

## Samtalskonst och svåra samtal

### 1. Bemötande och samtalskonst

- Det goda mötet uppstår inte av en slump.
- Principer och verktyg för goda samtal och givande relationer.
- Vi behöver varandra! Hur du kan ge patienten det hon behöver, samtidigt som du själv får vad du behöver av ert möte.
- Goda samtal och att se meningen med dem är bästa skyddet mot leda, utmattning och utbrändhet.
- Den goda cirkeln. Hur du kan öka din arbetsglädje genom att bli skickligare på att samtala, och hur ökad arbetsglädje gör dig till en bättre samtalspartner.

### 2. När det inte går så bra - "det svåra mötet" och "den besvärliga patienten"

- Orsaker till att samtalet inte går bra.
- Vad handlar om dig och vad beror på patienten?
- Hur inverkar en patients personlighetsstörning på samtalet?
- Tips på hur du kan hantera missnöjda, besvikna, arga och hotfulla patienter. Du kan inte kontrollera utfallet, men du har ansvaret för processen.
- Hur du hämtar egen näring även i de svåra samtalen.
- Hur du bevarar din sinnesjämvikt och ditt goda humör även när patienten är missnöjd och inte ger något tillbaks.
- När du gör ditt bästa har du all anledning att känna dig nöjd med dig själv oavsett resultatet.

### 3. Patienter med personlighetsstörning

- Hur yttrar det sig?
- Vilka former finns det?
- Hur påverkar det samtalet och personens relationer till vården?
- Hur gör du för att bemöta och samtala med personlighetsstörda patienter?