

Inhaltsverzeichnis

	Seite
0. Auskunft und Beratung in der Informationsvermittlung	1
1. Zur Terminologie	3
2. Zur Fachliteratur	4
3. Voraussetzungen. Gegenstand und Ziel dieses Buches	5
4. Kommunikation: Grundlagen für Beratungsgespräche	12
4.1. Einleitung	12
4.2. Wahrnehmung	13
4.2.1. Selektivität	14
4.2.2. Kategorisierungen und Vorurteile	16
4.3. Non-verbale Übermittlung	19
4.4. Sachinformation und zwischenmenschliche Beziehung	19
4.4.1. Ein Kommunikationsmodell	23
4.4.2. Kritik an diesem Modell	25
4.5. Rollenverhalten	26
4.6. Abwehrhaltungen	28
5. Beratung: Grundlagen	28
5.1. Einleitung	29
5.2. Empathie	30
5.3. Echtheit. Selbstkongruenz. Offenheit	32
5.4. Emotionale Wärme und Wertschätzung	32
5.5. Kontrolle der Beraterhaltungen	32
6. Auskunfts- und Beratungsinterviews in der Informationsvermittlung	33
6.1. Einleitung	33
6.2. Das Umfeld der Informationsvermittlung in Bibliotheken ..	34
6.3. Arten von Auskunfts- und Beratungsinterviews	37
6.4. Störungen der Kommunikation in Auskunfts- und Beratungsinterviews	39
6.4.1. Gründe für die Störungen	39
6.4.2. Übersicht über die Störungsmöglichkeiten	41
6.4.3. Störungen der Kommunikation durch äußere Bedingungen	42
6.4.3.1. Zeitmangel	42
6.4.3.2. Schwierigkeiten mit der Organisation	44
6.4.3.3. Unvertrautheit mit der Informationseinrichtung	46
6.4.3.4. Störungen durch dritte Personen	47
6.4.4. Wissens- und Informationsbedürfnis	48
6.4.5. Die Angst, sich eine Blöße zu geben	51
6.4.6. Rollenverhalten	55
6.4.7. Kontaktbedürfnis	56

6.5.	Erfolgreiche Beratung	58
6.5.1.	Einleitung	58
6.5.2.	Non-direktives Beraterverhalten	58
6.5.3.	Der Gesprächsanfang	61
6.5.4.	Aktives Zuhören	62
6.5.5.	Fragen	63
6.5.5.1.	Einleitung	63
6.5.5.2.	Wiederholen. Umschreiben	65
6.5.5.3.	Zusammenfassen	68
6.5.5.4.	Weiterführen	69
6.5.5.5.	Offene und geschlossene Fragen	69
6.5.5.6.	Warum-Fragen	73
6.5.5.7.	Nachfragen	75
6.5.6.	Pausen	76
6.5.7.	Gefühle ansprechen	78
6.5.8.	Noch ein Beispiel	80
6.5.9.	Hierarchie-Probleme	81
6.5.10.	Telefon-Interviews	84
6.5.11.	Interviews und Online Information Retrieval	86
6.5.12.	Abschließende Bemerkung	88
7.	Kurs: Interviewausbildung	89
7.1.	Einleitung	89
7.2.	Adressaten	90
7.3.	Lernziele	91
7.4.	Qualifikation der Kursleiter	92
7.5.	Struktur des Kurses	93
7.5.1.	Gruppengröße, Dauer der Veranstaltung	93
7.5.2.	Ablauf des Kurses	94
7.5.2.1.	Grundsätzliches	94
7.5.2.2.	Veranstaltungen 1-14	94
7.6.	Abschließende Einschätzung des Kurses	108
7.7.	Anmerkungen zur Rollenspielmethode	109
7.8.	Anmerkungen zum Videoeinsatz	115
7.9.	Papers	117
7.9.1.	Paper 1: Zuhören und Fragen	117
7.9.2.	Paper 2: Grundhaltungen für Berater	120
7.9.3.	Paper 3: Ein Kommunikationsmodell	122
7.9.4.	Paper 4: Wahrnehmung	126
7.9.5.	Paper 5: Abwehrhaltungen (Abwehrmechanismen)	128
7.9.6.	Paper 6: Auskunft- und Beratungsinterviews	133

	Seite
7.9.7.	Paper 7: Beobachtungsraster 135
7.9.8.	Paper 8: Benutzer und Berater 136
8.	Schlußbemerkung 139
9.	Literaturverzeichnis