



Jahrelang ohne Gehörschutz in lauter Umgebung gearbeitet? Einfach älter geworden? Die Gründe für Schwerhörigkeit sind verschieden. Und was vermissen die betroffenen Personen am meisten? Die langen Gespräche in einer munteren Runde? Das akustische Erlebnis in einer Konzerthalle? Diese Fragen machen klar: Hörsystemakustikerinnen und Hörsystemakustiker können schwerhörigen Menschen nicht einfach ein Gerät mitgeben, das die Schallwellen verstärkt. Sie müssen herausfinden, was genau die Kunden erwarten. Sie untersuchen die Ohrmuschel, den Gehörgang und das Trommelfell – und messen mit verschiedenen Methoden den Grad des Hörverlusts. Anschliessend nehmen die Berufsleute eine Silikon-Abformung der Ohren und stellen daraus das Ohrpassstück her. Das Hörsystem selber programmieren sie mit dem Computer, testen es zusammen mit den Kunden und passen die Einstellungen so lange an, bis alles stimmt. Die Berufsleute haben intensiven Kontakt mit Kundinnen und Kunden und arbeiten mit Arztpraxen, Spitälern und Sozialversicherungen zusammen.



**HÖRSYSTEMAKUSTIKER  
HÖRSYSTEMAKUSTIKERIN**

**EFZ**

# «Ich bin sehr vielseitig gefordert»

Vanessa Bachmann, 16

Hörsystemakustikerin EFZ  
im 1. Lehrjahr

Porträt

**Bestellungen und Abklärungen, Untersuchungen und Tests, Beratung und Begleitung: Das Berufsleben von Vanessa Bachmann ist abwechslungsreich.**

Den Vormittag widmet die lernende Hörsystemakustikerin Vanessa Bachmann vor allem der Administration. Sie bestellt bei Lieferanten Geräte und Zubehör. Sie führt Kundinnen und Kunden in die Besprechungszimmer oder verkauft ihnen Batterien. Sie berät sich mit den Ohrenärzten, klärt versicherungstechnische Fragen mit der IV oder der AHV. Und sie übernimmt auch mal die Reinigung eines Hörsystems für einen Kunden, der ohne Termin vorbeikommt. Die Lernende betont: «Auch wenn ich immer wieder unterbrochen werde, etwa durch Anrufe, muss ich konzentriert bleiben, damit ich nicht den Faden verliere.»

## Dem Problem auf den Grund gehen

An den Nachmittagen führt Vanessa Bachmann vor allem Hörtests durch. Zuerst untersucht sie das Ohr ihrer Kundin mit einem



Otoskop. Das ist eine Lupe mit integrierter Lampe, die speziell für Ohruntersuchungen entwickelt wurde. «Wenn ich sehe, dass der Gehörgang verstopft ist, kann ich keinen Hörtest machen. Dann schicke ich die Person zuerst zum Ohrenarzt.»

Beim Hörtest spielt Vanessa Bachmann ihrer Kundin Töne in verschiedenen Frequenzen ab. Die Kundin teilt ihr mit, ab welcher Lautstärke sie die Töne hören kann – und ab wann sie

unangenehm laut werden. Daraus entsteht ein Diagramm, mit dem Vanessa Bachmann der Kundin relativ einfach erklären kann, wie schwerwiegend ihr Hörproblem ist.

## Einfühlungsvermögen und Geduld

Zahlen und Kurven sind aber nicht alles. Die Lernende erklärt: «Um das richtige Hörsystem und die passenden Einstellungen zu finden, muss ich wissen, was die Kundin überhaupt will: Möchte sie zuhause einfach wieder ein normales Gespräch führen können? Oder ist sie oft an Orten, an denen es unruhig ist, zum Beispiel in einem Restaurant?» Vanessa Bachmann nutzt für diese Beratung eine Broschüre, in der die verschiedenen Situationen beschrieben und bebildert sind. Gemeinsam mit der Kundin sucht sie die beste Lösung.

«Bis das Hörsystem wirklich passt, braucht es meist mehrere Termine. Es kommt selten vor, dass bereits die ersten Einstellungen die richtigen sind», erklärt Vanessa Bachmann. «Darum muss ich mich gut in meine Kunden hineinversetzen können. Vielleicht hilft mir dabei, dass ich selbst ein Hörsystem trage. Doch ohne Geduld und Einfühlungsvermögen würde mir auch das nichts nützen.»

## Die Feinmechanikerin

Als Nächstes reinigt die Lernende ein Hörsystem. Dazu stehen ihr spezielle Werkzeuge zur Verfügung, die für die kleinen, empfindlichen Hörsysteme geeignet sind – beispielsweise Saugpumpen, welche Verunreinigungen aus dem Mikrofon entfernen. «Wenn ich die winzigen Geräte auseinandernehme und wieder zusammensetze, bin ich schon fast eine Feinmechanikerin», meint Vanessa Bachmann. «Man sieht: Ich bin in meinem Beruf sehr vielseitig gefordert. Ich brauche ruhige Hände, Kontaktfreude, Einfühlungsvermögen, technisches Verständnis und Organisationstalent – um nur einiges zu nennen. Genau diese Vielfalt ist es, die meinen Beruf so faszinierend macht.»



**Er ist Techniker, wenn er Hörsysteme mit modernsten Geräten programmiert und anpasst. Er ist Feinmechaniker, wenn er die zum Teil winzigen Systeme reinigt und repariert. Und er ist Coach und Partner, wenn er mit den Kundinnen und Kunden zusammen die ideale Lösung für ihr Hörproblem sucht.**

Gökhan Bolat begrüsst einen älteren Herrn, der einen Hörtest durchführen möchte. Durch sein freundliches Auftreten schafft der Hörsystemakustiker sofort eine angenehme Atmosphäre. Der anfangs etwas nervöse Kunde beginnt den Hörtest gelöst und offen.

## Testen und modellieren

Gökhan Bolat spielt dem Kunden über einen Kopfhörer verschiedene hohe Töne in unterschiedlicher Lautstärke ab. Der Kunde teilt mit, wann er einen Ton hört. «So wird mir der Grad der Hörbeeinträchtigung klar.» Der Kunde ist motiviert, ein Hörsystem zu testen.

Damit das Hörsystem später perfekt sitzt, braucht Gökhan Bolat eine Ohrabformung. Dazu füllt er mit einem Gerät, das ähnlich aussieht wie eine Heissleim-Pistole, ganz sanft und langsam eine Silikonmischung in den Gehörgang. Für den Kunden ist das übri-



gens nicht unangenehm. Gökhan Bolat gibt bloss den Hinweis, dass es sich «etwas kühl» anfühlen könnte.

Nach dem Trocknen nimmt der Hörsystemakustiker das Silikon wieder aus dem Ohr. Er hat nun ein exaktes Abbild der «Innenlandschaft» des Ohrs. Dieses bearbeitet er noch leicht: Er schleift Ecken und Kanten ab, die später beim Tragen des Hörsystems zu Druckstellen führen könnten. Für die Herstellung des endgültigen Ohrpassstücks schickt Gökhan Bolat die Ohrabformung an ein spezielles Labor.

## Persönliche Lösung statt Lehrbuch

Einen grossen Teil seiner Arbeitszeit verbringt Gökhan Bolat mit dem Anpassen, mit Reparaturen oder der Reinigung von Hörsystemen. Obwohl er in einer Filiale mit mehreren Mit-

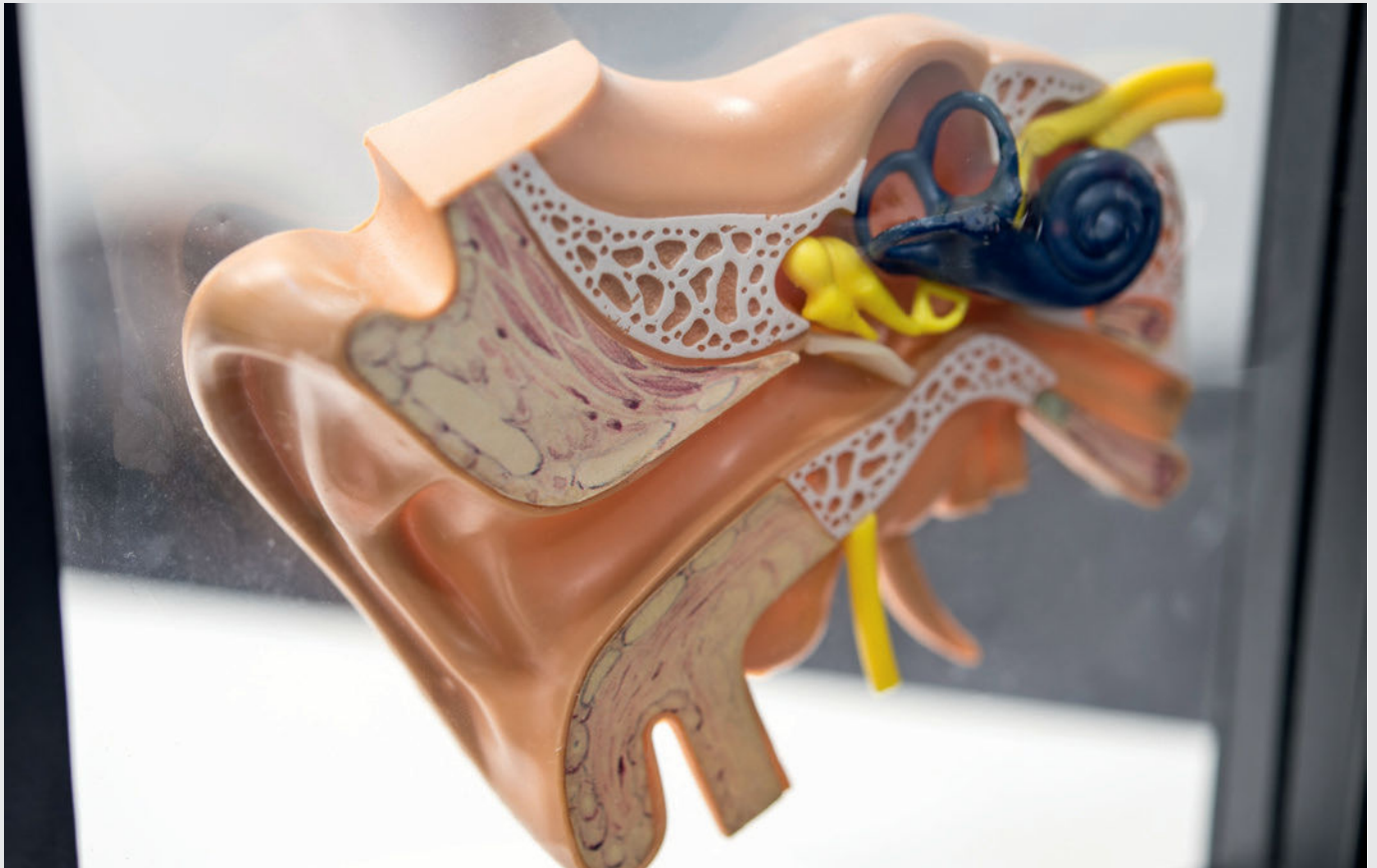
arbeitenden arbeitet, kommt ein Kunde in der Regel immer zu dem Hörsystemakustiker, der ihn von Anfang an begleitet hat. «Eine Hörbeeinträchtigung ist ein sehr persönliches Thema. Das will man nicht jedes Mal mit einer anderen Person diskutieren», erklärt der Hörsystemakustiker.

Die Messresultate reichen nicht aus, um ein Hörsystem gemäss den Bedürfnissen des Kunden einzustellen. Es spielen auch persönliche Faktoren mit: «Hört die Person gerne klassische Musik? Diskutiert sie gern im grossen Kreis? Möchte sie besser verstehen, was das Enkelkind sagt? Je nachdem, was davon im Vordergrund steht, braucht es andere Einstellungen. Meinen Beruf kann man nicht nach Lehrbuch ausüben, sondern nur im engen, persönlichen Kontakt. Darum ist die Fähigkeit, zu allen noch so unterschiedlichen Menschen einen Zugang zu finden, enorm wichtig», erklärt Gökhan Bolat.

Hörsystemakustiker ist also ein sehr menschlicher Beruf – aber eben auch ein sehr technischer, wie sich bald zeigt. Gökhan Bolat verbindet ein drahtloses Messsystem direkt mit den Hörsystemen eines Kunden. Er kann nun verschiedene Alltagsgeräusche, wie Lärm oder Sprache, via Lautsprecher simulieren. Jetzt kann er einerseits den Kunden fragen, wie er die Geräusche empfindet – und andererseits messen, welche Aktivitäten die Signale am Trommelfell auslösen.



# Kommunikation, Computer und Handwerk



Fachgeschäfte für Hörsysteme gibt es in vielen Grössen – vom kleinen Familienbetrieb bis zu Filialen von Grossbetrieben, die gut und gerne ein Dutzend Mitarbeitende beschäftigen. Neben diesen Geschäften kommen auch Spitäler oder grössere Spezialarztpraxen als Arbeitgeber in Frage. Diese beschäftigen die Hörsystemakustiker/innen z.B. als Fachleute für Hörtests (Audiometristen) oder als fachliche Assistenz der Ärzte.

## **Gute Aussichten auf dem Arbeitsmarkt**

Der Beruf Hörsystemakustiker/in EFZ ist (2016) ziemlich neu. Es gibt schweizweit pro Jahr knapp 20 Lehrstellen. Weil der Mangel an ausgebildeten Fachleuten eine der grössten Sorgen der Branche ist, wird die Zahl der Ausbildungsplätze in Zukunft vermutlich erhöht werden. Es gibt keinen aussergewöhnlich grossen Ansturm auf die Lehrstellenangebote als Hörsystemakustiker/in, so dass die Chance, einen Ausbildungsplatz in diesem Beruf zu erhalten, recht gross ist. Ausgebildete Hörsystemakustiker/innen sind auf dem Arbeitsmarkt sehr gesucht.

## **Weiterbildung im In- und Ausland**

Die Aus- und Weiterbildungssituation ist stark im Wandel. Bisher haben die Fachleute für Hörsysteme entweder nach einer Berufslehre oder Maturität die Berufsprüfung als Hörgeräte-Akustiker/in abgeschlossen. Oder sie haben Weiterbildungen in Deutschland oder Österreich absolviert. Diese Möglichkeiten wird es weiterhin geben – wobei die Berufsprüfung momentan so angepasst (und eventuell in eine höhere Fachprüfung umgewandelt) wird, dass sie auch als Weiterbildung für Hörsystemakustiker/innen EFZ dienen kann. Die Absolvierenden und Absolventen werden damit in der Lage sein, einen eigenen Betrieb zu führen und Lernende auszubilden. Daneben gibt es Kurse an der akademie hörens Schweiz (ahs). Viele Berufsleute bilden sich in Deutschland weiter – z.B. in einem Fachhochschulstudium als Bachelor of Science in Hörtechnik und Audiologie, als Audiotherapeutin oder als Pädakustiker (spezialisiert auf Hörprobleme bei Kindern).

## **Beraten, programmieren und fräsen**

Beratungs- und Verkaufsgespräche nehmen den grössten Teil der Arbeitszeit in Anspruch.

Daneben programmieren die Berufsleute die Hörsysteme mit dem Computer, tauschen mit Spezialärzten und Versicherungen Informationen aus – und betätigen sich auch handwerklich. Sie nehmen mit Silikon eine Abformung vom Ohr, schneiden diese zu und erstellen daraus ein Negativ. In manchen Betrieben fertigen die Berufsleute ein Positiv aus Acryl. Daraus fräsen sie vorsichtig und exakt das Ohrpassstück für das Hörsystem.

Hörsysteme werden immer leistungsfähiger. Programme für verschiedene Hörsituationen wie Tischgespräche oder Konzerte gibt es schon länger, ebenso wie Fernsehadapter. Eine neue Entwicklung ist die bequeme Steuerung via Smartphone, was die Hörsysteme noch anpassungsfähiger macht. Die Branche blickt in eine gesicherte Zukunft. Es gibt immer mehr ältere Menschen. Auch bei jüngeren Menschen wird die Nachfrage steigen – einerseits, weil die Umgebung in der Arbeitswelt und in der Freizeit lauter geworden ist – und andererseits, weil moderne Hörsysteme viel flexibler und optisch diskreter sind.

## Berufliche Grundbildung

**Voraussetzung:** Abgeschlossene Volksschule

**Dauer:** 3 Jahre

**Bildung in beruflicher Praxis:** In einem Fachgeschäft für Hörsysteme

**Schulische Bildung:** 1 bis 2 Tage pro Woche an der Berufsfachschule Olten: berufskundlicher Unterricht (theoretische Grundlagen des Berufs), allgemeinbildender Unterricht (Sprache und Kommunikation, Gesellschaft) und Sport

**Überbetriebliche Kurse:** Praktisches Erlernen und Üben beruflicher Grundlagen

**Abschluss:** Eidg. Fähigkeitszeugnis «Hörsystemakustiker/Hörsystemakustikerin EFZ»

## Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Studienrichtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.

## Weiterbildung

**Kurse:** Angebote von Fach- und Berufsfachschulen sowie der Verbände Hörakustik Schweiz VHS (an der akademie hörenscheiz) und AKUSTIKA.

**Berufsprüfung (BP) mit eidg. Fachausweis:** Hörgeräte-Akustiker/in. Die Weiterbildung ist momentan in Revision und wird ab 2019 evtl. von einer Höheren Fachprüfung abgelöst.

**Weiterbildungen in Deutschland:**

z.B. Pädakustiker/in, Audiotherapeut/in, Bachelor of Science in Hörtechnik und Audiologie



## Weitere Informationen

**[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch):** Das offizielle schweizerische Informationsportal der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Die Plattform für alle Fragen rund um Beruf, Ausbildung und Arbeitswelt

**[www.vbha.ch](http://www.vbha.ch)** Verein Bildung Hörsystemakustik

## Ein Beruf für mich?

Hier einige Aussagen, um das zu überprüfen:

### Ich kann mich gut in andere Menschen hineinversetzen.

Jeder Mensch mit einer Hörbeeinträchtigung empfindet diese anders. Den einen fehlt die Musik, den anderen das Gespräch. Hörsystemakustiker/-innen können diese Probleme nachvollziehen. Sie stimmen die Wahl und die Einstellungen der Hörsysteme darauf ab.

### Ich bin offen und berate gerne.

Hörsystemakustiker/innen arbeiten mit Menschen, die sich in Alter, Charakter und Grad der Beeinträchtigung stark unterscheiden. Sie treten all diesen Kunden offen und freundlich gegenüber.

### Ich bin geduldig und belastbar.

Bis ein Hörsystem so funktioniert, wie sich das ein Kunde wünscht, braucht es meist mehrere Termine. Oft sind es Kleinigkeiten, die den Erfolg ausmachen. Die Suche danach erfordert Geduld und gute Nerven.

### Ich habe ein gutes technisches Verständnis.

Hörsysteme sind Hightech-Geräte, die per Computer eingestellt werden. Auch für die Tests kommen komplexe technische Systeme zum Einsatz.

### Ich bin handwerklich geschickt.

Moderne Hörsysteme bestehen oft aus sehr kleinen und sensiblen Elementen. Bei der Reparatur und der Reinigung sind ruhige Hände und ein feines Gespür wichtig.

### Ich interessiere mich für Naturwissenschaften und Anatomie.

Wie verhalten sich Schallwellen? Welche Reaktionen lösen sie im Ohr und im Gehirn aus? Wie ist das menschliche Ohr aufgebaut? Hörsystemakustiker/innen wissen über diese Fragen Bescheid.



## IMPRESSUM

1. Auflage 2017

© 2017 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

### Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung |

Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB

SDBB Verlag, [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch), [verlag@sdbb.ch](mailto:verlag@sdbb.ch)

Das SDBB ist eine Institution der EDK.

**Projektleitung:** Susanne Birrer, SDBB **Recherche und Texte:** Peter Kraft, SDBB

**Fachlektorat:** Carmen Steitz, VBHA; Brigitte Schneiter-von Bergen, Münchenbuchsee

**Fotos:** Frederic Meyer, Zürich **Grafik:** Viviane Wälchli, Zürich

**Umsetzung:** Andrea Lüthi, SDBB **Druck:** Haller + Jenzer AG, Burgdorf

**Artikelnummer:** FE1-3234 (Einzelex.), FB1-3234 (Bund à 50 Ex.)

### Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen

Telefon 0848 999 001, Fax +41 (0)31 320 29 38, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch), [www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch)

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen herzlich für ihre Mitarbeit.

Mit Unterstützung des SBFJ.



### Zuhören und beraten

Damit die Hörsystemakustiker/innen die beste Lösung suchen können, lassen sie sich von den Kunden deren Beeinträchtigungen erklären.



### Ohr untersuchen

Mit dem Otoskop untersuchen die Berufsleute die Ohren der Kunden. So stellen sie Besonderheiten, wie etwa einen engen Gehörgang, fest.



### Hörtests durchführen

Welche Frequenzen hört die Kundin wie gut? Mit diesem Wissen können die Berufsleute die Hörsysteme optimal anpassen.



### Ohrabformung nehmen

Damit das Ohrpassstück ganz genau zum Kunden passt, stellen die Hörsystemakustiker/innen eine Abformung aus Silikon her.

### Ohrpassstück herstellen

Die Berufsleute fräsen das Ohrpassstück aus einem Block aus speziellem Kunststoff – von Hand und mit modernsten Hilfsmitteln wie CNC-Maschinen.



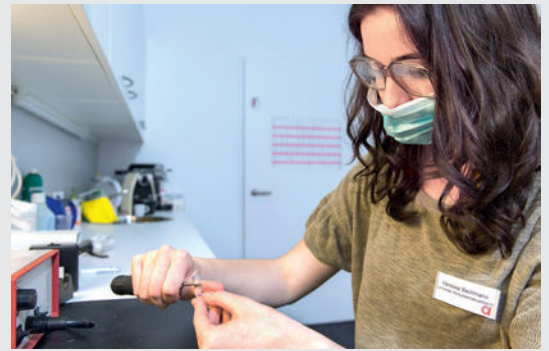
### Hörsystem programmieren

Jede Kundin empfindet die Wirkung eines Hörsystems anders. Die Berufsleute programmieren es so, dass das Hörerlebnis gut und angenehm ist.



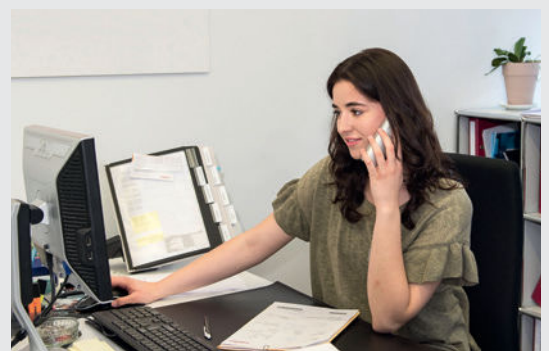
### Hörsystem reparieren und reinigen

Die Teile eines Hörsystems sind oft winzig. Reparatur und Reinigung dieser Komponenten brauchen grosse Sorgfalt und ruhige Hände.



### Kontakt mit Ärzten und Versicherungen

Falls nötig unterstützen die Berufsleute die Kunden in administrativen Fragen – etwa beim Beantragen von Zuschüssen der Sozialversicherungen.





**Carmen Steitz, 37, Ingenieurin FH und Ausbildungsverantwortliche**

«Nachdem ich etwas Berufserfahrung gesammelt hatte, bildete ich mich bis zur Ingenieurin in Hörtechnik und Audiologie weiter. Ich konnte in der Industrie Fuss fassen: Bei einem Hersteller arbeitete ich zuerst in der Entwicklung, dann in der Erprobung von Hörsystemen. Es folgte eine Stelle als technische Betriebsleiterin bei einem grossen Fachgeschäft für Hörsysteme und Brillen. Während dieser Zeit betreute ich einen Lernenden und lernte dadurch unsere Ausbildungsabteilung kennen. Die Stelle

### Ausbilden und beraten

als Ausbildungsverantwortliche im Bereich Hörakustik wurde mir bereits nach kurzer Zeit angeboten – und ich nahm sie sehr gerne an. Seither leite ich die Ausbildungsabteilung, die unsere Lernenden aus der ganzen Deutschschweiz einmal pro Woche besuchen – zusätzlich zur Berufsfachschule. Ausserdem führen wir mehrmals pro Jahr einwöchige Kurse durch, in denen wir wichtige Themen vertiefen. Wenn keine Lernenden bei mir sind, bereite ich die Kurse vor, vertiefe mich selber in den Stoff, erstelle Lernkontrollen, überdenke die Kurse und konzipiere sie, falls nötig, neu. Es kommt auch vor, dass ich Kunden berate und betreue. Das ist eine ideale Ergänzung zu meinen Aufgaben in der Ausbildung. Eigentlich sind in beiden Bereichen die gleichen Eigenschaften gefragt: Geduld, Überzeugungskraft, Einfühlungsvermögen – und die Fähigkeit, das eigene Verhalten der Persönlichkeit des Kunden – oder eben der Lernenden – anzupassen.»

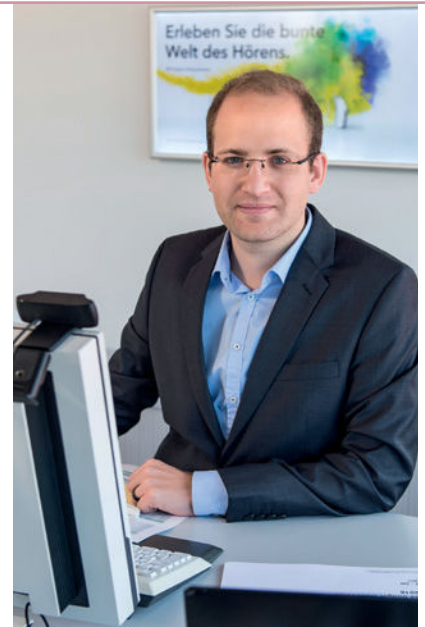
«Mein Betrieb besteht aus drei Akustikern, vier administrativen Mitarbeiterinnen und einer Lernenden. Mit diesem kleinen Team betreuen wir sieben Standorte. Wir betreiben zwei Geschäftslokale und bieten an den anderen Standorten Sprechstunden in regionalen Ärztezentren. Heute will niemand mehr für eine medizinische Dienstleistung in die Stadt. Diesem Bedürfnis haben wir uns angepasst und gehen hin zu den Leuten, so wie es der Markt verlangt. Mein Arbeitstag besteht auch als Geschäftsführer zum grössten Teil aus Beratungen, Hörtests, Programmieren und Anpassen von Hörsystemen. Das bedeutet, dass ich die strategischen und

### Ein eigenes Geschäft führen

administrativen Aufgaben als Geschäftsführer am Abend nach den Sprechstunden erledige. Zwischendurch versuche ich zwar, mir einen Büronachmittag freizuhalten, doch das klappt nicht immer. Ich bin also den grössten Teil des Tages in Kontakt mit Kundinnen und Kunden – und das finde ich auch gut so. Denn ich weiss, dass eine gute Hörberatung für die Betroffenen einen gewaltigen Gewinn an Lebensqualität bedeuten kann. Das geht nicht von heute auf Morgen. Bis ein Hörsystem einwandfrei funktioniert, braucht es meist mehrere Sitzungen. Während dieser Zeit erfahre ich oft viel über das Leben und die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden – und ich muss meine Lösungen daran anpassen. Meine Arbeit ist auch als Geschäftsführer eine zutiefst menschliche geblieben.»



**Gerhard Niklaus, 43, Inhaber einer Firma für Hörberatung**



**Dominik Ziegler, 30, Leiter Verkauf und Training**

«Während meiner Weiterbildung zum Hörgeräte-Akustiker arbeitete ich bei einem grossen Augenoptik-Unternehmen, das neu im Verkauf von Hörsystemen Fuss fasste. Dadurch hatte ich die Gelegenheit, früh im Berufsleben einen neuen Geschäftsbereich mit aufzubauen und kurz darauf sogar eine Filiale zu führen. Schon bald realisierte ich, dass mein Herz für die Ausbildung schlägt – und so war ich an vorderster Front dabei, als mein Arbeitgeber ein zentrales Lernatelier für unsere Lernenden aufbaute. Ich führte dieses Atelier eine Zeit lang – dann kam der Wechsel in die Industrie, zu einem grossen Hersteller von Hörsystemen. Dort arbeitete

### Kunden beraten, Hörsysteme verkaufen

ich vorerst als Produktetrainer, machte Besuche bei Hörakustikern, brachte ihnen unsere Produkte näher und unterstützte sie in der Anwendung. Inzwischen leite ich den Verkauf und die Beratung in der Schweiz. Zu den Kundenbesuchen kommen nun auch Vertragsverhandlungen, die Schulung der Mitarbeitenden, die Zusammenarbeit mit Marketing und Kundendienst sowie das Durchführen von Internet-Seminaren für Hörakustiker/innen dazu. Trotz dieser neuen Aufgaben verbringe ich immer noch drei bis vier Tage pro Woche mit Beratungsbesuchen. Dafür lege ich jedes Jahr mehr als 40'000 Kilometer mit dem Auto zurück. Der Ausbildung bin ich übrigens treu geblieben: Ich habe weiterhin ein Mandat als Dozent an der Akademie für Hörakustik in Innsbruck.»