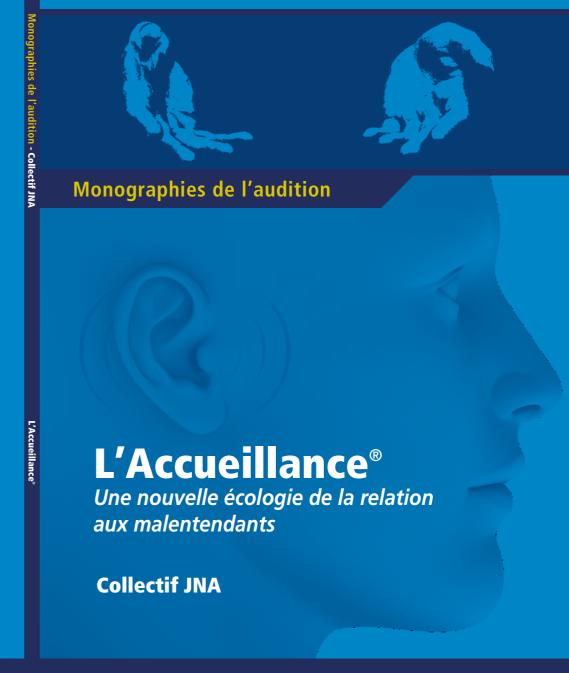
# Monographies de l'audition

## L'Accueillance®

Une nouvelle écologie de la relation aux malentendants

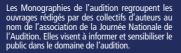
#### **Collectif JNA**

Accueillance<sup>®</sup> était naturellement présente dans la pratique professionnelle de certains experts de l'audition, administrateurs de l'association JNA. Ils la vivaient au quotidien et puis elle est devenue aujourd'hui concept à travers cet ouvrage. Le Collectif JNA souhaite vous faire partager son expérience. Vous découvrirez ainsi une démarche concrète plaçant la qualité de la relation au cœur de ce lien particulier qui se crée avec votre client, dans votre espace. La lecture de l'Accueillance® est une invitation à explorer l'infinité de vos capacités en termes de savoir-être pour développer vos pratiques professionnelles dans le cadre du « Prendre soin de la personne ». Son originalité est de vous amener à analyser l'agencement de votre centre, de votre mode de communication à vos collaborateurs : véritables « miroirs » de votre intention dans la relation. Il s'agit là d'un petit concentré des mécanismes de la confiance, gage d'une bonne intégration des aides auditives dans la vie de votre client et d'un développement reposant sur une réputation positive. Le collectif JNA vous propose ainsi une démarche de marketing relationnel appliquée à votre métier.













#### •

### **SOMMAIRE**

| Préambule  | 3        |
|--|----------|
| « L'Accueillance® », définition  | 7        |
| PARTIE 1 –<br>L'ACCUEILLANCE®, UN NOUVEAU LEVIER DE DÉVELOPPEMENT ET DE FIDÉLISAT                          | ION      |
| Le soin à la personne au centre de la relation   | 13<br>15 |
| 2.1 Les Émotions, premiers capteurs de la connexion à autrui   | 15       |
| 2.2 Une nouvelle écologie de la relation audioprothésiste-client : être en relation dès le premier contact | 17       |
| PARTIE 2 –<br>L'accueillance®, un art de vivre le métier de l'audition                                     |          |
| 1. Être audioprothésiste : les raisons du choix  | 25<br>28 |
| en soi dans la relation aux autres   | 29       |
| PARTIE 3 -<br>TRANSFORMER SON CENTRE EN CENTRE DE L'ACCUEILLANCE®  |          |
| 1. La relation psychique à l'espace  | 33       |
| 1.1 Exigence d'intimité  | 33       |

#### SOMMAIRE

| 1.2 Exigence de perméabilité  | 34<br>34<br>36 |
|---|----------------|
| PARTIE 4 −<br>TRANSMETTRE L'ACCUEILLANCE® À SON ÉQUIPE                |                |
| 1. Manager l'Accueillance®  | 38             |
| 2.1 La méthode 5 W + H  | 39             |
| 2.2 La technique du bâton de parole                                   | 4(             |
| 2.3 Acquérir la métaposition et prendre des décisions plus « justes » | 43             |
| Conclusion  | 4!             |
| Pour aller plus loin  | 47             |
| Bibliographie   | 59             |





**(**