

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
1 Beratungspsychologie in der Augenoptik	21
1.1 Akzeptanz	22
1.1.1 Offenes System	23
1.1.2 Feedback	23
1.1.3 Selbstreflexion	23
1.1.4 Selbstmonitoring	24
1.2 Komplianz	24
1.2.1 Aktive Mitarbeit.....	25
1.2.2 Lernbereitschaft	26
1.2.3 Entscheidungsprozess	26
1.2.4 Entscheidungswilligkeit	26
1.3 Das Beratungsverhalten	26
1.3.1 Merkmale eines Gespräch	27
1.3.2 Definition "Beratung"	28
1.3.3 Das Basisverhalten	29
2 Kommunikation und Soziale Interaktion	34
2.1 Elemente der Kommunikation	34
2.1.1 Der Sprecher (Sender).....	36
2.1.2 Der Inhalt des Gesprächs	36
2.1.3 Die Mittel der Verständigung	37
2.1.4 Der Zuhörer (Empfänger)	37
2.1.5 Die Rückmeldung - Feedback.....	38
2.2 Die Harmonie im Gespräch	39
2.2.1 Prinzip der Übereinstimmung	40

2.2.2	Prinzip der impliziten und expliziten Mitteilung	41
2.2.3	Prinzip der vier Sender in Einem	42
2.2.4	Prinzip der vier Empfänger in Einem	43
2.2.5	Prinzip der Verzerrungen	45
2.3	Die Kommunikativen Fallen	46
2.3.1	Technische Störungen	47
2.3.2	Mehrdeutige Information	48
2.3.3	Art der Verschlüsselung	48
2.3.4	Psychische Belastungen	48
2.3.5	Vermutete Angriffe	49
2.3.6	Eigene Wertungen	49
2.3.7	Übertragung	50
2.3.8	Projektionen	50
2.3.9	Stereotypie	51
2.3.10	Zusammenfassung	51
2.4	Fallbeispiele	52
2.4.1	Fall: Lerngruppe	52
2.4.2	Fall: Klientenberatung	53
2.4.3	Fall: Ausbilderverhalten	53
2.4.4	Fall: Vorstellungsgespräch	54
2.5	Fünf Grundsätze menschlicher Kommunikation	55
2.5.1	Grundsatz 1: Man kann nicht nicht kommunizieren.	55
2.5.2	Grundsatz 2: Jede Kommunikation enthält Inhalts-und Beziehungsaspekte	56
2.5.3	Grundsatz 3: Jede Kommunikation enthält entweder kongruente oder inkongruente Mitteilungen	58
2.5.4	Grundsatz 4: Jede Kommunikation wird von Beteiligten interpunktiert	59
2.5.5	Grundsatz 5: Jede Kommunikation ist entweder symmetrisch oder komplementär	60
2.6	Anatomie einer Nachricht	61
2.6.1	Das Selbst, seine darstellung und seine Offenbarung	62
2.6.2	Inhalts- und Sachmitteilung	64
2.6.3	Beziehungsdefinition	65
2.6.4	Aufforderungscharakter	66
2.6.5	Zusammenfassung – 5 Vorteile	68
2.7	Übungen zu Kapitel 2	68
2.8	Selbstkontrollfragen zum Kapitel 2	69

3	Methoden der Rückmeldung: Feedback und Aktives Zuhören	72
3.1	Feedback - was es ist!	72
3.1.1	Feedback und die positiven Wirkungen	73
3.2	Umgang mit Feedback	76
3.2.1	Prinzip der Verhaltenskritik	76
3.2.2	Feedback erteilen	77
3.2.3	Feedback erhalten...	81
3.2.4	... und wie es gemacht wird	84
3.3	Aktives Zuhören	88
3.3.1	Klassische Fehler im Dialog	89
3.3.2	Arten des Zuhörens	91
3.4	Die Grundregeln des Aktiven Zuhörens	94
3.4.1	Aktives Zuhören und wann gesprochen wird	95
3.4.2	Der Nutzen Aktiven Zuhörens	96
3.5	Übungen zu Kapitel 3	97
3.6	Testfragen zum Kapitel 3	100
4	Klientenzentrierte Gesprächsführung	102
4.1	Im Mittelpunkt: die Person	103
4.1.1	Definition Gesprächsstile	104
4.1.2	Ziel und Prinzip – sich klientenorientiert verhalten	106
4.2	Verhinderer des klientenzentrierten Verhalten	107
4.2.1	Ich-Bezogenheit	108
4.2.2	Überheblichkeit	109
4.2.3	Behauptungen	109
4.2.4	Überredung und Suggestion	110
4.2.5	Unpassende Ausdrucksweise	111
4.2.6	Rollenfixierung	111
4.2.7	Gesprächsstörer	112
4.3	Arten destruktiver Gesprächsführung	114
4.3.1	Bewerten & Moralisieren	114
4.3.2	Bagatellisieren & Verharmlosen	115
4.3.3	Debattieren & Streiten	116
4.3.4	Dirigieren & Befehlen	116
4.3.5	Dogmatisieren & lebensweisheiten verbreiten	117

4.3.6	Diagnostizieren & Verschußladen	118
4.3.7	Emigrieren & Aussteigen	118
4.3.8	Examinieren & Ausfragen	119
4.3.9	Umfunktionieren & Umlenken	119
4.3.10	Externalisieren & Thema wechseln	120
4.3.11	Generalisieren & Verallgemeinern	121
4.3.12	Interpretieren & Deuten	121
4.3.13	Monologisieren & Alleinreden	122
4.3.14	Projizieren & Entwerfen	122
4.3.15	Sich identifizieren & Sich gleichsetzen	123
4.4	Wegbereiter zum klientenzentrierten Verhalten	124
4.4.1	Erhöhte Konzentration auf den Klienten	125
4.4.2	Förderung der Aktivität	125
4.4.3	Angebote zur Partnerschaft	125
4.4.4	Sensibilität der Wahrnehmung	126
4.4.5	Sprachliche Ausdrucksweise	126
4.4.6	Distanz und Nähe	126
4.5	Prinzipien einer förderlichen Gesprächsführung	127
4.5.1	Die Methode der Spiegelung	128
4.5.2	Das konstruktive Gespräch	130
4.6	Methode der klientenzentrierten Gesprächsführung	131
4.6.1	Die Kongruenz & Verhaltensübereinstimmung	132
4.6.2	Die Bedeutsamkeit & sich Vergegenwärtigen	133
4.6.3	Die Hervorhebung & Wichtiges Wiederholen	133
4.6.4	Das Abschweifen & Externem auf der Spur	134
4.6.5	Der aktuelle Zeitpunkt & Das "Hier-und-Jetzt-Prinzip"	134
4.6.6	Die Prägnanz & Kurz, Konkret und Exakt	135
4.6.7	Der Denkanstoß & sprachliches Verhalten	135
4.6.8	Die Zurückhaltung & Verzicht auf Imponiergehabe	137
4.6.9	Nichtsprachliches Verhalten: Mimik und Gestik	137
4.6.10	Zusammenfassung	138
4.7	Übungen zu Kapitel 4	139
4.8	Selbstkontrollfragen zu Kapitel 4	141
5	Methodik des Antwortens & des Fragens	143
5.1	Antworten & Fragen	145
5.1.1	... beziehungsfördernd	145
5.1.2	... Dialog fördernd	145

5.1.3	... gesprächsführend	145
5.1.4	... informationensliefernd	146
5.1.5	... entscheidungsfördernd	146
5.2	Die Kunst zu Antworten	146
5.2.1	Vom Umgang mit Fragen des Klienten	147
5.2.2	Charakter einer Antwort	148
5.3	Methodik des Antwortens	149
5.3.1	Voreiliges Antworten	150
5.3.2	Mit der Beantwortung warten	150
5.3.3	Frage zurückgeben	154
5.3.4	Antwort zur rechten Zeit	155
5.3.5	Beharrliche Klienten	158
5.4	Die Kunst zu Fragen	161
5.4.1	Wirkungen erzeugen	161
5.4.2	Mit Fragen Türen öffnen	163
5.4.3	Destruktive Frageformen	164
5.4.4	Konstruktive Frageform	169
5.4.5	Zusammenfassung	174
5.5	Methodik des Fragens	175
5.5.1	Einengende Fragen	176
5.5.2	Öffnende Fragen	180
5.5.3	Fragen in der Gesprächspraxis	185
5.6	Übungen zu Kapitel 5	189
5.7	Selbstkontrollfragen zu Kapitel 5	190
6	Einwandbehandlung	192
6.1	Einwandbehandlung	192
6.1.1	Vielzahl der Einwände	193
6.1.2	Der Umgang mit Einwänden	193
6.1.3	Der Signalcharakter von Einwänden	194
6.1.4	Zehn Prinzipien zum Nutzen eines Einwands	194
6.2	Arten von Einwänden	197
6.2.1	Vorwand und Ausrede	197
6.2.2	Der echte Einwand	202
6.3	Methoden der Einwandbehandlung	207
6.3.1	"Ja, aber" - Methode	208
6.3.2	Bilanzmethode	208
6.3.3	Bumerangmethode	209

6.3.4	Methode der Gegenfrage.....	209
6.3.5	Methode der Umformulierung	210
6.3.6	Vergleichsmethode.....	210
6.3.7	Methode der Vorwegnahme.....	211
6.3.8	Dem Einwand stattgeben	211
6.3.9	Einwand zurückstellen	212
6.3.10	Gemeinsamkeiten herstellen	213
6.3.11	Demonstrieren.....	213
	Zusammenfassung.....	214
6.4	Übungen zu Kapitel 6	215
6.5	Selbstkontrollfragen zu Kapitel 6	216
7	Das Preis- und das Reklamationsgespräch	219
7.1	Der Preis im Gespräch.....	219
7.1.1	Mit dem Preis argumentieren.....	220
7.1.2	Prinzipien im Preisgespräch.....	221
7.1.3	Fehlerhafter Umgang mit der Preisargumentation	223
7.1.4	Methodik im Preisgespräch.....	228
7.1.5	Verhalten im Preisgespräch	233
7.1.6	Umgang mit Preisnachlassforderungen.....	237
7.2	Die Reklamation	239
7.2.1	Der Begriff Reklamation.....	240
7.2.2	Ursachen von Reklamationen	240
7.2.3	Klienten- & Beraterverhalten.....	244
7.2.4	Der reklamative Klientenservice.....	246
7.2.5	Positive Aspekte bei der Reklamationsbehandlung	251
7.3	Zusammenfassung.....	252
7.4	Übungen zu Kapitel 7	253
7.5	Selbstkontrollfragen zu Kapitel 7	254
8	Vom Anfang, von Pausen und vom Ende eines Gesprächs	256
8.1	Der Anfang und seine Kriterien	257
8.1.1	Die Emotion in der Eröffnungsphase.....	258
8.1.2	Besonderheiten zu Beginn	259

8.2	Gesprächspausen	261
8.2.1	Pausen und ihre Ursachen	262
8.2.2	Einer Pause ist viel abzuhuschen	266
8.2.3	Zusammenfassung zur Gesprächspause	271
8.3	Das Ende und seine Kriterien	271
8.3.1	Besonderheiten zum Gesprächsende.....	272
8.3.2	Die Erlebnisse in der Abschlussphase	273
8.4	Praktische Anregungen	276
8.4.1	... zum Einsteigen.....	276
8.4.2	... zum Aussteigen	279
8.5	Übungen zu Kapitel 8	283
8.6	Testfragen zu Kapitel 8	285
9	Literatur	287
10	Stichwortverzeichnis	289
11	Anmerkungen	295