

NICOLE WILDE

MENSCHENTRAINING FÜR HUNDETRAINER

**Wie man mit Hundehaltern
als Kunden umgeht**

KYNOS VERLAG

Englische Originalausgabe »It's Not the Dogs, It's the People!«
erschienen bei Phantom Publishing,
P.O. Box 2814, Santa Clarita, CA 91386, USA

© für die deutsche Ausgabe 2005
KYNOS VERLAG Dr. Dieter Fleig GmbH
Am Remelsbach 30 · D-54570 Mürtenbach/Eifel
Telefon: 06594/653 · Telefax: 06594/452
Internet: <http://www.kynos-verlag.de>

Titelillustration: Jack L. McDonald

Übersetzt aus dem Englischen von Ariane Ullrich

Gesamtherstellung: Printfinder SIA, Riga, Lettland

ISBN 3-938071-04-4

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.

INHALTSVERZEICHNIS

Einführung	5
<u>Das erste Treffen</u>	
Kapitel 1: Schön, Sie kennen zu lernen!	7
Der erste Eindruck/Ich fühl' mich ganz entspannt .../»Was für ein entzückendes Porzellanschweinchen!«/Die Beziehung aufrechterhalten	
Kapitel 2: Schreiben Sie Geschichte: Die Bestandsaufnahme	10
So bauen Sie die Bühne auf/Verstehen Sie mich?/Gibt es sonst noch etwas?/Ah, eins noch ...	
Kapitel 3: Grundlegende Menschen-Trainingstechniken	14
Behandeln Sie Ihre Kunden wie Hunde/Arten des Lernens/Arbeiten Sie in kleinen Schritten/Positive Bestärkung/Bleiben Sie beim Machbaren	
Kapitel 4: Redekompetenz	20
So einfach wie möglich/Noch einmal .../Mit Worten malen .../Sinnvolle und weniger sinnvolle Formulierungen/Passen Sie sich Ihren Kunden an/Das ist wie ... eine Analogie	
Kapitel 5: Handzettel als Helfer	26
Bewährtes und Erprobtes/Hausaufgabenbögen	
Kapitel 6: Wie man Horden wilder Menschen trainiert	28
Die Größe spielt eine Rolle!/Nimm's leicht/Auch der Kursaufbau spielt eine Rolle/»Sie da drüben! ...«/Bleiben Sie am Ball/Hallo Wach!/Etwas Spaß muss sein/»Oh, ich möchte auch eins!«/Der Kursabschluss	
Kapitel 7: Schwierige Persönlichkeitstypen	34
Wir sind auch nur Menschen/Zehn heiße Tipps zum Coolbleiben	
Kapitel 8: Alleswisser-Albert und Diskutier-Dieter	39
Kapitel 9: Arme Anne	43
Kapitel 10: Beachtemich-Britta	45

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 11: Geschichten-Gerda	47
Kapitel 12: Lustloser Ludger und Zerstreute Zoe Drei Schlüssel zum Erfolg/Erfolge sichtbar machen und erkennen/Zeitmanagement/»Wieso ich?!«/Eine Sache der Wahl – motivierte Kunden/Es gibt mindestens einen in jeder Gruppe	49
Kapitel 13: Undurchschaubare Uschi	58
Kapitel 14: Wütende Vera	60
<u>Familienangelegenheiten</u>	
Kapitel 15: Die ganze Familie Der Familienzweist/Der Trainer zwischen den Stühlen/Wir sind ein Team/Du behandelst mich wie einen Hund!	63
Kapitel 16: Mit Kindern arbeiten Kinder sind nicht unsichtbar/Training sollte Spaß machen/ Training für kleine Kinder/»Kindisch« reden/Trainingstipps	67
<u>Weitere wichtige Dinge</u>	
Kapitel 17: Schwierige Situationen Unrealistische Erwartungen/Begrenzte Wahrnehmungen/Besser spät als nie?/Emotionale Erpressung/Weiche Besitzer und harte Realität/Erfolgsgarantien/Wenn der Hund misshandelt wird/Vom Feilschen .../Heiße Eisen/Berauschte Kunden/Ich habe einen Bekannten/»Mir ist etwas dazwischen gekommen ...«	74
Kapitel 18: Persönliche Sicherheit Wie mir die Augen geöffnet wurden/Hören Sie auf Ihren Instinkt/Telefonische Abfrage/Präventivmaßnahmen/Nehmen Sie ein Handy mit/Was man noch mitnehmen kann/Am Ort des Geschehens/Im schlimmsten Fall	83
Kapitel 19: Pflegen Sie den besten Freund des Hundes Was ist das Problem?/Bauen Sie Stress ab und bleiben Sie im Gleichgewicht	91
Anhang / Zum Weiterlesen	95

**»Wir hätten als Hundetrainer keine Arbeit, wenn Hunde
keine menschlichen Halter hätten.**

Wir retten gleichzeitig Hund und Mensch.«

Janet Smith, Trainerin und Verhaltensspezialistin

EINFÜHRUNG

Das Telefon klingelt. Eine aufgebrachte Stimme sagt: »Sie müssen mir helfen! (Hechel, hechel). Mein Name ist Buddy. Ich kann nicht aufhören, Menschen anzuspringen. Die Kinder fallen hin, wenn wir spielen. Das Allerschlimmste ist ...« (die Stimme wird zu einem verschwörerischen Flüstern) »... ich habe Frauchen und Herrchen reden hören und ich glaube, ich bin vielleicht hyperaktiv!« Zu schade, dass dieser Anruf nie wahr werden wird. In einer idealen Welt würden uns Hunde ihre Probleme direkt erzählen und wir würden ihnen helfen, sie zu lösen. Leider sind es nicht die Hunde, die anrufen und uns um Hilfe bitten.

Fragen Sie einen beliebigen Trainer, wer schwerer zu trainieren ist, Hund oder Mensch, und Sie werden ein eindeutiges Ergebnis zugunsten der Zweibeiner bekommen. Viele Hundetrainer sind aus Liebe zum Hund zu ihrem Beruf gekommen. Andere (mich selbst inbegriffen) haben wahnsinnig viel Geduld selbst mit den schwierigsten Tieren. Wenn ich mit dem Hund eines Kunden arbeite, höre ich oft Kommentare wie »Sie sind ja soo geduldig!« Zwar würde ich dann gern herausplatzen: »Ha! Sie sollten mich mal im Straßenverkehr erleben!«, aber diese Kunden haben trotzdem recht, wenn es ums Training geht. Wenn ich konzentriert bin, befinde ich mich in einem Zen-ähnlichen Zustand, in einer Art kosmischer Trainings-Zone und habe unbegrenzte Geduld. Dann bin ich die Person, die ich im wirklichen Leben gern sein würde. Die zwischenartliche Kommunikation fließt, während Trainer und Hund einen komplizierten Tanz aus Körpersprache und Verstehen aufführen. Habe ich die gleiche Geduld mit Menschen? Ich versuche es! Viele Trainer genießen die Arbeit mit beiden, Hunden und Menschen. Glücklicherweise macht es auch mit den meisten Menschen Spaß zu arbeiten, genau wie mit ihren Hunden. Aber während wir das Lernverhalten beim Hund kennen und akzeptieren, ärgern wir uns häufig über die menschliche Hälfte des Paares.

Machen wir uns nichts vor, wir sind auch nur Menschen und jeder von uns hat bestimmte Persönlichkeitstypen und bestimmte Themen, die ihn zur Weißglut treiben. Ganz egal, wie ruhig jemand normalerweise ist oder wie positiv das Training auch gestaltet sein mag, es gibt zwangsläufig für jeden Trainer, der mit Menschen arbeitet, persönliche Herausforderungen.

Wenn Besitzer erst um Hilfe mit ihren Hunden bitten, haben sie einen Punkt erreicht, an dem sie ein Problem nicht mehr allein bewältigen kön-

nen. Sie fühlen sich möglicherweise frustriert, verärgert oder hilflos. Sie glauben vielleicht sogar, dass sie das Problem irgendwie selbst verursacht haben. Fälle, die mit ernststen Themen wie zum Beispiel Aggression zu tun haben, können für den Besitzer emotional besonders schmerzvoll sein. Wenn Sie derjenige sind, der um Hilfe gebeten wird, kann die Art und Weise, wie Sie darauf antworten, nicht nur große Auswirkungen auf die Gefühle der Person haben, sondern auch darauf, ob der Hund letztendlich die Hilfe bekommt, die er benötigt.

Stellen Sie sich vor, jemand, der sich schon sehr schlecht fühlt, bekommt zu hören: »Haben Sie etwa wirklich gedacht, es hilft, wenn Sie an Buddy herumreißen, wenn er zu anderen Hunden hinzerrt? Kein Wunder, dass es schlimmer geworden ist!« Im Gegensatz zu: »Ich kann verstehen, dass Sie das stört. Prima, dass Sie den ersten Schritt in die richtige Richtung gemacht und Hilfe gesucht haben. Nach dem zu urteilen, was Sie mir erzählt haben, klingt es so, als ob das Problem zu lösen wäre.« Die erste Antwort lässt den Kunden sich noch schuldiger und hoffnungsloser fühlen, während die zweite Hoffnung und Unterstützung anbietet.

Obwohl ein Abschluss oder ein Hintergrund in Psychologie oder Sozialarbeit helfen kann, ist er nicht zwingend notwendig, um effektiv mit Kunden umgehen zu können. Manche Trainer können das intuitiv. Aber auch wenn das bei Ihnen nicht der Fall ist, können Sie Ihre Fähigkeiten zum Arbeiten mit Menschen genauso verbessern wie die zum Arbeiten mit Hunden. Als Hundetrainer sind wir schließlich Verhaltensbeobachter. Wir registrieren ständig die Körpersprache des Hundes, schätzen Stresslevel ab und passen Programme dementsprechend an. Wir haben Erfolg, indem wir bewährte Trainingsmethoden anwenden und die Programme auf jeden Hund individuell zuschneiden. Es gibt keinen Grund, warum wir die gleichen Fähigkeiten und Techniken nicht genauso bei unseren menschlichen Schülern anwenden sollten.

Natürlich gibt es sehr viel mehr über den Umgang mit Menschen zu wissen, als es ein einziges Buch abdecken könnte. Neben dem Basiswissen habe ich mich auf solche Dinge konzentriert, die für uns als Trainer wichtig sind, einschließlich schwieriger Persönlichkeitstypen, allgemeinen schwierigen Situationen und des Umgangs mit Kindern und Familien. Zwischendurch habe ich einige Erzählungen und eigene Erfahrungen eingefügt. Einige von ihnen beschreiben, wie man es richtig machen sollte, andere sind Beispiele dafür, wie man es nicht tun sollte. Ich gebe zu, dass ich viel aus Fehlern gelernt habe. Es ist sinnvoll, jede Trainingsinteraktion mit Hunden oder Menschen als mögliche Lernerfahrung anzusehen – für sie und für uns.

Egal, ob Sie privat Einzelstunden geben oder mit Gruppen arbeiten, ich hoffe, dass Sie dieses Buch einerseits unterhaltsam, aber auch hilfreich finden für Ihre eigene Laufbahn als Hundetrainer ... äh Menschentrainer.

»Zusammenkommen ist der Anfang.
Zusammenhalten ist Fortschritt.
Zusammenarbeiten ist Erfolg.«

Henry Ford

SCHÖN, SIE KENNEN ZU LERNEN!

Stellen Sie sich vor, dass jemand, den Sie noch nie gesehen haben, zu Ihnen nach Hause kommt. Dieser Fremde beurteilt die Intelligenz und das Verhalten Ihres Hundes und damit auch Ihre Intelligenz und Ihr Verhalten. Vielleicht nimmt er sogar Notiz von Ihren Fähigkeiten zur Haushaltsführung – oder dem Mangel daran.

Und nebenbei wird von Ihnen erwartet, dass Sie etwas Neues lernen und es beim ersten Mal auch vor diesem Fremden üben. Sie sind besorgt, ob Sie das alles schaffen? Vielleicht klingt es eigenartig, aber genau so fühlen sich viele Kunden, wenn ein Trainer das erste Mal zu ihnen nach Hause kommt.

Wenn jemand einen Trainer anruft, dann tut er es mit dem Eingeständnis, professionelle Hilfe zu benötigen. Schon das allein kann einige Besitzer emotional vorbelasten. Dann gibt es diejenigen, die schon schlechte Erfahrungen mit vorangegangenen Trainern oder insgesamt mit dem Hundetraining gemacht haben. Manche Besitzer haben Angst, dumm zu wirken oder Fragen falsch zu beantworten, während andere befürchten, dass ihr Hund etwas Peinliches anstellt.

Versuchen Sie in jedem Fall, dem Kunden diese Befangenheit zu nehmen. Genau wie wir ohne eine vorherige Begrüßung und ein kurzes Kennenlernen nicht sofort beginnen würden, mit dem Hund zu arbeiten, sollten wir auch den Kunden nicht sofort mit Fragen bombardieren, ohne eine erste Verbindung herzustellen.

Der erste Eindruck

Beziehungen beginnen mit dem ersten Eindruck, der freundlich und professionell sein sollte. Seien Sie pünktlich und erscheinen Sie in angemessener Kleidung. Ein sauberes T-Shirt und Jeans ohne Löcher und Flecken sind in Ordnung. Ein mit Ihrem Firmenlogo bedrucktes T-Shirt oder Polo-shirt wäre noch besser. Sie sollten sauber, frisch und voller Tatendrang wirken. (Das gilt sowohl für Einzeltraining als auch für Gruppenkurse.) Wenn sich die Tür öffnet, schauen Sie dem Menschen in die Augen, lächeln Sie und schütteln entschlossen ihre oder seine Hand, während Sie ihn oder sie mit »Hallo ..., schön Sie zu sehen. Ich bin ...« begrüßen. Falls der Hund dabei ist und nervös oder aggressiv erscheint, dann erklären Sie, warum Sie Ihrem Kunden lieber nicht die Hand schütteln.

Ich fühl' mich ganz entspannt ...

Wenn Hunde gestresst sind, nehmen sie weniger Informationen auf und lernen schlechter. Das gilt genauso für Menschen. Es ist wichtig, nicht nur ein Verhältnis aufzubauen, sondern den Kunden dazu zu bringen, sich zu entspannen. So kann man ihm helfen, Informationen zu verstehen und zu behalten und die Chancen erhöhen sich, auf Fragen ehrliche Antworten zu bekommen.

Je nach Persönlichkeit hat jeder eine andere Art, die Anspannung beim Kunden zu lösen. Ich selbst benutze oft Humor. Wenn Mary sich, während ich eintrete, für die Unordnung im Haus entschuldigt, antworte ich, »Sie sollten mal sehen, wie es bei mir aussieht – dagegen sieht es bei Ihnen aus wie in Schöner Wohnen!« Wenn Dave sich für Goldies übertriebene Begrüßung entschuldigt, könnte ein, »Ah, Goldie erinnert mich gerade daran, woran wir arbeiten müssen. Danke Goldie!« ein Lächeln hervorlocken. Gezwungener Humor wird keinem helfen, aber wenn er sich anbietet, dann nutzen Sie das.

»Was für ein entzückendes Porzellanschweinchen!«

Eine andere Möglichkeit, Kunden die Befangenheit zu nehmen, sind Komplimente. Oft komme ich in Wohnungen, bei denen es mir nicht schwer fällt, so etwas zu sagen wie »Ihr Zuhause ist wunderschön!« Oder vielleicht ist die Bluse der Kundin einen Kommentar wert. (Als männlicher Trainer sollten Sie allerdings bei weiblichen Kunden vorsichtig mit Kommentaren zum äußeren Erscheinungsbild sein, um sie nicht in die Defensive zu drängen.) Versuchen Sie, nicht zu lügen, aber lassen Sie die Menschen wissen, dass es etwas gibt, das Sie an ihnen, ihrem Haus oder ihrem Hund mögen.

Da die meisten Hundetrainer Hunde lieben, sollte es nicht allzu schwer sein, etwas Nettes an Goldie zu finden. Ein Kompliment lässt den Kunden von Anfang an wissen, dass Sie auf seiner Seite stehen und hilft ihm, sich zu entspannen. Nach dem Begrüßen eines besonders lebenswerten, um Sie herum wedelnden Fellbündels würde ich den Kunden anlächeln und sagen »Ah ja, ich sehe das Problem. Ihr Welpen leidet offensichtlich an extremer Niedlichkeit!« Oder vielleicht ist auch ein rassespezifischer Kommentar angebracht: »Es ist wirklich traurig, dass Pit Bulls so einen schlechten Ruf haben. Dabei sind sie so ausgeglichen und anhänglich.«

Aber wie schon gesagt – sagen Sie nur Dinge, die Sie auch wirklich ernst meinen.

Die Beziehung aufrechterhalten

Wenn das Verhältnis einmal aufgebaut ist, ist es wichtig, es von Termin zu Termin auch aufrechtzuerhalten. Die Kunden müssen sich immer sicher sein, dass Sie zuhören und aufpassen. Vielleicht haben sie in der letzten Trainingsstunde erwähnt, dass Klein-Susi sich nicht wohlfühlt oder dass

Bobby für eine wichtige Prüfung gelernt hat. Möglicherweise war die Familie im Urlaub oder die Mutter musste operiert werden. Was immer es ist, wenn es nicht zu persönlich ist, dann lassen Sie es in der nächsten Stunde mit einfließen. Wie war der Urlaub? Fühlt Susi sich besser? Wie ist Bobs Prüfung gelaufen?

Wenn Sie (genau wie ich) solche Dinge schnell vergessen, dann schreiben Sie sie mit auf die Kundenkarteikarte oder wo auch immer Sie sich Notizen zur Stunde machen. Solche persönlichen Aufmerksamkeiten geben den Kunden das Gefühl, dass Sie sich etwas aus ihnen machen – und das sollten Sie auch! Ein gutes Verhältnis sichert die zukünftige Zusammenarbeit und Erfolge beim Training.

»Höre aufmerksam zu, wenn Menschen reden.
Die meisten Menschen hören niemals zu.«

Ernest Hemingway

»Das Einzige, das einen davon abhalten kann, die Wahrheit zu
finden, ist zu glauben, man kenne sie schon.«

Chuck Missler

SCHREIBEN SIE GESCHICHTE: DIE BESTANDSAUFNAHME

So bauen Sie die Bühne auf

Es ist wichtig, dass die Kunden während des Einführungsgespräches entspannt, aber konzentriert bleiben. Um das zu erreichen, vermeiden Sie möglichst alle Störungen. Schlagen Sie vor, den Anrufbeantworter einzuschalten. Falls der Fernseher an ist, bitten Sie darum, ihn auszuschalten. Wenn es so aussieht, als könnte der Kunde seine kleinen Kinder nicht davon abhalten, zu lärmern oder Sie dauernd zu unterbrechen, fragen Sie, ob die Kinder möglicherweise in einem anderen Raum ein Video ansehen, ein Spiel spielen oder ihre Hausaufgaben machen könnten, während Sie sich unterhalten. Sie könnten sogar etwas mitbringen, was sie beschäftigt, zum Beispiel »Von-Punkt-zu-Punkt« Bilder oder Bilder zum Ausmalen.

Wenn die Kinder alt genug sind, um mitzuhelfen und Fragen beantworten zu können, umso besser. Lassen Sie sie dableiben. Vielleicht können sie wertvolle Angaben machen, und wenn sie interessiert sind, sollten sie auch am Trainingsprozess beteiligt werden. Sicherlich hatte jeder Trainer schon einmal dieses »Kindermund tut Wahrheit kund«-Erlebnis, als das Kind mit der Schlüsselinformation herausplatze, die Mutter oder Vater nie erwähnt hätten!

Einige Trainer bevorzugen es, wenn der Hund beim Einführungsgespräch anwesend ist, weil man so durch die Beobachtung der Interaktionen von Hund und Halter wertvolle Informationen sammeln kann. Ein weiterer Vorteil ist die Gelegenheit, heimlich das Verhalten des Hundes zu bewerten, während er sich unbeobachtet fühlt.

Wenn der Hund Sie oder den Besitzer aber zu sehr ablenkt, lassen Sie ihn währenddessen woanders. Einige Trainer tun das nicht nur, weil es die Ablenkung minimiert, sondern auch, weil einige Besitzer sich gehemmt fühlen, über die Probleme des Hundes zu sprechen, wenn dieser anwesend ist. Stellen Sie sich vor, Sie hören gerade die Geschichte eines Hundes, der jemanden gebissen hat – ein emotional geladenes Thema für jeden Besit-

zer. Möglicherweise bekommen Sie nicht alle Details zu hören, wenn der Hund zusammengekringelt vor den Füßen des Besitzers liegt und diesen anheimelnd anschaut.

Verstehen Sie mich?

Um hilfreiche Informationen zu dem Problem zu bekommen, ist die Art und Weise des Zuhörens wichtig. Seien Sie aufmerksam, wenn Ihr Kunde etwas sagt. Lassen Sie Ihre Aufmerksamkeit nicht abschweifen – Sie könnten ein wichtiges Stück Information verpassen. Ermuntern Sie Ihren Kunden, sich zu öffnen, indem Sie ihm zeigen, dass Sie ihm zuhören. Lehnen Sie sich leicht nach vorn, konzentrieren sich auf den Sprecher, nicken und murmeln ein leises »Mmm-hmm«, wenn es angebracht ist. Unterbrechen Sie nicht! Wenn der Kunde etwas erwähnt, das Sie noch genauer wissen wollen oder Sie auf eine mögliche Lösung bringt, merken Sie es sich und kommen darauf zurück, wenn die Person zu Ende gesprochen hat.

Es ist überaus wichtig, dass Sie nicht wertend erscheinen, während Sie zuhören. Auch wenn Sie vielleicht über das, was Sie da hören, entsetzt sind – vermeiden Sie, so zu wirken oder noch schlimmer, Ihre Missbilligung in Worte zu kleiden. Wenn ich jemanden frage, was er bisher unternommen hat, um das Bellproblem zu lösen und die Person antwortet, »Er trägt den ganzen Tag lang ein Stromreizgerät«, werde ich der Person nicht an den Hals springen, unabhängig davon, ob ich Stromreizgeräte verwende oder überhaupt billige. Stattdessen sage ich leichthin, »Ich werde später noch auf andere Methoden zurückkommen, die wirksamer sind« und mache weiter.

Egal, welche grauenhaften Dinge Ihnen erzählt werden (und wir haben alle einige wirklich schlimme Sachen gehört), Sie müssen ein Pokerface aufsetzen. Wenn der Kunde denkt, dass Sie missbilligen, was er tut oder ihn nicht leiden können, werden Sie keine ehrlichen Antworten mehr bekommen. Ich habe unzählige Kunden, die, wenn sie gefragt wurden, wo ihr Hund schläft, sich furchtbar gewunden haben, bevor sie zögernd antworteten »Im Bett?« – als ob sie erwarten, getadelt zu werden. Sie sind sehr erleichtert, wenn ich dann lache und ihnen erzähle, dass das in Ordnung ist und ich ihnen nicht sagen werde, dass ihr Hund nicht im Bett schlafen darf. (Wenn es sich um ein Dominanz-Aggressions-Problem handelt, oder es einen anderen Grund gibt, warum der Hund nicht im Bett schlafen sollte, dann sage ich das natürlich.) Das möglichst vollständige Aufnehmen des Problems ist nichts anderes als reine Faktensuche. Bleiben Sie neutral, bauen Sie die Befürchtungen Ihrer Kunden ab und helfen Sie ihnen, sich zu entspannen und sich zu öffnen.

Gibt es sonst noch etwas?

Manchmal erinnert das Suchen nach brauchbaren Informationen ein bisschen an Detektivarbeit. Stellen Sie sich vor, Sie haben sich nach der Reak-

tion des Hundes erkundigt, wenn er andere Hunde trifft und der Kunde antwortet »Er rastet einfach aus«. Heben Sie dann die Augenbrauen, murmeln ein bedeutungsvolles »hmm« und schreiben sich auf »Rastet einfach aus«? Natürlich nicht. Sie bitten den Kunden, genau zu definieren, was das bedeutet. »Ausrasten« kann für den einen bedeuten »freudig mit dem Schwanz wedeln und versuchen, zu den anderen Hunden zu kommen, um mit ihnen zu spielen« und für den anderen heißt es vielleicht »nach vorn schnappen, böse knurren und versuchen, andere Hunde zu verletzen«.

Geben Sie nichts auf allgemeine Feststellungen. »Er hat viel Beschäftigung« kann heißen, dass der Hund seine Tage allein im Garten verbringt und der Besitzer denkt, er unterhält sich dort mit Herumrennen selbst. An diesem Punkt würden Sie fragen, was genau der Besitzer mit seinem Hund macht. Wird mit dem Hund spazieren gegangen? Wenn ja, wie oft? Wie lange? In welchem Tempo? Ermüden die Spaziergänge den Hund? Wirft ihm jemand den Ball? Spielt er mit anderen Hunden? Spielen die Kinder mit dem Hund im Garten? Sie sehen, wo ich hin möchte. Sie können sehr viel bessere Tipps geben, wenn Sie genaue, ausführliche Informationen haben, mit denen Sie arbeiten können.

Einige Fragen sollten absichtlich offen gelassen werden. Anstatt beispielsweise zu fragen »Wirkte Rusty angespannt oder ängstlich, als der Klempner hereinkam?« (Einspruch! Dem Zeugen wird die Antwort in den Mund gelegt!), würden Sie besser formulieren: »Wie sah Rustys Reaktion aus, als der Klempner hereinkam?« Wenn die Antwort zu allgemein ist, wie zum Beispiel »Er schien erschrocken«, versuchen Sie es weiter mit anderen gleichartigen Fragen: »Können Sie beschreiben, was Sie mit erschrocken meinen? Was hat Rusty getan, dass Sie diesen Eindruck bekommen haben?« Wenn der Kunde immer noch keine genauen Antworten gibt, machen Sie weiter mit Fragen, die eine genaue Antwort verlangen. Sie könnten fragen, ob Rusty gebellt hat, sich zusammengekauert hat, ob seine Nackenhaare hoch standen oder ob er sich auf die Tür zu oder davon weg bewegt hat. Hat er sich geduckt und/oder klein gemacht, waren seine Ohren nach vorn oder nach hinten gerichtet? Ihr Kunde wird nicht alle Antworten wissen, da solche Situationen sehr schnell ablaufen und ein normaler Mensch nicht geübt ist, kleinste Details der hündischen Körpersprache und des Verhaltens zu beobachten. Trotzdem werden diese Vorgaben zu Antworten führen, die hilfreiche Informationen enthalten.

Einige Fragen sollten von Anfang an sehr genau und detailliert sein. Wenn es zum Beispiel ums Futter geht, sollten Sie fragen, welches Futter der Hund frisst, wie oft am Tag er gefüttert wird, wann er gefüttert wird, wo er frisst, ob er alles auffrisst, was im Napf bleibt und ob der Napf danach weggestellt wird. Vergleichen Sie die Brauchbarkeit dieser Antworten mit dem einfachen Wissen, dass der Hund zweimal am Tag mit Trockenfutter gefüttert wird. Was, wenn das Getreide in diesem speziellen Hundefutter

von geringer Qualität ist und das Verhalten des Hundes beeinflusst? Was, wenn er zweimal am Tag gefüttert wird, nicht ordentlich frisst und das Futter stehen bleibt? Wenn das Futter ständig zugänglich ist, ist es für den Hund weniger wichtig. Dies sind alles relevante Informationen, die beeinflussen, wie Sie weiter vorgehen.

Ah, eins noch ...

Egal, wie gründlich Ihre Fragen auch waren: Wenn das Thema abgeschlossen ist, ist es gut noch einmal zu fragen »Gibt es noch etwas, dass Sie mich wissen lassen wollen?« Auf diese Art werden manchmal unwahrscheinlich hilfreiche Informationen aufgedeckt. Vielleicht enthalten genau diese auch den Schlüssel zum Verhaltensproblem des Hundes. Sogar obwohl ich eine Menge futterspezifischer Fragen gestellt hatte, könnte dieses »gibt es noch etwas« hervorlocken, dass »wenn Minni das Futter nicht frisst, das ich ihr anfangs runterstelle, gieße ich noch etwas Bratensaft darüber und wenn sie es immer noch nicht frisst, gebe ich ihr einige Stückchen gebratenes Hühnchen«. Diese vielsagende Antwort beinhaltet wertvolle Informationen über die Hund-Besitzer-Beziehung.

Obwohl Sie die »Gibt es noch etwas«-Frage am Ende jedes Themas gestellt haben, ist es sinnvoll, sie noch einmal ganz am Ende der Datenaufnahme zu stellen. Fragen Sie, ob es noch irgendetwas gibt, das unerwähnt geblieben ist und für Sie wichtig zu wissen wäre. Wie schon gesagt – so können wertvolle Informationen aufgedeckt werden.

Jetzt, wo Sie das Problem aufgenommen und eine Beziehung zu Ihrem menschlichen Trainingsobjekt aufgebaut haben, machen wir mit einigen konkreten Techniken zum »Menschentraining« weiter.

»Egal, wie gut Ihre Absichten sind, egal, wie sicher Sie sich sind und egal, wie wichtig Ihnen das ist – Sie werden sie niemals in die Wirklichkeit umsetzen können, wenn es niemand gibt, der sich daran beteiligt und es schafft, die notwendigen Schritte zu wagen.«

Kate White

»Freundliche Worte mögen kurz und schnell gesagt sein, aber ihr Echo klingt endlos nach.«

Mutter Theresa

GRUNDLEGENDE MENSCHEN- TRAININGSTECHNIKEN

Behandeln Sie Ihre Kunden wie Hunde

Gute Trainer wenden Grundprinzipien wie Geduld und Konsequenz an, wenn sie mit Hunden arbeiten. Großartige Trainer wenden diese Dinge bei Hunden und Menschen an. Schließlich lehren wir im Grunde, wie Menschen ihre Hunde trainieren sollen. Wie oft gab es während des Trainings schon die Situation, dass ein Besitzer plötzlich lachte und ausrief »Sie trainieren ja mich!«

Und das ist sehr wahr! Im Folgenden finden Sie grundlegende Prinzipien für das Trainieren des zweibeinigen Parts.

Arten des Lernens

»Erzähl es mir und ich werde es vergessen. Zeige es mir und ich werde mich erinnern. Beteilige mich und ich werde lernen.«

Chinesisches Sprichwort

Jeder hat seine eigene Art zu lernen. Einige Menschen hören sich neue Informationen lieber an. Andere sind visueller und bevorzugen es, etwas zu lesen oder gezeigt zu bekommen. Wie Volhard und Fisher in ihrem Buch »Teaching Dog Obedience Classes« (siehe Anhang) ausführen, hat »die Forschung gezeigt, dass sich der durchschnittliche Mensch nur an 10% des Gehörten korrekt erinnert.« Stellen Sie sich vor, was Ihre Schüler sich merken würden, wenn Sie nur Vorträge hielten. Können Sie sich bildlich vorstellen, wie Sie das »Platz-Bleib« nur in Worten beschreiben und erwarten, dass Ihre Schüler es verstehen? Die Autoren führen weiter aus, dass das »Hinzufügen von Demonstrationen die Merkfähigkeit auf ca. 35% stei-

gert und das wirkliche Tun auf ca. 50%.« Auch wenn es nichts gibt, was wir tun können, um zu garantieren, dass alle Teilnehmer die Informationen verstehen und behalten, können wir es doch so gestalten, dass sie die größte Aussicht auf Erfolg haben. Klingt das bekannt? Menschen- und Hundetraining haben vieles gemeinsam.

Wenn wir eine neue Übung beibringen wollen, ob nun in einer Privatstunde oder vor der Gruppe, erklären wir, was wir tun. Egal, wie gut Ihre Erklärungen und Vorführungen sind, sie sind für Ihre Kunden kein Ersatz dafür, es selbst zu tun und die Bewegung zu üben. Machen wir uns doch nichts vor, ein dreifacher Axel sieht einfach aus, wenn Katharina Witt ihn macht, aber ich bezweifle, dass jemand von uns ihn beim ersten Versuch hinbekommt – egal, wie oft wir ihn vorher gesehen haben.

Ich habe Gruppenkurse und Einzelstunden beobachtet, bei denen ein ansonsten exzellenter Trainer voraussetzte, dass die Besitzer seine Erklärungen verstanden und die Übung durchführen konnten, ohne sie es ein einziges Mal selbst probieren zu lassen. Egal, wie viel Kopfnicken und »Mmm-Mmm«-Gemurmel es bei Ihrer Demonstration gibt, Sie müssen die Kunden die Übung selbst versuchen lassen. Ansonsten haben Sie keine Gelegenheit, konstruktive Hinweise zu geben und sie oder ihre Hunde gewöhnen sich vielleicht Fehler an. Wenn mehr als ein Familienmitglied mit dem Hund arbeitet, lassen Sie es jede Person versuchen, so dass Sie individuelle Hinweise und Instruktionen geben können.

Arbeiten Sie in kleinen Schritten

Wie der Trainer Bob Bailey sagt, ist Training eine mechanische Fähigkeit. Wir Trainer haben die Gelegenheit zu hundert oder tausend Wiederholungen und lernen dadurch, bestimmte Trainingssequenzen sehr präzise auszuführen. Hundebesitzer sagen zu uns oft »Es sieht so einfach aus, wenn Sie das machen!« Der Trick ist, niemals zu vergessen, wie sich die Übung anfühlte, als Sie sie zum ersten Mal gemacht haben.

Ich gehe davon aus, dass jeder Trainer regelmäßig eine neue Fähigkeit lernt.

Vor kurzem habe ich an einem Bauchtanzkurs teilgenommen. Wer konnte ahnen, dass es so schwer ist, den oberen Teil des Körpers in eine Richtung zu bewegen, wenn sich der untere Teil des Körpers in eine völlig andere Richtung dreht? Ich fühlte mich mehr als nur ein bisschen dämlich und zeitweise auch frustriert. Auf jeden Fall gab es mir jedoch ein ganz neues Verständnis für Kunden, die versuchen, Clicker, Leine und Leckerchen zu jonglieren.

Genauso wie Hunde können auch Menschen besser lernen, wenn das Verhalten in kleine Schritte zerlegt wird. Während es viele von uns sehr genau nehmen mit dem Zerlegen einer Übung in kleine Schritte, damit der Hund Erfolg haben kann, ignorieren sie die menschliche Lernkurve. Lassen

Sie es uns für unsere Schüler einfach machen! Wenn Anna Schwierigkeiten hat, gleichzeitig richtig zu klicken, Roxy das Leckerchen zu geben und die Leine zu halten, stehen Sie nicht da und sehen zu, wie sie sich abmüht. Schlagen Sie ihr vor, dass sie die Leine hält und sich auf das Timing beim Klicken konzentriert und Sie die Leckerchen austeilen. Helfen Sie ihr, bis sie es raus hat und allein damit klar kommt.

Wenn Dan versucht, Rudy zum ersten Mal ein Halti umzulegen, zerlegen Sie den Vorgang in kleine Schritte. Bringen Sie ihm als Erstes bei, wie es aufgesetzt wird. Dann zeigen Sie ihm das Befestigen der Riemen um den Kopf herum. Wir müssen unseren Kunden Vertrauen geben, was automatisch geschieht, wenn wir ihnen kleine Aufgaben stellen, die leicht auszuführen sind.

Vor kurzem hatte ich eine Kundin, die ich hier Rhonda nenne. Wir brachten ihrem Deutschen Schäferhund Hannah gerade bei, auf verbale Signale zu reagieren, damit sie ihre Fährte verlässt und zu Rhonda zurückkommt, egal, was um sie herum gerade passiert. (Wir hatten Hannah, das »Warte« und »Komm« schon beigebracht.) Die Übung begann damit, dass Rhonda eine lange Leine festhielt und Hannah erlaubte, sich etwas von ihr zu entfernen. Sie sollte dann mit deutlicher (fester) Stimme »Warte« sagen. Wenn Hannah stehen blieb, sollte Rhonda sofort freundlich und enthusiastisch »Hannah, Komm« rufen und Hannah sollte zu ihr rennen. Wir gingen diese Anweisungen sorgfältig durch, ich zeigte es ihr einige Male und Rhonda sagte, dass sie es verstanden hätte.

Als Rhonda es das erste Mal versuchte, ließ sie Hannah etwas laufen und sagte dann »Hannah, Warte!« Ich erinnerte sie an die richtige Reihenfolge der Worte. Beim zweiten Mal machte sie das gleiche wieder, erkannte ihren Fehler jedoch. Weitere zwei Wiederholungen bewiesen, dass Rhonda, obwohl sie bemerkte, was sie falsch machte, es scheinbar nicht schaffte, die Wörter korrekt wiederzugeben. Am Ende lachte sie und ich lachte mit ihr. (Es ist gut mit den Kunden zu lachen – Lachen verringert die Spannung – aber lachen Sie nie *über* den Kunden.) An diesem Punkt wäre es nicht ausreichend gewesen, es einfach noch einmal zu erklären, also haben wir es in kleinere Schritte zerlegt. Ich fragte Rhonda, ob ich Hannahs Leine nehmen könnte. Nebenbei bemerkt ist es sehr unhöflich, dem Kunden einfach die Leine aus der Hand zu reißen. Fragen Sie immer um Erlaubnis. (Manchmal strecke ich einfach meine Hand aus und sage »Darf ich um diesen Tanz bitten?« Ich bin eben albern. Aber lieber albern, als unhöflich.)

Um auf Rhonda zurückzukommen ... ich hielt die lange Leine und ließ Hannah ohne vorhandene Ablenkungsmöglichkeit ein paar Meter von Rhonda weggehen. Dann sollte Rhonda Hannah zu sich rufen. »Hannah, Komm!« rief sie. Hannah flog zu ihr. Perfekt! Wir wiederholten das einige Male. Dann gab ich Rhonda die lange Leine und sagte ihr, dass sie sich

ausschließlich auf das »Warte« konzentrieren soll. Als Hannah sich etwas entfernt hatte, rief Rhonda »Warte«. Sofort sagte ich »Jetzt ruf sie« und Rhonda tat es und zwar absolut richtig. In den folgenden Wiederholungen schaffte sie die ganze Sequenz fehlerlos. Erfolg!

Egal wie gut Sie als Ausbilder sind, es ist unvermeidlich, dass manche Kunden beim Versuch, etwas Neues zu lernen, frustriert sind. Ich erinnere die Kunden oft daran, wie viele Dinge es zu koordinieren und erinnern gab, als sie das Autofahren lernen mussten. Letztendlich bekommt man es immer hin. Wiederholungen führen dazu, dass die Muskelbewegung sich einprägt. Bewegungen und mentale Abläufe werden dadurch automatisch flüssig.

Bewerten Sie ständig die Fähigkeit Ihrer Kunden und beobachten Sie ihre Bewegungen, genau wie Sie es bei Hunden tun würden. Passen Sie Ihr Programm entsprechend an und haben Sie Geduld. Genauso wie wir nicht von einem Hund erwarten, dass er etwas beim ersten Mal richtig macht, sollten wir auch keinen sofortigen Erfolg von unseren Kunden erwarten.

Positive Bestärkung

Als Trainer, die mit positiver Bestärkung arbeiten, wissen wir um die Notwendigkeit, den Hund zu belohnen, wenn er etwas gut gemacht hat. Aber wie viele Trainer wenden das gleiche Prinzip auch auf Menschen an? Welchen Jackpot verdient ein Kunde für eine »Endlich hab ich's-Leistung« bei einer Trainingsaufgabe? (Dafür sollte es einen Preis geben, meinen Sie nicht auch?) Ein nettes Lächeln mit einem enthusiastischen »Ja, das ist es! Sie haben es raus!« kann für einen Kunden genauso belohnend sein, wie ein Hot Dog-Regen für einen Hund.

Einige Menschen brauchen mehr Bestätigung als andere. Aber jeder, egal wie viel Selbstvertrauen er besitzt, hört gerne, dass er es gut macht. Diese Lektion habe ich lange bevor ich Hundetrainer wurde gelernt. Den ersten Job, den ich je hatte, war Trainerin in einem Fitnessclub. Das war zu meiner Teenagerzeit, als Jeans noch Arbeitshosen genannt wurden und Aerobic noch Gymnastik hieß (okay, ich bin uralt). Zu meinen Pflichten gehörte es, die Frauen durch die jeweiligen Übungen zu führen, ihnen zu zeigen, wie die Geräte anzuwenden sind und sie zu unterstützen.

Nie habe ich vergessen, was wir Ausbilder tun sollten, wenn eine Teilnehmerin die Übung falsch machte. Wir durften sie niemals korrigieren, sondern sollten positive Vorschläge machen. Statt zu meckern »Das ist falsch, Dolores!« sollten wir sagen »Sehr gut, Dolores! Und beim nächsten Mal lass uns versuchen, die Stange noch etwas langsamer runter zu lassen.« Diese Anweisung hat sich bei mir eingeprägt. Nicht nur, dass dieses »Lass uns versuchen« auf positive Art formuliert wurde, es führte auch dazu, dass ein Zusammengehörigkeitsgefühl entstand und man die Lösung zusammen finden würde.