

# 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

<b>1. Zum Personenkreis .....</b>	<b>17</b>
1.1. Heterogenität .....	17
1.2. Begriffsbestimmung .....	18
1.3. Zum Begriff der Mehrfachbehinderung .....	19
1.4. Häufigkeit .....	20
<b>2. Die soziale Eingliederung hörgeschädigter Menschen .....</b>	<b>22</b>
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 Selbsthilfvereine .....	53
<b>3. Die Bedeutung des Gehörsinnes für den Menschen .....</b>	<b>57</b>
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 Spättaubter .....	66
3.2.4. Psychosomatische Belastungen .....	67
3.2.5. Konfliktbelastungen .....	67

#### **4. Zur Kommunikation zwischen hörenden und**

<b>hörgeschädigten Menschen .....</b>	<b>68</b>
---------------------------------------	-----------

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 Beratungpsychologie**

1. Die Bedeutung verkaufs- und beratungpsychologischer Kenntnisse für den Hörgeräteakustiker .....	109
---	-----

2. Begriffserklärungen .....	111
------------------------------	-----

---

<b>3. Anpassung und Verkauf – soziale Interaktionen .....</b>	112
<b>4. Kommunikationsanalyse .....</b>	113
<b>5. Zum Einsatz der Kommunikationselemente .....</b>	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 Distanzzenen .....	141
5.2.2. Die sprechbezogene Körpersprache .....	142
5.2.3. Zusammenfassung Körpersprache .....	144
5.3. Weitere Elemente nichtsprachlicher Kommunikation .....	145
<b>6. Kommunikationsebenen .....</b>	148
<b>7. Transaktionsanalyse .....</b>	154
<b>8. Aktives Zuhören .....</b>	159
<b>9. Richtiges Fragen .....</b>	162
<b>10. Motivieren .....</b>	165
<b>11. Demonstrieren und Aktivieren .....</b>	168
<b>12. Der Hörgeräteakustiker und sein Kunde – die Stationen im Hörgerätefachgeschäft aus psychologischer Sicht .....</b>	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
<b>Schlussbemerkungen .....</b>	185
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	187
Hinweise auf weiterführende Literatur .....	197
<b>Anhang (Anschriften) .....</b>	198