

# Teamwork zum Wohl der Tiere

## Konfliktmanagement im Pferdebetrieb

Wer Pensionspferde hält, weiß, wie anspruchsvoll die Kundschaft mitunter sein kann. Zum Tagesgeschäft gehört neben der Stallarbeit auch der Umgang mit Einstellern, die oft unterschiedliche Vorstellungen und Ansichten haben. Konflikte zu vermeiden und entstandene Konflikte zu meistern, ist daher für einen Stallbetreiber existenziell.

Das Heu ist zu staubig, der Reitplatz zu uneben, die Haferration zu knapp – die Liste an Reklamationen von Einstellern ist lang. Manchem geplagten Stallbetreiber mag es so vorkommen, als wären die Pferdebesitzer nie zufriedenzustellen. In dieser Situation kann es helfen, sich die Realität vor Augen zu halten: Meist sind es nur einzelne Personen, die etwas zu beanstanden haben, während die überwiegende Mehrheit zufrieden ist. Leider sind die Unzufriedenen oft am lautesten und die Zufriedenen sparsam mit Lob. Aber zur Wahrheit gehört auch: Nicht alle, aber manche Reklamationen sind berechtigt.

„Einsteller verbringen viel Zeit auf dem Betrieb – zehn bis 20 Stunden pro Woche“, weiß Dr. Volker Segger. „Da gibt es viele Konfliktmöglichkeiten.“ Der Berater für Pferdebetriebe hat schon viel mit betroffenen Pensionsstall-Betreibern gesprochen. Seiner Erfahrung nach sind Pferdebesitzer eine anspruchsvolle Klientel, weil das Pferd für sie nicht nur Sport- und Freizeitpartner ist, sondern teilweise sogar als Familienmitglied angesehen wird: „Sie verzichten aus finanziellen Gründen auf andere Hobbys oder Urlaub, dann soll aber für das Pferd auch alles perfekt sein.“

Segger erklärt, dass Einsteller über viel theoretisches Wissen aus Pferdezeitschriften und dem Internet verfügen, aber nicht immer auch die praktischen Hindernisse kennen, die einer perfekten Pferdehaltung entgegenstehen können. Dass zum Beispiel bei nassem Wetter die Grasnarbe kaputtgehe, wenn die Pferde auf die Koppel

dürften, oder dass es arbeitswirtschaftlich nicht möglich sei, sechsmal am Tag Heu vorzulegen, leuchtet ihnen mitunter nur schwer ein.

### Die Tür für Anliegen öffnen

Vor allem die Heufütterung führt Segger zufolge häufig zu Konflikten. Er nennt ein Beispiel: „Der Einsteller möchte für sein Pferd permanenten Zugang zu Heu, obwohl es schon zu fett ist.“ Aber auch die Einstreumenge werde häufig beanstandet. Zu Konflikten der Einsteller untereinander könne außerdem die unterschiedliche Nutzung von Halle und Reitplatz führen: „Die einen wollen reiten, andere longieren, wieder andere führen“, berichtet der Experte. Viele Stallbetreiber hingegen ärgerten sich

über das fehlende Verständnis der Einsteller für Sauberkeit am Putzplatz und den großzügigen Umgang mit der Reitplatz- oder Hallenbeleuchtung.

„Als Betriebsleiter braucht man eine positive Grundeinstellung und die Bereitschaft, sich Anliegen anzuhören“, so Segger. Beispielsweise könne ein Kummerkasten eingerichtet werden, um Rückmeldungen zu ermöglichen. Teamfähigkeit ist wichtig, um mit den Einstellern gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Auch wenn es unangenehm ist, auf die eigenen Versäumnisse hingewiesen zu werden, muss man sich immer bewusst sein, dass Einsteller Kunden sind, die eine Dienstleistung in Anspruch nehmen – nämlich das Versorgen ihrer Pferde und die Benutzung der Anlage. Dafür bezahlen sie jeden

Monat einen gewissen Betrag, und sie haben ein Recht darauf, dass die Dienstleistung so erfüllt wird, wie sie „gebucht“ wurde. Kritik sollte daher stets sachlich und nie persönlich genommen werden.

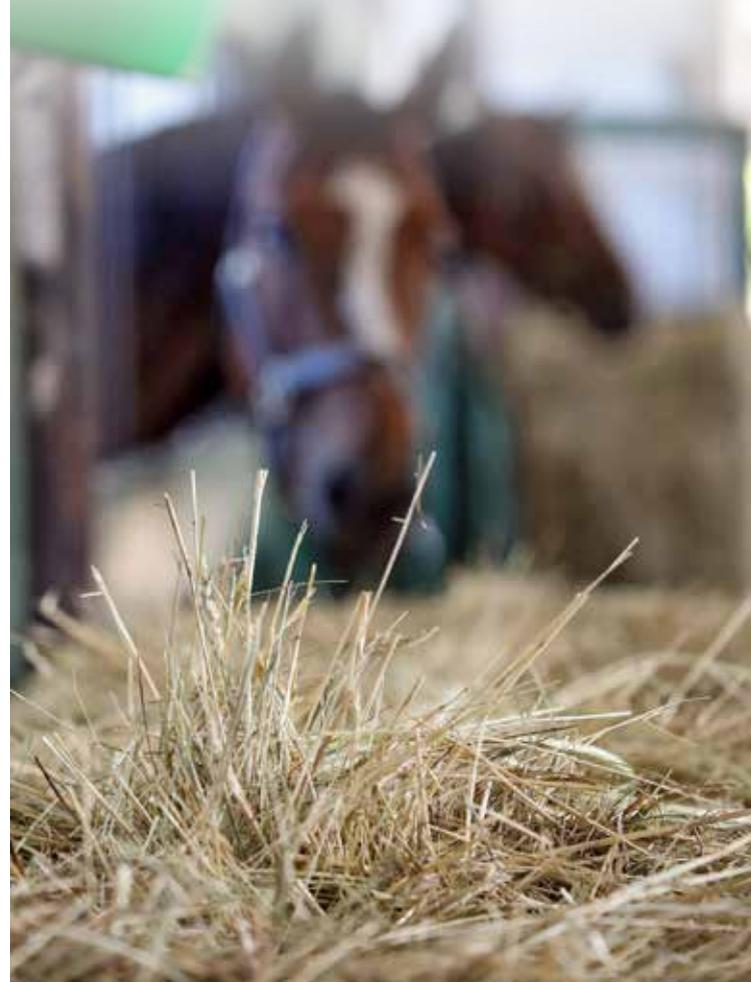
Leider werden Stallbesitzer oft bei der Stallarbeit oder zwischen Tür und Angel auf ein Problem angesprochen oder mit Wünschen konfrontiert. Man muss daher nicht sofort reagieren, sondern kann freundlich darauf hinweisen, dass man im Moment beschäftigt sei, aber auf das Anliegen zurückkommen werde. Oder man bietet einen Termin für ein Gespräch unter vier Augen an, wenn es das Thema erfordert. Ein Anliegen abzulehnen, wenn es nicht zum Konzept passt, gehört aber ebenso zur klaren Führung. Die Entscheidung muss jedoch gut begründet sein, damit der Einsteller sie nachvollziehen kann.

### Klare Regeln erleichtern den Alltag

Um Konflikten vorzubeugen, sollte man so viele Dinge wie möglich im Voraus festlegen. Dafür eignet sich besonders der Einstellvertrag. Wichtig sind Segger zufolge Angaben zu den Stallzeiten, zu Fütterung und Einstreu sowie zur Nutzung von Halle, Reitplatz und Koppeln, außerdem zu den Kündigungsfristen. „Es gibt dazu viele Musterverträge“, rät der Experte. Die Stallordnung macht darüber hinaus Vorschriften zum Umgang miteinander und zum Sauberhalten des Putzplatzes oder der Sattelkammer.

Aber egal, wie viel man regelt: Manche Einsteller legen das Regelwerk gern großzügig aus oder überschreiten sogar die Grenzen. In diesem Fall hilft nur, konsequent die Einhaltung der Regeln einzufordern. Denn ein Einsteller, der permanent gegen die Regeln verstößt, vergiftet das Stallklima ebenso, wie einer, der immer unzufrieden ist. Von solchen Kunden trennt man sich besser.

Vielleicht der wichtigste Faktor für eine harmonische Stallgemein-



Häufig haben Einsteller und Stallbetreiber verschiedene Vorstellungen davon, wie die Heufütterung erfolgen soll. Fotos: Imago

schaft ist der Betriebsleiter selbst – mit ihm steht und fällt alles. Seine Persönlichkeit sowie seine fachliche und soziale Kompetenz sind Segger zufolge entscheidend dafür, dass sich die Kunden wohlfühlen. Aus Sicht der Pferdebesitzer ist die Lage so: Sie geben ihre wertvollen Tiere in die Hände des Stallbetreibers. Daher müssen sie die Gewissheit haben, dass er über das notwendige Wissen und die entsprechende Erfahrung verfügt, sich um die Pferde zu kümmern. Das kann durch eine berufliche Ausbildung und ständige Weiterbildung sichergestellt werden.

### Geeignete Wege der Kommunikation finden

Zusätzlich gibt es den Einstellern ein gutes Gefühl, wenn die Stallbetreiber sie regelmäßig mit Informationen über ihre Tiere versorgen und melden, wenn ein Futter ausgeht oder sie Verletzungen an den Pferden bemerkt haben. Durch Fachkompetenz und Engagement für die Tiere, aber auch indem sie Regeln aufstellen, begründen und deren Einhaltung einfordern, verschaffen sie sich Autorität, findet Segger. „Stallbetreiber sollten dabei selbst mit gutem Beispiel vorangehen: die Regeln befolgen, Zusagen einhalten, pünktlich sein und den Hof sauber halten.“ Wich-



Auch unter den Einstellern können Konflikte entstehen, beispielsweise rund um die Nutzung der Reithalle.



Ein Kummerkasten kann eine gute Möglichkeit sein, die Anliegen von Einstellern entgegenzunehmen.

tig sei im Umgang mit den Pferdebesitzern auch eine professionelle Distanz und Gleichbehandlung der Kunden.

Wichtige Änderungen, die die Einsteller betreffen, sollten Stallbetreiber entsprechend kommunizieren. Das kann je nach Situation über verschiedene Wege geschehen. „Eine Einstellerversammlung ist zeitlich effektiv, birgt aber die Gefahr, dass durch Äußerungen Einzelner die Stimmung vergiftet wird“, berichtet Segger. „Einzelgespräche dagegen sind zeitaufwendig und es können ebenso Emotionen hochkochen.“

Für eine sinnvolle Variante hält er individuelle Anschreiben: Sie seien ebenso zeitlich effektiv, und der Empfänger könne erst einmal „darüber schlafen“, bevor er am nächsten Tag in Ruhe reagiere. Ob ein Brief, eine Rundmail, eine Info am Schwarzen Brett oder eine Einstellerversammlung am sinnvollsten ist, sollte individuell nach Thema und persönlichen Vorlieben entschieden werden. Auch die Sozialen Medien bieten eine Vielzahl von Kanälen, die für die Verbreitung von kleineren Informationen genutzt werden können. Ob eine WhatsApp-Gruppe, Facebook oder Doodle-Umfragen – je nach Situation kann damit die Kommunikation effizient organisiert werden.

Gisela Ehret

## Jeder Kilometer zählt

Der Schleswig-Holstein-Cup startet in die zweite Runde

Ab sofort können sich wieder Reiter, Fahrer und Spaziergänger mit Pferd für den Kampf der Landkreise anmelden. Damit möchte der Verein Reit- und Fahrwege Schleswig-Holstein die Ausreit- und Ausfahrtsaison einläuten. In diesem Jahr gibt es einige Neuerungen, doch die Grundidee bleibt.

„Monate haben wir damit verbracht, den Cup weiterzuoptimieren. Wir haben uns viele Gedanken gemacht, Abstimmungen ausgewertet, Testrunden durchgespielt und nun ist es wieder soweit: Wir präsentieren den Cup ganz neu und trotzdem mit dem altbewährten Feeling“, freut sich Stacy Bradtke. Das Vorstandsmit-

glied aus Nordfriesland erklärt: „Jeder Läufer mit Pferd oder Esel, Reiter und Kutschfahrer sammelt mit einer Tracking-App seine Kilometer im Gelände.“ Diese werden von Sonnabend, 25. Februar, bis Freitag, 30. Juni, wöchentlich an das Organisationsteam übermittelt. Im vergangenen Jahr haben 300 Teilnehmer insgesamt 83.181 km gesammelt.

Neu sei unter anderem, dass gemeinsam mit dem Verein Die FreizeitReiter aus Hessen ein Vergleichswettkampf der Bundesländer gestartet werde. Außerdem erhält nicht nur der Landkreis mit den meisten Kilometern ein Spendengeld, sondern auch der Landkreis mit den meisten Durchschnittskilometern. Weiterhin ist

das Spendengeld zweckgebunden und muss für Reit- und Fahrwege verwendet werden.

Im vergangenen Jahr gewann der Kreis Bad Segeberg den Schleswig-Holstein-Cup. Frauke Luckmann, erste Vorsitzende des entsprechenden Reiterbundes, konnte einen Scheck in Höhe von 3.500 € entgegennehmen. „Nach einigen Überlegungen, wofür wir das Geld ausgeben könnten, haben wir beschlossen, ein kleines Projekt daraus zu machen“, berichtet Luckmann. An mehreren Stellen im Gebiet des Reiterbundes sollen Anbindestellen mit einer Aufstiegs- hilfe eingerichtet werden, außerdem sollen Reitwegeschilderungen erneuert beziehungsweise hinzugefügt werden. pm/lh



Der Schleswig-Holstein-Cup geht in die nächste Runde. Wieder werden alle mit Pferd oder Esel gelaufenen, gerittenen oder gefahrenen Kilometer gezählt. Foto: privat