

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	v
1. ZUHÖREN	1
1.1 Kontrollierter Dialog	3
1.2 Fehler des Sprechers	5
1.3 Fehler des Zuhörers	6
2. FRAGETECHNIKEN	11
2.1 Warum Fragetechniken?	11
2.2 Der Fragetypentest – eine Selbsterfahrung	13
2.2.1 Wie sieht dieser Test aus?	13
2.2.2 Der Fragetypentest	14
2.3 Fragetraining – Denksport für das Gehirn	18
2.3.1 Ja-Nein-Fragetraining	18
2.3.2 Frageübungen	19
2.3.3 Auswertung der Frageübungen	20
2.3.4 Who is who?	22
2.4 Weitere Fragetechniken	23
2.4.1 Ja-Nein-Fragen	23
2.4.2 Offene Fragen	24
2.4.3 Kontrollfragen	25
2.4.4 Reflexionsfragen	26
2.4.5 Kritikfragen	26
2.4.6 Interpretationsfragen	26
2.4.7 Übungen	27
2.5 Einsatz von Fragetechniken in einer Gesprächssituation – Rollenspiel	29
2.6 Typische Fragefehler – ungeeignete Fragetechniken vermeiden	31
2.6.1 Kettenfragen	31
2.6.2 Ja-Fragen-Ketten	32
2.6.3 Suggestivfragen	32
2.6.4 Aggressionsfragen	33
2.6.5 Fangfragen	33
2.6.6 Neugierfragen	34
2.6.7 Wertungsfragen	35
2.6.8 Übung – ungeeignete Fragetechniken erkennen	35

2.7	Das „optimale“ Beratungsgespräch?!	39
2.8	Anhang	41
2.8.1	Kleines Fragelexikon	41
2.8.2	Lösungen zum Ja-Nein-Fragetraining	47
3.	NONVERBALE KOMMUNIKATION	49
3.1	Körpersprache	49
3.1.1	Wie ist das möglich?	49
3.1.2	Übungen zur Körpersprache	51
3.1.3	Die Struktur der Sympathie	54
3.1.4	Kleine Sympathie-Übung	56
3.1.5	Blickkontakt	58
3.1.6	Mund	59
3.1.7	Gestik	59
3.1.8	Haltung	65
3.1.9	Inkongruenzen	69
3.1.10	Interpretation körpersprachlicher Signale	71
3.2	Objektsprache	73
3.3	Raumsprache	73
3.3.1	Intimzone	76
3.3.2	Persönliche Zone	78
3.3.3	Soziale Zone	81
3.3.4	Öffentliche Zone	82
3.3.5	Raumsprache und Kulturraum	82
4.	KOMMUNIKATION UND METAKOMMUNIKATION	86
4.1	Gesundheit und Kommunikation	86
4.2	Metakommunikation	86
4.3	Anatomie einer Äußerung	87
4.4	Beziehungsebene – Transaktionsanalyse	89
4.4.1	Eltern-Ich	90
4.4.2	Erwachsenen-Ich	90
4.4.3	Kind-Ich	91
4.5	Metakommunikation: Fallbeispiele	92
4.6	Im Kommunikationslabor	95
4.6.1	Analyseübung	95
4.6.2	Eine Szene aus der Apotheke	101
4.7	Beratung	102
4.8	Fehler im Beratungsgespräch	104

5. MOTIVATION UND COMPLIANCEFÖRDERUNG	109
5.1 Motivation	109
5.1.1 Was ist „Motivation“	109
5.1.2 Wie kann man Menschen zu einem gesundheitsförderlichen Verhalten motivieren?	110
5.1.3 Was sind Motivationsstrategien?	112
5.1.4 Dauerhafte Motivation	115
5.2 Compliance	118
5.2.1 Definition	118
5.2.2 Warum werden Patienten non-compliant?	118
5.2.3 Wie können wir die Therapietreue verbessern?	119
6. GRUPPENBERATUNGEN	121
6.1 Gruppenberatung – warum?	121
6.2 Vorbereitung	122
6.2.1 Analyse der Zielgruppe	122
6.2.2 Organisatorische Planung	125
6.3 Gliederung und Aufarbeitung des Themas	129
6.3.1 Einstieg	129
6.3.2 Hauptteil	135
6.3.3 Schluss	147
6.4 Gestaltung eines Manuskriptes	149
6.4.1 Wort-für-Wort-Manuskripte	149
6.4.2 Ausarbeitung in Stichworten	150
6.5 Reflexion/Checkliste	151
7. QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ERNÄHRUNGSBERATUNG	155
7.1 Qualitätsgesicherte Angebote	155
7.2 Welche Anforderungen stellt der Gesetzgeber?	155
7.3 Qualität der Anbieter	157
7.4 Was versteht man unter Qualitätsmanagement?	158
7.5 Qualitätsleitlinien und -kriterien der medizinischen Fachgesellschaften	170
BILDNACHWEIS	172
SACHREGISTER	173