

## Satisfied Customers Through Hearing Training?

The fitting of hearing aids has reached a higher professional competence and technical standard. What is still missing are the emotional and psychological aspects of post-fitting care and hearing adaptation. Petra Speth, the hearing consultant and audiologist, has developed an interesting concept regarding this matter.

Every Acoustician is familiar with the customers that complain about noise interference and muted speech; the customers that do not want to hear their own breath and the clattering noise their shoes make on the pavement; the customers that one always has to remind to wear their hearing aids in their homes as well as in restaurants and supermarkets, so that they can adapt to the device. Petra Speth seems to have found a means to satisfy even the most difficult customers: hearing training. What is new about this insight is not the idea that hearing must be relearned after receiving a hearing aid, but more importantly the actual realization of the hearing training. This is supposed to help the newcomers to hearing aids, as well as regular customers, to properly hear their surroundings again. Ida Beyer

discussed these issues with Petra Speth.

### ■ Audio infos: What good does hearing training do for an acoustician?

Petra Speth: Firstly, happier customers, and secondly, quicker fittings. Hearing training supports the customers relearning hearing with hearing aids. It makes it easier for acousticians to select the appropriate hearing aid, since he can define the customer's problems more clearly. This makes the necessary specific adjustments to the device easier. In addition he learns to accept his surroundings the way it really is, which helps him with demands such as: "I want to understand everything in a restaurant, but I don't want to hear the dishes clattering." This way it is easier to reduce dissatisfaction.

**Audio infos: Doesn't the Acoustician automatically do a form of hearing training when he explains to his customers that they first have to get used to this new form of hearing, and gives them their rules for wearing the hearing aids?**

**Petra Speth:** Yes, but the hearing training works more effectively because it emphasizes the experience of hearing and doesn't just discuss things theoretically. Moreover, the hearing aid acoustician concentrates mainly on the technical aspects of the fitting, and therefore has less time for the individual

# Zufriedenere durch

Die Anpassung von Hörgeräten hat ein hohes fachliches und technisches Niveau erreicht. Woran es noch fehlt, sind die emotionalen und psychischen Aspekte der Hörgewöhnung und Nachsorge. Die Hörberaterin und Audiotherapeutin Petra Speth hat hierzu ein interessantes Konzept des Hörtrainings entwickelt.



**Petra Speth (rechts) trainiert bei ihrem Kunden das Richtungshören.**

**Petra Speth (right) is training her customers directional hearing.**

Jeder Akustiker kennt die Kunden, die sich über laute Nebengeräusche und leise Sprache beklagen, die ihren Atem nicht hören wollen und nicht das Geräusch ihrer Schuhe auf dem Straßenpflaster, denen man immer wieder erklären muss, dass sie ihre Hörgeräte wegen der Hörgewöhnung auch im Hause tragen sollen und nicht nur im Restaurant oder Supermarkt. Petra Speth scheint ein Mittel gefunden zu haben, auch schwierige Kunden zufrieden zu stellen: das Hörtraining. Neu daran ist nicht sehr die Einsicht, dass Hörer mit Hörgeräten wieder neu gelernt werden müssen, sondern vielmehr die tatsächliche und strukturierte Umsetzung des Hörtrainings. Das soll den Hörgeräte-Anfängern und den Kunden mit „Schubladengeräten“ helfen, die Umwelt wieder richtig zu hören. Ida Beyer unterhielt sich mit Petra Speth.

# Kunden Hörtraining?

**Audio infos:** Was bringt dem Akustiker das Hörtraining?

**Petra Speth:** Zum einen mehr zufriedene Kunden und zum anderen schnellere Anpassungen. Das Hörtraining unterstützt den Kunden beim Hörenlernen mit Hörgeräten. Es erleichtert ihm die Auswahl des passenden Gerätes, da er Mängel besser definieren kann, was die Feineinstellung erleichtert. Außerdem lernt er die Hörumgebung anzunehmen, wie sie ist, was Forderungen wie: „Ich will im Restaurant alles Verstehen, aber das Tellergeklapper nicht hören“ relativiert. Damit ist ein wesentlicher Unzufriedenheitsfaktor reduziert.

**Audio infos:** Macht der Akustiker nicht automatisch eine Art Hörtraining, indem er seinen Kunden erklärt, dass sie sich erst wieder an das neue Hören gewöhnen müssen und ihnen „Tragegeregeln“ mitgibt?

**Petra Speth:** Ja, aber das Hörtraining ist effizienter, weil es auf das „Hörerleben“ setzt und die Dinge nicht nur theoretisch bespricht. Zudem konzentriert sich der Hörgeräteakustiker vornehmlich auf die technischen Aspekte der Anpassung und hat deshalb weniger für die individuelle emotionale Hörverarbeitung des Patienten Zeit. Im Zentrum der Beratung und Begleitung während des Hörtrainings steht deshalb der



**Die Audiotherapeutin Petra Speth.**

The audiologist Petra Speth.

Auswirkungen, die es auf die persönliche Lebensgestaltung hat, wahrgenommen, besprochen und gewürdigt werden.

**Audio infos:** Was verstehen Sie unter „Hörerleben“?

**Petra Speth:** Darauf komme ich gleich zurück. Zuerst möchte ich kurz den Grundgedanken des Hörtrainings erklären. Jeder Mensch muss das Hören lernen. Er muss die Zuordnung und Bedeutung von Geräuschen erlernen. Dadurch bildet sich im Gehirn ein bestimmtes Hörmuster. Dieses verändert sich durch die Schwerhörigkeit, denn die Geräusche werden nicht nur mit veränderter Inten-

**“ Im Mittelpunkt steht der ganze Mensch und nicht der auf seine Schwerhörigkeit reduzierte.“**

sprächsbereitschaft. Das Thema Schwerhörigkeit sollte mit seinen negativen

sität, sondern auch mit veränderter Klangfarbe wahrgenommen. Bekommt ein



**Vorgespielte Geräusche (links) müssen erkannt und einem Bild zugeordnet werden (rechts).**

Sound demonstrations are to be recognized (right) and selected (left).

individual, emotional, hearing adaptation of the patient. What is central in the consultation and the accompaniment throughout the hearing training, is the hard of hearing individual, and not the patient reduced to his hearing impairment. That needs sensitivity and willingness to converse. The negative issues that affect the lifestyles of those who are hard of hearing should be realized, discussed, and appreciated.

**Audio infos:** What do you understand under “experience of hearing”?

**Petra Speth:** I'll get back to that in a moment. First I would like to explain the basic principle of hearing training. Every person has to learn how to hear. He has to learn the organization and meanings of sounds. As a result they develop a certain hearing pattern in the brain. This changes when someone becomes hard of hearing because not only are the intensity of the sounds absorbed differently, but also the tonality. When a person suddenly gets a hearing aid, the altered hearing patterns does not match the sound-input of the hearing aid. As a result, the person is overwhelmed with trying to order the new hearing impressions and finds that, for example, his surroundings has become a jungle of chaotic noises. The most important thing about hearing training is to let the customer experience that he has to relearn hearing. This is the only way he becomes involved with the resulting hearing exercises.

The hearing exercises – and this brings me back to your question – demand, for ex-

ample, the description of hearing with and without a hearing aid. The customer becomes deliberately aware of the difference, and experiences this new kind of hearing. It is important not to leave the customer alone with these hearing impressions, but to ask him about his new perceptions and his positive, or negative, feelings. Naturally one would need a well-developed sense for people so that one could then lead and motivate the customer. As the training goes on, the customer will be specifically trained regarding the organization of sounds, the understanding of directional hearing, the focusing on sounds, and the understanding of noise.

#### Audio infos: How would you train that?

**Petra Speth:** Based on my experience at the rehabilitation-clinic in Bad Arolsen, I have structured the hearing training, so that it is in the outpatient area possible for hearing aid acousticians to carry it out. For that purpose I have produced a hearing training CD that contains different sounds that need to be recognized and organized, as well as speech and background noises. That is also how the different stressing of speech and therefore the meanings of sentences is practiced.

#### Audio infos: How long would the hearing training last?

**Petra Speth:** Usually four training units consisting of one hour each is enough to train the hearing aid user so that they can handle their new way of hearing. The clearly defined learning

goals make the trainings clear and motivate the trainees to apply their training in everyday life.

#### Audio infos: Wouldn't this overwhelm elderly people?

**Petra Speth:** Generally not, because they get the theoretical contents as well the practical contents in written form to take with them. That way they can take their time to make sure they understand everything and don't feel pressured to remember everything at once. That helps a lot. Moreover, it is important that the participants are involved into the hearing training. Because only this way can the so-called social surroundings understand what it means to be hard of hearing, and where despite the hearing aids, the problem lies and how they can be helped. Usually the persons the patients are most closely related to participate, except with closed ears. That way they experience what it means to hear less. Because they get an attachment to this feeling, they also practice with the hearing aid wearers at their homes.

#### Audio infos: Which theoretical contents do you hand out?

**Petra Speth:** First, the physiology of hearing, and second, as I said before, the effect of hearing difficulties on the hearing pattern. Both are important because this way the customer can understand what is going on and can better accept his situation. He can admit to negative feelings that are linked to the hard of hearing, like the feeling of inferiority, the fear of hearing mistakes, of ridicule and so forth. At the same time it is demanded

schwerhöriger Mensch plötzlich ein Hörsystem, stimmt das veränderte Hörmuster nicht mit dem Geräusch-Input des Hörgerätes überein. Er ist damit überfordert, die neuen Hörein-

zu können. Im weiteren Verlauf wird dann die Geräuschzuordnung, das Verstehen, das Richtungshören, die Geräuschfokussierung und das Verstehen im Störschall gezielt trainiert.



#### Die Lebenspartner trainieren auch - nur mit geschlossenen Ohren. So erleben sie die Schwierigkeiten einer Hörminderung.

Spouses share the training - but with occluded ears. Thus they experience the difficulties of an impaired hearing.

drücke zuzuordnen und empfindet zum Beispiel die Umwelt als Geräuschsalat. Den Kunden erleben zu lassen, dass er das Hören neu lernen muss, ist das wichtigste am Hörtraining. Nur so kann er sich auf die dann folgenden Hörübungen einlassen. Die Hörübungen - und damit komme ich zu Ihrer Frage zurück - verlangen beispielsweise die Beschreibung des Hörens ohne und mit Hörgerät. Der Kunde nimmt den Unterschied bewusst wahr und erlebt damit das neue Hören. Es ist entscheidend, ihn mit diesem Höreindruck nicht alleine zu lassen, sondern nach seiner Wahrnehmung und seinem - positiven oder negativen - Gefühl zu fragen. Natürlich braucht man dafür ein ausgeprägtes Gespür für Menschen, um ihn dann entsprechend leiten und motivieren

#### Hörtraining macht Spaß. Hearing training is fun.

#### Audio infos: Wie trainieren sie das?

**Petra Speth:** Ich habe, basierend auf meinen Erfahrungen an der Reha-Klinik Bad Arolsen, das Hörtraining so strukturiert, dass es im ambulanten Bereich für Hörgeräte Akustiker durchführbar ist. Dazu habe ich eine Hörtraining-CD produziert, die neben verschiedenen Klängen, die erkannt und zugeordnet werden sollen, auch Sprache und Hintergrundlärm enthält. So wird beispielsweise auch die unterschiedliche



#### Auch auf der Straße wird trainiert. Hört er, aus welcher Richtung die Autos und Fußgänger kommen?

There is also training in the streets. Does he hear from which directions the cars and pedestrians approach?

Betonung und damit die unterschiedliche Bedeutung von Sätzen geübt.

#### Audio infos: Wie lang dauert so ein Hörtraining?

**Petra Speth:** Normalerweise reichen vier Trainingseinheiten von etwa einer Stunde aus, um die Hörgeräteträger soweit zu schulen, dass sie mit ihrem neuen Hören umgehen können. Die klar definierten Lernziele machen das Training übersichtlich und motivieren den Übenden im Alltag das Hörtraining durchzuführen.

#### Audio infos: Sind nicht gerade ältere Menschen damit überfordert?

**Petra Speth:** Meisten nicht, weil sie sowohl die theoretischen Inhalte, als auch die Übungsinhalte schriftlich mitbekommen. So können sie sich in Ruhe vergewissern, alles richtig verstanden zu haben und sie stehen nicht unter dem Druck, sich alles sofort merken zu müssen. Das hilft ungemein. Zudem ist es wichtig, dass die Angehörigen in das Hörtraining eingebunden werden. Denn nur so kann auch das sogenannte soziale Umfeld verstehen, was es heißt, schwerhörig zu sein, w-

trotz Hörgerät die Probleme liegen und wie geholfen werden kann. Meist machen die „Bezugspersonen“ das Hörtraining mit, jedoch mit verschlossenen Ohren.



**Welches Döschen hörte sich gleich an? Das Hörmemory trainiert das Erkennen, Zuordnen und Merken von Geräuschen.**

Which of the boxes sounded equal? The Hearing Memory trains the recognition, allocation and remembering of sounds.

So erleben sie, was es bedeutet, weniger zu hören. Dadurch, dass sie einen Bezug zu der Sache bekommen, üben sie auch mit dem Hörgeräteträger zu Hause.

**Audio infos:** Welche theoretischen Inhalte vermitteln Sie?

**Petra Speth:** Zum einen die Hörphysiologie und Hörverarbeitung und, wie ich vorhin schon sagte, die Auswirkung einer Schwerhörigkeit auf das „Hörmuster“. Beides ist wichtig, da der Kunde so versteht, was mit ihm vorgeht und seine Situation besser annehmen kann. Er darf negative Gefühle, die mit der Schwerhörigkeit zusammenhängen, wie das Gefühl der Minderwertigkeit, die Angst vor Hörfehlern, vor Spott und so weiter, zulas-

sen. Dabei werden dem Hörtrainer vor allem menschliche Fähigkeiten abverlangt. Die Kunst ist, die Gefühle aufzufangen, zu kanalisieren und auf eine



**War es dieses?**  
Which was it?

positive Bewusstseinsveränderung hinzuwirken. Im Prinzip ist eine Art Gesprächstherapie gefragt.

**Audio infos:** Das hört sich aber nicht so an, als ob jeder Akustiker das machen könnte?

**Petra Speth:** In meinen Seminaren für Akustiker habe ich die Erfahrung gemacht, dass die meisten von ihnen intuitiv richtig ansetzen und ihre Kunden anleiten. Oft fungiert der Akustiker auch als eine Art Psychologe. Das liegt in der Natur der Sache. Hören ist so individuell, wie die Menschen es sind. Daher ist es unmöglich eine Hörgeräteanpassung durchzuführen, ohne sich mit dem Kunden auseinander zu setzen. Akustiker besitzen deshalb meist schon die benötigten psychologischen und pädagogischen Fähigkeiten.

Bisher haben die Akustiker aus dem Bauch heraus irgendwie das richtige getan, sonst wären sie nicht so erfolgreich. Ich erlebe auf meinen Seminaren, dass

die Akustiker froh sind, endlich ein Konzept und Materialien an die Hand zu bekommen, mit denen sie konkret arbeiten können. Das Ganze ist dadurch strukturiert und übersichtlich.

**Audio infos:** Was für Erfahrungen haben die



**Der optische Gegencheck zeigt, ob das richtige Paar „gehört“ wurde.**

He checks visually if he has heard the right pair.

**Akustiker bisher mit ihrem Konzept gemacht?**

**Petra Speth:** Bisher habe ich insgesamt etwa 300 Akustiker geschult und bekam eine durchweg gute Resonanz. Einige Akustiker haben schon Mitarbeiter speziell für das Hörtraining eingestellt, da sie die Erfahrung gemacht haben, dass die Hörgeräteanpassungen mit Hörtraining schneller und erfolgreicher abgeschlossen werden können.

**Audio infos:** Weshalb wurden extra Mitarbeiter für das Hörtraining eingestellt? Wird das Hörtraining nicht während der Anpassung gemacht?

**Petra Speth:** Optimal ist es, beides zu trennen. So kann sich der Kunde auf die jeweilige Aufgabe konzentrieren. Beim Akustiker geht es um technische Dinge, wie Audiometrie, Anpassung und Handhabung der Geräte. Beim Hörtraining richtet sich die

attention to the feelings, to channel them and direct them to bringing about a change in awareness. In principle it is a form of conversational therapy.

**Audio infos:** It doesn't sound like every acoustician could do this?

**Petra Speth:** In my seminars for acousticians I have found that the majority of them properly attach their intuitive and instruct their customers. Often the acoustician functions as a sort of Psychologist. That lies in the nature of profession. Hearing is so individualistic, like human beings are. That's why it is impossible to go through a hearing aid fitting without arguing with the customer. Therefore acousticians often already possess the needed psychological and educational capabilities. Up to now acousticians have through their gut feeling always done what was right, otherwise they wouldn't be so successful. I experience at my seminars that the acousticians are happy now that finally a concept and materials are available with which they can work concretely. The whole thing is thereby structured and clear.

**Audio infos:** What have been the acousticians experiences so far with your concept?

**Petra Speth:** Up to now I've instructed about 300 acousticians and have received, without exception, a good response. Some acousticians have already hired employees specifically for hearing training since they have found that

hearing aid fittings go much faster and more successfully with hearing training.

**Audio infos:** Why were extra employees hired for hearing training? Isn't hearing training done during fittings?

**Petra Speth:** Ideally it is best to separate the two. That way the customer can concentrate on the task at hand. With the acousticians things revolve more around the technical things, such as audiometry, fittings and working with the hardware. With the hearing training the focus is on the hearing experience, perception, and feelings in the broadest sense. Usually the hearing trainer will report to the wearer the successes and failures, and discuss with

him the possible changes in attitudes. Some acousticians modify the hearing training by alternating between the duties of hearing trainer and hearing aid fitter. Which means: an employee helps fit customer X with a hearing aid, while with customer Y he goes through the hearing training; the second employee goes through the hearing training with customer X, while fitting customer Y with a hearing aid.

**Audio infos:** Isn't hearing training also a service with which the acoustician can gain profile versus other ways of fittings?

**Petra Speth:** It is definitely an essential aspect. Like I already said, the goal of hearing training is the satisfaction



**Die Akustiker Christian Weber und Corinna Grimmer besprechen mit Fr. Speth die Fortschritte ihrer Kunden nach dem Hörtraining.**

The acousticians Christian Weber and Corinna Grimmer discussing the progress made by their patients.

Aufmerksamkeit jedoch auf das Hörerleben, auf Wahrnehmung und auf Gefühle im weitesten Sinn. Normalerweise berichtet der Hörtrainer dem Anpasser über die Erfolge und Nicht-Erfolge und bespricht mit ihm mögliche Einstellungsänderungen. Manche Akustiker setzen das Hörtraining um,

indem sie sich abwechseln als Hörtrainer und Anpasser betätigen. Das heißt: ein Mitarbeiter passt bei Kunden X die Hörgeräte an, bei Kunden Y führt er das Hörtraining durch, der zweite Mitarbeiter führt mit X das Hörtraining durch und passt bei Y die Geräte an.

**audio infos:** Ist das Hörtraining nicht auch eine Leistung, mit der sich der Hörgerätekundler gegenüber den anderen Versorgungswegen profilieren kann?

**Petra Speth:** Sicherlich ist es ein wesentlicher Aspekt. Wie schon gesagt, steht im Vordergrund des Hörtrainings die Zufriedenheit der Kunden beim Tragen der Hörgeräte. Jeder zufriedene Kunde wird in einem Bekanntenkreis zu einem Multiplikator und jedes getragene Hörgerät wird das negative Image der Schubladengeräte in der Öffentlichkeit verringern. Auch die HNO-Ärzte werden erkennen, dass dies kompetente Hörgerätekundler erfordert.

**audio infos:** Wer bezahlt Hörtraining?

**Petra Speth:** Wie Sie wissen, ist es aufgrund der angespannten finanziellen Situation im öffentlichen Gesundheitswesen sehr schwierig, neue Gesundheitsleistungen in den Leistungskatalog der Krankenkassen aufzunehmen. Dementsprechend müssen die Kosten des Hörtrainings von den Kunden selbst getragen werden. Meiner Erfahrung nach sind die Kunden hierzu jedoch nach ausführlicher Information über den Sinn und praktischen Nutzen des Hörtrainings bereit.

**Audio infos:** Wie kommt man an ihre Seminare?

**Petra Speth:** Auch im Jahr 2002 werde ich für die Firma Siemens mehrere Hörtrainingsseminare in verschiedenen deutschen Großstädten halten. Darü-

ber hinaus können mich einzelne Unternehmen für Tagesseminare vor Ort engagieren. Außerdem biete ich erstmals für Einzelpersonen Seminare im Raum Aschaffenburg im Bildungshaus Schmerlenbach an.

**Audio infos:** Herzlichen Dank für das Gespräch, Frau Speth.

Weitere Informationen zum Hörtraining unter: „Hören Heute“ (Nummer 2/2000), Tagungsband der Beethoven-Gespräche 2000 „Hörtraining gegen Hörfrust“ beides über Siemens Audiologische Technik, Gebbertstr. 125, 91058 Erlangen.  
Tel.: 09131-308 0 zu beziehen und zu Hörtrainingsseminaren [www.hoertraining-speth.de](http://www.hoertraining-speth.de)

of the customer wearing the hearing aid. Every satisfied customer becomes in his social circle a multiplier and every worn hearing aid will reduce the negative public image of the "drawer devices". Even the ENT-Doctors will recognize that this will require competent hearing aid acousticians.

**Audio infos:** Who actually pays the hearing training?

**Petra Speth:** As you know it is very hard to adopt new health care services in the "menu" of the health insurance companies due to strained financial situations in public health care. Accordingly, the costs for a hearing training will have to be paid by the customers themselves. How-

ever, based on my experience the customers are willing to pay after being thoroughly informed of the meaning and practical use of hearing training.

**Audio infos:** How could one get in touch with you?

**Petra Speth:** In the year 2002 I will be holding several hearing training seminars for Siemens in various different German cities. Beyond that individual businesses one can hire me for day seminars on location. I also offer seminars for individual people in the Aschaffenburg area in the Educational Center of Schmerlenbach.

**Audio infos:** Thank you very much for the conversation, Mrs. Speth.