

Jana Verheyen, Hamburg, und **Claudia Dreher**, Fischbachtal

Audiotherapie 2.0 – neue Ansätze zur Entlastung der Hörakustiker beim Anpassprozess

Bei einigen Kunden ist allen Beteiligten schnell klar, dass der Anpassprozess langwierig und für beide Seiten anstrengend werden wird. Ursache sind häufig unausgesprochene Bedenken oder Sorgen auf Seiten des Kunden. Auch wenn Hörakustiker hochkompetent im Umgang mit diesen schwierigen Gemengelagen sind, so verkomplizieren und verlängern diese Widerstände dennoch leicht den Anpassprozess.

Der Verband der deutschsprachigen Audiotherapeutinnen und Audiotherapeuten e. V. (BdAt) hat genau dafür einen neuen Ansatz zur Integration der Audiotherapie in die Hörakustik entwickelt: In einem ergänzenden und neu strukturierten audiotherapeutischen Gespräch mit Hörerätekaüfern, bevor der Anpassprozess „anstrengend“ wird, werden die Sorgen der Kunden gezielt angesprochen, und der Kunde dort abgeholt, wo er steht. Als Ergebnis steigen Vertrauen und Motivation für eine erfolgreiche Anpassung.

Durch die bewusste personelle Trennung von der nach wie vor technisch anspruchsvollen Hörgeräte-Versorgung und dem Umgang mit Widerständen wird der Anpassprozess für Kunden und Hörakustiker zwischenmenschlich leichter, die Zahl der (sonst vielen) Anpasstermine verkürzt sich erheblich, die Abbrüche werden weniger, und der Kunde ist dankbarer für eine qualitativ hochwertige Versorgung.