

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 1. Auflage 1990	8
Vorwort zur 2. Auflage 1996	9
Vorwort zur 3. Auflage 2008	10
Einführung	11

Kapitel I

Zur psychischen und sozialen Situation von Menschen mit Hörschädigung

1. Zum Personenkreis	17
1.1. Heterogenität	17
1.2. Begriffsbestimmung	18
1.3. Zum Begriff der Mehrfachbehinderung	19
1.4. Häufigkeit	20
2. Die soziale Eingliederung hörgeschädigter Menschen	22
2.1. Der Frühförderbereich	22
2.1.1. Früherkennung und Früherfassung	22
2.1.2. Frühförderung	25
2.1.3. Die Situation der Eltern	27
2.2. Die Pädagogisch-Audiologische Beratungsstelle	31
2.3. Der schulische Bereich	33
2.4. Die berufliche Bildung	41
2.5. Die Rechte hörgeschädigter Menschen als Behinderte und die gesetzlichen Grundlagen	43
2.5.1. Die Rehabilitation und das gegliederte System der sozialen Sicherheit	43
2.5.2. Gesetze und Begriffserklärungen	45
2.5.3. Vergünstigungen und Hilfen	49
2.6. Das Rehabilitationszentrum für Hörgeschädigte in Rendsburg	50
2.7. Verbände und Selbsthilfevereine	53
3. Die Bedeutung des Gehörsinnes für den Menschen	57
3.1. Funktionen des Hörens und primäre Auswirkungen bei Beeinträchtigung des Hörvermögens	57
3.1.1. Informationsfunktion	58
3.1.2. Warnungs- und Alarmierungsfunktion	59
3.1.3. Aktivierungsfunktion	60
3.1.4. Orientierungsfunktion	60
3.1.5. Kommunikationsfunktion	61
3.1.6. Soziale Funktion	63
3.1.7. Emotionale Wahrnehmungsfunktion	64

3.2. Sekundäre Auswirkungen bei Beeinträchtigung des Hörvermögens	64
3.2.1. Die plötzlich eintretende Schwerhörigkeit oder Taubheit	65
3.2.2. Zum Problem der Unsichtbarkeit von Hörbehinderungen	65
3.2.3. Zum Selbst- und Fremdbild Spätertaubter	66
3.2.4. Psychosomatische Belastungen	67
3.2.5. Konfliktbelastungen	67

4. Zur Kommunikation zwischen hörenden und hörgeschädigten Menschen	68
4.1. Kommunikationsfördernde Leistungen hörgeschädigter Menschen	68
4.1.1. Absehen	68
4.1.2. Hörtraining	70
4.1.3. Sprach- und Sprechpflege	71
4.1.4. Hörtaktik	72
4.2. Audiotherapie	72
4.3. Hilfen für Hörende in der Kommunikation mit hörgeschädigten Menschen	73

Kapitel II

Der ältere Mensch – die Hauptklientel des Hörgeräteakustikers

1. Entwicklungen, Prognosen	76
2. Morphologische und physiologische Veränderungen im Alter	82
3. Psychologische Veränderungen im Alter	84
3.1. Das Defizit-Modell der geistigen Entwicklung	84
3.2. Lernfähigkeit und Gedächtnis	89
3.3. Psychomotorische Fähigkeiten	92
3.4. Persönlichkeitsveränderungen	94
3.5. Spezifische Problemfelder	96
3.5.1. Berufssituation	96
3.5.2. Soziale Kontakte	99
3.5.3. Wohnsituation	100
3.5.4. Gesundheit	103
3.6. Alter und Hörschädigung	105

Kapitel III

Verkaufs- und Beratungspsychologie

1. Die Bedeutung verkaufs- und beratungspsychologischer Kenntnisse für den Hörgeräteakustiker	109
2. Begriffserklärungen	111

3. Anpassung und Verkauf – soziale Interaktionen	112
4. Kommunikationsanalyse	113
5. Zum Einsatz der Kommunikationselemente	116
5.1. Die Sprache	116
5.1.1. Einfachheit – Kürze – Prägnanz	117
5.1.2. Gliederung – Ordnung – Zielklarheit	123
5.1.3. Ein angemessenes Maß an Redundanz	123
5.1.4. Zusätzliche Stimulanz	126
5.2. Die Körpersprache	127
5.2.1. Die nicht sprechbezogene Körpersprache	128
5.2.1.1. Mimik	130
5.2.1.2. Gestik	134
5.2.1.3. Körperhaltung und Bewegungen der Beine und Füße	137
5.2.1.4. Das Äußere (Erscheinungsbild)	139
5.2.1.5. Die Distanzzonen	141
5.2.2. Die sprechbezogene Körpersprache	142
5.2.3. Zusammenfassung Körpersprache	144
5.3. Weitere Elemente nichtsprachlicher Kommunikation	145
6. Kommunikationsebenen	148
7. Transaktionsanalyse	154
8. Aktives Zuhören	159
9. Richtiges Fragen	162
10. Motivieren	165
11. Demonstrieren und Aktivieren	168
12. Der Hörgeräteakustiker und sein Kunde – die Stationen im Hörgerätefachgeschäft aus psychologischer Sicht	171
12.1. Empfang	171
12.2. Vorgespräch, Erhebung der Anamnese, Audiometrie, Ohrabdrucknahme, Anpassung und Geräteeinweisung	172
12.3. Verabschiedung	181
12.4. Reklamationen	181
12.5. Nachbetreuung	182
Schlussbemerkungen	185
Literaturverzeichnis	187
Hinweise auf weiterführende Literatur	197
Anhang (Anschriften)	198