

## Bemötandespelet SKL och Komlitt

### Ett kul sätt att påverka bemötandet

Träning förstärker minnesbilden och hågkomsten vid inläring. Efter 3 månader minns 65 % om de har fått träna, jämfört med 10 % hos övriga deltagare. Spelet är ett praktiskt verktyg med syfte att påverka det interna och externa bemötandet till kunder och kollegor. Totalt finns 600 frågekort i olika kategorier om bemötande, attityder, förhållningssätt och beteenden.



### Inblandade personer i ett bemötande

1. En anställd ger ett bemötande
2. En intern eller extern kund tar emot ett bemötande
3. Ett vittne observerar ett bemötande
4. Ett annat vittne hör talas om ett bemötande och kan sprida ett rykte

### Tre spel om bemötande - 200 kort / spel

#### Spel 1 - Bemötande mellan anställd och kund

1. Empati och respekt
2. Förtroende och trovärdighet
3. Krävande möten och kundsituationer
4. Hot och våld

#### Spel 2 - Bemötande mellan arbetskamrater

1. Samspel mellan arbetskamrater
2. Gruppens funktion
3. Lära känna varandra
4. Stress på jobbet
5. Ge och ta emot feedback
6. Problem och konflikter i gruppen

#### Spel 3 - Bemötande mellan chef-chef och chef - medarbetare

1. Chefs / ledningsgruppens bemötande
2. Ledningsgruppens funktion
3. Chefsrollen
4. Bemötande mellan chef och medarbetare
5. Stress i chefsrollen

### Spelledarrollen

Lyckas i rollen som spelleddare genom att vara pedagog och se till att spelupplevelsen inte stannar vid en "kul grej". Spelbeskrivning, frågekort,

spelplan, tärning, medalj samt boken Professionellt bemötande ingår i varje kartong.

### Ett korrekt bemötande

En värdegrund får inte automatiskt någon effekt i medarbetarnas bemötande. Därför behövs träning. Fyra attityder som ger olika effekter i bemötandet:

- Samförståndsskaparen: ett respektfullt bemötande + en noggrann ärendehantering
- Kompisen: ett respektfullt bemötande + ingen noggrann ärendehantering.
- Regeltolkaren: en noggrann ärendehantering + inget respektfullt bemötande.
- Översittaren: inget respektfullt bemötande i kombination med ingen noggrann ärendehantering.

### Bemötandespelet upplaga 3 - nytt utseende



**KÖP HÄR:** Komlitt förlag, Adlibris, Bokus