emma dankbar für ihre Souveränität, Geduld und Weisheit als auch unserem Turbo Fienja für das, was sie mir beigebracht hat: Mehrfach geschärfte Aufmerksamkeit, wie unser Dialogtrainer Wilhelm Engel sagen würde, Gegenwartsklarheit, Geduld, Konsequenz und Achtsamkeit. Auch Hündin Isi, unserem Neuankömmling in der Familie, gilt mein herzlicher Dank; sie hat nicht nur einige Geschichten in diesem Buch beige-steuert, sondern uns alle mit ihrem sonnigen Gemüt verzaubert.

Ich danke Mirjam Cordt, die mir insbesondere beibrachte, Hunde zu »lesen« und zu verstehen, sowie ihren zwei- und vierbeinigen Trainingsassistenten, die uns gute Sparringspartner beim Begegnungstraining waren, und Michaela Fahlbruch, insbesondere auch für das souveräne Hunde-Begegnungstraining bei uns vor Ort im Revier, was noch einmal eine ganz besondere Hausnummer war.

Ebenso danke ich der Hundetrainerin Turid Rugaas, die mich bei meinem Ehrgeiz, alles perfekt machen zu wollen, wieder auf den Boden zurückgebracht hat und mir in ihren Seminaren gezeigt hat, wie einfach es gehen kann. Auch danke ich Anne Lill Kvam für ihre bahnbrechenden Seminare zum

Thema Nasenarbeit sowie Silvia Weber für die Tellington Touch Kurse, die mich beim Bindungsaufbau zu meinem krabätzigen Welpen unterstützt haben. Mein Dank gilt auch Sabine Mersch und Torsten Ludwig, die mit Animal Team® – Wissen rund ums Tier eine wertvolle Seminarplattform geschaffen haben, bei der das partnerschaftliche Ausbilden und Trainieren von Hunden das Fundament ist. Und ich danke auch allen anderen Hundetrainern auf Hundepätzen und in Hundeschulen, die mich auf meiner Entdeckungsreise »Hund« weiterbrachten.

Von Herzen danken möchte ich auch unseren großartigen Tierärzten, Tierärzthelferinnen und allen anderen Experten aus dem Bereich Tiergesundheit. Stellvertretend seien hier genannt Tierarzt Dr. Stefan Wolf und Tierärzthelferin Gabi Bollier aus Schwerte sowie Tierärztin Dr. Patricia Holzhauser aus Werl für ihren unermüdlichen Einsatz für die Gesundheit unserer Hunde. Danken möchte ich ebenso unseren Spezialistinnen für den Bewegungsapparat, den Tierärztinnen Miriam Palluch und Kerstin Pannhorst, sowie Bioresonanz-Expertin Tierärztin Helga Hösterey aus Wuppertal, die es versteht wie keine zweite, mich in allen Gesundheitsfragen rund um unsere Hunde immer positiv nach vorne schauen zu lassen.

Herzlich bedanken möchte ich mich auch bei meiner Verlegerin und Lektorin Gisela Rau für die gute Kommunikation miteinander und die wunderbar Hand in Hand gehende Zusammenarbeit sowie auch bei ihrer Grafikerin Nicole Hilgers, die meine Zeichnungen so professionell umgesetzt hat.

Danken möchte ich auch meinen Eltern, Manfred und Vera Fiss, die bei meinem Buchprojekt begeistert mitgefiebert haben, und ganz besonders auch meinem Mann Guido Quelle, der genauso hundebegeistert ist wie ich und der meine neu erworbenen Erziehungs- und Trainingsmethoden konsequent mitgetragen und -umgesetzt hat. Sonst wäre es nicht gegangen. Danken möchte ich ihm auch für seinen unerschütterlichen Glauben an mich und mein Buch.

Motivation – Worum geht's?

»Ich kann gut mit Hunden, aber mit Menschen übe ich noch.« Diesen ehrlichen, prägnanten Satz hörte ich kürzlich von einer Hundetrainerin bei einem Netzwerktreffen für Tierprofis. Die anderen Trainerinnen im Raum nickten zustimmend. Genau für Menschen wie besagte Hundetrainerin ist dieses Buch geschrieben. Damit Hundeprofi künftig sagen können: »Ich kann gut mit Hunden – und mit Menschen auch.«

Viele Hundexperten wünschen sich – ob in der Tierarztpraxis, beim Training, in der Beratung oder mit der Tierkommunikation – noch mehr bewirken zu können, als das bisher der Fall ist.

Besprochenes wird von Hundehaltern nicht konsequent umgesetzt. Manches kommt gar nicht erst an. Einiges stößt gerade bei »erfahrenen« Hundebesitzern schon im Vorfeld auf Widerstand.

Überdies gibt es immer wieder Situationen, in denen es zu Konflikten zwischen Hundeprofi und Hundehalter kommt. Diese können auch unterschwellig sein. Manch-

mal kommt es konfliktbedingt sogar zum unnötigen Abwandern des Patienten bzw. Kunden oder zum Trainingsabbruch. Hier wünschen sich viele Hundeprofis, mit Konfliktsituationen in Behandlungssituationen, beim Training, in der Beratung oder auch in der Tierkommunikation noch souveräner umgehen zu können, als das bisher der Fall ist.

In diesem Buch erfahren Sie als Hundeprofi, wie Sie künftig einfacher zu Ihrem Ziel, einem verbesserten Behandlungs-, Trainings- bzw. Gesprächserfolg, kommen können. Es werden zudem praktische Erfolgsmuster aufgezeigt, wie Sie künftig leichter und souveräner mit Konflikten umgehen können. Dazu gebe ich Ihnen zwei wegweisende Praxis-Modelle an die Hand – eines zur »Aktiven Deeskalation« und eines zur »Aktiven Konfliktlösung«.

Es geht nicht also hier nicht um Tipps zum Hundetraining, zur Verhaltensberatung oder zur medizinischen Versorgung – da sind Sie selbst Experte – sondern um den professionellen Umgang mit dem anderen Ende der Hundeleine, dem Menschen. Der Hundehalter steht diesmal im Mittelpunkt. Nur wenn Sie als Hundeprofi den zum Hund zugehörigen Menschen überzeugen, kann Ihr Training oder Ihre therapeutische Behandlung für den Hund wirklich Früchte tragen.

Freuen Sie sich auf ein lebendiges Buch, das Sie als Leserin und Leser mitnimmt auf eine spannende Reise ins Land der Kommunikation und Konfliktlösung. Wenn Sie aus der Lektüre dieses Buches möglichst viel für sich mitnehmen wollen, hier mein Tipp: Nehmen Sie zum Buch auch Zettel und