

## 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 som kan ha synpunkter på bemötandet

- En anställd ger ett bemötande
- En intern eller extern kund tar emot ett bemötande
- Ett vittne observerar ett bemötande
- Ett annat vittne hör talas om ett bemötande och kan sprida ett rykte

### Tre spel om bemötande

#### Spel 1 - Bemötande mellan anställd och kund, 200 kort

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

#### Spel 2 - Bemötande mellan arbetskamrater 200 kort

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, 200 kort

1. Chefens / 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. Professor Peter Esaisson beskriver fyra attityder som ger olika effekter i bemötandet:

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

### Bemötandespelet upplaga 3 nytt utseende

