

DAS KUNDENGESPRÄCH

Das personenzentrierte Gespräch ist die Grundlage jeder Therapie. Im Gespräch werden die Themen und Anliegen geklärt, die dem Klienten oder der Klientin am Herzen liegen. Der Klient soll sich ernstgenommen fühlen. Auf die Anliegen ist wertfrei einzugehen. Die eigene Meinung zum Thema wird zurückgestellt.

Die Innere Haltung

Dabei gehen wir aus von einer Haltung der **unbedingten Wertschätzung**. Sie ermöglicht es dem Kunden, offen und frei über eigene Belastungen, Probleme und Erwartungen zu sprechen.

Wir nehmen auch eine **bewertungsfreie Haltung** ein: Alles ist willkommen und darf ausgesprochen werden. Es steht uns nicht zu, irgendetwas davon abzulehnen oder abzuwerten.

Wir gehen von dem Grundsatz aus, dass jeder Mensch zu jedem Zeitpunkt seines Lebens das tut, was ihm gerade möglich ist zu tun. Auch wenn sich später etwas als Fehler oder Versagen darstellt, war es in diesem Moment nicht möglich, etwas anders zu machen, sonst hätte man es anders gemacht. Darum gibt es nichts, was wir an anderen oder an uns selbst grundsätzlich verurteilen müssten.

Was erwartet der Kunde von uns?

Die Erwartungen können ganz unterschiedlich sein und sollten als erstes genau abgeklärt werden. Folgendes ist möglich wobei die letzteren 2 nicht realistisch sind und daher zurückgewiesen werden müssen.

- Der Kunde möchte eine Behandlung (soll auf einmal wieder gut sein) und keine Therapie.
- Der Kunde möchte eine 2. Meinung, ev, zum Tierarzt.
- Der Kunde möchte eine Lösung seines Problems. Dies kann auch indirekt mit dem Tier zu tun haben.
- Der Kunde macht sich Sorgen und möchte Zuversicht und Ruhe.
- Der Kunde möchte dem Tier was Gutes tun.
- Der Kunde verdrängt sein eigenes Problem. Das Tier wird zum Ersatz.
- Der Kunde möchte nicht zum Tierarzt.

Was von uns gefordert wird?

- Zuhören
- Einfühlungsvermögen (Schwingungsebene herstellen)
- Realistisches Einschätzen der Lage Tier und Besitzer
- Fachkompetenz
- Verständnisvolles
- Eventuell KEINE Lösungsvorschläge
- Positiv zureden
- Positives Mindset

Wir gehen davon aus, dass kein Mensch dem eigenen Tier Schaden zu fügen will. Vieles geschieht unwissend und unbewusst.