

МЕДИЧНА ОБОРОНА

Влітку 2023 року мені зателефонував керівник приватної клініки й попросив допомогти.

Ми познайомилися порівняно давно, приблизно п'ять років тому, на одному з моїх семінарів, де він брав участь як слухач. У соціальних мережах ми постійно бачили один одного, але до звернення по мої послуги справа не доходила. І тут несподівано настав цей момент: я знадобився.

Ситуація була доволі цікава. Пацієнт, який явно порушив рекомендації лікаря, поведився як професійний слідчий — тиснув на всі найболючіші й найслабші, на його погляд, місця клініки, домагаючись від неї визнати свою вину й виплатити йому грошову компенсацію.

Це був специфічний тип пацієнта. Його дзвінки були майже безперервними й доводили до нервового зриву не лише лікаря, а й адміністратора та директора клініки. Ще трішки — і пацієнт домігся би бажаного.

Мене дуже просили про захист, і я, незважаючи на повне своє завантаження, погодився допомогти моїм старим знайомим.

Я ретельно вивчив матеріали й майже два дні не відходив від телефону. Мені було вкрай важливо, щоб мої клієнти розуміли кожен крок нашого опонента, адже саме розуміння його стратегій і методів тиску насправді й захищало від його пресингу. Тому моя робота була переважно роботою з психологічної оборони.

Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>

Я дешифрував кожну дію, кожен дзвінок, кожне слово пацієнта, пояснював, що це насправді означає, як правильно це треба розуміти, як реагувати, як захищатись і як відповідати.

До кінця другого дня тиск зменшився. Стало зрозуміло, що ми переламали ситуацію і перемагаємо. Але запорукою успіху була психологія, а не юриспруденція. Як, утім, у боротьбі з будь-яким тиском, чи то пацієнта, чи то слідчого.

Мою книжку «Безпечна медична практика», що стала бестселером за версією сайту ділової літератури kniga.biz, до цього моменту давно розпродали, і я вагався, чи редагувати й перевидавати стару книжку в оновленій формі, чи написати нову про захист лікарів і медичного бізнесу.

Після цього випадку зрозумів, що треба писати повністю нову книжку, у центрі уваги якої поставити саме психологічні методи захисту. Це зовсім не означає, що в ній не буде юридичних порад. Ще й як будуть! Адже з моменту написання моєї першої книжки про захист від претензій пацієнтів сталися великі зміни в судовій практиці й законодавстві.

Тож, щоб забезпечити надійний захист, потрібна сукупність психологічних і юридичних методів і знань.

Але є одна важлива умова, один секрет, без чого юриспруденція не спрацює. У вас має бути воля до перемоги! Ваша жага перемогти завжди переважуватиме юридичні недоліки оформлення певних документів. Це важливо завжди пам'ятати, починаючи боротьбу. Якщо цього немає, ви завжди програватимете і пацієнту, і слідчому, навіть маючи ідеальні документи й найкращу позицію захисту.

Щодо книжки, то вона поділена на три логічні частини, які доповнюють і посилюють одна одну: частина, присвячена загальним знанням, що потрібні для комунікації як із пацієнтами, так і зі слідчими,

Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>

частина, де ми розглядаємо захист від недобросовісних пацієнтів, і частина, з якої дізнаєтеся, як правильно протистояти тиску слідства.

Читати книжку — суцільне задоволення! Адже написано її, як і попередні, легко, зрозуміло, доступно. Тобто саме так, як ви й звикли, про читавши інші мої книжки.

А тепер не будемо затримуватися. Уперед до основного матеріалу!

З побажанням безпечного бізнесу

Олег Юдін

ПСИХОЛОГІЧНА ТА ЮРИДИЧНА ПІДГОТОВКА

ПРАВО ЧИ ЕМОЦІЇ: ЩО ПЕРВИННЕ?

Чи помічали ви, що коли роздратовані, нервуєтеся, відчуваєте сильне хвилювання, тривожитесь за своїх близьких чи за себе, вас мало що цікавить, окрім предмета вашого занепокоєння? У такому емоційному стані вам украй складно сконцентруватися на будь-чому, особливо якщо це потребує холоднокровної аналітичної роботи мозку.

Вас заповнили емоції, і ви вже під їхньою владою. Здатність раціонально діяти в таких ситуаціях — це навичка, що доступна далеко не всім. Її треба формувати, тренувати.

Про цю нашу особливість написано багато наукових праць. Народна мудрість теж не оминула цього феномену. Та тільки біда: усі раціональні поради, як себе контролювати і в стані стресу діяти правильно, хороші лише до першого емоційного сплеску. А далі кожен летить у власну прірву по персональній, роками второваній спіралі.

Єдине, чого хочеться людині в такі моменти, щоб наче на помах чарівної палички все повернулося в початковий стан, щоби проблеми самі собою зникли. Щоб з'явився хтось, хто візьме на себе всі питання. І не просто візьме — вирішить їх, поки ви п'єте своє капучино.

Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>

Це ірраціональне бажання. Воно не має нічого спільного з реальністю. Але воно панівне у вашій поведінці в такі непрості моменти життя. От саме на цьому й грають недобросовісні пацієнти та слідчі.

Вони спочатку цілком свідомо створюють навколо незвичну вам стресову ситуацію, наганяють острах, а потім пропонують своєрідну «диявольську» угоду: ти робиш мені зовсім невелику послугу (наприклад, повертаєш мені незначну суму грошей, яку я витратив на лікування, чи підписуєш протокол допиту, у якому визнано провину або вказано на винність колеги), а я клацаю пальцями — і всі твої жахи миттєво зникають. Ну прямо як у дитинстві... Ти прокинувся або мама увімкнула світло — і всі бабайки пропали.

Під впливом ірраціонального бажання швидко повернутись у звичний, рівноважний, комфортний стан ви дуже часто необдуманно погоджуєтесь на таку пропозицію, і... вас жорстоко дурять. Ну а чого ж ви ще хотіли від «диявольської» угоди?

Чому так стається

Страх — прояв нашого базового інстинкту самозбереження. Його неможливо вимкнути. Щойно ми починаємо відчувати небезпеку (саме відчувати, бо далеко не завжди ви її чітко усвідомлюєте¹), запускаються наші глибинні механізми реакції — біжи або бийся.

¹Усвідомлення — це вже аналітична функція. Вона передбачає здатність критично й точно оцінювати обставини, припускає вашу можливість тверезо, незатьмарено мислити.

Здатність усвідомити проблему — це не бігати колами з криком «усе пропало». Це міркувати за алгоритмом «я зробив — що підтверджує / що спростовує — наскільки надійні ці аргументи — що на мене чекає за найгіршого варіанта розвитку подій — які реальні шанси довести свою слушність».

Стрес, у який вас заганяють, повністю блокує або сильно спотворює цю здатність. Що й призводить до помилкових рішень.

Наприклад, агресивно налаштований пацієнт висуває лікарю претензію щодо поганої якості лікування й вимагає грошей. Як у такій ситуації лікар повинен раціонально зреагувати?

Раціональна реакція може бути приблизно така:

- Відкинути емоційний фон претензій.
- Попросити викласти все письмово.
- Прийняти письмову скаргу й повідомити, що уважно вивчите всі описані претензії.
- Виставити пацієнта за двері кабінету, не починаючи з ним суперечки.
- Передати його скаргу на вивчення фахівцеві.
- Дочекавшись резюме свого консьєрє, ухвалити рішення.

Але чи діє так більшість лікарів і керівників клінік? Багато хто починає просто безрезультатно непокоїтися через проблему, а не вирішувати її. І тут ви потрапляєте в емоційну петлю, з якої вже немає виходу. На кожному витку хвилювання ваші емоції лише загострюють проблему, позбавляючи вас волі опиратися, а також здатності адекватно оцінювати, що відбувається.

І коли через кілька днів ваш пацієнт або слідчий знову зателефонує, ви здригнетесь, ваш пульс і тиск підскочать, мозок вимкнеться, і ви не зможете протиставити їхнім вимогам нічого чіткого й розумного.

Якщо все розвивається за таким сценарієм, то ви програли. І програли не тому, що немає законів чи «закон, як дишло». Ні, ви програли не «битву законів», а «битву емоцій». Ваші страхи повністю заволоділи вас, паралізували вашу волю, не дали можливості чинити опір і скористатися правовими механізмами, які вам надало наше законодавство.

А якби ви передали вивчити скаргу пацієнта фахівцю, ви одразу ж здобули б дві безперечні переваги:

Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>