

# Améliorer ses Compétences en Négociation Pour être un Meilleur Professionnel de Santé



**Emile Strunc**  
*Expert- Consultant de l'ESA*

Un homme de 52 ans se présente aux urgences avec la paupière gauche rabattue et des fourmillements au bras gauche. Un AVC est immédiatement diagnostiqué nécessitant une prise en charge médicale dans les plus brefs délais. L'homme refuse le traitement et décide de repartir chez lui. L'urgentiste, occupé à vouloir prodiguer les soins nécessaires très rapidement afin d'éviter des séquelles irréversibles, insiste, mais n'arrive pas à le persuader.

Le malade quitte les urgences et y revient, plus tard, en ambulance avec une paralysie quasi totale. Les espoirs d'éviter la paralysie sont maintenant nuls.

Cette histoire aurait-elle pu être moins dramatique?

Fort probablement. Mais pas uniquement grâce aux compétences très techniques enseignées en médecine. Une recherche un peu plus approfondie et une question formulée de la manière suivante: «Pourriez-vous me dire pourquoi vous insistez à vouloir rentrer chez vous alors qu'il est absolument nécessaire de vous prodiguer les premiers soins?» aurait pu permettre de comprendre que le malade pensait à son jeune enfant resté à la maison et que celui-ci ne voulait pas laisser seul plus longtemps. Cela aurait permis de contacter un proche parent qui aurait pu se charger de l'enfant et sauver le malade d'une paralysie quasi totale.

Considérons maintenant la multitude d'autres conflits: les conflits entre différents départements d'un hôpital; les contrats entre les hôpitaux et les compagnies d'assurance mal rédigés; les difficultés engendrées par le non alignement des objectifs et motivations de l'hôpital et

ceux des chirurgiens et médecins qui y travaillent. Pour tous ces exemples cités et pour bien d'autres, le problème et les blocages ne sont pas le fruit de mauvaises intentions ou d'incompétences, mais très souvent le fruit de lacunes majeures en négociation et en communication.

La négociation est un processus impliquant deux ou plusieurs partis avec des intérêts différents qui tentent d'aboutir à un accord convenable pour tous les partis. Les domaines dans lesquels la négociation est primordiale sont variés. On peut négocier des transactions commerciales, des accords internationaux, des sujets sources de conflits familiaux ou de n'importe quel conflit. Contexte mis à part, la négociation est fondamentalement basée sur des interactions humaines. Les discussions peuvent porter sur le profit, les termes d'un accord de paix, d'une relation entre époux ou d'une politique médicale, la question fondamentale qui devrait se poser est: Comment pourrions-nous interagir avec les autres de manière à générer de meilleurs résultats pour tous les partis dans un contexte de compréhension mutuelle? Toute personne impliquée dans le système médical le vit; les hôpitaux et les professionnels de la santé se posent cette question au quotidien.

Concentrons-nous sur le premier des aspects primordiaux de la négociation dans le domaine médical. Il s'agit, en effet, avant tout, de SE CONCENTRER SUR LES INTERETS ET PAS SUR LES POSITIONS. Autrement dit, les positions représentent ce que les gens veulent alors que l'intérêt est la raison pour laquelle ils le veulent.

L'obstacle majeur à la résolution d'un conflit est notre tendance à nous concentrer sur les positions, qui sont le plus souvent inacceptables, plutôt que sur les intérêts sous-jacents qui fort probablement sont compatibles.

Par exemple, le chirurgien traumatique d'un côté et l'urgentiste de l'autre clament haut et fort vouloir être en charge chacun individuellement des réanimations traumatiques. Mais comme une seule personne peut être en charge, les positions sont fondamentalement incompatibles. Le chirurgien tient absolument à être en charge de la réanimation, car c'est un impératif à son accréditation au Collège des chirurgiens. L'urgentiste n'a aucun intérêt à rejoindre ce Collège et cela ne l'intéresse pas, mais son

intérêt à être responsable est de fournir une expérience à ses résidents. Un compromis peut être trouvé: nommer le chirurgien traumatique en charge de la réanimation et, en même temps, permettre aux résidents des urgences de procéder aux réanimations et de se charger des procédures. La négociation, tout comme le soin à un malade, repose principalement sur la compréhension et l'interaction constructive avec l'autre parti. Les professionnels du secteur médical, tout comme les administrateurs hospitaliers, qui travailleront à développer leurs aptitudes à la négociation se verront nettement mieux équipés face

aux conflits et atteindront leurs objectifs plus rapidement et de manière plus constructive.

*Emile Strunc est expert-consultant de l'ESA et anime des formations publiques et sur mesure en négociation et gestion de conflits en Europe, Asie et au Moyen-Orient. Diplômé de l'Université Jean Moulin Lyon III d'un DESS et MBA en Management de conflits, il a une grande expérience du commerce international et du secteur bancaire où il a acquis des compétences solides en négociation qu'il a pu partager ensuite avec des entreprises dans le monde entier.*

*Il animera un workshop sur la négociation (en anglais) au syndicat des hôpitaux les 9 et 10 juillet 2015. Pour toute information, contactez le syndicat: 01.611.011*



**ESA**  
BUSINESS  
SCHOOL





## NEGOTIATION SKILLS FOR HEALTHCARE PROFESSIONALS

### 9-10 JULY 2015

**EXPERT**



**MR. EMILE STRUNC**

He is holder of a D.E.S.S. (Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées) & MBA in Corporate Management and Conflict Management from Université Jean Moulin Lyon III, France where he has been awarded the title of "Major de Promotion". He has a long career in International Trading and the Banking sector that allowed him to acquire an advanced mastery of the Negotiation techniques which he shared with high executives of multinational companies in Europe, Africa, Far-East, Asia and the Middle-East. His international and multicultural experience is put at the disposal of a large number of multinational companies today.

**AUDIENCE** | This course is essential for managers, leaders, and individual contributors of healthcare who have the power to agree or disagree on different levels of outcomes.

**LANGUAGE** | English

**OBJECTIVES** | This workshop will help the participants understand the structure underlying all negotiations and develops the skills necessary to ensure that they can think both strategically and tactically at the negotiation table and master the techniques and skills that will determine their success. They will practice the learning points in a safe and constructive environment through live case negotiations.

**METHODOLOGY** | This workshop is based on "learning by doing" concepts. These are used to reinforce the learning process and can be applied to situations that the delegates will encounter at work.

**For any information, please contact the syndicate of hospitals : 01.611.011**

a business school run by the





**LEAD  
THE WAY**

289 Clemenceau, Beirut, Lebanon, T +961 1 373 373 ext.1107 E exed@esa.edu.lb



[www.esa.edu.lb](http://www.esa.edu.lb)