Svåra samtal i telefonrådgivning

Bli säkrare och tryggare i din yrkesroll

Elisabeth Almgren Eriksson

Stockholm 12 maj

Välkomna till en utbildningsdag med målet att ge konkreta verktyg och strategier som underlättar telefonrådgivning. Fokus ligger på svårigheter som kan uppstå i samtalet. Du får enkla och tillämpningsbara tips för att säkerställa medicinsk bedömning och för att lyckas med bemötandet i samtalet.

Hur kan jag öka min samtalsskicklighet och öka förmågan att hantera olika typer av svårigheter i samtal för att i större utsträckning kunna hjälpa?

Att göra bedömningar på distans är ett svårt och krävande arbete där våra sinnen som vi använder vid ett fysiskt möte inte kan användas. Vissa samtal upplevs som särskilt svåra eller problematiska. Vilka faktorer kan bidra till svårigheterna och hur kan god frågemetodik, bekräftelse och egen kommunikationsteknik bidra till att underlätta i samtalet?

I det svåra samtalet behöver känslor ofta hanteras och bemötas på ett professionellt sätt. Hur tar vi hand om patienten, anhöriga och oss själva för att lyckas med det?

En kursdag med målsättning att göra dig trygg och professionell i det ”svåra samtalet” med patienten och anhöriga.

PROGRAM FÖR DAGEN 09.30–16.00

- Samtalsprocess och samtalsmetodik utifrån perspektivet svåra samtal
- Att hantera och bemöta känslor i svåra samtal, verktyg och strategier
- Konflikthantering
- Att sätta gränser i samtalet
- Hotsamtal
- Den ledsna patienten, depression och suicidalitet
- Patienten lägger ansvaret utanför sig själv ”projektion”
- Mångringaren

Anmäl dig idag på www.expomedica.se

KURSFAKTA

Målgrupp
Sjuksköterskor inom psykiatri, primärvård och slutenvård/ specialistvård samt andra som arbetar med patient/ klientkontakt via telefon i exempelvis socialtjänst, missbruksvård.

Föreläsare
Elisabeth Almgren Eriksson, leg. sjuksköterska och omvårdnadshandledare med praktisk erfarenhet av telefonrådgivning. Arbetar sedan 2006 med att kvalitetssäkra, metodutveckla, utbilda, handleda och föreläsa i samtalsprocess, samtalsmetodik och svåra samtal i telefonrådgivning. Elisabeth är redaktör och medförfattare till boken *Professionella möten på distans*, Liber 2022

Plats & datum
Malmö 8 oktober,
Stockholm 12 maj 2027

Tid
Klockan 09.30–16.00

Pris
3 300 kronor exkl moms.

I kursavgiften ingår för- och eftermiddagskaffe, lunch och kursdokumentation. Efter kursen utfärdas intyg.

Anmälan & mer info
www.expomedica.se
info@expomedica.se
Telefon 0708-59 37 52

Arrangör

Expo Medica Svenska AB
Arenagatan 21, 215 32 Malmö
www.expomedica.se

Expo Medica har mer än 25 års erfarenhet av att producera högkvalitativa kurser inom vård och omsorg.

För fullständiga bokningsvillkor, se expomedica.se/allmana-villkor

EXPO MEDICA