

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 1. Auflage 1990

Vorwort zur 2. Auflage 1996

Vorwort zur 3. Auflage 2008

Einführung

Kapitel I

Zur psychischen und sozialen Situation von Menschen mit Hörschädigung

1. Zum Personenkreis

- 1.1. Heterogenität
- 1.2. Begriffsbestimmung
- 1.3. Zum Begriff der Mehrfachbehinderung
- 1.4. Häufigkeit

2. Die soziale Eingliederung hörgeschädigter Menschen

- 2.1. Der Frühförderbereich
 - 2.1.1. Früherkennung und Früherfassung
 - 2.1.2. Frühförderung
 - 2.1.3. Die Situation der Eltern
- 2.2. Die Pädagogisch-Audiologische Beratungsstelle
- 2.3. Der schulische Bereich
- 2.4. Die berufliche Bildung
- 2.5. Die Rechte hörgeschädigter Menschen als Behinderte und die gesetzlichen Grundlagen
 - 2.5.1. Die Rehabilitation und das gegliederte System der sozialen Sicherheit
 - 2.5.2. Gesetze und Begriffserklärungen
 - 2.5.3. Vergünstigungen und Hilfen
- 2.6. Das Rehabilitationszentrum für Hörgeschädigte in Rendsburg
- 2.7. Verbände und Selbsthilfevereine

3. Die Bedeutung des Gehörsinnes für den Menschen

- 3.1. Funktionen des Hörens und primäre Auswirkungen bei Beeinträchtigung des Hörvermögens
 - 3.1.1. Informationsfunktion
 - 3.1.2. Warnungs- und Alarmierungsfunktion
 - 3.1.3. Aktivierungsfunktion
 - 3.1.4. Orientierungsfunktion
 - 3.1.5. Kommunikationsfunktion
 - 3.1.6. Soziale Funktion
 - 3.1.7. Emotionale Wahrnehmungsfunktion
- 3.2. Sekundäre Auswirkungen bei Beeinträchtigung des Hörvermögens
 - 3.2.1. Die plötzlich eintretende Schwerhörigkeit oder Taubheit

- 3.2.2. Zum Problem der Unsichtbarkeit von Hörbehinderungen
- 3.2.3. Zum Selbst- und Fremdbild Spätertaubter
- 3.2.4. Psychosomatische Belastungen
- 3.2.5. Konfliktbelastungen

4. Zur Kommunikation zwischen hörenden und hörgeschädigten Menschen

- 4.1. Kommunikationsfördernde Leistungen hörgeschädigter Menschen
 - 4.1.1. Absehen
 - 4.1.2. Hörtraining
 - 4.1.3. Sprach- und Sprechpflege
 - 4.1.4. Hörtaktik
- 4.2. Audiotherapie
- 4.3. Hilfen für hörende in der Kommunikation mit hörgeschädigten Menschen

Kapitel II

Der ältere Mensch - die Hauptklientel des Hörgeräteakustikers

- 1. Entwicklungen, Prognosen**
- 2. Morphologische und physiologische Veränderungen im Alter**
- 3. Psychologische Veränderungen im Alter**
 - 3.1. Das Defizit-Modell der geistigen Entwicklung
 - 3.2. Lernfähigkeit und Gedächtnis
 - 3.3. Psychomotorische Fähigkeiten
 - 3.4. Persönlichkeitsveränderungen
 - 3.5. Spezifische Problemfelder
 - 3.5.1. Berufssituation
 - 3.5.2. soziale Kontakte
 - 3.5.3. Wohnsituation
 - 3.5.4. Gesundheit
 - 3.6. Alter und Hörschädigung

Kapitel III

Verkaufs- und Beratungspsychologie

- 1. Die Bedeutung verkaufs- und beratungspsychologischer Kenntnisse für den Hörgeräteakustiker**
- 2. Begriffserklärungen**
- 3. Anpassung und Verkauf - soziale Interaktionen**

4. Kommunikationsanalyse

5. Zum Einsatz der Kommunikationselemente

5.1. Die Sprache

5.1.1. Einfachheit - Kürze - Prägnanz

5.1.2. Gliederung - Ordnung - Zielklarheit

5.1.3. Ein angemessenes Maß an Redundanz

5.1.4. Zusätzliche Stimulanz

5.2. Die Körpersprache

5.2.1. Die nicht sprechbezogene Körpersprache

5.2.1.1. Mimik

5.2.1.2. Gestik

5.2.1.3. Körperhaltung und Bewegungen der Beine und Füße

5.2.1.4. Das Äußere (Erscheinungsbild)

5.2.1.5. Die Distanzzonen

5.2.2. Die sprechbezogene Körpersprache

5.2.3. Zusammenfassung Körpersprache

5.3. Weitere Elemente nichtsprachlicher Kommunikation

6. Kommunikationsebenen

7. Transaktionsanalyse

8. Aktives Zuhören

9. Richtiges Frage

10 Motivieren

11. Demonstrieren und Aktivieren

12. Der Hörgeräteakustiker und sein Kunde - die Stationen im Hörgerätefachgeschäft aus psychologischer Sicht

12.1. Empfang

12.2. Vorgespräch, Erhebung der Anamnese, Audiometrie, Ohrabdrucknahme, Anpassung und Geräteeinweisung

12.3. Verabschiedung

12.4. Reklamationen

12.5. Nachbetreuung

Schlussbemerkungen

Literaturverzeichnis

Hinweise auf weitere Literatur

Anhang (Anschriften)