



CAUPENNE CONSEIL  
DISCRÉTION & EFFICACITÉ

# FORMATION

## NÉGOCIATION INTRA-ENTREPRISE

LES APPROCHES DE LA  
NÉGOCIATION POUR FAVORISER  
L'OBSERVANCE THÉRAPEUTIQUE

### SIÈGE SOCIAL

39 rue michel ange, 91080 Courcouronnes  
09 83 60 03 08  
contact@caupenne-conseil.com  
www.caupenne-conseil.com

REF : NG-OBSERVANCE-7

# LES APPROCHES DE LA NÉGOCIATION POUR FAVORISER L'OBSERVANCE

REF : NG-OBSERVANCE-7

## LE CONTEXTE

La relation soignant – patient est basée sur l'écoute, la confiance et la sincérité. Il est souvent complexe de faire adhérer les patients à des traitements lourds ou des stratégies thérapeutiques longues. Des approches de négociation efficaces favorisent l'observance.

## LES INFORMATIONS UTILES



### **DURÉE**

1 jour, soit 7H00



### **PRÉ-REQUIS**

Aucun prérequis attendu



### **PRIX**

2 200 € HT / Session



### **ACCESSIBILITÉ**

Accessibilité PMR et sur demande pour les autres formes de handicap

## MÉTHODE PEDAGOGIQUE

La formation se déroule en présentiel. L'intervention est basée sur l'opérationnel et la pédagogie participative. Le ratio Théorie / Pratique s'établit sur une base 30% théorie / 70% pratique.

### **Les 4 approches pédagogiques retenues sont :**

- L'échange entre les participants et le formateur
- L'apport référentiel
- Les exercices sur table
- Les mises en situation avec scénario adapté ou hors contexte

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Renforcer les compétences en négociation
- Identifier la notion de profil complexe
- Maîtriser les clés de communication adaptés
- Appréhender et déployer les techniques de négociation complexe
- Appliquer les leviers d'influence
- Savoir préparer sa négociation et rechercher l'information utile



# LES APPROCHES DE LA NÉGOCIATION POUR FAVORISER L'OBSERVANCE

REF : NG-OBSERVANCE-7

---

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

---

### DÉBUT DE LA FORMATION

- Présentation du Formateur
- Présentation du programme, des objectifs et du déroulé de la journée
- Tour de table et partage d'expériences

### MODULE 1 L'OBSERVANCE THÉRAPEUTIQUE

- Définir la notion d'observance et l'intérêt du patient
- Identifier les freins à l'observance
- Comprendre le rôle du soignant dans l'observance
- Appréhender les influences extérieures sur les prises de décision des patients

### MODULE 3 LES VISIONS DU MONDE

- Appréhender la notion de « vision du monde » sur la base de « l'effet de position de BOUDON ».
- Comprendre l'importance de la « vision du monde » dans l'équation de la confiance médecin patient.
- Invariants et discriminants : Préjugés, Présupposés, A priori Vs Neutralité, Consensus.
- Savoir passer des demandes du patient à la compréhension de son véritable besoin.
- Comprendre sans Juger.

### MODULE 2 L'ÉQUATION DE LA CONFIANCE

- Définir la notion « d'équation de la confiance »
- Connaître les freins d'une relation de confiance dans un schéma médecin - patient.
- Mettre en place une écoute active pour différencier la demande et le besoin du patient.
- Prendre en compte le stress et le dysfonctionnement de la relation.
- Définir la place du mensonge dans la relation médecin - patient.

### MODULE 4 ADAPTER SON DISCOURS POUR AMÉLIORER LA RELATION SOIGNANT - PATIENT

- Connaître les principes de communication et d'influence afin de s'adapter aux différentes visions du monde.
- Appréhender l'ensemble des freins de communication dans le schéma médecin - patient.
- Le passage de la confiance à l'influence dans l'environnement médical.
- L'écoute et la valorisation des « bases de sécurité ».
- Adopter un discours adapté : une communication simple, transparente et efficace.

# LES APPROCHES DE LA NÉGOCIATION POUR FAVORISER L'OBSERVANCE

REF : NG-OBSERVANCE-7

---

## MODALITÉ D'ÉVALUATION

Un système de quizz est mis en place au début de la formation afin de déterminer les compétences à l'entrée de la prestation.

Un quizz final permet d'évaluer l'atteinte des objectifs de la prestation par les stagiaires.

L'écart de notation permet d'apprécier les acquis.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Les accès se font sur simple demande via notre site [www.caupenne-conseil.com/devis](http://www.caupenne-conseil.com/devis)

Pour les stages Inter-entreprises, un calendrier annuel est fixé sur notre site internet via la page de formation.

Pour les stages Intra-entreprises, le délai organisationnel est de 1 mois avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP :



### Handicap moteur :

Site CAUPENNE Conseil : Accessibilité totale PMR  
Site autre : à définir en fonction du lieu de formation



### Handicap visuel et auditif :

CAUPENNE Conseil a constitué un repérage et la constitution d'un réseau de partenaires pouvant accompagner à l'adaptation de la formation, pour la rendre accessible.



### Autre Handicap:

Nous consulter en fonction du Handicap.

