



CONFÉRENCE

CONFIANCE(S) DANS LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

| POP ©: PROGRAMME OBSERVANCE PATIENT





CONFÉRENCE

Confiance(s) dans la relation médecin-patient

Conférence inspirée du programme POP :
Programme Observance Patient

La problématique de la non-observance des patients revêt un enjeu majeur pour notre système de santé : de récentes études indiquent que, selon les pathologies, près de **60% des patients atteints de maladies chroniques** et âgés de 28 à 45 ans **ne respectent pas les consignes d'observance**. L'Organisation Mondiale de la Santé déclare dans un document récent que « résoudre le problème de la non-observance thérapeutique serait plus efficace que l'avènement de n'importe quel nouveau progrès biomédical ».

Le respect de l'autonomie du patient dans ses choix et décisions est un principe fondamental de la relation thérapeutique et contribue à offrir à la **négociation une place majeure dans la relation patients**. Désormais, le médecin doit négocier le respect de l'observance et du protocole de soin.



LE CONFÉRENCIER



LAURENT COMBALBERT

Laurent Combalbert est négociateur professionnel et expert en gestion de crise et négociations complexes depuis 1998. Il est également entrepreneur, auteur de plus de 25 ouvrages et philanthrope. Ancien officier-négociateur au sein du RAID, diplômé de la National Academy du FBI, Laurent Combalbert est régulièrement cité par la presse internationale comme faisant partie des meilleurs négociateurs au monde. En 2008, il crée le référentiel de négociation complexe PACIFICAT® publié dans l'ouvrage de référence Negotiator, traduit en anglais en 2021. Il préside aujourd'hui l'agence TTA et intervient avec son équipe d'expert auprès de tous types d'organisations en tant que conférencier, conseiller ou formateur. Il enseigne notamment la Négociation Complexe à HEC Paris.





I Objectifs de la conférence

- 1 S'assurer de la bonne compréhension du patient
- 2 Découvrir l'enjeu derrière la position affichée
- 3 Induire le changement
- 4 Construire un Objectif Commun Partagé
- 5 Utiliser les bonnes techniques de questionnement
- 6 Engager son patient (sa famille, son entourage)

PROGRAMME

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL PACIFICAT®
POUR OPTIMISER LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

Les quatre pouvoirs de la négociation dans l'amélioration de la prise en charge

Déterminer l'OCP, l'objectif commun de la prise en charge

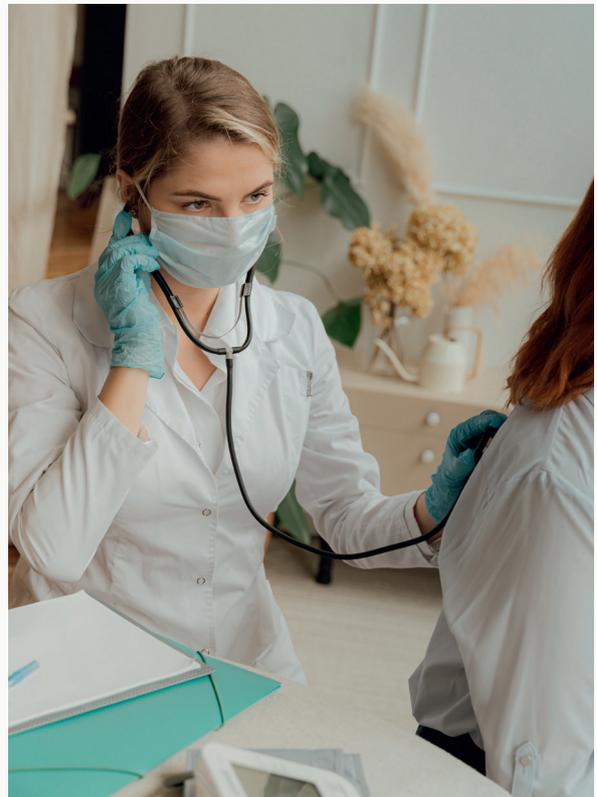
La matrice des motivations POE® : Position - Objectif - Enjeu, répondre au refus de soin ou d'observance

Identification des trois cadres de la négociation : négociable, non négociable, jamais négociable

Créer une relation stable et durable avec le patient grâce aux TLS®, Tactical Listening Skills

Temps d'échange de 30 minutes sur des cas concrets vécus par les médecins

Le Programme Observance Patient conçu par les équipes de The Trusted Agency est un programme de sensibilisation et de formation à destination de l'ensemble des acteurs du monde médical.



PRÉPARATION & CONCEPTION

Chaque conférence de Laurent Combalbert fait l'objet d'une préparation en amont et d'une conception spécifique, dans le cadre d'un échange avec le conférencier et avec l'appui d'une spécialiste de la conception pédagogique.





Modalités pédagogiques

L'approche inédite du négociateur professionnel est articulée autour d'une solide connaissance du monde médical, des pratiques ou encore des mutations réglementaires, légales et économiques de cet environnement ainsi que d'une expertise reconnue en négociation à travers le référentiel PACIFICAT®.



Un format « décalé » projette les participants dans des univers différents de leurs milieux habituels pour stimuler leur réflexion et adopter de nouveaux comportements.



Des mises en situation et un débriefing personnalisé qui permet de s'approprier les méthodes et techniques.



Une transposition des méthodes et techniques de l'intervenant dans le métier des participants pour rendre les apprentissages accessibles et donc plus efficaces au quotidien.



La compréhension du facteur humain et l'intégration de la psychologie de la relation dans les négociations complexes avec les patients.



L'AGENCE

Bibliographie



NÉGO
CALMANN-LEVY, 2021

« Prix Sang pour Sang Polar 2021 »



LES 5 LEVIERS DE LA CONFIANCE
EYROLLES, 2016

« Prix du livre Qualité Performance »
décerné par le MEDEF



DANS LA PEAU DE DEUX NÉGOCIATEURS D'ÉLITE
EYROLLES, 2017



NEGOCIATOR
DUNOD, 2019

« Prix de l'académie des Sciences Commerciales 2020 »



NON MERCI, DOCTEUR
DUNOD, 2020



COMMENT NEUTRALISER LES PROFILS COMPLEXES
EYROLLES, 2015



